

Tư điển năng lực

	Hiểu biết cơ bản, làm tối thiểu	Hiểu biết tốt, làm được một phần, cần sự giám sát hỗ trợ	Hiểu biết sâu, thành thạo kỹ năng, làm được độc lập	
TT	Mã NL	Mức 1	Mức 2	
1	CL01	Định hướng khách hàng		
2		<i>Nhận diện và đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng, cung cấp</i>		
3		11. Nhận diện nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng	21. Liên hệ khách hàng để đảm bảo các dịch vụ, sản phẩm hay giải pháp đưa ra thỏa mãn đúng kỳ vọng của họ	31. Duy trì sự giao tiếp liên tục với khách hàng. Liên hệ khách hàng định kỳ và có tính hệ thống để nhận biết các nhu cầu mới của họ
4		12. Thực hiện các hành động thỏa mãn các yêu cầu của khách hàng trong bối cảnh thông thường	22. Đáp ứng nhu cầu khách hàng một cách tôn trọng, chủ động và có tính hỗ trợ cao	32. Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng một cách hiệu quả
5		13. Liên hệ các vấn đề phức tạp đến các cấp quản lý cao hơn	23. Tìm kiếm các phản hồi từ khách hàng để hiểu rõ hơn yêu cầu của khách hàng	33. Tìm kiếm các phản hồi từ khách hàng để hiểu rõ hơn yêu cầu của khách hàng, điều chỉnh cách thức thực hiện dịch vụ theo phản hồi đó
6				34. Thường xuyên cung cấp cho khách hàng những thông tin theo yêu cầu và thông tin được coi là có ảnh hưởng tới quyết định của họ
12				35. Đề xuất các sáng kiến mới giúp cải tiến chất lượng phục vụ khách hàng
13				

14

15

2

CL02 Định hướng chất lượng

17

Thực hiện các nhiệm vụ bằng việc xem xét tất cả các mặt dù nhỏ nhất; kiểm tra

18

11. Mô tả được sơ lược những quy trình/cách thức để thực hiện các nhiệm vụ

21. Mô tả được cơ bản những quy trình/cách thức để thực hiện các nhiệm vụ

31. Mô tả chính xác và đầy đủ những quy trình/cách thức để thực hiện các nhiệm vụ

19

12. Mô tả được sơ lược các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao

22. Mô tả được cơ bản các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao

32. Mô tả chính xác và đầy đủ các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao

20

33. Tuân thủ một cách chuẩn xác và cẩn thận các chỉ dẫn và/hoặc quy trình thực hiện các nhiệm vụ

21

34. Tự kiểm tra các phần công việc để xác định các sai sót/lỗi và đảm bảo chất lượng

22

23

24

25

26

27

28

3

46

47

49

50

53

CL03 Đổi mới và sáng tạo		
	<i>Sử dụng tư duy sáng tạo để cải thiện hoặc/và phát triển và thúc đẩy các cách</i>	
	11. Phản đối hoặc thờ ơ với những ý tưởng mới hoặc lạ của đồng nghiệp	21. Chấp nhận những ý tưởng mới hoặc lạ của đồng nghiệp
		31. Hoan nghênh và khuyến khích những ý tưởng mới hoặc lạ của đồng nghiệp
	12. Không chỉ ra được điểm mạnh và hạn chế của các tiếp cận/ phương pháp làm việc hiện tại	22. Chỉ ra điểm mạnh và hạn chế của các tiếp cận/ phương pháp làm việc hiện tại nếu được yêu cầu
	13. "Ngại ngần" khi phải làm theo ý tưởng mới của bộ phận hoặc cấp trên theo yêu cầu	23. Đôi khi chưa sẵn sàng làm theo ý tưởng mới và hợp lý của bộ phận hoặc đồng nghiệp
		32. Chủ động chỉ ra điểm mạnh và hạn chế của các tiếp cận/ phương pháp làm việc hiện tại
		33. Sẵn sàng làm theo ý tưởng mới và hợp lý của bộ phận hoặc đồng nghiệp
		34. Chủ động điều chỉnh một số phương pháp và cách tiếp cận hiện tại để đáp ứng tốt hơn yêu cầu
	24. Điều chỉnh phương pháp và cách tiếp cận hiện tại nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu công việc khi được yêu cầu	

54

35. Đề xuất các giải pháp mới sau khi cân nhắc các ưu và nhược điểm của các cách tiếp cận khác

55

36. Thường cùng với tập thể tìm tòi cách làm mới hiệu quả hơn

56

57

58

59

60

61

62

4	QL01	Lập kế hoạch
5	QL02	Tổ chức và giám sát thực hiện công việc
6	QL03	Hướng dẫn, đào tạo, kèm cặp nhân viên
7	QL04	Tạo động lực cho nhân viên
8	QL05	Quản lý thay đổi
9	QL06	Tư duy chiến lược
10	QL07	Lãnh đạo
11	BT01	Giải quyết vấn đề và ra quyết định
12	BT02	Giao tiếp và thuyết phục
13	BT03	Thương lượng, đàm phán

14	BT04	Thuyết trình
15	BT05	Điều phối
16	BT06	Tư vấn, hướng dẫn
17	BT07	Viết văn bản và báo cáo
18	BT08	Phân tích và tổng hợp
19	BT09	Kỹ năng sử dụng phần mềm chuyên biệt
20	BT10	Làm việc nhóm
21	BT11	Kiến thức về các hệ thống tiêu chuẩn quản lý
22	BT12	Kiến thức về pháp luật và vận dụng pháp luật
23	BT13	Hiểu biết về công nghệ và sản phẩm công ty
24	BT14	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ (Tiếng Anh)
25	KH01	Quản trị kế hoạch kinh doanh
26	KH02	Quản trị chiến lược
27	MA01	Kiến thức về marketing
28	MA02	Nghiên cứu thị trường
29	MA03	Quản trị và phát triển thương hiệu
30	MA04	Truyền thông
31	MA05	Viết và biên tập
32	MA06	Tổ chức sự kiện
33	MA07	Kiến thức về bảo hộ nhãn hiệu
34	MA08	Đăng ký sản phẩm
35	BH01	Kỹ năng Bán hàng
36	BH02	Quan hệ khách hàng và đối tác
37	BH03	Phát triển khách hàng và kênh phân phối
38	BH04	Nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên phát triển kinh doanh
39	MS01	Quản lý hệ thống nhà cung cấp
40	MS02	Tổ chức đấu thầu
41	MS03	Quản lý thực hiện hợp đồng, công nợ
42	MS04	Mua sắm
43	MS05	Xuất nhập khẩu
44	KV01	Kiến thức về giao nhận, vận tải, kho bãi
45	KV02	Quản lý kho
46	ĐT01	Kiến thức kinh tế xây dựng
47	ĐT02	Kiến thức về đầu tư xây dựng
48	ĐT03	Kiến thức về đấu thầu và hợp đồng trong đầu tư xây dựng
49	ĐT04	Kỹ năng hoạch định qui hoạch, phát triển dự án
50	ĐT05	Kỹ năng quản lý dự án
51	ĐT06	Kỹ năng thẩm định
52	NS01	Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực
53	NS02	Xây dựng cơ cấu tổ chức
54	NS03	Thiết kế tổ chức và công việc
55	NS04	Xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp
56	NS05	Quản lý tuyển dụng
551		<i>Kiến thức về nghiệp vụ tuyển dụng, các văn bản pháp lý liên quan. Khả năng c</i>

553

<p>11. Mô tả được cơ bản các mô hình, phương pháp, quy trình thông dụng và nguyên tắc thực hiện nghiệp vụ tuyển dụng.</p>	<p>21. Mô tả được một mô hình đặc trưng, phương pháp và quy trình thông dụng, nguyên tắc thực hiện nghiệp vụ tuyển dụng.</p>	<p>31. Mô tả đầy đủ, chính xác các mô hình, phương pháp, quy trình thông dụng và nguyên tắc thực hiện nghiệp vụ tuyển dụng, giải thích ứng dụng của nghiệp vụ tại văn bản định chế về tuyển dụng của Công ty</p>
---	--	--

554

<p>12. Mô tả được cơ bản những nguyên tắc, các bước thực hiện của văn bản định chế về tuyển dụng của Công ty</p>	<p>22. Mô tả đầy đủ những nguyên tắc, các bước thực hiện của văn bản định chế về tuyển dụng của Công ty. Mô tả được một số quy định pháp luật về tuyển dụng.</p>	<p>32. Mô tả đầy đủ và phân tích được ý nghĩa, mục đích của các nguyên tắc, các bước thực hiện trong Quy chế, Quy trình Công ty. Mô tả được những văn bản định chế về tuyển dụng của Công ty</p>
--	--	--