|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Tên năng lực** | Quản lý chất lượng hệ thống CNTT | Mã | CNTT20 |
|  | **Định nghĩa** | Là khả năng sử dụng kiến thức, kỹ năng và công cụ để giám sát, quản lý chất lượng; đảm bảo chính xác số liệu, nghiệp vụ; xử lý các lỗi của các hệ thống CNTT bao gồm: Các phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu và phần cứng kèm theo | **Loại** | **Chuyên môn** |
|  | Kiến thức tổng quát | * Định hướng chất lượng: Thực hiện các nhiệm vụ bằng việc xem xét tất cả các mặt dù nhỏ nhất; kiểm tra các quy trình và nhiệm vụ một cách chuẩn xác; thận trọng mọi lúc mọi nơi để đạt được hiệu quả tốt nhất trong công việc… * Kiến thức về các hệ thống tiêu chuẩn quản lý bao gồm các tiêu chuẩn về CMM, SLA, IEEE… * Kiểm soát tính tuân thủ hệ thống quản lý chất lượng * Kỹ năng xây dựng, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng; * Kỹ năng đánh giá, kiểm soát, kiểm định, kiểm thử chất lượng hệ thống CNTT gồm: chất lượng phần mềm, phần cứng, an toàn bảo mật và các thành phần liên quan | | |
|  | Cấp độ 1 | * Mô tả được sơ lược các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao * Mô tả được sơ lược khái niệm, mục đích, nguyên tắc áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng CNTT * Mô tả sơ lược các quy định, yêu cầu áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định chính trong quản lý chất lượng của bộ phận * Áp dụng được kiến thức về các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng trong ngành vào thực hiện các nghiệp vụ nhưng kết quả còn hạn chế * Mô tả sơ lược các quy trình, quy định, hướng dẫn liên quan một vài hệ thống * Mô tả được sơ lược các tiêu chuẩn, quy phạm liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp. * Mô tả được sơ lược khái niệm, mục đích, nguyên tắc áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng trong CNTT * Vận dụng được các nguyên tắc QLCL để xây dựng một số quy trình QLCL đơn giản dưới sự kèm cặp, hướng dẫn của người khác * Hiểu được vòng đời phát triển sản phẩm phần mềm, công tác đánh giá CL kiểm định phần mềm theo vòng đời phát triển sản phẩm phần mềm. * Có thái độ trung thực, chủ động trong công việc * Có kỹ năng giao tiếp cả bằng văn bản và lời nói, có khả năng làm việc nhóm. | | |
|  | Cấp độ 2 | Các biểu hiện như cấp độ 1; và   * Mô tả được cơ bản các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao * Mô tả được cơ bản khái niệm, mục đích, nguyên tắc áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng trong ngành * Mô tả cơ bản các quy định, yêu cầu áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định chính trong quản lý chất lượng của bộ phận * Áp dụng được kiến thức về các tiêu chuẩn, quy định QLCL vào thực hiện các nghiệp vụ, cần được giám sát, hỗ trợ để đạt kết quả tốt * Nhận biết được những bất cập khi thực hiện quy trình của bộ phận * Mô tả cơ bản các quy trình, quy định, hướng dẫn liên quan một vài hệ thống * Mô tả được cơ bản các tiêu chuẩn, quy phạm liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp. * Tham gia kiểm soát tuân thủ, đánh giá, phát hiện các điểm không phù hợp * Áp dụng được các nguyên tắc theo quy định của tiêu chuẩn, quy định QLCL để đánh giá tính tuân thủ theo CMM, SLA của các đơn vị. * Đọc và hiểu được yêu cầu của khách hàng, các tiêu chuẩn chấp thuận, đặc tả yêu cầu phần mềm, tài liệu thiết kế. * Báo cáo các lỗi hiệu quả nhằm nhanh chóng sửa đổi/khắc phục lỗi | | |
|  | Cấp độ 3 | Các biểu hiện như cấp độ 2; và   * Mô tả chính xác và đầy đủ các yêu cầu/tiêu chuẩn chất lượng của công việc được giao * Tuân thủ một cách chuẩn xác và cẩn thận các chỉ dẫn và/hoặc quy trình thực hiện các nhiệm vụ * Tự kiểm tra các phần công việc để xác định các sai sót/lỗi và đảm bảo chất lượng * Mô tả chính xác và đầy đủ khái niệm, mục đích, nguyên tắc áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng hệ thống CNTT. * Mô tả chính xác và đầy đủ các quy định, yêu cầu áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định trong quản lý chất lượng của bộ phận * Áp dụng độc lập các tiêu chuẩn, quy định QLCL vào thực hiện các nghiệp vụ * Phân tích được các tác động của các quy định, tiêu chuẩn mới; xác định bất cập và đề xuất thay đổi quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ. * Tham gia xây dựng quy định, thiết kế quy trình sản phẩm theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng Công ty dưới sự hướng dẫn, góp ý điều chỉnh * Mô tả đầy đủ và chính xác các quy trình, quy định, hướng dẫn liên quan một vài hệ thống * Mô tả được đầy đủ và chính xác các tiêu chuẩn, quy phạm liên quan đến chất lượng dịch vụ cung cấp * Độc lập kiểm soát tuân thủ, đánh giá, phát hiện các điểm không phù hợp * Góp ý điều chỉnh, quy trình, quy định, hướng dẫn * Thường xuyên cập nhật thay đổi của các quy định, tiêu chuẩn QLCL của đơn vị * Có kỹ năng quản lý thời gian hiệu quả, biết cách sắp xếp công việc theo độ ưu tiên * Hiểu rõ kế hoạch kiểm định chất lượng, kịch bản kiểm thử và công cụ sử dụng để kiểm thử nhằm đảm bảo việc kiểm định được triển khai đầy đủ và chính xác | | |
|  | Cấp độ 4 | Các biểu hiện như cấp độ 3; và   * Luôn hoàn thành các báo cáo, tài liệu một cách chính xác * Duy trì chất lượng công việc ở mức cao và ổn định * Chủ động cải tiến các vấn đề chất lượng hoặc thông báo cho những người liên quan về vấn đề chất lượng * Kiểm tra cẩn thận việc thực hiện các quy trình, nhiệm vụ và sản phẩm của các thành viên trong bộ phận nhằm loại trừ lỗi, sự cố * Mô tả chính xác và đầy đủ và lý giải được các vấn đề phức tạp về khái niệm, mục đích, nguyên tắc áp dụng của các tiêu chuẩn, quy định quản lý chất lượng hệ thống CNTT * Áp dụng linh hoạt các kiến thức về tiêu chuẩn, quy định QLCL vào thực hiện các nghiệp vụ, mang lại kết quả cao * Xây dựng quy định, thiết kế quy trình sản phẩm theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng Công ty * Góp ý điều chỉnh, quy trình, quy định, hướng dẫn, hướng dẫn cải tiến họat động của đơn vị. * Góp ý xây dựng, cải tiến quy trình của các đơn vị để phù hợp với tiêu chuẩn, quy định của hệ thống QLCL * Có khả năng chịu được áp lực và khối lượng công việc, biết từ chối quản lý khi chất lượng không đảm bảo. * Nghiên cứu công nghệ quản lý chất lượng, kiểm định, các mô hình học hỏi, công cụ mới và đề xuất áp dụng, cải tiến cho công việc | | |
|  | Cấp độ 5 | Các biểu hiện như cấp độ 4; và   * Sử dụng thuần thục các công cụ để thúc đẩy hoạt động cải tiến chất lượng trên phạm vi toàn công ty như FM Tool, PM Tool, ICM… * Thiết lập những quy trình công việc để đảm bảo công việc có chất lượng tốt nhất * Xây dựng văn hóa chất lượng trong đơn vị hoặc Công ty * Đánh giá được các tác động và dự báo xu thế của các quy định, tiêu chuẩn mới và đánh giá, đề xuất lựa chọn phương án điều chỉnh tối ưu các quy trình/hướng dẫn nghiệp vụ. * Xây dựng quy định, thiết kế quy trình sản phẩm theo tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng Công ty. Tư vấn cải tiến quy trình của các đơn vị để đạt hiệu quả cao * Đào tạo người khác hiểu về tiêu chuẩn, quy định của hệ thống quản lý chất lượng của bộ phận * Đào tạo, hướng dẫn người khác thực hiện thực hiện tốt kiểm sóat tuân thủ. * Tư vấn xây dựng, cải tiến quy trình của các đơn vị để đạt hiệu quả cao. * Hướng dẫn, đào tạo người khác có kỹ năng xây dựng, cải tiến hệ thống QLCL hiệu quả * Xây dựng, phát triển, điều chỉnh các quy trình, quy định quản lý kiểm định kiểm thử để tăng cường chất lượng và khả năng giám sát, đo lường kết quả | | |