

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

**TCVN 10252-1:2013
ISO/IEC 15504-1:2004**

Xuất bản lần 1

**CÔNG NGHỆ THÔNG TIN - ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH -
PHẦN 1: KHÁI NIỆM VÀ TỪ VỰNG**

Information technology - Process assessment -

Part 1: Concepts and vocabulary

HÀ NỘI - 2013

Mục lục	Trang
Lời nói đầu	4
1 Phạm vi áp dụng	5
2 Tài liệu viện dẫn.....	5
3 Thuật ngữ định nghĩa	6
4 Khái niệm.....	14
5 Sự phù hợp.....	26
Phụ lục A (tham khảo) Các thuật ngữ và định nghĩa được phân loại	27

Lời nói đầu

TCVN 10252-1:2013 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC 15504-1:2004.

TCVN 10252-1:2013 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/JTC 1 “*Công nghệ thông tin*” biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 về “*Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình*” bao gồm các tiêu chuẩn sau:

- TCVN 10252-1:2013 (ISO/IEC 15504-1:2004), *Phần 1: Khái niệm và từ vựng*;
- TCVN 10252-2:2013 (ISO/IEC 15504-2:2003 và ISO/IEC 15504-2:2003/Cor 1:2004), *Phần 2: Thực hiện đánh giá*;
- TCVN 10252-3:2013 (ISO/IEC 15504-3:2004), *Phần 3: Hướng dẫn thực hiện đánh giá*;
- TCVN 10252-4:2013 (ISO/IEC 15504-4:2004), *Phần 4: Hướng dẫn cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình*;
- TCVN 10252-5:2013 (ISO/IEC 15504-5:2012), *Phần 5: Mô hình đánh giá quá trình vòng đời phần mềm mẫu*;
- TCVN 10252-6:2013 (ISO/IEC 15504-6:2013), *Phần 6: Mô hình đánh giá quá trình vòng đời hệ thống mẫu*;
- TCVN 10252-7:2013 (ISO/IEC TR 15504-7:2008), *Phần 7: Đánh giá sự tuân thủ tổ chức*;
- TCVN 10252-9:2013 (ISO/IEC TS 15504-9:2011), *Phần 9: Tóm lược quá trình đích*;
- TCVN 10252-10:2013 (ISO/IEC TS 15504-10:2011), *Phần 10: Mở rộng an toàn*;

Công nghệ thông tin - Đánh giá quá trình - Phần 1: Khái niệm và từ vựng

*Information technology - Process assessment -
Part 1: Concepts and vocabulary*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này cung cấp thông tin tổng thể các khái niệm về đánh giá quá trình và cách sử dụng trong hai nội dung cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình. Tiêu chuẩn này miêu tả cách các phần phù hợp với nhau và đưa ra hướng dẫn lựa chọn và sử dụng các phần này. Tiêu chuẩn này giải thích các yêu cầu trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) và khả năng ứng dụng của chúng để thực hiện các đánh giá.

Người đọc tiêu chuẩn này cần thông thạo các thuật ngữ và cấu trúc của bộ tiêu chuẩn, sau đó tham chiếu các phần tiêu chuẩn phù hợp với nội dung được đưa ra để tiến hành đánh giá. Mô tả chi tiết hơn về việc sử dụng bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) được đưa ra tại Điều 4.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn dưới đây là cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi.

¹ISO 9000:2000, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary (*Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng*);

TCVN 7563-1:2005 (ISO/IEC 2382-1:1993), Công nghệ thông tin - Từ vựng - Phần 1: Thuật ngữ cơ bản;

TCVN 7563-20 (ISO/IEC 2382-20), Công nghệ thông tin - Từ vựng - Phần 20: Phát triển hệ thống;

ISO/IEC 12207:1995, Amd 1:2002, Amd 2:2004. Information technology — Software life cycle processes (*Công nghệ thông tin - Các quá trình vòng đời phần mềm*);

ISO/IEC 15288:2002, Systems engineering — System life cycle processes (*Thiết kế hệ thống - Các quá trình vòng đời hệ thống*).

¹ TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005), Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng;

3 Thuật ngữ định nghĩa

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa được đưa ra trong các tiêu chuẩn ISO 9000, TCVN 7563-1 (ISO/IEC 2382-1), TCVN 7563-20 (ISO/IEC 2382-20), ISO/IEC 12207 và ISO/IEC 15288 và các thuật ngữ và định nghĩa dưới đây.

3.1

Bên thầu nhận (acquirer)

Bên liên quan mua hoặc thầu nhận sản phẩm hoặc dịch vụ từ nhà cung cấp.

[ISO/IEC 15288]

CHÚ THÍCH Các thuật ngữ khác được sử dụng cho bên thầu nhận là người mua, khách hàng, người mua bán. Bên thầu nhận có thể cùng một lúc là chủ sở hữu, người sử dụng hoặc đang điều hành tổ chức.

3.2

Khả năng đánh giá (assessed capability)

Đầu ra của một hoặc nhiều đánh giá quá trình liên quan được tiến hành theo các điều khoản của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504).

3.3

Ràng buộc đánh giá (assessment constraints)

Các hạn chế trong việc sử dụng các đầu ra đánh giá và trong việc tự do lựa chọn tiến hành đánh giá của đội đánh giá.

3.4

Chỉ báo đánh giá (assessment indicator)

Nguồn bằng chứng khách quan được sử dụng để hỗ trợ phán xét của đánh giá viên trong việc xếp hạng các thuộc tính quá trình.

VÍ DỤ Sản phẩm công tác, thao tác hoặc nguồn lực.

3.5

Đầu vào đánh giá (assessment input)

Thông tin được yêu cầu trước khi một đánh giá quá trình có thể bắt đầu.

3.6

Công cụ đánh giá (assessment instrument)

Một công cụ hoặc bộ công cụ được sử dụng xuyên suốt trong đánh giá để hỗ trợ đánh giá viên trong việc ước lượng hiệu năng hoặc khả năng của các quá trình, trong việc xử lý dữ liệu đánh giá và trong việc ghi lại các kết quả đánh giá.

3.7**Đầu ra đánh giá (assessment output)**

Tất cả các kết quả hữu hình từ một đánh giá (xem *bản ghi đánh giá*).

3.8**Người tham gia đánh giá (assessment participant)**

Cá nhân có trách nhiệm trong phạm vi đánh giá.

CHÚ THÍCH Ví dụ (bao gồm nhưng không hạn chế) nhà bảo trợ đánh giá, đánh giá viên và các thành viên đơn vị tổ chức.

3.9**Quá trình đánh giá (assessment process)**

Việc xác định qui mô mà các quá trình tiêu chuẩn của tổ chức góp phần để đạt được các mục đích công việc nghiệp vụ của mình và giúp các tổ chức tập trung vào nhu cầu cải tiến quá trình liên tục.

[ISO/IEC 12207 Amd 1]

3.10**Mục đích đánh giá (assessment purpose)**

Tuyên bố được đưa ra như một phần của đầu vào đánh giá, trong đó xác định những lý do để thực hiện đánh giá.

3.11**Hồ sơ đánh giá (assessment record)**

Tập hợp thông tin được lập tài liệu, có thứ tự phù hợp đối với việc đánh giá và bổ sung thêm kiến thức và xác minh các tóm lược quá trình được tạo ra bởi đánh giá đó.

3.12**Phạm vi đánh giá (assessment scope)**

Xác định các ranh giới đánh giá, đưa ra như một phần đầu vào đánh giá, bao gồm các giới hạn về đánh giá, các quá trình được bao gồm và bối cảnh và trong đó các quá trình vận hành (xem bối cảnh quá trình).

3.13**Nhà bảo trợ đánh giá (assessment sponsor)**

Cá nhân hoặc thực thể, bên trong hoặc bên ngoài đơn vị tổ chức được đánh giá, yêu cầu đánh giá được thực hiện và cung cấp tài chính hoặc các nguồn lực khác để thực hiện đánh giá đó.

3.14**Đội đánh giá (assessment team)**

Một hay nhiều cá nhân cùng phối hợp thực hiện đánh giá quá trình.

TCVN 10252-1:2013

3.15

Đánh giá viên (assessor)

Cá nhân tham gia xếp hạng đánh giá các thuộc tính quá trình.

CHÚ THÍCH Đánh giá viên là đánh giá viên năng lực hoặc là đánh giá viên tạm thời.

3.16

Chỉ báo thuộc tính (attribute indicator)

Chỉ báo đánh giá hỗ trợ phán xét về quy mô của việc đạt được một thuộc tính quá trình cụ thể.

3.17

Thao tác cơ sở (base practice)

Một hoạt động (khi được thực hiện một cách nhất quán) sẽ góp phần vào việc đạt được mục đích của một quá trình cụ thể.

3.18

Chiều kích khả năng (capability dimension)

Tập các yếu tố trong mô hình đánh giá quá trình liên quan đến khung đo lường đối với khả năng quá trình.

CHÚ THÍCH Các thuộc tính này được tổ chức thành các mức khả năng, bao gồm một thang đo thứ tự về khả năng quá trình.

3.19

Chỉ báo khả năng (capability indicator)

Chỉ báo đánh giá hỗ trợ phán xét về khả năng quá trình của quá trình cụ thể.

CHÚ THÍCH Một chỉ báo thuộc tính là một trường hợp cụ thể của chỉ báo khả năng.

3.20

Đánh giá viên năng lực (competent assessor)

Đánh giá viên chứng minh được năng lực để tiến hành đánh giá và kiểm tra, xác minh sự phù hợp của một đánh giá quá trình.

3.21

Quá trình được xác định (defined process)

Quá trình được quản lý (được lập kế hoạch, kiểm tra và điều chỉnh) và được căn chỉnh từ tập các quá trình tiêu chuẩn của tổ chức theo các hướng dẫn căn chỉnh của tổ chức

CHÚ THÍCH Một quá trình được xác định có một mô tả quá trình được duy trì; và góp phần vào sản phẩm công tác, các phép đo và thông tin cải tiến quá trình khác đối với tài sản quá trình của tổ chức. Quá trình được xác định của một dự án cung cấp một cơ sở cho việc lập kế hoạch, thực hiện và cải tiến các nhiệm vụ của dự án và các hoạt động của dự án đó.

3.22**Thao tác chung** (generic practice)

Hoạt động (khi được thực hiện nhất quán) góp phần vào việc đạt được thuộc tính của quá trình cụ thể.

3.23**Chỉ báo** (indicator)

(xem *chỉ báo đánh giá*)

3.24**Bằng chứng khách quan** (objective evidence)

Dữ liệu hỗ trợ sự tồn tại hoặc thực sự của một điều nào đó.

CHÚ THÍCH Bằng chứng khách quan có thể nhận thấy thông qua quan trắc, đo lường, thử nghiệm và các phương tiện khác.

[TCVN ISO 9000:2007].

3.25**Đơn vị tổ chức** (organizational unit)

Một bộ phận của tổ chức được đánh giá.

CHÚ THÍCH 1 Đơn vị tổ chức triển khai một hoặc nhiều quá trình có bối cảnh quá trình nhất quán và vận hành theo một tập các mục tiêu công việc nghiệp vụ nhất quán.

CHÚ THÍCH 2 Đơn vị tổ chức thường là một bộ phận của tổ chức lớn hơn, mặc dù trong một tổ chức nhỏ, đơn vị tổ chức có thể là toàn bộ tổ chức. Ví dụ, một đơn vị tổ chức có thể là:

- một dự án cụ thể hoặc một tập các dự án (liên quan);
- một đơn vị trong một tổ chức tập trung vào một giai đoạn (hoặc các giai đoạn) vòng đời cụ thể như việc thầu nhận, phát triển, duy trì hoặc hỗ trợ;
- một bộ phận của tổ chức chịu trách nhiệm về tất cả các khía cạnh của sản phẩm hoặc bộ sản phẩm nào đó.

3.26**Chỉ báo hiệu năng** (performance indicator)

Chỉ báo đánh giá hỗ trợ phán xét về hiệu năng quá trình của một quá trình cụ thể.

CHÚ THÍCH Chỉ báo hiệu năng là chỉ báo thuộc tính cho thuộc tính quá trình 1.1 đối với một quá trình cụ thể. (xem TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2)).

3.27**Thao tác** (practice)

Hoạt động góp phần vào mục đích hoặc các kết quả của một quá trình hoặc tăng cường khả năng của một quá trình.

3.28

Quá trình (process)

Tập các hoạt động liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

[TCVN ISO 9000]

3.29

Đánh giá quá trình (process assessment)

Việc ước lượng theo nguyên tắc của các quá trình của một đơn vị tổ chức so với một mô hình đánh giá quá trình.

3.30

Mô hình đánh giá quá trình (Process Assessment Model)

Một mô hình có thể phù hợp với mục đích đánh giá khả năng quá trình, dựa trên một hay nhiều mô hình tham chiếu quá trình.

3.31

Thuộc tính quá trình (process attribute)

Đặc tính có thể đo lường khả năng quá trình có thể áp dụng đối với mọi quá trình.

3.32

Xếp hạng thuộc tính quá trình (process attribute rating)

Phân xét về mức độ việc đạt được các thuộc tính quá trình đối với quá trình được đánh giá.

3.33

Khả năng quá trình (process capability)

Việc đặc trưng hoá khả năng của một quá trình để đáp ứng mục đích công việc nghiệp vụ hiện tại hoặc được lập dự án.

3.34

Xác định khả năng quá trình (process capability determination)

Đánh giá có hệ thống và phân tích các quá trình lựa chọn trong một tổ chức so với một khả năng đích, thực hiện với mục đích xác định các điểm mạnh, điểm yếu và rủi ro liên quan đến việc triển khai các quá trình để đáp ứng yêu cầu qui định nào đó.

3.35

Nhà bảo trợ xác định khả năng quá trình (process capability determination sponsor)

Các cá nhân hoặc thực thể, bên trong hoặc bên ngoài đơn vị tổ chức được đánh giá, yêu cầu thực hiện việc xác định khả năng quá trình và cung cấp tài chính hoặc các nguồn lực khác để thực hiện việc xác định khả năng quá trình đó.

3.36**Mức khả năng quá trình (process capability level)**

Một điểm trên thang đo thứ tự sáu điểm (về khả năng quá trình) biểu diễn khả năng của quá trình; mỗi mức được xây dựng dựa trên khả năng của mức bên dưới.

3.37**Xếp hạng mức khả năng quá trình (process capability level rating)**

Việc biểu diễn mức khả năng quá trình đạt được tạo ra từ các xếp hạng thuộc tính quá trình cho một quá trình được đánh giá.

3.38**Bối cảnh quá trình (process context)**

Tập các nhân tố, được lập tài liệu trong đầu vào đánh giá, ảnh hưởng đến phán xét, nhận biết và tính tương thích của các xếp hạng thuộc tính quá trình.

3.39**Chiều kích quá trình (process dimension)**

Tập các yếu tố trong mô hình đánh giá quá trình liên quan đến các quá trình được xác định trong mô hình tham chiếu quá trình liên quan.

CHÚ THÍCH Các quá trình có thể được nhóm lại dựa trên tiêu chí khác nhau. Ví dụ trong TCVN 10252-5 (ISO/IEC 15504-5), các quá trình được nhóm vào thành danh mục các hoạt động liên quan.

3.40**Cải tiến quá trình (process improvement)**

Hành động được tiến hành để thay đổi các quá trình của một tổ chức để đáp ứng các mục đích công việc nghiệp vụ của tổ chức đó một cách hiệu lực và hiệu quả hơn.

3.41**Chương trình cải tiến quá trình (process improvement programme)**

Tất cả các chiến lược, chính sách, mục đích, trách nhiệm và hoạt động liên quan đến việc đạt được các mục đích cải tiến qui định.

CHÚ THÍCH Một chương trình cải tiến quá trình có thể mở rộng ra nhiều một chu kỳ cải tiến quá trình hoàn chỉnh.

3.42**Dự án cải tiến quá trình (process improvement project)**

Mọi tập con của chương trình cải tiến quá trình để hình thành một tập thống nhất các hành động để đạt được một cải tiến cụ thể.

3.43

Nhà bảo trợ cải tiến quá trình (process improvement sponsor)

Các cá nhân hoặc tổ chức, bên trong hoặc bên ngoài đơn vị tổ chức được đánh giá, yêu cầu thực hiện cải tiến quá trình và cung cấp tài chính hoặc các nguồn lực khác để thực hiện.

3.44

Kết quả quá trình (process outcome)

Kết quả có thể nhận thấy của quá trình.

CHÚ THÍCH Kết quả là một yếu tố phụ thuộc vào phương pháp, thay đổi đáng kể về tình trạng hoặc việc đáp ứng với các ràng buộc được qui định.

3.45

Hiệu năng quá trình (process performance)

Mức độ thi hành một quá trình để đạt được mục đích của quá trình đó.

3.46

Tóm lược quá trình (process profile)

Tập các xếp hạng các thuộc tính quá trình cho quá trình được đánh giá.

3.47

Mục đích quá trình (process purpose)

Các mục tiêu có thể đo lường mức cao khi thực hiện quá trình và các kết quả có thể có của việc thực thi hiệu quả quá trình đó.

3.48

Mô hình tham chiếu quá trình (Process Reference Model)

Mô hình bao gồm các xác định về các quá trình trong vòng đời được miêu tả về mặt mục đích quá trình và các kết quả quá trình, cùng với một kiến trúc mô tả các mối quan hệ giữa các quá trình đó.

3.49

Đánh giá viên tạm thời (provisional assessor)

Người có các kỹ năng và năng lực để thực hiện các đánh giá dưới sự hướng dẫn và giám sát của đánh giá viên năng lực.

3.50

Quá trình tiêu chuẩn (standard process)

Tập các xác định về các quá trình cơ sở để chỉ dẫn tất cả các quá trình trong một tổ chức.

CHÚ THÍCH 1 Các xác định quá trình này bao gồm các yếu tố quá trình căn bản (và các mối quan hệ của chúng với nhau) phải được kết hợp thành các quá trình xác định được thực thi trong các dự án trên tổ chức. Một quá trình tiêu chuẩn thiết lập các hoạt động nhất quán trên toàn tổ chức đó và mong muốn cải tiến và có thể ổn định dài hạn.

CHÚ THÍCH 2 Tập quá trình tiêu chuẩn của tổ chức miêu tả các thành tố quá trình căn bản, là một phần của các quá trình xác định của các dự án. Nó cũng miêu tả các mối quan hệ (ví dụ yêu cầu và các giao diện) giữa các yếu tố quá trình này.

3.51

Nhà cung cấp (supplier)

Một tổ chức hay cá nhân tham gia vào một thỏa thuận với bên thầu nhận để cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ.

[ISO/IEC 15288]

3.52

Hướng dẫn căn chỉnh (tailoring guideline)

Các hướng dẫn để cho phép tổ chức làm thích ứng sự miêu tả quá trình của các quá trình tiêu chuẩn một cách phù hợp để đáp ứng nhu cầu cụ thể.

CHÚ THÍCH 1 Việc căn chỉnh quá trình làm thích ứng với miêu tả quá trình cho một mục tiêu cụ thể. Ví dụ, dự án tạo ra quá trình được xác định bằng việc căn chỉnh tập quá trình tiêu chuẩn của tổ chức để đáp ứng các mục tiêu, ràng buộc, môi trường của dự án. Tập quá trình tiêu chuẩn của tổ chức được miêu tả tại mức chung mà có thể không trực tiếp được sử dụng để thực hiện quá trình. Các hướng dẫn căn chỉnh trợ giúp người thiết lập xác định các quá trình cho các nhu cầu cụ thể.

CHÚ THÍCH 2 Các hướng dẫn căn chỉnh miêu tả những điều có thể và không thể sửa đổi và xác định các thành phần quá trình được xác định là các đề cử đối với việc sửa đổi.

3.53

Quá trình được căn chỉnh (tailored process)

Quá trình xác định được phát triển bằng việc căn chỉnh để xác định quá trình tiêu chuẩn.

3.54

Khả năng đích (target capability)

Khả năng quá trình, mà các phán xét của nhà bảo trợ xác định khả năng quá trình thể hiện một rủi ro quá trình có thể chấp nhận đối với việc thực thi thành công yêu cầu được xác định.

3.55

Sản phẩm công tác (work product)

Vật phẩm liên quan đến việc thực hiện một quá trình.

[TCVN ISO 9000]

CHÚ THÍCH Có 4 loại sản phẩm chung như sau: dịch vụ (ví dụ hoạt động); phần mềm (ví dụ chương trình máy tính, tài liệu, thông tin, nội dung); phần cứng (ví dụ máy tính, thiết bị); các tài liệu được xử lý.

4 Khái niệm

4.1 Tổng quan

4.1.1 Mục đích và lợi ích

Tiêu chuẩn này đưa ra cách tiếp cận cấu trúc cho việc đánh giá quá trình theo các mục đích sau:

- bồi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu thông hiểu tình trạng các quá trình trong tổ chức đó đối với việc cải tiến quá trình;
- bồi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định tính phù hợp của các quá trình trong tổ chức đó đối với một yêu cầu hoặc một tập các yêu cầu nào đó;
- bồi hoặc đại diện cho một tổ chức với mục tiêu xác định tính phù hợp của các quá trình trong một tổ chức khác đối với một hợp đồng hoặc tập các hợp đồng nào đó.

Khung công tác để đánh giá quá trình:

- tạo thuận lợi cho việc tự đánh giá;
- cung cấp cơ sở cho việc sử dụng cải tiến quá trình và xác định khả năng;
- có tính đến bối cảnh trong đó quá trình đánh giá được thực hiện;
- tạo ra một xếp hạng quá trình;
- đề cập đến khả năng của các quá trình để đạt được mục đích của nó;
- phù hợp trên tất cả các miền ứng dụng và quy mô của tổ chức;
- có thể cung cấp một chuẩn mực khách quan giữa các tổ chức.

Phương pháp để tổ chức cải tiến chất lượng sản phẩm thông qua việc sử dụng một phương pháp đã được chứng minh, phù hợp và đáng tin cậy để đánh giá tình trạng các quá trình trong tổ chức và sử dụng các kết quả như là một phần của chương trình cải tiến nhất quán.

Sử dụng đánh giá quá trình trong một tổ chức nên khuyến khích:

- văn hóa cải tiến liên tục và thiết lập các cơ chế phù hợp để hỗ trợ và duy trì văn hóa đó;
- thiết kế kỹ thuật các quá trình để đáp ứng các yêu cầu công việc nghiệp vụ;
- tối ưu hóa các nguồn lực.

Qua đó, tổ chức mong muốn trở thành một tổ chức có khả năng để tối đa hóa sự đáp ứng của họ tới thị trường và khách hàng, giảm thiểu chi phí toàn bộ vòng đời của các sản phẩm và như thế tạo thành tối đa hóa sự hài lòng cho người sử dụng cuối.

Bên đầu nhận có thể được hưởng lợi từ việc sử dụng đánh giá quá trình. Sử dụng nó trong việc xác định khả năng có thể:

- giảm độ không đảm bảo trong việc lựa chọn nhà cung cấp bằng cách cho phép những rủi ro liên quan đến năng lực của nhà thầu được xác định trước khi ký hợp đồng;

- cho phép kiểm soát phù hợp được đưa ra để ngăn chặn rủi ro;
- cung cấp cơ sở định lượng để lựa chọn trong việc cân bằng các nhu cầu công việc nghiệp vụ, yêu cầu và chi phí dự án ước tính so với khả năng cạnh tranh các nhà cung cấp.

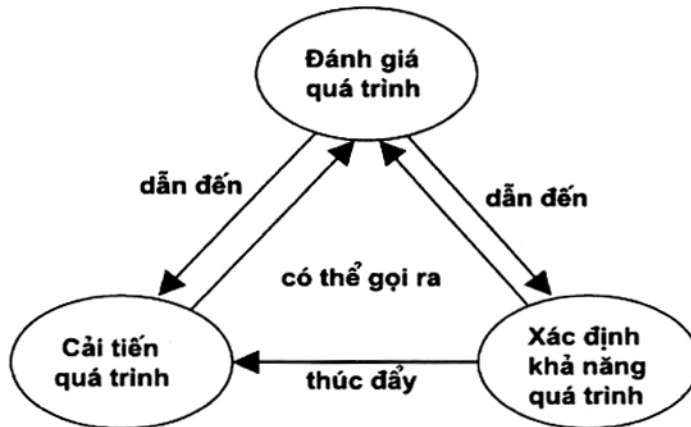
Các lợi ích chính của cách tiếp cận tiêu chuẩn hóa đối với việc đánh giá quá trình là:

- đưa ra cách tiếp cận công khai và được chia sẻ đối với việc đánh giá quá trình;
- dẫn đến một nhận thức chung về việc sử dụng đánh giá quá trình đối với việc cải tiến quá trình và đo lường khả năng quá trình;
- tạo thuận lợi cho việc xác định khả năng trong vụ thu mua;
- được kiểm soát và soát xét thường xuyên khi có ít kinh nghiệm sử dụng;
- chỉ được thay đổi bởi sự đồng thuận;
- khuyến khích hài hòa các các lược đồ hiện có.

Cách tiếp cận đánh giá quá trình xác định trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) được thiết kế để đưa ra một cơ sở cho một cách tiếp cận chung miêu tả các kết quả đánh giá quá trình, cho phép một vài mức độ so sánh giữa các đánh giá dựa trên các mô hình và phương pháp khác nhau nhưng tương thích. Sự tinh tế và phức tạp được yêu cầu của một quá trình phụ thuộc vào bối cảnh của nó. Ví dụ, việc lập kế hoạch cần thiết cho một đội dự án năm người ít hơn nhiều so với một đội năm mươi người. Bối cảnh này ảnh hưởng đến cách một đánh giá viên năng lực phân xét một thao tác khi đánh giá tính đầy đủ của nó và ảnh hưởng đến mức độ khả năng so sánh giữa các tóm lược quá trình.

4.1.2 Phạm vi ứng dụng

Đánh giá quá trình có hai bối cảnh chủ yếu cho việc sử dụng nó, được chỉ ra trong sơ đồ Hình 1.



Hình 1 - Quan hệ đánh giá quá trình

Trong bối cảnh cải tiến quá trình, đánh giá quá trình đưa ra các phương pháp mô tả đặc điểm thao tác hiện thời trong một đơn vị tổ chức về khả năng các quá trình được lựa chọn. Phân tích các kết quả xác định điểm mạnh, điểm yếu và rủi ro vốn có trong các quá trình đó. Điều này cung cấp các trình điều khiển đối với việc ưu tiên cải tiến các quá trình.

TCVN 10252-1:2013

Xác định khả năng quá trình được xem xét cùng việc phân tích khả năng đề nghị của các quá trình lựa chọn dựa trên tóm lược khả năng quá trình đích để xác định một vài rủi ro liên quan đến việc thực hiện dự án có sử dụng các quá trình đã chọn. Khả năng đề nghị có thể dựa trên các kết quả của các đánh giá quá trình trước liên quan hoặc có thể dựa trên một đánh giá được thực hiện cho mục đích thiết lập khả năng đề nghị.

Phần 4 của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) nhấn mạnh đến việc sử dụng đánh giá quá trình cho việc cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) được thiết kế để xác định nhu cầu của bên thu nhận, nhà cung cấp và đánh giá viên và các yêu cầu cá nhân của họ từ trong một nguồn đơn.

Những lợi ích này sinh từ việc sử dụng bộ tài liệu này bao gồm:

Đối với bên thu nhận:

- khả năng xác định khả năng hiện tại và tiềm năng các quá trình của nhà cung cấp.

Đối với nhà cung cấp:

- khả năng xác định khả năng hiện tại và tiềm năng các quá trình của chính họ;
- khả năng xác định các phạm vi và ưu tiên đối với việc cải tiến quá trình;
- khung cơ cấu để xác định bản đồ lộ trình đối với việc cải tiến quá trình.

Đối với đánh giá viên:

- khung cơ cấu cho việc tiến hành đánh giá.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) không được dự kiến để sử dụng trong mọi lược đồ chứng nhận/đăng ký về khả năng quá trình của tổ chức.

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) đưa ra khung cơ cấu đối với việc đánh giá các quá trình. Khung cơ cấu này có thể được sử dụng bởi các tổ chức liên quan đến việc lập kế hoạch, quản lý, giám sát, kiểm soát và cải tiến việc thu nhận, cung cấp, phát triển, vận hành, duy trì và hỗ trợ các sản phẩm/dịch vụ.

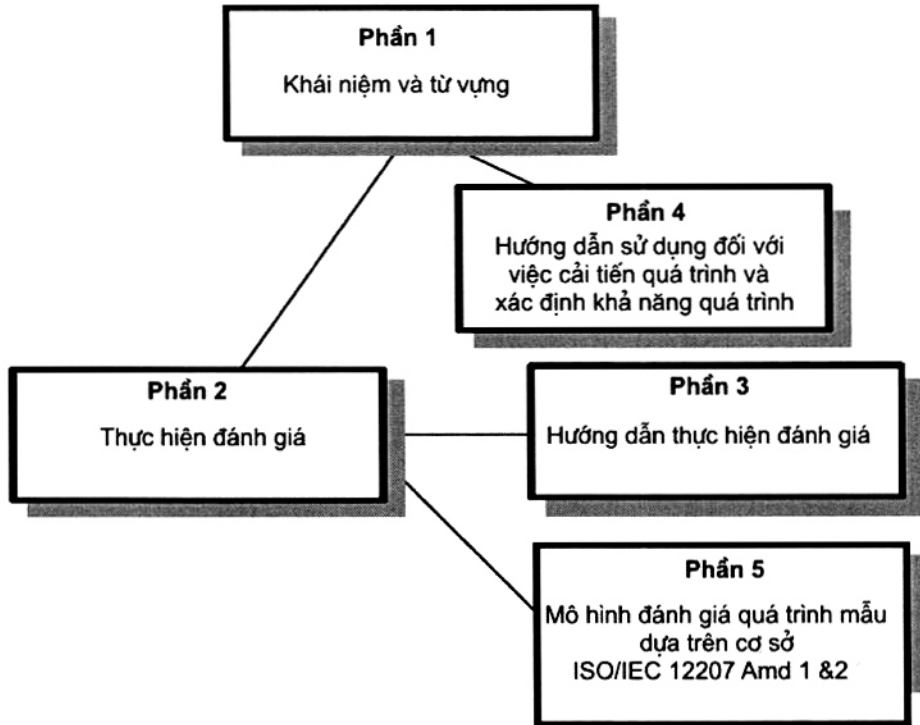
Đánh giá quá trình kiểm tra các quá trình được sử dụng bởi một tổ chức để xác định xem chúng có hiệu quả trong việc đạt được mục tiêu không. Đánh giá đặc trưng cho thao tác hiện thời trong một đơn vị tổ chức về khả năng của các quá trình được lựa chọn. Các kết quả có thể được sử dụng để lái các hoạt động cải tiến quá trình hoặc xác định khả năng quá trình thông qua việc phân tích các kết quả trong bối cảnh các nhu cầu công việc nghiệp vụ của tổ chức, xác định điểm mạnh, điểm yếu và rủi ro vốn có trong các quá trình.

4.1.3 Các thành phần của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504)

Tiêu chuẩn này mô tả cách sử dụng các tiêu chuẩn khác trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) để thực hiện các đánh giá quá trình và sử dụng hiệu quả các kết quả đó. Các yếu tố quyết định khi sử dụng các tiêu chuẩn thuộc bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) là mục đích đối với đánh giá đang được tiến hành. Điều này có thể là :

- hỗ trợ cải tiến quá trình;
- hỗ trợ xác định khả năng quá trình.

Bộ tiêu chuẩn bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) gồm 5 phần chính. Điều này mô tả từng phần tiêu chuẩn và vai trò của nó trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504).



Hình 2 - Các thành phần của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504)

Hình 2 cho thấy bản đồ đường tiềm năng cho người sử dụng bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504). TCVN 10252-1 (ISO/IEC 15504-1) đưa ra một điểm đầu vào chung cho bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504). Tiêu chuẩn này cũng gồm các thuật ngữ và định nghĩa thống nhất cho bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504). Người đọc với sự quan tâm cụ thể hoặc trong việc cải tiến quá trình hoặc xác định khả năng nhà cung cấp nên đọc TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4) với hướng dẫn chi tiết về các bối cảnh sử dụng này. Phần tiêu chuẩn này cho phép người sử dụng xác định việc sử dụng phù hợp các phần tiêu chuẩn quy định trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) (TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2)). TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) đưa ra hướng dẫn sử dụng TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) trong khi TCVN 10252-5 (ISO/IEC 15504-5) là một mô hình đánh giá phù hợp mẫu tương thích với các yêu cầu của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) (TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2)).

Bảng 1 xác định các lớp nguyên tắc đối với người đọc bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) và cho thấy các nội dung cơ bản đáng quan tâm được nhấn mạnh trong bộ tài liệu.

Bảng 1 - Mối quan hệ của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504)

Lớp người đọc	Sự quan tâm	Các phần đề nghị đọc
Nhà bảo trợ đánh giá	Cách đánh giá được thực hiện, những công cụ và hỗ trợ nào khác được yêu cầu, cách để bắt đầu một cuộc đánh giá.	1, 2, 3
Nhà bảo trợ cải tiến quá trình	Khởi xướng một chương trình cải tiến, xác định các đầu vào đánh giá cho một đánh giá về các mục đích cải tiến, sử dụng kết quả đánh giá để cải tiến.	1, 4
Nhà bảo trợ xác định khả năng quá trình	Khởi xướng một chương trình xác định khả năng nhà cung cấp, xác định một hồ sơ khả năng đích, xác minh và sử dụng kết quả đánh giá trong luyện tập xác định khả năng.	1, 4
Đánh giá viên	Thực hiện đánh giá phù hợp, phát triển các kỹ năng và năng lực cần thiết để thực hiện một đánh giá.	1, 2, 3, 4, 5
Người phát triển các mô hình đánh giá quá trình	Phát triển đánh giá quá trình các mô hình cho việc thực hiện các đánh giá dựa trên một Mô hình tham chiếu quá trình phù hợp và khung đo lường được xác định trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2).	1, 2, 3, 5
Người phát triển các phương pháp đánh giá	Phát triển một phương pháp hỗ trợ việc thực hiện đánh giá phù hợp.	1, 2, 3, 5
Người phát triển công cụ	Phát triển các công cụ hỗ trợ đánh giá viên bằng việc thu thập, ghi lại và phân loại bằng chứng trong việc thực hiện đánh giá.	1, 2, 3, 5

TCVN 10252-1 (ISO/IEC 15504-1) (tham khảo) là một điểm đầu vào bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504). Tiêu chuẩn này miêu tả cách các phần tiêu chuẩn phù hợp với nhau và đưa ra hướng dẫn cho việc lựa chọn và sử dụng các tiêu chuẩn. Tiêu chuẩn này giải thích các yêu cầu có trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) và khả năng ứng dụng chúng để thực hiện đánh giá. Tiêu chuẩn này cũng bao gồm các thuật ngữ và định nghĩa thống nhất cho bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504).

TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) (qui định) thiết lập các yêu cầu chuẩn để đánh giá quá trình và cho các mô hình quá trình trong một đánh giá và xác định khung đo lường để đánh giá khả năng quá trình. Khung đo lường xác định chín thuộc tính quá trình được nhóm vào sáu mức khả năng quá trình để xác định một thang đo thứ tự về khả năng có thể ứng dụng trên toàn bộ các quá trình được lựa chọn.

TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) (tham khảo) đưa ra hướng dẫn trên việc đáp ứng các yêu cầu thực hiện một đánh giá có trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). Tiêu chuẩn này đưa ra tổng quan về đánh giá quá trình và giải thích các yêu cầu thông qua việc đưa ra các hướng dẫn về:

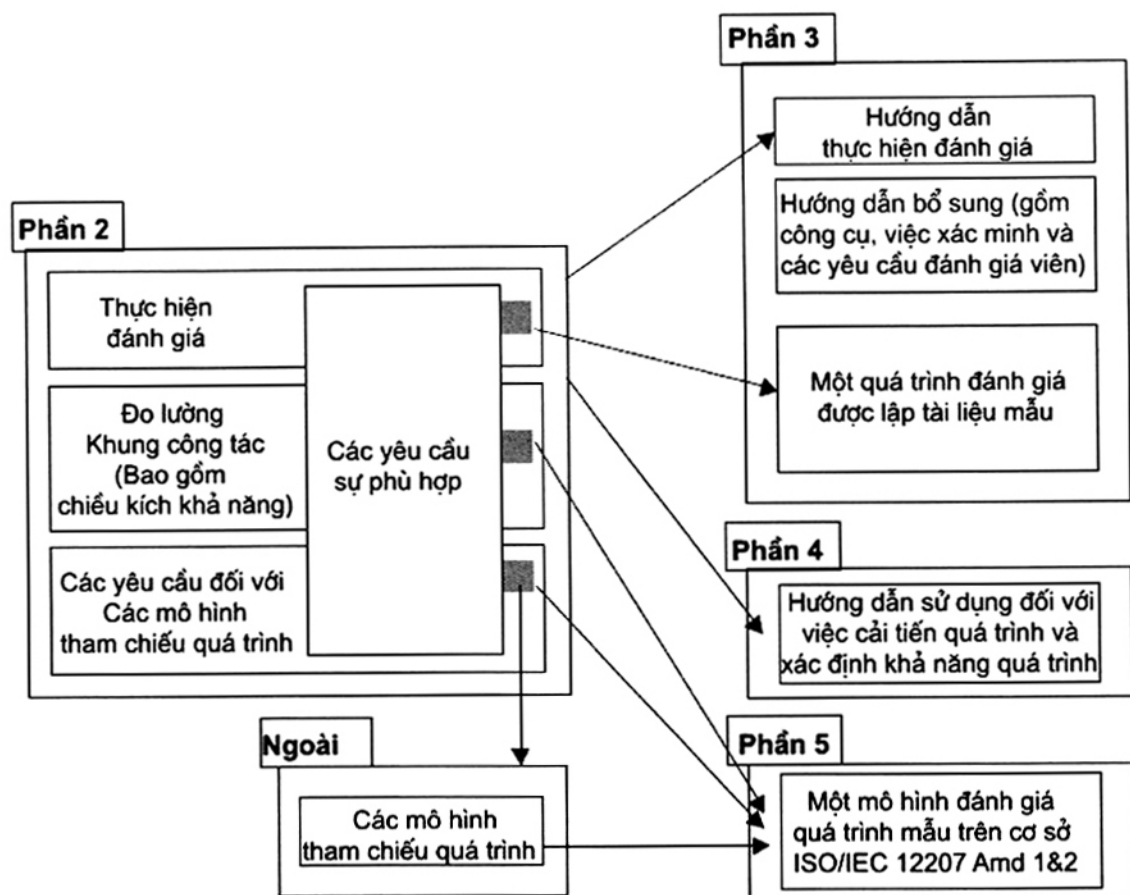
- quá trình đánh giá;
- khung đánh giá đo lường đối với khả năng quá trình;
- các mô hình tham chiếu quá trình và các mô hình đánh giá quá trình;
- công cụ đối với việc đánh giá;
- năng lực của các đánh giá viên.

TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4) (tham khảo) đưa ra hướng dẫn sử dụng đánh giá quá trình cho các mục đích cải tiến quá trình và xác định khả năng. Hướng dẫn cung cấp các cấu trúc tổ chức cụ thể không giả định, các triết lý quản lý, mô hình vòng đời hoặc các phương pháp phát triển. Trong trường hợp cải tiến quá trình, các khái niệm và nguyên tắc phù hợp cho dài đầy đủ các nhu cầu công việc nghiệp vụ, lĩnh vực ứng dụng và qui mô tổ chức khác nhau, để chúng có thể được sử dụng bởi tất cả các loại hình tổ chức hướng dẫn các hoạt động cải tiến chúng. Trong trường hợp xác định khả năng quá trình, hướng dẫn này có thể dùng để áp dụng trong bất kỳ khách hàng - mối quan hệ nhà cung cấp nào và bất kỳ tổ chức nào có nhu cầu để xác định khả năng quá trình của chính các quá trình đó.

TCVN 10252-5 (ISO/IEC 15504-5) (tham khảo) đưa ra mô hình mẫu cho việc thực hiện các đánh giá quá trình dựa trên và tương thích trực tiếp với mô hình tham chiếu quá trình trong ISO/IEC 12207 Amd 1 và Amd 2. Chiều kích quá trình được cung cấp bởi một mô hình tham chiếu quá trình bên ngoài, trong đó xác định một tập các quá trình, đặc trưng bởi các tuyên bố về mục đích quá trình và kết quả quá trình. Chiều kích khả năng dựa trên khung đo lường xác định trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). (các) Mô hình đánh giá mở rộng mô hình tham chiếu quá trình và khung đo lường gồm một tập hợp toàn diện các chỉ báo hiệu năng quá trình và khả năng.

Quan điểm mức cao về mối quan hệ giữa đánh giá quá trình, cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình được chỉ ra trong Hình 1.

Hình 3 chỉ ra một biểu thị về vị trí của các thành phần khác nhau trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) trong các quá trình. Một đánh giá có thể được sử dụng cho các mục đích hoặc cải tiến quá trình hoặc xác định khả năng. Hướng dẫn sử dụng như vậy trong TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4). Thực hiện đánh giá yêu cầu cho mô hình đánh giá (hoặc các mô hình) được đề cập trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2); mô hình mẫu được đưa ra trong TCVN 10252-5 (ISO/IEC 15504-5). Quá trình đánh giá phải được lập tài liệu và nên dựa trên một phương pháp phù hợp với các yêu cầu qui định tại TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) và làm theo hướng dẫn trong TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3). Đánh giá viên năng lực có trách nhiệm đảm bảo đánh giá là phù hợp. Hướng dẫn về các công cụ, xác minh và các kỹ năng và năng lực cần thiết được đưa ra trong TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3).



Hình 3 - Tổng quan về mối quan hệ giữa các yếu tố trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504)

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) được thiết kế để cung cấp các kết quả đánh giá có thể lặp lại, khách quan, có thể so sánh trong bối cảnh tương tự và có thể sử dụng hoặc cho cải tiến quá trình hoặc cho xác định khả năng quá trình.

Khung tiến cơ cấu để tiến hành đánh giá được thiết kế để hỗ trợ việc đạt được các kết quả đánh giá đáng có thể phụ thuộc. Khung cơ cấu này bao gồm một kiến trúc cho việc sắp hạng các quá trình và thể hiện các xếp hạng đánh giá. Khung đánh giá cũng đưa ra hướng dẫn về việc tiến hành đánh giá. Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) đưa ra hướng dẫn theo bối cảnh cải tiến quá trình và xác định khả năng quá trình. Tiêu chuẩn này đưa ra chi tiết hơn về xác định các kỹ năng và kinh nghiệm cần thiết cho đánh giá viên.

4.1.4 Mối quan hệ với tiêu chuẩn khác

Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) kết hợp với bộ TCVN ISO 9000 để cung cấp sự tin tưởng trong quản lý chất lượng của nhà cung cấp trong khi bên thầu nhận cung cấp cho các bên thầu nhận một khung đánh giá xem nhà cung cấp tiềm năng nào có khả năng đáp ứng các nhu cầu của họ. Đánh giá quá trình cung cấp cho người sử dụng khả năng ước lượng khả năng quá trình trên một thang đo liên tục theo phương pháp có thể so sánh và lặp lại, thay vì sử dụng các đặc tính đạt/không đạt của

các đánh giá chất lượng dựa trên TCVN ISO 9001. Bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) có thể được sử dụng trong Điều 8.2.3 của TCVN ISO 9001 (Kiểm tra và đo lường quá trình) như một phương tiện để đo chất lượng của các quá trình hệ thống quản lý. Ngoài ra, khung cơ cấu được mô tả trong bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) cung cấp cơ hội điều chỉnh phạm vi đánh giá để bao trùm các quá trình quan tâm cụ thể, hơn là tất cả các quá trình được sử dụng bởi một đơn vị tổ chức.

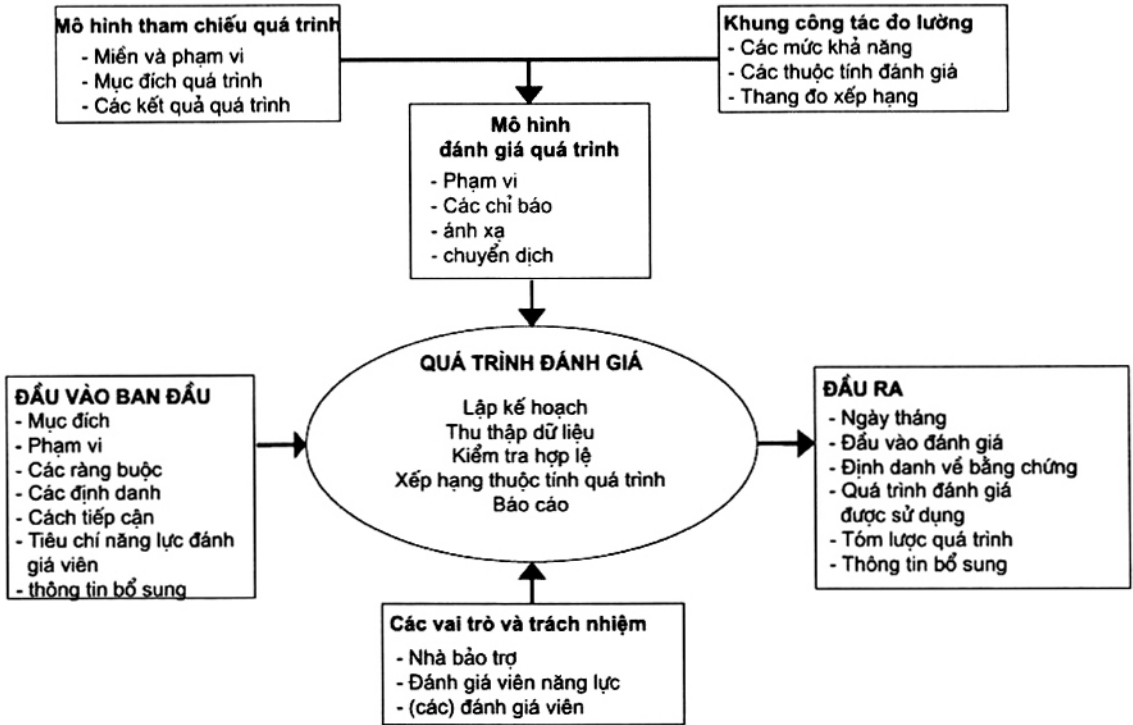
ISO/IEC 12207 Amd 1 và Amd 2 và ISO/IEC 15288 đặc biệt quan trọng đối với tiêu chuẩn này. TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) chỉ ra rằng nếu (các) mô hình tham chiếu quá trình được sử dụng trong mô hình đánh giá quá trình bao gồm các hệ thống hoặc phần mềm, các quá trình thiết kế kỹ thuật thì mối quan hệ của các quá trình này với ISO/IEC 15288 hoặc ISO/IEC 12207 Amd 1 (Phụ lục F) và Amd 2 phải được xác định.

4.2 Khung đánh giá

4.2.1 Bối cảnh quá trình đánh giá

Bối cảnh của một quá trình đánh giá được tóm tắt trong Hình 4. TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) xác định khung đo lường cung cấp cơ sở đối với xếp hạng khả năng các quá trình, dựa trên việc đạt được của chúng về các thuộc tính quá trình xác định. TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) cũng xác định các yêu cầu thực hiện một đánh giá và thiết lập các trường hợp trong đó các kết quả đánh giá có thể so sánh được. TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) đưa ra hướng dẫn việc thực hiện một đánh giá và giải thích các yêu cầu trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). Hướng dẫn này đủ khái quát để áp dụng cho tất cả các tổ chức và thực hiện các đánh giá sử dụng rất nhiều phương pháp, kỹ thuật và công cụ khác nhau.

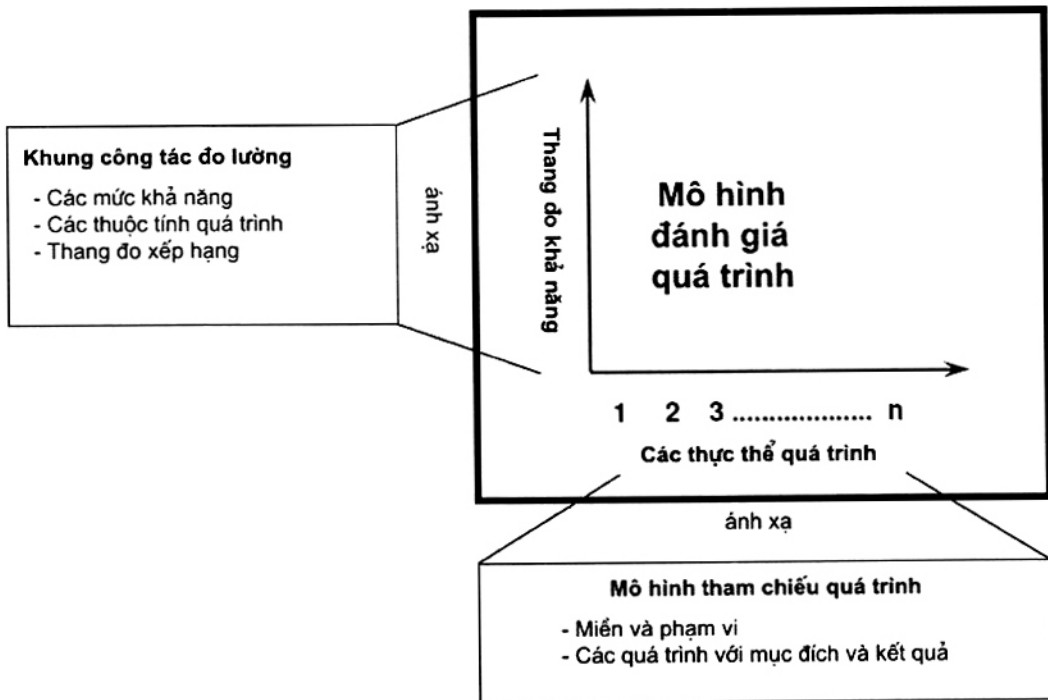
Đánh giá quá trình được thực hiện hoặc trong khoảng thời gian khởi tạo việc cải tiến quá trình hoặc như là một phần thực tiễn xác định khả năng quá trình được miêu tả trong TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4). Trong trường hợp khác, đầu vào chính thức tới các quá trình đánh giá xuất hiện với cam kết xử lý của nhà bảo trợ đánh giá. Sau đó, đầu vào đánh giá có thể được biên soạn. Đầu vào đánh giá xác định mục đích đánh giá (tại sao nó được thực hiện), phạm vi đánh giá và các ràng buộc (nếu có) áp dụng cho việc đánh giá. Đầu vào đánh giá cũng xác định các trách nhiệm thực hiện đánh giá.



Hình 4 - Các yếu tố chính của quá trình đánh giá

Một đánh giá được thực hiện bằng cách đánh giá các quá trình được chọn so với (các) mô hình đánh giá được lựa chọn để đánh giá. (các) Mô hình đánh giá phải được so sánh với yêu cầu xác định trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). Mô hình tham chiếu quá trình được lựa chọn theo miền ứng dụng liên quan. Ví dụ, trong lĩnh vực kỹ thuật phần mềm, các mô hình quá trình trong ISO/IEC 12207 Amd 1 và Amd 2 được áp dụng. Hình 5 cho thấy mối quan hệ giữa một mô hình tham chiếu quá trình, đáp ứng mô hình đánh giá và khung đo lường. Hai mô hình đo lường (như trình bày ở Hình 5) bao gồm tập các quá trình xác định trong các thuật ngữ về mục đích và đầu ra của chúng và khung đo lường bao gồm tập các thuộc tính quá trình. Các thuộc tính áp dụng với tất cả các quá trình. Chúng được nhóm thành các chiều kích khả năng có thể sử dụng để xác định khả năng quá trình. Đầu ra đánh giá bao gồm một bộ hồ sơ các quá trình và lựa chọn sự sắp xếp mức độ khả năng cho mỗi quá trình được đánh giá.

Quá trình đánh giá bao gồm ít nhất 5 hoạt động qui định: lập kế hoạch, thu thập dữ liệu, kiểm tra hợp lệ dữ liệu, xếp hạng thuộc tính quá trình và báo cáo. Quá trình đánh giá phải được lập tài liệu; ngoài ra, đánh giá viên phải ghi lại các chỉ báo khách quan về hiệu năng và khả năng được sử dụng để chứng minh các xếp hạng. Đánh giá quá trình được thực hiện bởi một đội có ít nhất một đánh giá viên năng lực như được miêu tả trong TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3).



Hình 5 - Các mối quan hệ mô hình đánh giá quá trình.

4.2.2 Chỉ báo đánh giá

Để tối đa hóa khả năng lặp lại, độ tin cậy và nhất quán của các đánh giá, bằng chứng được lập tài liệu điều chỉnh các xếp hạng về khả năng quá trình phải được ghi lại và lưu giữ. Bằng chứng này có dạng các chỉ báo về hiệu năng và khả năng quá trình, thường có dạng các đặc tính khách quan được chứng minh bằng sản phẩm công tác và thao tác liên quan đến các quá trình được đánh giá. Một mô hình hoàn thiện đối với đánh giá quá trình gồm các chi tiết về các chỉ báo được sử dụng.

Cách đơn giản nhất trong đó các chỉ báo có thể được lập tài liệu thông qua việc sử dụng một vài dạng công cụ đánh giá. Các công cụ có thể thiết kế cho thao tác bằng tay (ví dụ, dạng danh sách kiểm tra hoặc bản câu hỏi) hoặc các thao tác tự động. TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) bao gồm các hướng dẫn liên quan đến tính sẵn có và sử dụng các chỉ báo trong khoảng thời gian đánh giá. Hướng dẫn lựa chọn và sử dụng các công cụ đánh giá trong TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3).

4.3 Năng lực đánh giá viên

Đánh giá viên năng lực trong một đội có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo rằng các thành viên trong đội tập hợp lại với nhau có các kiến thức chuyên môn và kỹ năng đánh giá tổng hợp. Đánh giá viên năng lực cung cấp các hướng dẫn cần thiết cho đội và giúp điều tiết các phán xét và các xếp hạng do các thành viên của đội thực hiện để đảm bảo tính thống nhất trong việc giải thích.

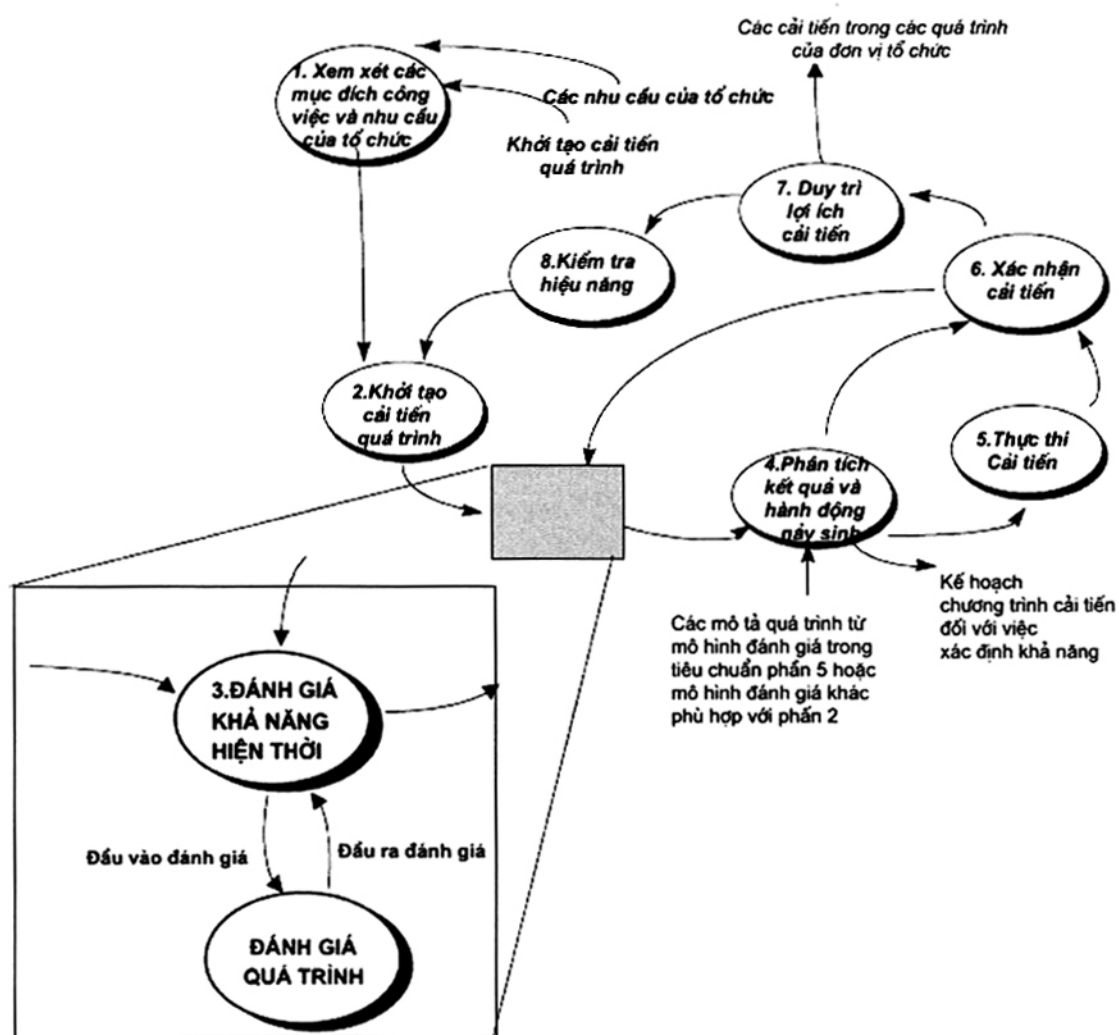
TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3) liên quan đến các năng lực và trình độ giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm phù hợp của đánh giá viên và bao gồm các cơ chế có thể được sử dụng để chứng minh năng lực và để kiểm tra hợp lệ trình độ giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm.

Năng lực đánh giá viên suy từ kiến thức về quá trình đang được đánh giá, việc sở hữu các kỹ năng trong việc áp dụng các công nghệ nguyên tắc của bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) và các thuộc tính cá nhân góp phần và hiệu năng hiệu quả.

Kiến thức, kỹ năng và các thuộc tính cá nhân có được là do sự kết hợp của giáo dục, đào tạo và kinh nghiệm.

4.4 Bối cảnh cải tiến quá trình

Cải tiến quá trình thành công trong bối cảnh công việc nghiệp vụ bằng cách đề cập đến các nhu cầu cụ thể và mục đích công việc nghiệp vụ của tổ chức và bằng sự thông hiểu các hạn chế chính như nguồn lực, văn hóa v.v. được tuyên bố avf thông hiểu rõ ràng.



Hình 6 - Cải tiến quá trình

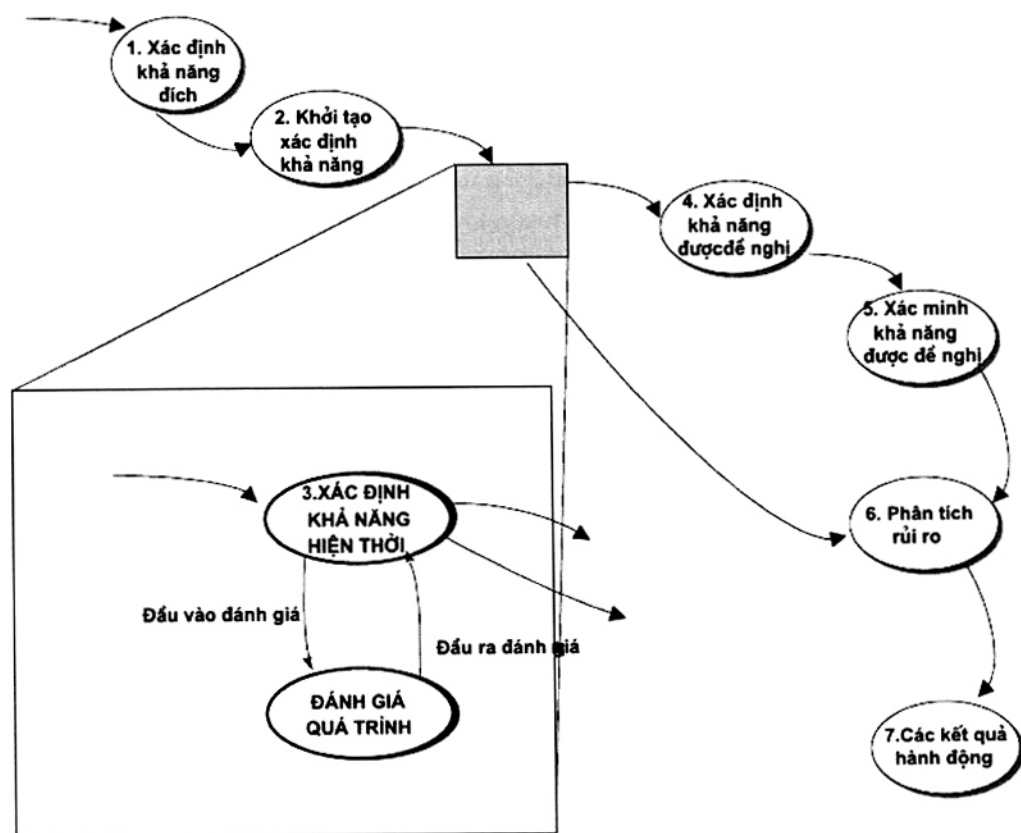
TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4) đưa ra hướng dẫn sử dụng đánh giá quá trình như một phần của khung công tác và phương pháp đối với việc thực hiện cải tiến quá trình trong một chu kỳ liên tục mặc

dù không có lý do tại sao tổ chức không thể sử dụng hướng dẫn này cho một chu kỳ hoạt động cải tiến. Bối cảnh tổng thể của cải tiến quá trình chỉ ra trong Hình 6. Hướng dẫn này gồm:

- việc gọi một đánh giá quá trình;
- việc sử dụng các kết quả của một đánh giá quá trình;
- việc đo lường tính hiệu quả quá trình và tính hiệu quả cải tiến;
- xác định các hành động cải tiến hài hoà với mục đích công việc nghiệp vụ;
- các vấn đề văn hóa trong bối cảnh cải tiến quá trình;
- xử lý các vấn đề quản lý đối với cải tiến quá trình.

4.5 Bối cảnh xác định khả năng quá trình

Thủ tục cho việc xác định khả năng quá trình được miêu tả trong TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4). Xác định khả năng quá trình chủ yếu được xây dựng dựa trên đánh giá quá trình như miêu tả trong TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2). Các quá trình được xếp hạng so với một hoặc nhiều mô hình đánh giá và các kết quả được thể hiện bằng cách sử dụng khung đo lường và xếp hạng bao gồm trong khả năng quá trình. Bối cảnh xác định khả năng quá trình được chỉ ra trong Hình 7.



Hình 7 - Xác định khả năng quá trình

TCVN 10252-1:2013

Bên thầu nhận sản phẩm hay dịch vụ có nhu cầu kỹ thuật và các nhu cầu khác như thể hiện trong các yêu cầu qui định. Trước khi tạo ra hợp đồng, bên thầu nhận có thể cần xác định khả năng quá trình của nhà thầu tiềm năng hoặc một nhà cung cấp có thể muốn tìm hiểu chính xác khả năng quá trình trước khi đáp ứng yêu cầu đề nghị của một bên thầu nhận. Các nhu cầu kỹ thuật và nhu cầu khác đối với xác định khả năng quá trình được lập tài liệu theo các yêu cầu qui định.

Yêu cầu qui định được chuyển dịch thành: 1) một khả năng đích thể hiện khả năng quá trình được yêu cầu. 2) đầu vào đánh giá quá trình xác định phạm vi đánh giá quá trình. Nhà cung cấp có thể đưa ra một khả năng quá trình đề nghị như một tập các xếp hạng mức khả năng quá trình-quá trình được đưa ra bởi các đơn vị tổ chức có liên quan. Trong tình huống đơn giản, khả năng quá trình được đề nghị có thể dựa trên một việc tự đánh giá gần đây hoặc bằng các phương tiện khác. Trong các trường hợp phức tạp hơn, nhà cung cấp có thể đề nghị một khả năng quá trình đạt được trong tương lai dựa trên tóm lược quá trình hiện tại của nhà cung cấp và các kế hoạch cải tiến liên quan, được sao lưu dự phòng nếu có thể với các hồ sơ cải tiến hoặc một khả năng được tiến hành bao gồm khả năng của một hay nhiều nhà thầu phụ hoặc các đối tác. Ngoài ra, các kết quả của một đánh giá có thể sử dụng cho vài hợp đồng khác nhau, hoặc so sánh với vài ứng cử viên cho một hợp đồng. Đối với trường hợp phức tạp, tham khảo các miêu tả trong TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4).

Sự tin nhiệm của khả năng quá trình đề nghị được phân tích cùng với các rủi ro liên quan và được báo cáo trong báo cáo về khả năng quá trình.

TCVN 10252-4 (ISO/IEC 15504-4) đưa ra hướng dẫn về cách sử dụng các kết quả của một đánh giá cho mục đích xác định khả năng quá trình của các nhà cung cấp. Hướng dẫn đặc biệt đề cập đến việc xác định khả năng quá trình cho cả việc sử dụng trong một tổ chức để xác định rủi ro liên quan đến việc thực hiện một dự án mới (đôi khi được gọi là việc sử dụng bên thứ nhất) và cả việc sử dụng bởi một bên thầu nhận để đánh giá nhà cung cấp bên ngoài (đôi khi được gọi là bên thứ hai hoặc sử dụng hợp đồng).

5 Sự phù hợp

TCVN 10252 (ISO/IEC 15504) bao gồm ba phạm vi nguyên tắc trong đó sự phù hợp được nêu ra:

- sự phù hợp của các mô hình tham chiếu quá trình;
- sự phù hợp của các mô hình đánh giá quá trình;
- sự phù hợp của các đánh giá quá trình.

Sự phù hợp được đề cập trong Điều 7 của TCVN 10252-2 (ISO/IEC 15504-2) và Điều 11 của TCVN 10252-3 (ISO/IEC 15504-3)

Phụ lục A

(tham khảo)

Các thuật ngữ và định nghĩa được phân loại

Phụ lục này nhóm các thuật ngữ, như xác định trong Điều 3, vào các danh mục chính của việc sử dụng dự kiến.

A.1 Các thuật ngữ kiến trúc mô hình

Các thuật ngữ sau liên quan đến các khái niệm chung của bộ tiêu chuẩn bộ tiêu chuẩn TCVN 10252 (ISO/IEC 15504).

quá trình**đánh giá quá trình****mô hình đánh giá quá trình****xác định khả năng quá trình****cải tiến quá trình****mô hình tham chiếu quá trình****A.2 Các thuật ngữ quá trình**

Các thuật ngữ sau liên quan đến các khái niệm quá trình.

bên thu nhận**thao tác****quá trình****mức độ quá trình****Kết quả quá trình****hiệu năng quá trình****mục đích quá trình****nhà cung cấp****hướng dẫn căn chỉnh****sản phẩm công tác****A.3 Các thuật ngữ khung đo lường**

Các thuật ngữ sau liên quan đến khung đo lường.

chỉ báo đánh giá

chỉ báo thuộc tính

thao tác cơ sở

chiều kích khả năng

chỉ báo khả năng

quá trình xác định

thao tác chung

chỉ báo

chỉ báo hiệu năng

thao tác

thuộc tính quá trình

xếp hạng thuộc tính quá trình

khả năng quá trình

mức khả năng quá trình

sắp xếp mức khả năng quá trình

Mức độ quá trình hiệu năng quá trình tóm lược quá trình

quá trình tiêu chuẩn

Quá trình được căn chỉnh

A.4 Các thuật ngữ quá trình đánh giá

Các thuật ngữ sau liên quan đến các đánh giá thực hiện.

khả năng đánh giá

ràng buộc đánh giá

đầu vào đánh giá

công cụ đánh giá

đầu ra đánh giá

người tham gia đánh giá

quá trình đánh giá

mục đích đánh giá

bản ghi chép đánh giá

phạm vi đánh giá

nhà bảo trợ đánh giá

đội đánh giá

bảng chứng khách quan đơn vị tổ chức

bối cảnh quá trình

A.5 Các thuật ngữ đánh giá viên

Các thuật ngữ sau miêu tả năng lực của đánh giá viên.

Đánh giá viên

Đánh giá có năng lực

đánh giá viên tạm thời

A.6 Các thuật ngữ cải tiến quá trình

Các thuật ngữ sau liên quan đến các khái niệm cải tiến quá trình.

Cải tiến quá trình

Chương trình cải tiến quá trình

Dự án cải tiến quá trình

Nhà bảo trợ cải tiến quá trình

khả năng đích

A.7 Các thuật ngữ đo lường khả năng quá trình

Các thuật ngữ sau liên quan đến các khái niệm đo lường khả năng quá trình.

khả năng đánh giá

xác định khả năng quá trình

nhà bảo trợ đo lường khả năng quá trình

khả năng đích
