

TỪ ĐIỂN NĂNG LỰC

I. NHÓM NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

1. TẦM NHÌN:
2. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC:
3. ẢNH HƯỞNG ĐẾN NGƯỜI KHÁC:
4. QUYẾT ĐOÁN:
5. NHAY BÉN:
6. MAO HIỂM:

II. NHÓM NĂNG LỰC QUẢN LÝ

1. QUẢN LÝ ĐỘI, NHÓM:
2. RA QUYẾT ĐỊNH:
3. TRIỂN KHAI CHIẾN LƯỢC:
4. KHAI THÁC NGUỒN LỰC:
5. THIẾT LẬP HỆ THỐNG QUẢN LÝ:
6. KIỂM SOÁT VÀ HOÀN THIÊN HỆ THỐNG QUẢN LÝ:
7. QUẢN LÝ NGÂN SÁCH:
8. TƯ VẤN:
9. QUẢN LÝ RỦI RO:
10. QUẢN LÝ NĂNG LỰC:
11. QUẢN LÝ KẾT QUẢ CÔNG VIỆC:
12. QUẢN LÝ ĐẦU TƯ: (Áp dụng cho cấp Giám Đốc Dự Án/BGĐ):

III. NHÓM NĂNG LỰC CÁ NHÂN

1. NHÂN THỨC VỀ TỔ CHỨC:
2. LÀM VIỆC TRONG ĐỘI, NHÓM:
3. HOẠCH ĐỊNH CÁ NHÂN:
4. TỰ PHÁT TRIỂN:
5. SÁNG TẠO:
6. GIAO TIẾP:
7. PHÂN TÍCH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ:
8. ĐÀM PHÁN, THUYẾT PHỤC:
9. HOC VÀ THỰC HÀNH:
10. Ý THỨC PHÁP LUẬT:
11. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP:
12. TRÁCH NHIỆM:
13. TỰ TIN:
14. TỰ CHỦ:
15. NHIỆT HUYẾT:
16. LINH HOẠT:
17. VI TÍNH:
18. ANH VĂN:
19. CUNG CẤP THÔNG TIN:
20. BẢO MẬT THÔNG TIN:

IV. NHÓM NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN

A. KINH DOANH.

1. BÁN HÀNG:
2. MUA HÀNG:
3. PHÁT TRIỂN KHÁC HÀNG.
4. LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH (dành cho cấp quản lý Kinh doanh):
5. QUẢN LÝ CÔNG NỢ KHÁCH HÀNG:
6. SOAN THẢO HỢP ĐỒNG:
7. QUAN HỆ THƯƠNG MẠI:
8. KIẾN THỨC SẢN PHẨM:
9. PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG:
10. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:
11. CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG:
12. KHUYẾN MẠI:
13. TRƯNG BÀY HÀNG:
14. QUẢN LÝ NHÃN HIỆU (dành cho cấp quản lý Kinh doanh):
15. NGHIÊN CỨU THI TRƯỜNG:
16. PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM:

B. TÀI CHÍNH.

1. LẬP KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH:
2. KIỂM SOÁT TÀI CHÍNH:
3. HẠCH TOÁN KẾ TOÁN:
4. BÁO CÁO TÀI CHÍNH:
5. PHÂN TÍCH TÀI CHÍNH:
6. QUẢN LÝ THUẾ:
7. THẨM ĐỊNH ĐẦU TƯ:
8. QUẢN LÝ DÒNG TIỀN:
9. HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN TRỊ:
10. QUẢN LÝ RỦI RO TÀI CHÍNH:
11. PHÁT HÀNH VÀ LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ, CHỨNG TỪ:
12. LƯU TRỮ HỒ SƠ, CHỨNG TỪ:

C. GIAO NHẬN TIỀN:

D. KHO VẬN:

1. PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG KHO VẬN:
2. CƠ ĐIỆN:
3. AN TOÀN LAO ĐỘNG:
4. ĐIỀU PHỐI GIAO HÀNG:
5. SẮP XẾP HÀNG HÓA:
6. BẢO QUẢN HÀNG HÓA:
7. KIỂM SOÁT HÀNG HÓA KHO VẬN:
8. LẬP KẾ HOẠCH KHO VẬN:
9. QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG KHO BÃI:

E. XUẤT NHẬP KHẨU.

1. KIẾN THỨC PHÁP LUẬT (XNK):
2. SOAN THẢO VĂN THƯ VÀ HỢP ĐỒNG NGOẠI THƯƠNG:

3. THANH TOÁN QUỐC TẾ:
4. VẬN TẢI XUẤT NHẬP KHẨU:
5. BẢO HIỂM HÀNG HẢI:
6. QUAN HỆ ĐỐI TÁC (Hải quan, Cảng, Kiểm định, Khách hàng...):
7. GIAO NHẬN CẢNG:
8. THỦ TỤC XUẤT NHẬP KHẨU:
9. KIẾN THỨC SẢN PHẨM XNK:
10. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP XNK:

F. NHÂN SỰ:

1. TIỀN LƯƠNG, THƯỜNG VÀ PHÚC LỢI:
2. QUẢN LÝ THÔNG TIN NHÂN SỰ:
3. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN:
4. TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ:
5. QUAN HỆ LAO ĐỘNG:
6. CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ:
7. PHÁP LUẬT LAO ĐỘNG:
8. LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ:
9. VĂN HÓA DOANH NGHIỆP:

G. HÀNH CHÁNH:

1. VĂN THƯ HÀNH CHÍNH:
2. TIẾP TÂN:
3. TỔNG ĐÀI:
4. BẢO VỆ:
5. QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT:
6. QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH:
7. KIỂM TRA QUI ĐỊNH HÀNH CHÍNH:
8. TỔ CHỨC HỘI NGHỊ, KHÁCH TIẾT:
9. QUẢN LÝ VỆ SINH VĂN PHÒNG:
10. QUẢN LÝ CHI PHÍ HÀNH CHÁNH:

VI. NHÓM NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN ÁP DỤNG CHO TẤT CẢ CÁC PHÒNG/BỘ PHẬN (HOẶC CHUNG CHO MỘT SỐ PHÒNG/BỘ PHẬN)

1. QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận):
2. KIỂM SOÁT CHI PHÍ (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận):
3. QUẢN LÝ AN NINH TRẬT TỰ (áp dụng chung cho Bảo ở văn phòng + kho):
4. AN TOÀN PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận):
5. KIỂM SOÁT CHI PHÍ VẬN CHUYỂN (áp dụng chung cho Kho vận + XNK + Hành chánh):
6. QUẢN LÝ PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN (áp dụng chung cho Kho vận + Hành chánh):

TỪ ĐIỂN NĂNG LỰC

I. NHÓM NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

1. TẦM NHÌN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được tầm nhìn và định hướng phát triển Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu và giải thích được tầm nhìn và định hướng phát triển của phòng hoặc Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Định hướng được sự phát triển và các mục tiêu chiến lược của phòng hoặc Công ty trong vòng 05 năm.
4	Thành thạo	Định hướng được sự phát triển và các mục tiêu chiến lược của phòng hoặc Công ty trong vòng 10 năm.
5	Xuất sắc	Định hướng được sự phát triển và các mục tiêu chiến lược của phòng hoặc Công ty trên 10 năm.

2. HOẠCH ĐỊNH CHIẾN LƯỢC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khái niệm về hoạch định chiến lược.
2	Cơ bản	Xây dựng được kế hoạch hoạt động của Phòng hoặc Công ty trong vòng 1 năm.
3	Đạt yêu cầu	Xây dựng được kế hoạch chiến lược của Phòng hoặc Công ty trong vòng 3 năm.
4	Thành thạo	Xây dựng được kế hoạch chiến lược của Phòng hoặc Công ty và có phương án dự phòng trong vòng 5 năm.
5	Xuất sắc	Xây dựng được kế hoạch chiến lược của Phòng hoặc Công ty và có phương án dự phòng trên 5 năm.

3. ẢNH HƯỞNG ĐẾN NGƯỜI KHÁC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không tạo được những hành động và lời nói tác động đến người khác.
2	Cơ bản	Tạo được những hành động, lời nói gây được sự chú ý của người khác nhưng chưa nhận được sự hưởng ứng và không có chống đối.
3	Đạt yêu cầu	Thường xuyên tạo được những hành động và lời nói có tính thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác trong phạm vi công việc và tác động tích cực đến kết quả công việc của Phòng/Bộ phận đang trực tiếp làm việc.
4	Thành thạo	Thường xuyên tạo được những hành động và lời nói có tính thuyết phục, gây ảnh hưởng đến người khác và tác động tích cực đến kết quả công việc của Phòng/Bộ phận đang trực tiếp làm việc và một số Phòng/Bộ phận khác.
5	Xuất sắc	Thường xuyên tạo được những hành động và lời nói có tính thuyết phục, gây ảnh hưởng đến mọi người và tác động tích cực đến kết quả công việc của toàn Công ty.

4. QUYẾT ĐOÁN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên không ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm.

2	Cơ bản	Chỉ ra quyết định trong điều kiện rủi ro thấp.
3	Đạt yêu cầu	Ra quyết định kịp thời trong tình huống có mức độ rủi ro trung bình thuộc phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Ra quyết định kịp thời trong tình huống có mức độ rủi ro cao thuộc phạm vi trách nhiệm.
5	Xuất sắc	Ra quyết định kịp thời trong tình huống có mức độ rủi ro cao, trong và ngoài phạm vi trách nhiệm.

5. NHẠY BÉN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận thức được vấn đề phát sinh.
2	Cơ bản	Nhận thức được vấn đề nhưng chưa có hành động cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Nhận thức được vấn đề và có phương án kịp thời để giải quyết vấn đề trong tình huống phức tạp.
4	Thành thạo	Nhận thức được vấn đề và nhanh chóng giải quyết vấn đề trong tình huống phức tạp.
5	Xuất sắc	Dự đoán và có phương án giải quyết được các vấn đề có thể phát sinh.

6. MẠO HIỂM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Luôn luôn chọn giải pháp an toàn nhất.
2	Cơ bản	Phân tích và thực hiện phương án trong điều kiện rủi ro bình thường.
3	Đạt yêu cầu	Phân tích và thực hiện phương án trong điều kiện rủi ro cao.
4	Thành thạo	Thực hiện phương án trong điều kiện rủi ro cao và có biện pháp kiểm soát rủi ro.
5	Xuất sắc	Dự kiến được rủi ro và có giải pháp biến rủi ro thành cơ hội.

II. NHÓM NĂNG LỰC QUẢN LÝ

1. QUẢN LÝ ĐỘI, NHÓM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng tập hợp nhân viên.
2	Cơ bản	Có khả năng triển khai công việc cho đội, nhóm theo mục tiêu được giao.
3	Đạt yêu cầu	Xây dựng được mục tiêu và tổ chức thực hiện công việc theo mục tiêu đề ra.
4	Thành thạo	Có khả năng động viên, liên kết và kiểm soát được các hành động của các thành viên trong đội, nhóm và thực hiện thành công các mục tiêu chung.
5	Xuất sắc	Có khả năng lãnh đạo và phát huy tài năng, sự nhiệt tình của các thành viên trong đội, nhóm để thực hiện thành công các mục tiêu chung trong các tình huống phức tạp hoặc khẩn cấp.

2. RA QUYẾT ĐỊNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên không ra quyết định hoặc ra quyết định sai.

2	Cơ bản	Ra quyết định sau khi tham khảo hoặc xin ý kiến cấp trên.
3	Đạt yêu cầu	Ra quyết định đúng và kịp thời trong phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Ra quyết định đúng và kịp thời trong các tình huống phức tạp, có ảnh hưởng đến nhiều Phòng/Bộ phận khác của Công ty.
5	Xuất sắc	Ra quyết định đúng, nhanh trong các tình huống khẩn cấp hoặc rất phức tạp, có ảnh hưởng cao đến uy tín và lợi ích Công ty.

3. TRIỂN KHAI CHIẾN LƯỢC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các nội dung chính của chiến lược.
2	Cơ bản	Triển khai kế hoạch chiến lược khi có các hướng dẫn chi tiết cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Triển khai chiến lược theo đúng các lộ trình đã được duyệt.
4	Thành thạo	Chủ động đề xuất triển khai và thực hiện chiến lược sao cho phù hợp với tình hình thực tế.
5	Xuất sắc	Dự báo được các khó khăn và rủi ro trong quá trình triển khai chiến lược và sáng tạo thực hiện chiến lược, đảm bảo sự thành công và hiệu quả kinh tế.

4. KHAI THÁC NGUỒN LỰC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận diện được nguồn lực.
2	Cơ bản	Nhận dạng được nguồn lực và hiểu được tác dụng của nó.
3	Đạt yêu cầu	Biết phân bổ và sử dụng nguồn lực sẵn có theo mục tiêu.
4	Thành thạo	Huy động, phân bổ và sử dụng nguồn lực hợp lý theo mục tiêu, mức độ ưu tiên và đặc thù của nhu cầu.
5	Xuất sắc	Dự báo được nhu cầu phát sinh, tìm kiếm và tối ưu hóa nguồn lực.

5. THIẾT LẬP HỆ THỐNG QUẢN LÝ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết được khái niệm về hệ thống quản lý.
2	Cơ bản	Hiểu và xác định được các yếu tố cơ bản của hệ thống quản lý. Thiết lập được các quy trình quản lý đơn giản.
3	Đạt yêu cầu	Thiết lập được cơ cấu tổ chức, bảng mô tả công việc và quy trình công việc/bộ phận trong phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Thiết lập được cơ cấu tổ chức, quy chế bộ phận, bảng mô tả công việc, chính sách và quy trình liên bộ phận.
5	Xuất sắc	Thiết lập hoàn chỉnh hệ thống quản lý và công cụ kiểm soát hệ thống.

6. KIỂM SOÁT VÀ HOÀN THIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các công cụ kiểm soát hệ thống.
2	Cơ bản	Hiểu, tuân thủ các nội dung của hệ thống quản lý và nhận biết được các công cụ kiểm soát hệ thống.
3	Đạt yêu cầu	Phát hiện được các vấn đề của hệ thống quản lý và có biện pháp kiểm soát hệ thống.
4	Thành thạo	Kiểm soát được hệ thống quản lý và đề xuất hoàn thiện hệ thống quản lý.
5	Xuất sắc	Dự báo và ngăn chặn kịp thời các sai phạm và hiện tượng tiêu cực phát sinh. Hoàn thiện và phát triển hệ thống quản lý.

7. QUẢN LÝ NGÂN SÁCH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không lập được ngân sách.
2	Cơ bản	Xác định và phân biệt được các loại và khoản mục chi phí.
3	Đạt yêu cầu	Lập được ngân sách theo mẫu cho sẵn, phù hợp với kế hoạch chung của Công ty. Tỷ lệ vượt ngân sách hợp lý không quá 10%.
4	Thành thạo	Lập được ngân sách đúng thời hạn và theo mục tiêu của Công ty. Kiểm soát được chi tiêu trong phạm vi ngân sách, nhưng vẫn đảm bảo thực hiện tốt các mục tiêu được giao.
5	Xuất sắc	Như mức 4 + $\geq 5\%$ ngân sách tiết kiệm được.

8. TƯ VẤN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận diện được vấn đề hoặc không truyền đạt được vấn đề.
2	Cơ bản	Xác định được vấn đề và truyền đạt được vấn đề.
3	Đạt yêu cầu	Phân tích và xác định đúng nguyên nhân của vấn đề và đưa ra được các giải pháp.
4	Thành thạo	Đưa ra các giải pháp và thuyết phục được người được tư vấn triển khai thực hiện các giải pháp đề ra.
5	Xuất sắc	Hướng dẫn người được tư vấn có khả năng tự giải quyết vấn đề phát sinh.

9. QUẢN LÝ RỦI RO:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có ý thức về rủi ro.
2	Cơ bản	Nhận diện và phân loại được các rủi ro.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm soát được các rủi ro khi phát sinh.
4	Thành thạo	Dự báo được rủi ro và có biện pháp giảm thiểu rủi ro.
5	Xuất sắc	Phòng ngừa được rủi ro và tận dụng được các cơ may do rủi ro mang lại.

10. QUẢN LÝ NĂNG LỰC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các yêu cầu năng lực cho các vị trí công việc thuộc phạm vi trách nhiệm.
2	Cơ bản	Soạn thảo được Bảng MTCV theo hướng dẫn và xác định được các yêu cầu năng lực cho các vị trí công việc thuộc phạm vi trách nhiệm.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện đánh giá có hiệu quả năng lực cho các vị trí công việc thuộc phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Duy trì, phát triển và phân bổ hợp lý nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu năng lực của từng vị trí công việc trong phạm vi trách nhiệm.
5	Xuất sắc	Xây dựng và quản lý được hệ thống năng lực của Phòng/Bộ phận hoặc của Công ty, đáp ứng mục tiêu chiến lược của Công ty.

11. QUẢN LÝ KẾT QUẢ CÔNG VIỆC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xây dựng được các mục tiêu công việc trong phạm vi trách nhiệm.

2	Cơ bản	Giám sát được kết quả công việc của nhân viên dựa trên mục tiêu công việc và/hoặc Bảng MTCV và đạt mục tiêu của Phòng/Bộ phận/Công ty $\geq 80\%$.
3	Đạt yêu cầu	Xây dựng, đánh giá và kiểm soát được việc thực hiện các mục tiêu công việc của các vị trí công việc thuộc phạm vi trách nhiệm và đạt mục tiêu của Phòng/Bộ phận/Công ty $\geq 90\%$.
4	Thành thạo	Xây dựng, đánh giá và kiểm soát được việc thực hiện các mục tiêu công việc của các vị trí công việc thuộc phạm vi trách nhiệm và đạt mục tiêu của Phòng/Bộ phận/Công ty $= 100\%$.
5	Xuất sắc	Xây dựng và quản lý được hệ thống đánh giá kết quả công việc của Phòng/Bộ phận/Công ty phù hợp với mục tiêu chiến lược của Công ty và đạt mục tiêu công việc $\geq 100\%$.

12. QUẢN LÝ ĐẦU TƯ: (Áp dụng cho cấp Giám Đốc Dự Án/BGĐ):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không giám sát được tình hình thực hiện dự án đầu tư.
2	Cơ bản	Kiểm soát được nguồn thu, nguồn chi của dự án đầu tư.
3	Đạt yêu cầu	Đánh giá được hiệu quả của dự án đầu tư mang lại và đề xuất các phương án xử lý kịp thời.
4	Thành thạo	Đưa ra được các quyết định đúng và kịp thời để giải quyết các vấn đề phát sinh trong hoạt động đầu tư.
5	Xuất sắc	Dự báo được các rủi ro trong đầu tư và đề ra được các biện pháp khắc phục kịp thời, đạt hiệu quả kinh tế cao.

III. NHÓM NĂNG LỰC CÁ NHÂN

1. NHẬN THỨC VỀ TỔ CHỨC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết được về cơ cấu tổ chức Công ty, nội quy và chính sách chung của Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu về cơ cấu tổ chức và hiểu được các nội qui, chính sách chung của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu biết về cơ cấu tổ chức Công ty, tầm nhìn và sứ mệnh của Công ty. Chấp hành đúng các nội qui, chính sách của Phòng/Bộ phận và Công ty.
4	Thành thạo	Chấp hành đúng các nội qui, chính sách của Phòng/Bộ phận, Công ty và khuyến khích người khác thực hiện theo. Có đóng góp xây dựng và hoàn thiện cơ cấu tổ chức của Phòng/Bộ phận hoặc Công ty.
5	Xuất sắc	Phát huy và xây dựng được hình ảnh đẹp của tổ chức đối với đồng nghiệp và bên ngoài Công ty.

2. LÀM VIỆC TRONG ĐỘI, NHÓM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên làm việc theo tính cách cá nhân, lợi ích cho riêng mình.
2	Cơ bản	Có nhận thức là thành viên của đội/nhóm, nhưng chưa chủ động làm việc và đóng góp cho đội/nhóm.
3	Đạt yêu cầu	Có sự phối hợp, lắng nghe và hợp tác có hiệu quả với đồng đội.

4	Thành thạo	Chủ động tạo sự liên kết, hỗ trợ các thành viên trong đội, nhóm. Có khả năng giải quyết mâu thuẫn trong đội, nhóm.
5	Xuất sắc	Dự đoán, giải quyết được những khó khăn, mâu thuẫn trong đội/nhóm, giúp đội/nhóm hoàn thành mục tiêu của đội/nhóm.

3. HOẠCH ĐỊNH CÁ NHÂN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Làm việc tùy tiện, không biết sắp xếp các bước công việc hợp lý.
2	Cơ bản	Thiết lập được kế hoạch hành động theo mục tiêu được giao.
3	Đạt yêu cầu	Thiết lập được mục tiêu và có kế hoạch hành động phù hợp với mục tiêu.
4	Thành thạo	Triển khai được kế hoạch hành động theo mục tiêu đã thiết lập.
5	Xuất sắc	Chủ động điều chỉnh được kế hoạch hành động để đạt được mục tiêu đã thiết lập khi có sự thay đổi trong quá trình thực hiện.

4. TỰ PHÁT TRIỂN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có định hướng phát triển cá nhân.
2	Cơ bản	Có định hướng phát triển và thiết lập được mục tiêu công việc, nhưng chưa có kế hoạch hành động.
3	Đạt yêu cầu	Thiết lập được mục tiêu công việc phù hợp với định hướng phát triển và lập được kế hoạch hành động để tự phát triển theo đúng mục tiêu.
4	Thành thạo	Tự khởi xướng và thực hiện các hành động cần thiết để đạt được sự phát triển theo mục tiêu đề ra phù hợp với định hướng và sự phát triển của Công ty.
5	Xuất sắc	Tự xác định các mục tiêu sự nghiệp, luôn tự hoàn thiện các kỹ năng, hoàn thành tốt công việc được giao và đạt được sự thăng tiến trong nghề nghiệp phù hợp với định hướng phát triển của Công ty.

5. SÁNG TẠO:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thực hiện công việc theo hướng dẫn và giải thích chi tiết.
2	Cơ bản	Thực hiện được công việc không cần hướng dẫn chi tiết. Có ý tưởng sáng tạo đơn giản. Trình bày và thuyết phục được người nghe.
3	Đạt yêu cầu	Đưa ra ý tưởng sáng tạo phù hợp với mục tiêu được giao, cải thiện được kết quả công việc.
4	Thành thạo	Đưa ra ý tưởng sáng tạo và ứng dụng được vào công việc thực tế, đạt được hiệu quả cao trong phạm vi trách nhiệm.
5	Xuất sắc	Đưa ra ý tưởng sáng tạo và ứng dụng được vào công việc thực tế, đạt được hiệu quả cao trong phạm vi toàn Công ty.

6. GIAO TIẾP:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng lắng nghe và truyền đạt ý tưởng.
2	Cơ bản	Truyền đạt được các thông tin cần thiết nhưng bố cục chưa chặt chẽ, thiếu mạch lạc.
3	Đạt yêu cầu	Biết lắng nghe và truyền đạt được ý tưởng, được người nghe chấp nhận.

4	Thành thạo	Vận dụng thành thạo các kỹ năng giao tiếp để hai bên hiểu đúng vấn đề và tạo được mối quan hệ thân thiện trong công việc và cá nhân.
5	Xuất sắc	Tạo được môi trường giao tiếp chuyên nghiệp và sự hài hòa trong quan hệ đồng nghiệp.

7. PHÂN TÍCH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng xác định được vấn đề phát sinh.
2	Cơ bản	Hiểu được vấn đề, xác định nguyên nhân chính.
3	Đạt yêu cầu	Phân tích và giải quyết kịp thời các vấn đề trong phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Phân tích và giải quyết kịp thời các vấn đề có liên quan đến nhiều bộ phận.
5	Xuất sắc	Hỗ trợ và hướng dẫn được người khác phân tích và giải quyết vấn đề đạt hiệu quả công việc cao.

8. ĐÀM PHÁN, THUYẾT PHỤC:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng lập luận để diễn đạt sự việc.
2	Cơ bản	Có khả năng trình bày và diễn đạt vấn đề, nhưng chưa thuyết phục được người nghe.
3	Đạt yêu cầu	Có cơ sở lập luận vững chắc và thuyết phục người nghe về các vấn đề cần thương lượng, đàm phán trong phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Vận dụng thành thạo các kỹ năng đàm phán để thuyết phục người nghe trong các tình huống phức tạp và có mức độ ảnh hưởng cao về mặt giá trị kinh tế.
5	Xuất sắc	Hỗ trợ được người khác đàm phán và thuyết phục đối tác trong các tình huống phức tạp và khó khăn.

9. HỌC VÀ THỰC HÀNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng tiếp thu khi được hướng dẫn.
2	Cơ bản	Tiếp thu được các kiến thức và áp dụng được vào công việc khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Vận dụng được các kiến thức đã học vào công việc và cải thiện đáng kể kết quả công việc.
4	Thành thạo	Tự tìm kiếm và trau dồi các kiến thức cần thiết, áp dụng vào công việc và đạt được kết quả cao trong công việc.
5	Xuất sắc	Truyền đạt được các kiến thức và hướng dẫn cho người khác áp dụng có hiệu quả vào công việc.

10. Ý THỨC PHÁP LUẬT:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận biết được các yêu cầu pháp luật liên quan đến công việc.
2	Cơ bản	Hiểu rõ các yêu cầu cơ bản của pháp luật có liên quan đến công việc.
3	Đạt yêu cầu	Tuân thủ đúng các yêu cầu của pháp luật trong công việc.
4	Thành thạo	Vận dụng được các yếu tố pháp luật đảm bảo sự tuân thủ và lợi ích cho Công ty.

5	Xuất sắc	Dự báo được các rủi ro pháp lý, giải quyết kịp thời và hiệu quả các vấn đề phát sinh có liên quan đến pháp luật.
---	----------	--

11. ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thực hiện công việc của mình nhưng không ý thức, không quan tâm đến các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.
2	Cơ bản	Thể hiện được trách nhiệm trong công việc và tuân thủ đúng các quy định, chính sách của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Thể hiện sự khách quan trong giải quyết vấn đề và tuân thủ đúng các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.
4	Thành thạo	Dự đoán và xử lý các tình huống xấu, ảnh hưởng đạo đức nghề nghiệp.
5	Xuất sắc	Hoàn thành tốt các mục tiêu được giao, luôn có tinh thần hỗ trợ, động viên với đồng nghiệp trong đội nhóm và trở thành chỗ dựa tin cậy cho đồng nghiệp, nhân viên.

12. TRÁCH NHIỆM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không ý thức được mối quan hệ giữa kết quả công việc của mình và của đồng nghiệp.
2	Cơ bản	Có ý thức trách nhiệm, nhưng chưa thể hiện thường xuyên.
3	Đạt yêu cầu	Hoàn thành công việc được giao và tạo điều kiện thuận lợi cho đồng nghiệp trong công việc.
4	Thành thạo	Hoàn thành công việc được giao với thời gian và chi phí thấp nhất, hướng tới việc đạt được mục tiêu chung của Phòng/Bộ phận hoặc của Công ty.
5	Xuất sắc	Xây dựng được tinh thần trách nhiệm trong toàn đội, nhóm.

13. TỰ TIN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên dựa vào người khác để quyết định và hành động.
2	Cơ bản	Hiểu được khả năng bản thân và yêu cầu về năng lực trong công việc, thường do dự khi quyết định.
3	Đạt yêu cầu	Biết đánh giá và sử dụng khả năng bản thân để giải quyết vấn đề trong phạm vi trách nhiệm. Khi cần thiết, đi tìm sự hỗ trợ của người khác.
4	Thành thạo	Chấp nhận thách thức, tiên liệu được những khó khăn phát sinh và vận dụng hiệu quả những kỹ năng bản thân để giải quyết vấn đề.
5	Xuất sắc	Đánh giá được khả năng của người khác và giúp họ tự tin giải quyết vấn đề.

14. TỰ CHỦ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không kiểm soát được cảm xúc và hành vi trong công việc.
2	Cơ bản	Kiểm soát được cảm xúc và hành vi trong tình huống bình thường.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm chế được những cảm xúc và hành vi trước các vấn đề xảy ra và có biện pháp giải quyết vấn đề.
4	Thành thạo	Luôn kiểm soát được cảm xúc và hành vi trước mọi tình huống và chủ động giải quyết vấn đề có hiệu quả.
5	Xuất sắc	Tự kiểm soát được bản thân trong tình huống khủng hoảng và giúp

		những người xung quanh tự kiểm soát được cảm xúc và hành vi để hoàn thành mục tiêu được giao.
--	--	---

15. NHIỆT HUYẾT:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận thức được trách nhiệm trong công việc.
2	Cơ bản	Thể hiện được sự nhiệt tình trong công việc.
3	Đạt yêu cầu	Tích cực thực hiện các công việc được giao với tinh thần trách nhiệm cao và sẵn sàng hỗ trợ người khác trong công việc.
4	Thành thạo	Tận tâm, tận lực hoàn thành mục tiêu được giao đúng thời hạn.
5	Xuất sắc	Là tấm gương nhiệt huyết cho đồng nghiệp, góp phần vào sự phát triển Công ty.

16. LINH HOẠT:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Làm rập khuôn theo những qui định và hướng dẫn có sẵn.
2	Cơ bản	Có các hành động phù hợp khi tình huống thay đổi, nhưng không kịp thời.
3	Đạt yêu cầu	Có các hành động phù hợp và kịp thời để giải quyết công việc khi tình huống thay đổi.
4	Thành thạo	Tránh được các rủi ro và tận dụng được các cơ hội do tình huống thay đổi mang lại.
5	Xuất sắc	Dự báo được sự biến động và có các phương án phù hợp khi tình huống xảy ra.

17. VI TÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không sử dụng được máy vi tính.
2	Cơ bản	Biết cơ bản về công dụng của máy tính và sử dụng được các phần mềm Word, Excel tương đương trình độ A.
3	Đạt yêu cầu	Sử dụng được các phần mềm: Word, Excel, Powerpoint (tương đương trình độ B) và/hoặc các phần mềm chuyên ngành, email, internet ở mức độ trung bình.
4	Thành thạo	Sử dụng được các phần mềm: Word, Excel, Powerpoint (tương đương trình độ B) và/hoặc các phần mềm chuyên ngành, email, internet ở mức độ khá. Có khả năng hướng dẫn căn bản người khác sử dụng.
5	Xuất sắc	Có khả năng tự lập trình phần mềm, phục vụ quản lý công việc được giao. Thiết lập và quản lý hệ thống mạng máy tính trong phạm vi bộ phận, Công ty.

18. ANH VĂN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không sử dụng được các kỹ năng Anh ngữ cơ bản.
2	Cơ bản	Anh ngữ tương đương trình độ A.
3	Đạt yêu cầu	Anh ngữ tương đương trình độ B hoặc TOEIC 500 điểm.
4	Thành thạo	Anh ngữ tương đương trình độ C hoặc TOEIC 700-800 điểm.
5	Xuất sắc	Cử nhân Anh ngữ hoặc TOEIC > 800 điểm.

19. CUNG CẤP THÔNG TIN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
--------	---------	------------

1	Không có năng lực	Không xác định được thông tin cần cung cấp.
2	Cơ bản	Xác định được như cầu thông tin, nguồn thông tin, loại thông tin cần cung cấp.
3	Đạt yêu cầu	Xác định được đối tượng và các thông tin cần cung cấp. Thực hiện cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời khi có yêu cầu.
4	Thành thạo	Chủ động cung cấp thông tin đúng đối tượng, chính xác, kịp thời và hướng dẫn sử dụng thông tin phù hợp với yêu cầu cung cấp.
5	Xuất sắc	Phát triển hệ thống cung cấp và trao đổi thông tin. Đảm bảo tính bảo mật, hiệu quả cao.

20. BẢO MẬT THÔNG TIN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận thức và phân biệt được loại thông tin cần bảo mật.
2	Cơ bản	Hiểu được trách nhiệm và yêu cầu gìn giữ thông tin không bị rò rỉ.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện đúng quy định bảo mật thông tin của Công ty.
4	Thành thạo	Phát hiện các trường hợp rò rỉ thông tin. Có biện pháp khắc phục hậu quả do rò rỉ thông tin gây ra.
5	Xuất sắc	Thiết lập được hệ thống lưu trữ, bảo mật thông tin. Hướng dẫn người khác sử dụng và duy trì hệ thống bảo mật thông tin.

IV. NHÓM NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN

A. KINH DOANH.

1. BÁN HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng tiếp xúc và thuyết phục khách hàng mua hàng.
2	Cơ bản	Bán được các mặt hàng hiện có cho các khách hàng hiện tại theo qui trình và hướng dẫn có sẵn.
3	Đạt yêu cầu	Lập được kế hoạch bán hàng đối với các mặt hàng hoặc ngành hàng đang phụ trách. Đạt $\geq 85\%$ chỉ tiêu doanh thu hoặc lợi nhuận gộp.
4	Thành thạo	Phát triển được thị trường và bán được các sản phẩm hiện tại, sản phẩm mới trên cơ sở xác định mục tiêu và chiến lược kinh doanh. Đạt ít nhất 95 % chỉ tiêu doanh thu hoặc lợi nhuận gộp.
5	Xuất sắc	Mức 4 + đạt $\geq 100\%$ chỉ tiêu doanh thu hoặc lợi nhuận gộp.

2. MUA HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các yếu tố ảnh hưởng trong việc mua hàng.
2	Cơ bản	Mua được hàng chất lượng, đúng số lượng và qui cách.
3	Đạt yêu cầu	Mua được hàng đúng chất lượng, đúng thời gian với số lượng, giá cả và điều kiện thanh toán có lợi trong điều kiện bình thường.
4	Thành thạo	Mua được hàng khan hiếm kịp thời, giá cạnh tranh, chất lượng cao và thanh toán ưu đãi. Tạo được uy tín đối với nhà cung cấp.
5	Xuất sắc	Mức 4 + khai thác hiệu quả thông tin của nguồn cung cấp. Tìm được nhiều nhà cung cấp lớn, uy tín.

3. PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG.

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Chỉ biết bán hàng cho các khách hàng hiện tại theo sự hướng dẫn của người khác.
2	Cơ bản	Thu thập được thông tin khách hàng tiềm năng. Biết cách tiếp cận khách hàng mới.
3	Đạt yêu cầu	Tiếp cận và bán được hàng cho khách hàng mới, đạt $\geq 85\%$ chỉ tiêu phát triển khách hàng.
4	Thành thạo	Đạt mức tăng trưởng khách hàng 10%/năm.
5	Xuất sắc	Không để mất khách hàng hiện tại và phát triển được khách hàng mới hàng năm tăng 10%.

4. LẬP KẾ HOẠCH KINH DOANH (dành cho cấp quản lý Kinh doanh):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được nội dung của một kế hoạch kinh doanh cần có.
2	Cơ bản	Lập được kế hoạch bán hàng.
3	Đạt yêu cầu	Lập được kế hoạch kinh doanh có thời hạn 1 năm.
4	Thành thạo	Lập được kế hoạch kinh doanh cho 2-3 năm.
5	Xuất sắc	Lập được kế hoạch kinh doanh trên 3 năm.

5. QUẢN LÝ CÔNG NỢ KHÁCH HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không theo dõi được công nợ khách hàng.
2	Cơ bản	Biết theo dõi và đòi nợ theo các thỏa thuận trước với khách hàng.
3	Đạt yêu cầu	Đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng và đưa ra định mức, thời gian thanh toán cho từng khách hàng. Không có nợ quá hạn > 30 ngày.
4	Thành thạo	Đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng hàng và đưa ra định mức, thời gian thanh toán cho từng khách hàng. Không có nợ quá hạn > 15 ngày.
5	Xuất sắc	Xây dựng được chính sách tín dụng phù hợp. Thu hồi toàn bộ công nợ đúng hạn.

6. SOẠN THẢO HỢP ĐỒNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu và không đưa ra được các điều kiện cơ bản của hợp đồng.
2	Cơ bản	Lập được các hợp đồng đơn giản theo mẫu hoặc có hướng dẫn chi tiết.
3	Đạt yêu cầu	Tự soạn thảo được hợp đồng đơn giản, phù hợp với các qui định luật pháp.
4	Thành thạo	Tự soạn thảo được nhiều hợp đồng với các điều khoản qui định chặt chẽ và có lợi cho Công ty, phù hợp với các qui định luật pháp.
5	Xuất sắc	Hiểu rõ pháp luật, vận dụng để đưa vào những điều khoản hợp đồng có lợi cho Công ty; thuyết phục được đối tác chấp thuận các điều khoản của hợp đồng.

7. QUAN HỆ THƯƠNG MẠI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng tiếp cận đối tác.
2	Cơ bản	Tạo được mối quan hệ với đối tác, nhưng chưa có được giao dịch thương mại.

3	Đạt yêu cầu	Thiết lập và duy trì được mối quan hệ thương mại với đối tác trong điều kiện bình thường.
4	Thành thạo	Phát huy được mối quan hệ sẵn có để phát triển các mối quan hệ mới với đối tác, mang lại hiệu quả cao về mặt kinh tế.
5	Xuất sắc	Tạo được uy tín với đối tác và nhận được sự hỗ trợ tích cực của đối tác trong các tình huống không thuận lợi, mang lại hiệu quả cao về mặt kinh tế.

8. KIẾN THỨC SẢN PHẨM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết về các đặc điểm và công dụng của sản phẩm.
2	Cơ bản	Biết cơ bản công dụng và điều kiện bảo quản của sản phẩm.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ các đặc điểm, công dụng và điều kiện bảo quản của sản phẩm. Biết ứng dụng cụ thể của sản phẩm. Tư vấn được cho khách hàng.
4	Thành thạo	Biết phân tích ưu điểm, khuyết điểm của sản phẩm và so sánh được với các sản phẩm tương đương.
5	Xuất sắc	Huấn luyện được kiến thức sản phẩm cho người khác.

9. PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được nhu cầu của khách hàng.
2	Cơ bản	Xác định được nhu cầu và đặc điểm của khách hàng để phục vụ.
3	Đạt yêu cầu	Xây dựng phương án phù hợp và phục vụ được cho các nhóm khách hàng khác nhau. Số lần phàn nàn của khách hàng không quá 2 lần/tháng.
4	Thành thạo	Tạo được sự tin tưởng với khách hàng. Số lần phàn nàn của khách hàng không quá 1 lần/tháng.
5	Xuất sắc	Tạo được hình ảnh tốt cho Công ty với khách hàng qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp. Không bị khách hàng phàn nàn.

10. CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các vấn đề của khách hàng liên quan đến cung cấp sản phẩm và dịch vụ.
2	Cơ bản	Phục vụ được khách hàng khi có nhu cầu.
3	Đạt yêu cầu	Thăm hỏi khách hàng định kỳ. Hiểu được các vấn đề của khách hàng và có biện pháp xử lý phù hợp.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được các chương trình chăm sóc khách hàng, được sự hài lòng của khách hàng.
5	Xuất sắc	Tạo được sự tin cậy và trung thành của khách hàng, nâng cao uy tín, hình ảnh của Công ty.

11. CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được nội dung chính sách bán hàng của Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu được các chính sách bán hàng của Công ty và truyền đạt được nội dung của chính sách này đến khách hàng.
3	Đạt yêu cầu	Xác định được nhu cầu khách hàng và áp dụng được các chính sách bán hàng phù hợp cho từng nhóm, đối tượng khách hàng và sản phẩm.

4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được chính sách bán hàng khả thi đối với từng nhóm, đối tượng khách hàng và sản phẩm.
5	Xuất sắc	Dự báo được xu hướng biến động của thị trường. Xây dựng và triển khai các chính sách bán hàng linh hoạt, phù hợp với sự thay đổi của thị trường.

12. KHUYẾN MẠI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu lợi ích của các hoạt động khuyến mại mang lại.
2	Cơ bản	Biết lợi ích và sự cần thiết của khuyến mại. Biết được các hình thức khuyến mại cho các mặt hàng/ngành hàng đang phụ trách.
3	Đạt yêu cầu	Triển khai được các chương trình khuyến mại theo kế hoạch đề ra. Đề xuất điều chỉnh chính sách khuyến mại cho phù hợp với thực tế.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai thành công các chính sách, chương trình khuyến mại, đạt được hiệu quả cao trong việc tăng doanh số.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai thành công các chính sách, chương trình khuyến mại, đạt được hiệu quả cao trong việc tăng doanh số và kiểm soát được chi phí trong phạm vi ngân sách đã duyệt.

13. TRƯNG BÀY HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có kiến thức về trưng bày hàng hóa.
2	Cơ bản	Biết cách trưng bày hàng theo hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Biết cách sắp xếp, trưng bày hàng theo mục tiêu bán hàng.
4	Thành thạo	Có phương án trưng bày phù hợp, tạo được sự thu hút khách hàng và bán được hàng.
5	Xuất sắc	Sáng tạo ra các cách trưng bày hàng độc đáo và hướng dẫn được người khác trưng bày hàng có hiệu quả.

14. QUẢN LÝ NHÃN HIỆU (dành cho cấp quản lý Kinh doanh):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận thức về ý nghĩa và tầm quan trọng của nhãn hiệu.
2	Cơ bản	Hiểu cơ bản về kiến thức nhãn hiệu.
3	Đạt yêu cầu	Quảng bá nhãn hiệu với đối tác và cộng đồng để đạt được sự nhận thức đúng và đầy đủ.
4	Thành thạo	Triển khai được các phương án phát triển hình ảnh nhãn hiệu trong cộng đồng và trở thành nhãn hiệu ưu tiên chọn lựa của khách hàng mục tiêu.
5	Xuất sắc	Xây dựng và phát triển được nhãn hiệu sản phẩm mới, đạt hiệu quả cao.

15. NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không thu thập và không phân tích được các thông tin cơ bản về thị trường.
2	Cơ bản	Thu thập và phân tích được các thông tin thị trường theo yêu cầu và hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Nghiên cứu và nhận định được sự biến động của thị trường theo kế hoạch đã định.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai hiệu quả kế hoạch nghiên cứu thị trường

		phù hợp với mục tiêu được thiết lập.
5	Xuất sắc	Xác định được xu hướng thay đổi của thị trường để xây dựng kế hoạch kinh doanh phù hợp, tận dụng được các cơ hội biến động của thị trường mang lại.

16. PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không giới thiệu được sản phẩm mới ra thị trường.
2	Cơ bản	Xác định được nhu cầu thị trường về sản phẩm mới hoặc sản phẩm thay thế.
3	Đạt yêu cầu	Tìm được các nguồn cung cấp các sản phẩm mới, phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được kế hoạch giới thiệu sản phẩm mới đến khách hàng mục tiêu, được khách hàng chấp nhận.
5	Xuất sắc	Duy trì và phát triển sản phẩm mới đạt thị phần $\geq 10\%$

B. TÀI CHÍNH.

1. LẬP KẾ HOẠCH TÀI CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được nội dung của một kế hoạch tài chính cần có.
2	Cơ bản	Hiểu nội dung của kế hoạch tài chính và thu thập được thông tin cần thiết theo mẫu hướng dẫn có sẵn.
3	Đạt yêu cầu	Lập được kế hoạch tài chính theo mẫu có sẵn.
4	Thành thạo	Lập được kế hoạch tài chính từ 1-3 năm.
5	Xuất sắc	Lập được kế hoạch tài chính trên 3 năm.

2. KIỂM SOÁT TÀI CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận biết được các công cụ kiểm soát tài chính.
2	Cơ bản	Kiểm soát được tình hình thu – chi trong ngày, tháng.
3	Đạt yêu cầu	Đảm bảo thu, chi đúng theo kế hoạch ngân sách và qui trình kiểm soát nội bộ đã duyệt.
4	Thành thạo	Thiết lập được các công cụ kiểm soát tài chính và kiểm soát được các ngân sách đã duyệt.
5	Xuất sắc	Dự báo được các rủi ro tài chính và có biện pháp xử lý kịp thời, đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn.

3. HẠCH TOÁN KẾ TOÁN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các nguyên tắc cơ bản của kế toán.
2	Cơ bản	Hiểu được các nguyên tắc cơ bản của hệ thống kế toán Việt Nam và thực hiện được các công tác kế toán trong công việc của mình theo chế độ kế toán Việt Nam và theo chính sách của Công ty khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Chủ động thực hiện các công tác kế toán một cách chính xác và đúng thời hạn phù hợp với chế độ kế toán Việt Nam và chính sách của Công ty. Tự đề xuất các bút toán điều chỉnh và phân bổ cuối kỳ sao cho phù hợp với thực tế và yêu cầu quản lý của Công ty.

4	Thành thạo	Hiểu và thực hành thành thạo công tác kế toán theo chế độ kế toán Việt Nam. Có khả năng ra các sai sót bất hợp lý, và có giải pháp giải quyết vấn đề. Có thể hướng dẫn các đồng nghiệp kế toán khác về cách thức định khoản nghiệp vụ.
5	Xuất sắc	Tổ chức được hệ thống kế toán của Công ty và cung cấp kịp thời các báo cáo kế toán theo qui định thuế, yêu cầu quản lý của Ban Giám Đốc. Có khả năng trình bày với Ban Giám Đốc, các đối tác về các số liệu kế toán có sức thuyết phục cao và được chấp thuận.

4. BÁO CÁO TÀI CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không lập được báo cáo tài chính.
2	Cơ bản	Lập được báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và bảng cân đối kế toán khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Lập được báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và bảng cân đối kế toán chính xác, đầy đủ và kịp thời theo chế độ kế toán Việt Nam và yêu cầu quản lý của Công ty.
4	Thành thạo	Lập được các báo cáo tài chính chính xác, đầy đủ và kịp thời theo chế độ kế toán Việt Nam và yêu cầu quản lý của Công ty.
5	Xuất sắc	Hướng dẫn người khác lập được các báo cáo tài chính.

5. PHÂN TÍCH TÀI CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các phương pháp phân tích tài chính.
2	Cơ bản	Có kiến thức cơ bản về phân tích tài chính. Thực hiện phân tích tài chính theo mẫu có sẵn và hướng dẫn chi tiết.
3	Đạt yêu cầu	Đưa ra và tính được các chỉ số tài chính quan trọng, cùng với các nhận xét liên quan theo yêu cầu quản lý và mục tiêu được giao.
4	Thành thạo	Đánh giá được tình hình tài chính chung của Công ty. Xác định được các nguyên nhân chênh lệch, tăng/giảm, so sánh với kế hoạch, các chỉ tiêu ngành và đưa được ra các nhận xét hợp lý.
5	Xuất sắc	Đề xuất được các biện pháp hữu hiệu để tăng lợi nhuận và cải thiện các chỉ số tài chính kịp thời.

6. QUẢN LÝ THUẾ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các loại thuế có thể phát sinh trong phạm vi trách nhiệm.
2	Cơ bản	Hiểu được các nội dung cơ bản của các loại thuế phát sinh trong phạm vi trách nhiệm hoặc trong phạm vi hoạt động của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Tuân thủ đúng các qui định của thuế. Hoàn thành báo cáo thuế đúng thời hạn, chính xác và được cơ quan thuế chấp nhận.
4	Thành thạo	Thiết lập hệ thống kế toán thuế và hoàn thành công tác kê khai thuế, quyết toán thuế chính xác, đúng hạn và được cơ quan thuế chấp nhận.
5	Xuất sắc	Đưa ra các giải pháp xử lý thuế hợp lý, vận dụng được các qui định thuế để giảm chi phí thuế phải nộp đến mức thấp nhất.

7. THẨM ĐỊNH ĐẦU TƯ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các phương pháp thẩm định đầu tư.

2	Cơ bản	Thẩm định được các dự án đầu tư, có giá trị ≤ 1 tỷ đồng khi được hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Thẩm định được các dự án đầu tư, có giá trị ≤ 5 tỷ đồng theo mục tiêu được giao.
4	Thành thạo	Thẩm định được các dự án đầu tư, có giá trị ≤ 10 tỷ đồng theo mục tiêu được giao và đưa ra được các phương án dự phòng khắc phục rủi ro đầu tư.
5	Xuất sắc	Thẩm định được các dự án đầu tư, có giá trị > 10 tỷ đồng theo mục tiêu được giao và đưa ra được các phương án dự phòng khắc phục rủi ro đầu tư.

8. QUẢN LÝ DÒNG TIỀN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các yếu tố chính ảnh hưởng đến lưu chuyển tiền tệ.
2	Cơ bản	Giám sát được nguồn thu, nguồn chi hàng ngày.
3	Đạt yêu cầu	Dự báo được nhu cầu thu – chi hàng tháng và cân đối được nguồn lưu chuyển tiền tệ hàng tháng, không để xảy ra các tình huống thiếu hụt tiền nghiêm trọng.
4	Thành thạo	Dự báo được nhu cầu thu – chi hàng 12 tháng liên tục và cân đối được nguồn lưu chuyển tiền tệ theo kế hoạch đề ra, không để xảy ra các tình huống thiếu hụt tiền nghiêm trọng.
5	Xuất sắc	Dự báo và có phương án cân đối được dòng lưu chuyển tiền tệ từ 2 năm trở lên.

9. HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN TRỊ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết về hệ thống thông tin quản trị.
2	Cơ bản	Hiểu và thực hiện được các qui trình liên bộ phận trong phạm vi trách nhiệm.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện đúng và kiểm soát được việc thực hiện các qui trình liên bộ phận trong phạm vi trách nhiệm.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được các qui trình liên bộ phận trong phạm vi trách nhiệm.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai được các qui trình liên bộ phận, kết hợp ứng dụng được các chương trình phần mềm để thu thập, xử lý và cung cấp các thông tin hoạt động của Công ty cho các Phòng/Bộ phận một cách hiệu quả.

10. QUẢN LÝ RỦI RO TÀI CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các rủi ro tài chính có thể xảy ra.
2	Cơ bản	Phân biệt và xác định được các loại rủi ro tài chính chủ yếu có thể phát sinh trong quá trình hoạt động của Phòng/Bộ phận hoặc của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Xác định được các loại rủi ro tài chính khi phát sinh và có biện pháp khắc phục kịp thời.
4	Thành thạo	Thiết lập được các công cụ kiểm soát rủi ro tài chính và hạn chế rủi ro tài chính xảy ra đến mức thấp nhất.
5	Xuất sắc	Dự báo được rủi ro tài chính và có các phương án đối phó phù hợp với các rủi ro này.

11. PHÁT HÀNH VÀ LUÂN CHUYỂN HỒ SƠ, CHỨNG TỪ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Để mất hoặc luân chuyển sai lạc hồ sơ, chứng từ nhiều lần.
2	Cơ bản	Hiểu được tầm quan trọng của việc lưu chuyển hồ sơ, chứng từ. Thực hiện việc phát hành, luân chuyển hồ sơ, chứng từ theo qui định của Công ty dưới sự giám sát của người khác.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện phát hành và luân chuyển hồ sơ, chứng từ đúng theo qui định của Công ty.
4	Thành thạo	Đưa ra các giải pháp khắc phục và giảm thiểu có hiệu quả các rủi ro khi xảy ra trong quá trình phát hành và luân chuyển hồ sơ, chứng từ.
5	Xuất sắc	Thiết lập và triển khai được hệ thống kiểm soát phát hành và luân chuyển hồ sơ, chứng từ của Phòng/Bộ phận hoặc của Công ty.

12. LƯU TRỮ HỒ SƠ, CHỨNG TỪ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Để thất lạc hồ sơ, chứng từ lưu trữ nhiều lần.
2	Cơ bản	Thực hiện lưu trữ hồ sơ, chứng từ theo hệ thống qui định khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Biết phân loại, sắp xếp, bảo quản hồ sơ theo hệ thống qui định và cung cấp hồ sơ, chứng từ đúng và kịp thời.
4	Thành thạo	Xử lý, điều chỉnh và cập nhật hệ thống lưu trữ hồ sơ, chứng từ phù hợp với nhu cầu.
5	Xuất sắc	Xây dựng, triển khai và giám sát vận hành hệ thống lưu trữ hồ sơ, chứng từ có hiệu quả.

C. GIAO NHẬN TIỀN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Làm theo sự phân biệt cấp trên.
2	Cơ bản	Biết tự sắp xếp, chuẩn bị, kiểm tra chứng từ, số liệu các công nợ cần phải thu.
3	Đạt yêu cầu	Biết tự sắp xếp trình tự các phiếu thu tiền và có khả năng thương lượng để khách hàng trả đúng theo thỏa thuận.
4	Thành thạo	Biết lên kế hoạch các công nợ phải thu. Nhận xét, đánh giá tính cách của khách hàng để khách hàng trả đúng thời hạn, đúng phiếu, đúng số lượng và cùng khách hàng lên phương án giải quyết các vướng mắc.
5	Xuất sắc	Biết hỗ trợ bộ phận kinh doanh nhận định về khả năng tài chính của kế hoạch kinh doanh và có những giải pháp để giải quyết thu các khoản nợ khó đòi.

D. KHO VẬN:**1. PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG KHO VẬN:**

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không ý thức được vai trò phục vụ khách hàng.
2	Cơ bản	Xác định được đặc điểm của khách hàng để phục vụ.
3	Đạt yêu cầu	Phục vụ được cho các nhóm khách hàng khác nhau. Số lần phàn

		nàn của khách hàng không quá 2 lần/tháng.
4	Thành thạo	Tạo được sự tin tưởng với khách hàng. Số lần phàn nàn của khách hàng không quá 1 lần/tháng.
5	Xuất sắc	Tạo được hình ảnh tốt cho Công ty với khách hàng qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp. Không bị khách hàng phàn nàn.

2. CƠ ĐIỆN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không sử dụng được các thiết bị cơ, điện.
2	Cơ bản	Biết sử dụng và bảo quản các máy móc, thiết bị cơ và điện được giao theo hướng dẫn sử dụng.
3	Đạt yêu cầu	Sử dụng thành thạo và bảo trì, sửa chữa nhỏ các loại máy móc, thiết bị cơ và điện.
4	Thành thạo	Hiểu rõ cơ chế vận hành của máy móc, thiết bị cơ và điện. Lập kế hoạch và thực hiện bảo trì, sửa chữa các loại máy móc, thiết bị cơ và điện.
5	Xuất sắc	Sử dụng tối ưu công suất và tính năng của các máy móc, thiết bị cơ và điện đang dùng, đạt được tuổi thọ của máy móc, thiết bị theo thiết kế hoặc qui định.

3. AN TOÀN LAO ĐỘNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có ý thức chấp hành các qui định về an toàn lao động.
2	Cơ bản	Thực hiện các qui định về an toàn lao động theo hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Tuân thủ và triển khai các biện pháp an toàn lao động theo mục tiêu được giao, không để xảy ra các vi phạm về an toàn lao động.
4	Thành thạo	Kiểm soát được việc thực hiện các biện pháp an toàn lao động. Không để xảy ra các tai nạn lao động nặng.
5	Xuất sắc	Hướng dẫn được người khác chấp hành các qui định về an toàn lao động. Không để xảy ra vi phạm an toàn lao động, gây thiệt hại vật chất và không có các tai nạn động.

4. ĐIỀU PHỐI GIAO HÀNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được nội dung của các qui trình liên quan đến giao hàng.
2	Cơ bản	Thực hiện các thủ tục giao hàng khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm tra tính hợp lệ, sắp xếp hợp lý các yêu cầu giao hàng và giám sát được tiến độ giao hàng.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được các qui trình liên quan đến giao hàng. Tiết kiệm được chi phí giao hàng.
5	Xuất sắc	Chủ động phối hợp các Phòng/Bộ phận liên quan xử lý kịp thời và hiệu quả các yêu cầu giao hàng, các trở ngại phát sinh liên quan trong các tình huống gấp, phức tạp. Đề ra được các phương án nâng cao hiệu quả trong việc giao hàng.

5. SẮP XẾP HÀNG HÓA:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên sắp xếp hàng hóa nhầm lẫn.
2	Cơ bản	Thực hiện sắp xếp hàng hóa theo hướng dẫn chi tiết.

3	Đạt yêu cầu	Bố trí và sắp xếp hàng hóa đúng nơi, an toàn và dễ lấy hàng, phù hợp với đặc điểm của hàng hóa.
4	Thành thạo	Thiết lập được các quy trình, qui định sắp xếp hàng hóa và hướng dẫn được người khác thực hiện sắp xếp hàng hóa theo đúng qui định.
5	Xuất sắc	Có biện pháp tiết kiệm diện tích, chi phí bốc xếp và lưu trữ hàng hóa.

6. BẢO QUẢN HÀNG HÓA:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các qui định cơ bản về bảo quản hàng hóa hoặc để đổ, bể hàng hóa nhiều lần.
2	Cơ bản	Thực hiện được các yêu cầu bảo quản hàng hóa khi có hướng dẫn chi tiết.
3	Đạt yêu cầu	Tuân thủ đúng các yêu cầu bảo quản hàng hóa.
4	Thành thạo	Hướng dẫn và kiểm soát được người khác thực hiện đúng các qui định về bảo quản hàng hóa. Không để hàng hóa hư hỏng do vi phạm các qui định bảo quản hàng hóa.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai được các qui định về bảo quản hàng hóa. Đề ra được các biện pháp tiết kiệm chi phí bảo quản hàng hóa.

7. KIỂM SOÁT HÀNG HÓA KHO VẬN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết về các nguyên tắc kiểm tra hàng hóa.
2	Cơ bản	Hiểu các nguyên tắc kiểm tra hàng hóa và thực hiện kiểm tra theo đúng thủ tục hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm soát được việc nhập, xuất, vận chuyển, lưu trữ hàng hóa đúng theo qui trình, không để thất thoát hàng hóa.
4	Thành thạo	Hướng dẫn và kiểm soát được người khác thực hiện đúng các qui trình nhập, xuất, vận chuyển, lưu trữ hàng hóa. Không để thất thoát hàng hóa.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai thực hiện được các công cụ kiểm soát hàng hóa, đạt hiệu quả cao.

8. LẬP KẾ HOẠCH KHO VẬN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các nội dung chủ yếu cần có trong kế hoạch kho vận.
2	Cơ bản	Hiểu nội dung của kế hoạch kho vận và thu thập được thông tin cần thiết theo mẫu hướng dẫn có sẵn.
3	Đạt yêu cầu	Lập được kế hoạch kho vận theo mẫu có sẵn.
4	Thành thạo	Lập được kế hoạch kho vận từ 1 – 3 năm.
5	Xuất sắc	Lập được kế hoạch kho vận trên 3 năm.

9. QUẢN LÝ MÔI TRƯỜNG KHO BÃI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có ý thức chấp hành qui định về vệ sinh, an toàn kho bãi.
2	Cơ bản	Hiểu được và chấp hành đúng qui định về vệ sinh, an toàn kho bãi của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm tra, giám sát và đánh giá được việc chấp hành của nhân viên về vệ sinh, an toàn kho bãi của Công ty.

4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai có hiệu quả qui định về vệ sinh, an toàn kho bãi của Công ty.
5	Xuất sắc	Động viên, hướng dẫn người khác chấp hành được qui định về vệ sinh, an toàn kho bãi của Công ty và tiết kiệm chi phí vệ sinh, an toàn môi trường kho bãi.

E. XUẤT NHẬP KHẨU.

1. KIẾN THỨC PHÁP LUẬT (XNK):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các qui định pháp luật áp dụng trong hoạt động xuất nhập khẩu.
2	Cơ bản	Hiểu được các qui định cơ bản của pháp luật về hoạt động xuất nhập khẩu.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu đầy đủ các qui định pháp luật hiện hành về xuất nhập khẩu và áp dụng được trong ngành nghề kinh doanh của Công ty.
4	Thành thạo	Vận dụng linh hoạt những qui định của pháp luật xuất nhập khẩu, mang lại thuận lợi và lợi ích cho Công ty.
5	Xuất sắc	Giải quyết kịp thời và hiệu quả các tình huống pháp lý phức tạp trong hoạt động xuất nhập khẩu.

2. SOẠN THẢO VĂN THƯ VÀ HỢP ĐỒNG NGOẠI THƯƠNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu và không đưa ra được các nội dung cơ bản của văn thư/hợp đồng ngoại thương.
2	Cơ bản	Lập được các văn thư/hợp đồng ngoại thương đơn giản theo mẫu hoặc có hướng dẫn chi tiết.
3	Đạt yêu cầu	Tự soạn thảo được văn thư/hợp đồng đơn giản, phù hợp với các qui định luật pháp ngoại thương.
4	Thành thạo	Tự soạn thảo được nhiều văn thư/hợp đồng với các điều khoản qui định chặt chẽ và có lợi cho Công ty, phù hợp với các qui định luật pháp, thông lệ ngoại thương.
5	Xuất sắc	Hiểu rõ pháp luật, thông lệ ngoại thương, vận dụng để đưa vào những điều khoản hợp đồng có lợi cho Công ty; đồng thời, thuyết phục được đối tác chấp thuận các nội dung của văn thư/hợp đồng ngoại thương.

3. THANH TOÁN QUỐC TẾ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các phương thức thanh toán quốc tế.
2	Cơ bản	Hiểu biết các phương thức thanh toán quốc tế, áp dụng được một số phương thức thanh toán đơn giản.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ ưu, khuyết điểm của từng phương thức thanh toán quốc tế và cách thức áp dụng trên thực tế của từng phương thức thanh toán. Không có sai sót gây thiệt hại cho Công ty do lỗi áp dụng sai.
4	Thành thạo	Vận dụng linh hoạt các phương thức thanh toán quốc tế phù hợp với chính sách Công ty và điều kiện thanh toán của đối tác, đảm bảo quyền lợi của Công ty và tiết kiệm chi phí giao dịch.
5	Xuất sắc	Dự báo được những biến động của thị trường tiền tệ và có phương án giải quyết hiệu quả, bảo vệ được quyền lợi của Công ty trong

		thanh toán quốc tế.
--	--	---------------------

4. VẬN TẢI XUẤT NHẬP KHẨU:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không thuê được các phương tiện vận tải.
2	Cơ bản	Thực hiện được các thủ tục thuê phương tiện vận tải hàng hóa khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ các phương thức và loại hình vận tải. Lựa chọn và sử dụng có hiệu quả các dịch vụ vận tải của các đối tác, phù hợp với yêu cầu của Công ty.
4	Thành thạo	Vận dụng linh hoạt các phương thức vận tải XNK, thỏa mãn nhu cầu đa dạng về vận tải hàng hóa của Công ty. Giải quyết kịp thời và hiệu quả các tranh chấp phát sinh trong vận tải XNK.
5	Xuất sắc	Duy trì và phát triển được mối quan hệ lâu dài với các đối tác vận tải, đáp ứng kịp thời nhu cầu hoạt động kinh doanh và tiết kiệm được chi phí cho Công ty.

5. BẢO HIỂM HÀNG HẢI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không ý thức được tầm quan trọng của bảo hiểm hàng hải.
2	Cơ bản	Thực hiện được thủ tục mua bảo hiểm hàng hải khi được hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện mua bảo hiểm hàng hải theo đúng yêu cầu của Công ty, trên cơ sở đối tác đã được lựa chọn.
4	Thành thạo	Lựa chọn đối tác bảo hiểm phù hợp. Biết vận dụng linh hoạt các loại hình bảo hiểm, đáp ứng đầy đủ các yêu cầu bảo hiểm của Công ty đặt ra và tiết kiệm được chi phí Công ty.
5	Xuất sắc	Xử lý kịp thời các tranh chấp bảo hiểm khi có sự cố vận tải và nhận được tiền bồi thường bảo hiểm của đối tác theo đúng các điều kiện bảo hiểm được cam kết trong hợp đồng.

6. QUAN HỆ ĐỐI TÁC (Hải quan, Cảng, Kiểm định, Khách hàng):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không tiếp cận được đối tác.
2	Cơ bản	Giao tiếp được với đối tác qua sự giới thiệu của cấp trên để giải quyết một vấn đề cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Nhận biết được đối tác và xây dựng được mối quan hệ với những đối tác ở cấp chuyên viên, cán bộ các cấp, tạo thuận lợi trong công việc.
4	Thành thạo	Duy trì và phát triển được mối quan hệ lâu dài với đối tác, mang lại hiệu quả cao trong công việc.
5	Xuất sắc	Có được sự giới thiệu của đối tác với những đối tác quan trọng mới và mang lại hiệu quả cao trong công việc.

7. GIAO NHẬN CẢNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được trình tự thủ tục giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.
2	Cơ bản	Biết về thủ tục giao nhận. Giao nhận được những mặt hàng thông thường.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ thủ tục giao nhận và hồ sơ khai báo hải quan. Giao nhận

		được các mặt hàng trong thời gian qui định.
4	Thành thạo	Xử lý linh hoạt, có hiệu quả các tình huống phát sinh. Kiểm soát được các chi phí có liên quan. Cung cấp các thông tin giúp ích cho hoạt động XNK của Công ty.
5	Xuất sắc	Dự báo và đề xuất các giải pháp kịp thời để giải quyết các khó khăn có liên quan đến công tác giao nhận. Có đề xuất hạn chế và giảm các chi phí có liên quan.

8. THỦ TỤC XUẤT NHẬP KHẨU:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các qui định có liên quan đến thủ tục XNK.
2	Cơ bản	Hiểu được cơ bản các qui định có liên quan đến thủ tục XNK và thực hiện được các thủ tục XNK khi được hướng dẫn chi tiết.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ các qui định có liên quan đến thủ tục XNK. Áp dụng và hoàn tất thủ tục không có sai sót.
4	Thành thạo	Áp dụng linh hoạt các qui định về thủ tục XNK, mang lại hiệu quả cao trong công việc. Hướng dẫn được người khác về các thủ tục XNK.
5	Xuất sắc	Dự báo được sự thay đổi trong thủ tục XNK và có biện pháp kịp thời, đảm bảo hoạt động XNK của Công ty luôn đạt hiệu quả cao.

9. KIẾN THỨC SẢN PHẨM XNK:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết được các đặc điểm của sản phẩm có liên quan đến công tác XNK.
2	Cơ bản	Biết cơ bản về đặc điểm của sản phẩm có liên quan đến công tác XNK.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu rõ các đặc điểm của sản phẩm và thực hiện đúng quy trình XNK, phù hợp với đặc điểm của từng mặt hàng và yêu cầu của Công ty.
4	Thành thạo	Vận dụng linh hoạt các kiến thức sản phẩm, xử lý có hiệu quả các tình huống phức tạp trong công tác XNK.
5	Xuất sắc	Huấn luyện được kiến thức sản phẩm có liên quan đến công tác XNK cho người khác.

10. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP XNK:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các thủ tục giải quyết tranh chấp trong XNK.
2	Cơ bản	Giải quyết được các vụ việc đơn giản khi có hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Giải quyết kịp thời các tranh chấp thông thường.
4	Thành thạo	Giải quyết kịp thời các tình huống tranh chấp phức tạp, tiết kiệm được chi phí và giảm thiểu được thiệt hại.
5	Xuất sắc	Dự báo được các tranh chấp có thể xảy ra, có biện pháp phòng ngừa và phương án giải quyết tranh chấp hiệu quả.

F. NHÂN SỰ:

1. TIỀN LƯƠNG, THƯỜNG VÀ PHÚC LỢI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được qui định, chính sách lương, thưởng và phúc lợi của nhà nước và của Công ty.

2	Cơ bản	Thực hiện được các công việc tính lương, thưởng và phúc lợi theo hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu và áp dụng được các chính sách lương, thưởng và phúc lợi của Công ty, không để xảy ra tranh chấp về tiền lương, thưởng và phúc lợi.
4	Thành thạo	Phân tích và đánh giá được tình hình sử dụng quỹ lương, thưởng và phúc lợi và có biện pháp sử dụng hiệu quả tổng quỹ lương của Công ty. Giải quyết hiệu quả các tranh chấp về tiền lương, thưởng và phúc lợi.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai được hệ thống lương, thưởng và phúc lợi phù hợp với yêu cầu phát triển của Công ty.

2. QUẢN LÝ THÔNG TIN NHÂN SỰ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các thông tin nhân sự phù hợp để thu thập.
2	Cơ bản	Thu thập, phân loại và xử lý được các thông tin nhân sự theo hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Có khả năng thống kê, phân tích, tổng hợp và xử lý thông tin nhân sự theo yêu cầu quản lý. Cung cấp chính xác, kịp thời và đầy đủ các thông tin nhân sự theo yêu cầu.
4	Thành thạo	Xây dựng, hướng dẫn và kiểm soát có hiệu quả việc thực hiện các qui trình quản lý thông tin nhân sự trong toàn Công ty.
5	Xuất sắc	Thiết lập và triển khai được hệ thống phần mềm quản lý thông tin nhân sự, đảm bảo tiết kiệm chi phí, đáp ứng hiệu quả nhu cầu cung cấp thông tin nhân sự và tính bảo mật của thông tin.

3. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có khả năng tìm kiếm được các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo và không tổ chức được các chương trình đào tạo theo kế hoạch đào tạo của Công ty.
2	Cơ bản	Tổ chức được các chương trình đào tạo theo hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Xác định được nhu cầu đào tạo và tiềm năng phát triển của nhân viên. Xây dựng và triển khai thực hiện công tác đánh giá trước và sau đào tạo.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được các chương trình đào tạo cho các Phòng/Bộ phận của Công ty.
5	Xuất sắc	Xây dựng được kế hoạch đào tạo theo kết quả đánh giá năng lực và định hướng phát triển nghề nghiệp của cá nhân phù hợp với kế hoạch phát triển của Công ty.

4. TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có kỹ năng chọn lựa hồ sơ và phỏng vấn ứng viên.
2	Cơ bản	Hiểu được các chính sách và qui trình tuyển dụng của Công ty. Thực hiện được việc phân loại và chọn lọc hồ sơ ứng viên theo đề nghị tuyển dụng.
3	Đạt yêu cầu	Xác định đúng nguồn cung ứng phù hợp. Phỏng vấn đánh giá và đề xuất tuyển chọn ứng viên dựa trên các tiêu chuẩn tuyển dụng.
4	Thành thạo	Xây dựng được các phương pháp đánh giá, bài kiểm tra tuyển dụng phù hợp với ngành nghề và yêu cầu về năng lực chuyên

		môn cho từng vị trí công việc. Tuyển dụng đúng và kịp thời các ứng viên theo đề nghị tuyển dụng, phù hợp với chính sách và qui trình tuyển dụng của Công ty.
5	Xuất sắc	Xây dựng được và triển khai có hiệu quả các chính sách, qui trình và kế hoạch tuyển dụng.

5. QUAN HỆ LAO ĐỘNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không phối hợp các Phòng/Bộ phận triển khai thực hiện các qui định, nội qui Công ty
2	Cơ bản	Thực hiện được việc ký kết các thỏa thuận lao động theo chính sách Công ty, phù hợp với pháp luật lao động.
3	Đạt yêu cầu	Phối hợp triển khai các chính sách; giải quyết kịp thời và hiệu quả các khiếu nại lao động.
4	Thành thạo	Tạo được cầu nối hài hòa lợi ích giữa người lao động và người sử dụng lao động. Không để xảy ra các tranh chấp lao động.
5	Xuất sắc	Đề xuất và triển khai được các chương trình nhân sự, tạo được tinh thần cộng tác và phong cách làm việc chuyên nghiệp giữa các phòng/Bộ phận và các cá nhân với nhau.

6. CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các chức năng và nhiệm vụ cơ bản của phòng nhân sự.
2	Cơ bản	Hiểu và thực hiện được các chính sách nhân sự. Giải thích đúng các chính sách nhân sự cho người khác trong phạm vi trách nhiệm.
3	Đạt yêu cầu	Phối hợp triển khai và giám sát có hiệu quả việc thực hiện các chính sách nhân sự của các Phòng/Bộ phận trong Công ty. Không để xảy ra các vi phạm trọng yếu mà không phát hiện kịp thời.
4	Thành thạo	Đánh giá được ưu khuyết điểm của các chính sách nhân sự và đề xuất kịp thời, hiệu quả các ý kiến sửa chữa, bổ sung cho phù hợp với yêu cầu quản lý và hoạt động kinh doanh của Công ty.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai có hiệu quả hệ thống chính sách nhân sự cho Công ty, đảm bảo tính ổn định của các chính sách, sự hài hòa lợi ích giữa Công ty, nhân viên và phù hợp pháp luật lao động. Không để xảy ra các khiếu nại, tranh chấp lao động nghiêm trọng.

7. PHÁP LUẬT LAO ĐỘNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không biết được các qui định pháp luật áp dụng trong công tác quản trị nhân sự.
2	Cơ bản	Hiểu được các qui định cơ bản của pháp luật lao động có liên quan đến công tác quản lý nhân sự.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu đầy đủ các qui định pháp luật lao động hiện hành và áp dụng được trong công tác quản lý nhân sự của Công ty.
4	Thành thạo	Vận dụng linh hoạt những qui định của pháp luật lao động, đảm bảo được lợi ích hài hòa giữa Nhân viên và Công ty.
5	Xuất sắc	Giải quyết kịp thời và hiệu quả các tình huống tranh chấp lao động phức tạp trong Công ty.

8. LẬP KẾ HOẠCH NHÂN SỰ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các nội dung chủ yếu cần có trong kế hoạch nhân sự.
2	Cơ bản	Hiểu nội dung của kế hoạch nhân sự và thu thập được thông tin cần thiết theo mẫu hướng dẫn có sẵn.
3	Đạt yêu cầu	Lập được kế hoạch nhân sự theo mẫu có sẵn.
4	Thành thạo	Lập được kế hoạch nhân sự từ 1-3 năm.
5	Xuất sắc	Lập được kế hoạch nhân sự trên 3 năm.

9. VĂN HÓA DOANH NGHIỆP:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không nhận thức được các giá trị văn hóa chủ yếu của Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu được các giá trị văn hóa chủ yếu của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Ý thức và tuân thủ đúng các giá trị văn hóa chủ yếu của Công ty.
4	Thành thạo	Thể hiện tốt các giá trị văn hóa của Công ty qua cách hành xử trong môi trường làm việc.
5	Xuất sắc	Tham gia xây dựng, khuyến khích và động viên người khác thực hiện hiệu quả các giá trị văn hóa của Công ty.

G. HÀNH CHÁNH:

1. VĂN THƯ HÀNH CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Để thất lạc văn thư, chứng từ nhiều lần.
2	Cơ bản	Thực hiện quản lý văn thư theo yêu cầu khi có hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Biết phân loại, sắp xếp, luân chuyển và bảo quản văn thư theo đúng qui trình của Công ty. Có khả năng soạn thảo được các văn bản giao dịch hành chính thông thường.
4	Thành thạo	Điều chỉnh và cập nhật hệ thống quản lý văn thư phù hợp với yêu cầu hoạt động của Công ty.
5	Xuất sắc	Xây dựng, triển khai và giám sát vận hành hiệu quả hệ thống quản lý văn thư của Công ty.

2. TIẾP TÂN:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được các công việc cơ bản của tiếp tân.
2	Cơ bản	Thực hiện được các công việc tiếp tân theo hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Sắp xếp và thực hiện các công việc tiếp tân theo phạm vi trách nhiệm, không có bất kỳ sự phàn nàn, ảnh hưởng lớn đến kết quả công việc của người khác trong Công ty.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai được qui trình công việc cho tiếp tân, tạo được phong cách tiếp tân chuyên nghiệp.
5	Xuất sắc	Làm hài lòng khách và thể hiện được giá trị văn hóa của Công ty.

3. TỔNG ĐÀI:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Thường xuyên không hiểu đúng nội dung yêu cầu của người gọi.
2	Cơ bản	Hiểu và trả lời đúng yêu cầu của người gọi.
3	Đạt yêu cầu	Kỹ năng giao tiếp qua điện thoại và sử dụng tổng đài tốt. Chuyển

		đúng và kịp thời cuộc gọi, tin nhắn đến đúng người nhận, không có sự phàn nàn gây ảnh hưởng đến công việc và uy tín Công ty.
4	Thành thạo	Linh hoạt xử lý các cuộc gọi đúng đối tượng, đúng thời gian theo yêu cầu, làm hài lòng người gọi và người nhận.
5	Xuất sắc	Vận hành và bảo dưỡng tốt tổng đài. Đề xuất được các biện pháp quản lý cuộc gọi hiệu quả để tiết kiệm chi phí cho Công ty.

4. BẢO VỆ:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có ý thức chấp hành nội quy và bảo vệ tài sản của Công ty.
2	Cơ bản	Thực hiện được các nhiệm vụ của bảo vệ khi được hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Hiểu và thực hiện đúng nội quy, qui trình bảo vệ của Công ty, đảm bảo được an ninh trật tự và không để xảy ra mất tài sản.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai có hiệu quả qui trình công việc của bảo vệ. Xử lý linh hoạt và ngăn chặn kịp thời các vi phạm phát sinh.
5	Xuất sắc	Dự báo rủi ro có liên quan đến công tác bảo vệ và có phương án bảo vệ hiệu quả, đảm bảo an ninh trật tự và an toàn tài sản của Công ty.

5. QUẢN LÝ CƠ SỞ VẬT CHẤT:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các loại cơ sở vật chất của Công ty.
2	Cơ bản	Thiết lập và theo dõi được lý lịch của các loại cơ sở vật chất của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Tổ chức thực hiện việc bảo quản, bảo trì, sửa chữa theo kế hoạch và duy trì được cơ sở vật chất trong tình trạng sử dụng tốt.
4	Thành thạo	Lập và triển khai kế hoạch bảo quản, bảo trì, sửa chữa cơ sở vật chất. Có phương án sử dụng hiệu quả cơ sở vật chất, tiết kiệm được chi phí sử dụng cơ sở vật chất.
5	Xuất sắc	Khai thác và phân bổ hợp lý nguồn tài nguyên cơ sở vật chất của Công ty.

6. QUẢN LÝ DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các loại dịch vụ hành chính của Công ty.
2	Cơ bản	Thực hiện và xử lý được các dịch vụ hành chính theo sự phân công và hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Tổ chức thực hiện các yêu cầu về dịch vụ hành chính của các Phòng/Bộ phận kịp thời, chất lượng, với chi phí hợp lý.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai hệ thống cung cấp dịch vụ hành chính, đáp ứng kịp thời nhu cầu dịch vụ hành chính của Công ty với chất lượng tốt và chi phí hợp lý.
5	Xuất sắc	Không có bất kỳ sự phàn nàn của các Trưởng Phòng, Ban Giám Đốc về thời gian và chất lượng dịch vụ được cung cấp. Tiết kiệm được ngân sách hành chính.

7. KIỂM TRA QUI ĐỊNH HÀNH CHÍNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu và không thực hiện được các qui định hành chính.
2	Cơ bản	Thực hiện được các qui định hành chính theo hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện và giám sát được việc chấp hành các qui định hành

		chính của các Phòng/Bộ phận trong toàn Công ty.
4	Thành thạo	Tổ chức hướng dẫn được các Phòng/Bộ phận thực hiện tốt các qui định hành chính. Không để xảy ra bất kỳ vi phạm hành chính nghiêm trọng.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai được các biện pháp nâng cao ý thức trách nhiệm, chấp hành tốt các qui định hành chính của Công ty.

8. TỔ CHỨC HỘI NGHỊ, KHÁCH TIẾT:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu biết về các nghi thức lễ, hội họp của Công ty.
2	Cơ bản	Thực hiện được một số các công việc chuẩn bị cho hội nghị, khách tiết theo sự phân công và hướng dẫn cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Tổ chức được các cuộc họp, hội nghị trong nội bộ Công ty theo mục tiêu được giao.
4	Thành thạo	Tổ chức được các hội nghị, khách tiết bên trong và bên ngoài Công ty (Có khách mời bên ngoài tham dự) và đạt mục tiêu được giao.
5	Xuất sắc	Tổ chức được các hội nghị, khách tiết bên trong và bên ngoài Công ty (Có khách mời bên ngoài tham dự) và đạt mục tiêu được giao và tiết kiệm được 10% chi phí so với ngân sách được duyệt.

9. QUẢN LÝ VỆ SINH VĂN PHÒNG:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không ý thức được các qui định vệ sinh văn phòng.
2	Cơ bản	Ý thức và thực hiện tốt các qui định vệ sinh văn phòng.
3	Đạt yêu cầu	Tổ chức đội ngũ thực hiện công tác vệ sinh văn phòng và giám sát sự chấp hành các qui định vệ sinh văn phòng, đảm bảo sự sạch sẽ, ngăn nắp trong Công ty.
4	Thành thạo	Duy trì văn phòng sạch sẽ, không có sự phàn nàn của các Phòng/Bộ phận và tiết kiệm được ngân sách chi phí.
5	Xuất sắc	Tạo được ý thức vệ sinh trong toàn Công ty, đảm bảo môi trường an toàn, sạch sẽ, ngăn nắp trong toàn Công ty.

10. QUẢN LÝ CHI PHÍ HÀNH CHÁNH:

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu rõ về các loại chi phí hành chánh.
2	Cơ bản	Hiểu và theo dõi được các loại chi phí hành chính hàng tháng.
3	Đạt yêu cầu	Giám sát và đánh giá được tình hình phát sinh chi phí hành chánh theo qui định của Công ty. Không để chi phí phát sinh vượt ngân sách đã duyệt.
4	Thành thạo	Xây dựng và kiểm soát được ngân sách chi phí hành chính và đảm bảo thực hiện được các mục tiêu được giao.
5	Xuất sắc	Xây dựng và triển khai được hệ thống quản lý chi phí hành chính và tiết kiệm được 10 % ngân sách chi phí hành chính.

VI. NHÓM NĂNG LỰC CHUYÊN MÔN ÁP DỤNG CHO TẤT CẢ CÁC PHÒNG/BỘ PHẬN (HOẶC CHUNG CHO MỘT SỐ PHÒNG/BỘ PHẬN)

1. QUAN HỆ ĐỐI NGOẠI (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không tiết cận được đối tác.
2	Cơ bản	Giao tiếp được với đối tác qua sự giới thiệu của cấp trên để giải quyết một vấn đề cụ thể.
3	Đạt yêu cầu	Nhận biết về đối tác và xây dựng được quan hệ với những đối tác ở cấp chuyên viên, các bộ các cấp, tạo thuận lợi trong công việc.
4	Thành thạo	Duy trì và phát triển được mối quan hệ lâu dài với đối tác, mang lại hiệu quả cao trong công việc.
5	Xuất sắc	Có được sự giới thiệu của đối tác với những đối tác quan trọng mới và mang lại hiệu quả cao trong công việc.

2. KIỂM SOÁT CHI PHÍ (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không phân biệt được các loại chi phí phát sinh trong phạm vi trách nhiệm.
2	Cơ bản	Phân biệt được các loại chi phí và thực hiện chi tiêu theo đúng thủ tục hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Sử dụng chi phí đúng theo định mức và ngân sách đã duyệt.
4	Thành thạo	Xây dựng được ngân sách Phòng/Bộ phận. Chi tiêu đúng mục đích và không để vượt ngân sách đã duyệt, (dùng cho cấp quản lý)
5	Xuất sắc	Thiết lập và triển khai thực hiện được các công cụ kiểm soát chi phí, (Giám Đốc TCKT và Ban Giám Đốc)

3. QUẢN LÝ AN NINH TRẬT TỰ (áp dụng chung cho Bảo ở văn phòng + kho):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được nội qui, qui định về an ninh trật tự của Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu được và chấp hành đúng nội qui, qui định về an ninh trật tự của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm tra, giám sát và đánh giá được việc chấp hành của nhân viên về nội qui an ninh trật tự của Công ty.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai có hiệu quả nội qui, qui định về an ninh trật tự của Công ty.
5	Xuất sắc	Động viên, hướng dẫn người khác chấp hành được nội qui về an ninh trật tự của Công ty và tiết kiệm chi phí liên quan.

4. AN TOÀN PHÒNG CHÁY CHỮA CHÁY (áp dụng chung cho tất cả các Phòng/Bộ phận)

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không hiểu được qui định an toàn PCCC và công dụng của các thiết bị PCCC có sẵn.
2	Cơ bản	Sử dụng được các thiết bị PCCC được giao.
3	Đạt yêu cầu	Thực hiện đúng các qui định PCCC và sử dụng được thiết bị PCCC được giao.
4	Thành thạo	Tổ chức huấn luyện và triển khai diễn tập PCCC theo qui định và phương án PCCC.
5	Xuất sắc	Xây dựng phương án PCCC và kiểm soát được việc thực hiện an toàn PCCC trong Công ty.

5. KIỂM SOÁT CHI PHÍ VẬN CHUYỂN (áp dụng chung cho Kho vận + XNK + Hành chánh):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không xác định được các loại chi phí có liên quan đến vận

		chuyển.
2	Cơ bản	Phân biệt được các loại chi phí vận chuyển và thực hiện chi tiêu theo đúng hướng dẫn.
3	Đạt yêu cầu	Sử dụng chi phí vận chuyển theo đúng định mức đã duyệt.
4	Thành thạo	Xây dựng được ngân sách chi phí vận chuyển. Chi tiêu đúng mục đích và không để vượt ngân sách đã duyệt. (dùng cho cấp quản lý)
5	Xuất sắc	Thiết lập và triển khai thực hiện được các công cụ kiểm soát chi phí vận chuyển.

6. QUẢN LÝ PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN (áp dụng chung cho Kho vận + Hành chánh):

Mức độ	Ý nghĩa	Tiêu chuẩn
1	Không có năng lực	Không có kiến thức về đặc điểm kỹ thuật, tính năng sử dụng của phương tiện vận chuyển và không hiểu được các qui định vận chuyển của Công ty.
2	Cơ bản	Hiểu được đặc điểm kỹ thuật, tính năng sử dụng của phương tiện vận chuyển và các qui định vận chuyển của Công ty.
3	Đạt yêu cầu	Kiểm tra, giám sát và đánh giá được hiệu quả sử dụng phương tiện vận chuyển và chi phí liên quan theo đúng chính sách, qui định của Công ty.
4	Thành thạo	Xây dựng và triển khai có hiệu quả các chính sách, qui định sử dụng phương tiện vận chuyển.
5	Xuất sắc	Khai thác tối ưu các phương tiện vận chuyển, đảm bảo an toàn và tiết kiệm chi phí đầu tư và chi phí vận chuyển liên quan.