

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Lê Vũ

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI – NĂM 2020

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Lê Vũ

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: GS.TS. BÙI XUÂN PHONG

HÀ NỘI – NĂM 2020

LỜI CAM ĐOAN

Để hoàn thành đề tài luận văn thạc sĩ: “Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)”, bên cạnh sự cố gắng nỗ lực của bản thân, tác giả còn nhận được sự hướng dẫn nhiệt tình của các thầy cô, cũng như sự động viên ủng hộ của gia đình và bạn bè cùng các đồng nghiệp tại Trung tâm trong suốt thời gian công tác, học tập, nghiên cứu và thực hiện luận văn thạc sĩ.

Tác giả xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn đến GS.TS. Bùi Xuân Phong, giảng viên đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ và tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tác giả hoàn thành luận văn này.

Tác giả xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo trong Khoa Quản trị Kinh doanh Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông đã tận tình truyền đạt những kiến thức quý báu cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu đề tài luận văn.

Tác giả xin cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tác giả trong thời gian qua, Những kết quả và các số liệu trong luận văn được thực hiện tại Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc Gia Việt Nam, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này.

Hà Nội, ngày 30 tháng 04 năm 2020

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	7
1.1. Nguồn nhân lực	7
1.1.1. Nhân lực	7
1.1.2. Nguồn nhân lực	8
1.2. Chất lượng nguồn nhân lực	9
1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực	9
1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	12
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực	17
1.2.4. Tầm quan trọng của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	22
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM	25
2.1. Tổng quan về Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (CIC)	25
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển CIC	25
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của CIC	28
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của CIC	30
2.2. Tình hình nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)	35
2.2.1. Số lượng nhân sự của CIC	35
2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của CIC	38
2.3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)	45
2.3.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của CIC thông qua các tiêu chí đánh giá	45
2.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của CIC	54
2.4. Đánh giá chung chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam	59

2.4.1. Những kết quả đạt được	59
2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân	60
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM	63
3.1. Phương hướng hoạt động và vấn đề nguồn nhân lực đặt ra tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)	63
3.1.1. Phương hướng hoạt động của CIC	63
3.1.2. Định hướng chất lượng nguồn nhân lực của CIC trong thời gian tới ..	65
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam	66
3.2.1. Nhóm giải pháp về trí lực	66
3.2.2. Nhóm giải pháp về tâm lực	78
3.2.3. Nhóm giải pháp về thể lực	89
3.2.4. Một số giải pháp khác	92
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
PHỤ LỤC	99

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1. Tiêu chuẩn phân loại theo thể chất nguồn lao động của Bộ Y Tế.....	17
Bảng 2.1. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng tại CIC	31
Bảng 2.2. Số lượng nguồn nhân lực CIC giai đoạn 2016-2019	36
Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi tại CIC từ năm 2016 – 2019.....	38
Bảng 2.4. Cơ cấu lao động và giới tính 2012 - 2015	39
Bảng 2.5: Trình độ học vấn của cán bộ nhân CIC năm 2016 – 2019	40
Bảng 2.6: Chuyên ngành đào tạo của cán bộ nhân viên CIC.....	42
Bảng 2.7: Trình độ ngoại ngữ của cán bộ nhân viên CIC.....	44
Bảng 2.8: Chỉ tiêu về chiều cao cân nặng của đội ngũ nhân sự CIC	47
Bảng 2.9: Thái độ của cán bộ nhân viên CIC tại nơi làm việc	51
Bảng 2.10: Áp lực công việc đối với nguồn nhân lực của CIC	52
Bảng 2.11: Kết quả đánh giá thực hiện công việc của cán bộ nhân viên CIC	54
giai đoạn 2016 -2019.....	54
Bảng 2.12. Hình thức đào tạo.....	55

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Số lượng nguồn nhân lực tại CIC (2016-2019).....	37
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn.....	41
Biểu đồ 2.3: Hình thức đào tạo	56

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CIC	Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc Gia Việt Nam (Credit Information Center)
2	CNH, HĐH	Công nghiệp hóa, Hiện đại hóa
3	NHLB	Ngân hàng Liên Bang
4	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
5	NHTM	Ngân hàng thương mại
6	NHTW	Ngân hàng Trung ương
7	TCTD	Tổ chức tín dụng
8	XLDL	Xử lý dữ liệu
9	TTTD	Thông tin tín dụng
10	XHTD	Xếp hạng tín dụng
11	DN	Doanh nghiệp
12	VN	Việt Nam
13	BHXH	Bảo hiểm xã hội
14	BHYT	Bảo hiểm y tế

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, trong nền kinh tế hội nhập và cạnh tranh, các tổ chức, doanh nghiệp hơn kém nhau không chỉ còn là qui mô tài chính mà vấn đề được quan tâm hơn cả đó là con người. Tài chính, chiến lược, phương thức, phương pháp, là những tri thức cố định, tự nó không thể vận hành tổ chức, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh và phát triển. Để làm được điều này cần có óc sáng tạo vận dụng linh hoạt của con người, vì thế hiệu quả kinh tế của một tổ chức, doanh nghiệp nằm ở năng lực của nhân viên của tổ chức, doanh nghiệp đó.

Một trong những tổ chức quan trọng nhất có thể giúp cho thị trường tín dụng hoạt động có hiệu quả là Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC). Thông qua CIC, các Tổ chức tín dụng (TCTD) có thể nhận được những thông tin cần thiết, có giá trị về khách hàng, đánh giá tốt hơn rủi ro tín dụng, giảm chi phí và thời gian xét duyệt cho vay. CIC còn là nơi thu thập, lưu trữ và cung cấp thông tin từ các TCTD, các đối tượng khách hàng nhằm góp phần tăng trưởng tín dụng theo hướng an toàn - hiệu quả - bền vững, ngăn ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng.

Tuy nhiên, hoạt động của CIC hiện vẫn còn hạn hẹp về quy mô, chất lượng còn thấp so với chuẩn quốc tế. Trước yêu cầu hội nhập và nhu cầu tín dụng ngày càng cao, hoạt động của CIC cần được phát triển mạnh mẽ hơn, vì thế vấn đề quản lý nguồn nhân lực cần được CIC quan tâm hàng đầu. Để đạt được sứ mệnh đã đề ra, đòi hỏi CIC cần có đội ngũ nhân lực không chỉ đủ về số lượng mà còn yêu cầu chất lượng cao. Do đặc thù Trung tâm là thu thập, phân tích và xử lý dữ liệu thông tin, tính bảo mật lớn đòi hỏi phải có được những nhân viên có năng lực sẽ tạo được sản phẩm tốt, chất lượng cao và xây dựng được uy tín thương hiệu của CIC.

Chính vì sự cấp thiết nói trên, nghiên cứu đề tài: **“Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)”** là hết sức cần thiết và có ý nghĩa cả về lý luận và thực tiễn. Đề tài được thực hiện để góp phần nhận diện và đánh giá đúng thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm

Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình thực hiện chiến lược phát triển của Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Vấn đề về chất lượng nguồn nhân lực đã được các nhà quản trị kinh doanh, các nhà nghiên cứu kinh tế, các nhà hoạch định chính sách, các nhà quản lý quan tâm nghiên cứu. Liên quan đến vấn đề này, qua tìm hiểu và nghiên cứu, tác giả thấy nổi bật một số công trình nghiên cứu sau:

- PGS.TS Mai Quốc Chánh (1999), “Các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng Công nghiệp hóa – hiện đại hóa”, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội. Tác giả đã chỉ ra các yêu cầu về nhân lực trong thời kì Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa, thực trạng nhân lực những năm 90 và đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa.
- Tác giả Lê Thị Hồng Điệp (2005), “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam”, Luận án Tiến sĩ Kinh tế chính trị, Trung tâm đào tạo bồi dưỡng giảng viên lý luận chính trị, Đại học Quốc gia Hà Nội. Tác giả đã nghiên cứu lý luận về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao thông qua những phân tích nội dung, tiêu chí và những yếu tố tác động tới quá trình phát triển lực lượng này. Qua đó, đề xuất một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao để hình thành nền kinh tế tri thức ở Việt Nam trong tương lai.
- Phan Văn Kha (2007), Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam, NXB Giáo dục. Tác giả đã đưa ra các khái niệm, nội dung cơ bản về đào tạo và sử dụng NNL, từ đó, đưa ra các chiến lược nhằm đào tạo và phát triển NNL chất lượng phù hợp với yêu cầu của nền kinh tế thị trường ở Việt Nam.
- Lê Thị Mỹ Linh (2009), “Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ của Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế”, Luận án Tiến sĩ kinh tế

trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội. Tác giả đã nêu ra những đặc điểm NNL trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam, phân tích và đánh giá những mặt được và chưa được về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp này.

- Phạm Công Nhất (2008), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế”, Tạp chí Cộng sản số 786, tháng 4/2008. Tác giả đã chỉ rõ thực trạng NNL nước ta hiện nay, cả về số lượng và chất lượng. Bên cạnh đó, tác giả cũng chỉ ra những hạn chế yếu kém về chất lượng nhân lực, nguyên nhân của những hạn chế đó và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước.
- Phùng Rân (2008), “Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ”, Trường Cao đẳng Viễn Đông, TP. HCM. Tác giả đã đưa ra nhận định về sự suy tồn hay hưng thịnh của một dân tộc, một tổ chức đều dựa vào nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực. Đây là vấn đề quan trọng cần được quan tâm trong chiến lược phát triển tổng thể và dài hạn của một quốc gia, một ngành, của tổ chức, doanh nghiệp. Một quốc gia hay một tổ chức muốn phát triển và sánh vai được với các nước phát triển hiện đại trên thế giới chủ yếu nhờ vào lợi thế cạnh tranh về nguồn nhân lực. Đó là quyết sách, là chiến lược dẫn đến thành công.
- Vũ Bá Thê (2005), “Phát huy nguồn lực con người để CNH, HĐH - Kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam”, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội. Cuốn sách tiếp cận theo quan hệ kinh tế quốc tế, tập trung 3 phân tích và làm rõ cơ sở lý luận liên quan đến nguồn nhân lực, kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực của một số nước tiên tiến trên thế giới, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực nước ta cả về quy mô, tốc độ, chất lượng nguồn nhân lực và rút ra những thành tựu, hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế trong phát triển nguồn nhân lực; đề xuất các giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực của Việt Nam trong thời gian tới.

- Nguyễn Phú Trọng (2000), “Luận chứng khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhằm đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH đất nước”, Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước KHXH.05.03. Tác giả đã đúc kết và đưa ra những quan điểm, sự định hướng trong việc sử dụng các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ đáp ứng yêu cầu sự nghiệp Công nghiệp hóa, Hiện đại hóa đất nước. Đề tài là tài liệu để tham khảo hữu ích đối với cán bộ là công chức trong đơn vị hành chính.

Nguồn nhân lực đã khẳng định được vai trò quan trọng của mình và ngày càng nhận được nhiều sự quan tâm của mỗi quốc gia, mỗi tổ chức, doanh nghiệp. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là việc làm cấp bách giúp tổ chức, doanh nghiệp tăng cường khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay.

Qua nghiên cứu cho thấy, phần lớn các công trình, bài viết đã đề cập, phân tích một cách tổng quát về lý thuyết nguồn nhân lực, trong đó có chất lượng nguồn nhân lực, đề ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho các tổ chức và doanh nghiệp, phù hợp với xu hướng phát triển của thế giới đương đại hiện nay. Tuy nhiên, chưa thấy có công trình, tác phẩm nào nghiên cứu sâu về chất lượng nguồn nhân lực, đề ra các giải pháp cụ thể về phát triển nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại một tổ chức thông tin tín dụng nhà nước mà cụ thể ở đây là Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam. Chính vì vậy tác giả đã chọn đề tài trên làm luận văn Thạc sĩ.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

- **Mục đích nghiên cứu:** Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam.
- **Nhiệm vụ nghiên cứu:**
 - Hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực.

- Phân tích đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.
- Nghiên cứu đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu* : Chất lượng nguồn nhân lực.
- *Phạm vi nghiên cứu* :
 - Phạm vi không gian: Nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin Tín dụng quốc gia Việt Nam.
 - Phạm vi thời gian: Nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực giai đoạn 2016-2019, định hướng tới năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp khác nhau mang tính chất truyền thống trong nghiên cứu kinh tế làm cơ sở cho việc nghiên cứu.

- *Phương pháp thu thập thông tin* : Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp thông qua việc điều tra, khảo sát, phỏng vấn ... Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp thông qua các tài liệu, báo cáo, hệ thống văn bản quy định ngành, các trang web ...
- *Phương pháp chuyên gia* : Xin ý kiến chuyên gia về quản lý nguồn nhân lực nhằm nâng cao chất lượng của nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp nghiên cứu.
- *Phương pháp xử lý số liệu thu thập* : Bằng phương pháp thống kê, tổng hợp, so sánh để phân tích các dữ liệu sơ cấp thu được. Sử dụng phần mềm tính toán Microsoft Excel để xử lý những dữ liệu thu thập được.
- *Phương pháp phân tích* : Phương pháp thống kê mô tả, phương pháp so sánh, phương pháp biểu đồ.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu thành 3 chương như sau:

Chương 1: Tổng quan về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực

Chương 2: Thực trạng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC

Chương 1 đề cập những vấn đề lý luận cơ bản để hình dung một cách tổng quát thế nào là nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ngoài ra, chương còn đưa ra các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực cũng như tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

1.1. Nguồn nhân lực

1.1.1. Nhân lực

Theo Đỗ Minh Cương và Nguyễn Thị Doan (2001) cho rằng: “Nhân lực là những cá nhân có nhân cách, có khả năng lao động sản xuất”[3].

Theo tác giả Phạm Minh Hạc (2001), nhân lực hay nguồn lực con người là “số lượng và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực và phẩm chất”. Như vậy, tác giả nhìn nhận vấn đề nhân lực từ sự tổng hòa của hai yếu tố có mối quan hệ gắn bó hữu cơ với nhau là yếu tố trình độ (bao gồm thể chất, sức khỏe...) và yếu tố tinh thần (bao gồm trí tuệ và phẩm chất...) [6].

PGS.TS. Nguyễn Đức Thành cho rằng: “Nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người gồm cả thể lực và trí lực” thể hiện việc tận dụng sức lực và trí thức của con người trong lao động sản xuất [16, tr.5].

Như vậy, nhân lực là toàn bộ khả năng thể lực và trí lực của con người tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động. Nhân lực là tổng thể số lượng và chất lượng những người lao động đáp ứng nhu cầu nhất định về loại hình lao động tương ứng của mỗi doanh nghiệp, tổ chức trên thị trường. Nói cách khác, nhân lực được hiểu là lực lượng lao động với kỹ năng nhất định để làm công việc nào đó mà xã hội hay thị trường có nhu cầu. Cấu thành nhân lực là số lượng nhân lực bao gồm tổng thể những người trong độ tuổi lao động và thời gian làm việc có thể huy động của họ.

1.1.2. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là khái niệm mà trong đó con người được xem xét như một nguồn lực cho sự phát triển, thể hiện một sự nhìn nhận lại vai trò yếu tố con người trong quá trình phát triển. Tuy nhiên, theo từng cách tiếp cận riêng, các nghiên cứu đề cập tới nguồn nhân lực với những góc độ và quan điểm khác nhau.

Quan niệm nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực phổ biến rộng rãi nhất hiện nay trên thế giới được tổ chức Liên Hợp Quốc nhận định: Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước.

Tổ chức ngân hàng thế giới (WB) cho rằng: Nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp... của mỗi cá nhân. Theo quan niệm này, nguồn nhân lực được coi như một nguồn vốn. Sự tham gia của nguồn vốn này trong quá trình sản xuất lại không giống như vốn bằng tiền, vốn công nghệ, tài nguyên. Nguồn vốn đặc biệt này được đặt bên cạnh các loại vốn kia nhưng để khai thác, duy trì và sử dụng các loại vốn vật chất đó.

Theo GS Phạm Minh Hạc: Nguồn nhân lực là tổng thể những tiềm năng của con người, trước hết là tiềm năng lao động, bao gồm: thể lực, trí lực, phẩm chất và nhân cách của con người nhằm đáp ứng yêu cầu của một cơ cấu kinh tế - xã hội nhất định, có thể là một quốc gia, một vùng, một ngành hoặc một tổ chức nhất định trong hiện tại và tương lai [6].

PGS.TS. Nguyễn Ngọc Quân: “Nguồn nhân lực của tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong một tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực và trí lực”. Đó là toàn bộ con người và các hành động của con người trong tổ chức đó tạo thành các hoạt động - phần không thể thiếu trong sự tồn tại và phát triển của tổ chức [12, tr.8]

Theo giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực (2008) của trường Đại học Kinh tế Quốc dân thì: “Nguồn nhân lực là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội được biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định tại một thời điểm nhất định” [1, tr.12].

Từ việc nghiên cứu các quan niệm trên, tác giả nhận định: *Nguồn nhân lực của tổ chức bao gồm tất cả những người làm việc trong một tổ chức đó bằng trí lực và thể lực của họ*. Những người cùng làm việc trong một tổ chức là những người trong độ tuổi lao động theo quy định của luật lao động. Thể lực và trí lực là khả năng tiềm ẩn trong mỗi con người. Một tổ chức muốn hoạt động có hiệu quả thì cần phải biết khai thác, biết sử dụng và gìn giữ, biết phát triển các tiềm năng đó.

1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng là một khái niệm còn nhiều tranh cãi vì có rất nhiều quan điểm khác nhau. Tùy từng lĩnh vực khác nhau lại có những cách hiểu khác nhau về chất lượng.

Tiêu chuẩn VN 5814:1994 phù hợp với ISO 8402:1994: Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn. Các thực thể này được hiểu là các sản phẩm theo nghĩa rộng: một hoạt động, một tổ chức hay một cá nhân. Các sản phẩm này đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng thông qua các đặc tính của mình, đặc tính đó có thể thể hiện bằng phần cứng – giá trị hình thái vật chất và phần mềm – giá trị tinh thần.

Nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực có nhiều, nhưng các nghiên cứu đó đều không chỉ ra một cách cụ thể việc đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực cần phải sử dụng các tiêu chí nào, để nguồn nhân lực có chất lượng thì cần các điều kiện gì... Cũng chính vì thế, về chất lượng nguồn nhân lực có nhiều cách hiểu khác nhau, thường hay đánh đồng chất lượng nguồn nhân lực với trình độ chuyên môn và trình độ văn hóa của nguồn nhân lực. Nhưng trình độ chỉ là một yếu tố thể hiện chất lượng nguồn nhân lực, vì vậy có rất nhiều quan điểm khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực. Dưới đây, là một số quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực:

Theo giáo trình Nguồn nhân lực, Đại học Lao động Xã hội (2011) thì: “Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp về những người thuộc nguồn nhân lực được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe của người lao động, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính

năng động xã hội (gồm khả năng sáng tạo, sự linh hoạt, nhanh nhẹn trong công việc,...), phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực và thu nhập mức sống và mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân (gồm nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của người lao động” [17, tr.9].

Theo GS.TS. Vũ Thị Ngọc Phùng thì: “Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ” [11, tr.168]. Theo quan điểm này thì chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá thông qua các tiêu chí: trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng (thuộc trí lực) và sức khỏe (thuộc thể lực). Các tiêu chí này được định lượng hóa bằng các cấp bậc học, các bậc đào tạo chuyên môn mà có và có thể đo lường được tương đối dễ dàng.

Còn theo PGS.TS. Mai Quốc Chánh thì: “Chất lượng nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất” [2, tr.36]. Như vậy, việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực được tác giả “xem xét trên các mặt” chứ không coi đó là các tiêu chí cần thiết và bắt buộc phải có, do đó, có thể có mặt “được xem xét”, có mặt “chưa được xem xét” và có thể có mặt “không được xem xét” đến.

Theo PGS.TS Phùng Nhân - Hiệu trưởng trường cao đẳng Viễn Đông (TP. HCM), chất lượng nguồn nhân lực được đo bằng 2 tiêu chí: là năng lực hoạt động của nguồn nhân lực và phẩm chất đạo đức của nguồn nhân lực đó [14, tr.2]. Năng lực hoạt động có được thông qua đào tạo, qua huấn luyện, qua thời gian làm việc, được đánh giá bằng học hàm, học vị, cấp bậc công việc và người thực hiện, kỹ năng giải quyết công việc... Năng lực này là kết quả giáo dục đào tạo của cả cộng đồng chứ không riêng của một tổ chức nào. Tuy nhiên, trách nhiệm lớn nhất được quy cho hệ thống giáo dục và đào tạo từ việc định hướng nghề nghiệp, các trường công nhân kỹ thuật dạy nghề, các trường trung học chuyên nghiệp, các trường cao đẳng hay các trường đại học.

Theo cách đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực của PGS.TS. Phùng Rân thì năng lực hoạt động của nguồn nhân lực thuộc về chuyên môn của nguồn nhân lực. Tuy khó khăn vất vả nhưng thông qua học tập, rèn luyện có thể đạt được và có thể đánh giá và điều chỉnh được một cách dễ dàng. Còn tiêu chí thuộc về phẩm chất đạo đức tuy dễ nói nhưng lại rất khó đánh giá và điều chỉnh.

Như vậy, có rất nhiều quan niệm của nhiều tác giả về chất lượng nguồn nhân lực. Thông qua việc nghiên cứu các quan điểm của các nhà khoa học đi trước, tác giả mạnh dạn đưa ra nhận định về chất lượng nguồn nhân lực một cách tổng quát như sau:

Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực trong tổ chức, thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực. Đó là:

- Trạng thái sức khỏe của nguồn nhân lực: là trạng thái thoải mái về thể chất cũng như tinh thần của con người.
- Trình độ văn hóa của nguồn nhân lực: là chỉ tiêu được biểu hiện bằng trạng thái hiểu biết của nguồn nhân lực của tổ chức đối với kiến thức phổ thông về xã hội và tự nhiên (như số lượng nhân lực biết chữ, tỷ lệ nhân lực qua các lớp học...). Trình độ văn hóa tạo ra khả năng tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học công nghệ vào các hoạt động trong tổ chức.
- Trình độ chuyên môn kỹ thuật (kỹ năng) của nguồn nhân lực: là trạng thái hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn, nghề nghiệp nào đó trong tổ chức, được thể hiện bằng cơ cấu lao động được đào tạo và chưa đào tạo; cơ cấu cấp bậc đào tạo (sơ cấp, trung cấp, cao cấp); cơ cấu lao động kỹ thuật và các nhà chuyên môn; cơ cấu trình độ đào tạo. Đây là chỉ tiêu quan trọng nhất, phản ánh chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức, khả năng áp dụng tiến bộ khoa học hiện đại vào các hoạt động của tổ chức.

Trong phạm vi luận văn này chất lượng nguồn nhân lực là thuật ngữ được sử dụng thể hiện một tập hợp các đánh giá về năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc và thái độ trong công việc của nguồn nhân lực đang làm việc tại tổ chức, doanh

nghiệp. Nhận định trên đã bao hàm trí lực, thể lực, tâm lực của nguồn nhân lực. Để hiểu một cách cụ thể hơn, các tiêu chí thể hiện được năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc yêu cầu phải có trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý được đào tạo, trau dồi trước khi thực hiện công việc và trong suốt quá trình thực hiện công việc. Đó chính là trí lực của nguồn nhân lực. Tuy nhiên, có trí lực nhưng nguồn nhân lực không đủ sức khỏe, thể chất yếu ớt thì trí lực đó gần như nằm nguyên trong thể xác con người đó, trí lực đó không có giá trị sử dụng. Vì thế nguồn nhân lực cần có sức khỏe kết hợp với trí lực thì mới thành năng lực làm việc của nguồn nhân lực. Thái độ trong công việc chính là thể hiện tâm lực của nguồn nhân lực. Đó là tinh thần làm việc, khả năng tập trung trong công việc, khả năng chịu áp lực, trạng thái cảm xúc của nguồn nhân lực trong khi làm việc được biểu hiện thông hành vi. Thái độ trong công việc còn thể hiện tình trạng sức khỏe cả thể chất và tinh thần của nguồn nhân lực.

1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

Có rất nhiều bài viết và nghiên cứu liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực, tuy nhiên các tác giả vẫn chưa thống nhất về việc đưa ra tiêu chí nào để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Sau khi tham khảo qua một số tài liệu nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực, tác giả đề xuất các nhóm tiêu chí để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam. Các nhóm tiêu chí gồm: ***Trí lực, tâm lực, thể lực*** của nguồn nhân lực. Nhóm các tiêu chí này cần được xem xét trên góc độ quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực đối với mỗi tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.

1.2.2.1. Trí lực

Tri thức là yếu tố cơ bản để đánh giá trí lực của người lao động. Tri thức bao gồm những dữ kiện, thông tin, sự mô tả hay kỹ năng có được nhờ giáo dục và sự trải nghiệm trong cuộc sống của con người. Việc nắm vững được những tri thức cơ bản, giúp người lao động gặp được nhiều thuận lợi trong công việc, có khả năng cao trong phân tích, giải quyết các vấn đề. Như vậy, trí lực là sự kết tinh, chọn lọc, sự

tiếp nhận có lựa chọn của tri thức và biến tri thức thành cái riêng của mình ở mỗi người lao động. Trí lực của nguồn nhân lực có thể bao gồm *trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề, kinh nghiệm làm việc* :

- *Trình độ học vấn và kiến thức chuyên môn* mà nguồn nhân lực có được chủ yếu thông qua đào tạo, có thể được đào tạo về ngành hoặc chuyên ngành đó trước khi đảm nhiệm công việc; Đó là các cấp bậc học trung cấp, cao đẳng, đại học và sau đại học. Các bậc học này chủ yếu được đào tạo ngoài công việc và đào tạo lại trong công việc họ đang thực hiện thông qua các lớp tập huấn hay bồi dưỡng ngắn hạn về nghiệp vụ... Đó là sự trang bị về kiến thức chuyên môn cho nguồn nhân lực. Bất kỳ một vị trí nào trong mỗi tổ chức, doanh nghiệp đều có yêu cầu thực hiện công việc ứng với trình độ chuyên môn nhất định. Do đó, việc trang bị kiến thức chuyên môn là không thể thiếu cho dù nguồn nhân lực đó được đào tạo theo hình thức nào. Kiến thức nguồn nhân lực có được thông qua nhiều nguồn khác nhau như: đào tạo; qua sự nhận thức các vấn đề trong cuộc sống xã hội mà nguồn nhân lực tiếp thu được. Con người không chỉ sử dụng kiến thức chuyên môn mà trong quá trình thực hiện công việc, còn cần dùng nhiều loại kiến thức khác nhau được tổng hợp, vận dụng vào sự thực hiện công việc thành kiến thức của nguồn nhân lực.

- *Kỹ năng nghề* là khả năng nguồn nhân lực trong ứng xử và giải quyết công việc. Khả năng này được hiểu dưới hai khía cạnh và có thể khác nhau ở tùy từng đối tượng. Có thể các đối tượng này được đào tạo như nhau nhưng khả năng giải quyết công việc của đối tượng này ưu việt hơn, vượt trội hơn đối tượng khác. Điều đó được coi là có kỹ năng giải quyết công việc tốt hơn, khía cạnh này người ta còn gọi là năng khiếu của nguồn nhân lực. Khả năng này bộc lộ thông qua sự hiểu biết, nhận thức và rèn luyện để có kỹ năng giải quyết công việc. Kỹ năng này hình thành có sự trải nghiệm thực tế hay còn gọi là điều kiện hình thành kỹ năng làm việc của nguồn nhân lực. Vì thế, nguồn nhân lực có thể được đào tạo như nhau nhưng có kỹ năng làm việc không hoàn toàn giống nhau và kỹ năng được nâng lên thông qua quá trình thực hiện thao tác trực tiếp trong công việc.

- *Kinh nghiệm làm việc* thể hiện sự trải nghiệm trong công việc qua thời gian làm việc, có thể gọi đó là thâm niên một người có được. Có những nhận định cho rằng kinh nghiệm làm việc của một người trong một ngành là thể hiện lòng trung thành đối với tổ chức, doanh nghiệp hoặc với ngành. Người nhiều kinh nghiệm làm việc có thể giải quyết công việc thuần thục và nhanh hơn người ít kinh nghiệm. Kinh nghiệm làm việc kết hợp với trình độ và kỹ năng xử lý trong công việc tạo thành mức độ lành nghề của người công nhân kỹ thuật. Khả năng sáng tạo là vô tận, năng lực của con người thể hiện tư duy trong việc đưa ra các sáng kiến, các ý tưởng và có các quyết định nhanh nhạy linh hoạt trong giải quyết các vấn đề. Khả năng này không phụ thuộc vào lứa tuổi hay giới tính. Do đó, một con người vừa có khả năng sáng tạo, vừa có kinh nghiệm trong công việc thì có thể có kỹ năng làm việc vượt trội hơn và là tài sản quý giá của tổ chức. Tất cả các yếu tố thuộc về trí lực này là tài sản vô giá của tổ chức, của doanh nghiệp mà con người là đối tượng sở hữu. Khai thác trí lực của con người hoàn toàn phụ thuộc vào tổ chức mà trong đó các cấp quản trị là quan trọng nhất. Các yếu tố này không thể mang ra cân, đo, đếm bằng định lượng cụ thể.

1.2.2.2. Tâm lực

Tâm lực của nguồn nhân lực bao gồm: *Thái độ làm việc, tâm lý làm việc và khả năng chịu áp lực công việc* hay còn gọi là năng lực ý chí của nguồn nhân lực.

- *Thái độ làm việc* chính là ý thức của nguồn nhân lực trong quá trình làm việc. Điều này hoàn toàn phụ thuộc vào khí chất và tính cách mỗi cá nhân. Khi đứng trong một tổ chức, họ buộc phải tuân thủ các quy tắc, nội quy làm việc nhất định. Tuy nhiên, không phải bất cứ một người nào cũng đều có ý thức, trách nhiệm và sự tự giác tuân thủ các quy tắc và nội quy làm việc triệt để. Đặc biệt, khi văn hóa tổ chức, doanh nghiệp không được quan tâm, các cấp quản trị không thật sự chú ý kiểm soát các hoạt động thì thái độ làm việc của nhân lực có thể bê trễ làm ảnh hưởng đến chất lượng công việc, chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Vì vậy, ngoài các nhóm tiêu chí về trí lực, thể lực thì thái độ làm việc là nhóm yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp.

- *Tâm lý làm việc* là vấn đề nội tâm chủ quan của cá nhân mỗi người trong tổ chức, doanh nghiệp. Tâm lý làm việc có thể chịu sự ảnh hưởng của các yếu tố khách quan và chủ quan. Ảnh hưởng của yếu tố khách quan dẫn đến nội tâm chủ quan có thể là: chế độ thù lao của tổ chức, doanh nghiệp, đánh giá sự thực hiện công việc, bầu không khí làm việc tại nơi làm việc, thời gian làm việc, bản thân công việc, khả năng mắc bệnh nghề nghiệp... Các yếu tố chủ quan chủ yếu phụ thuộc vào khí chất, tính cách của mỗi người. Tuy nhiên, khuôn khổ và nội quy của tổ chức, doanh nghiệp là hàng rào để họ thực hiện chức trách và nhiệm vụ theo lý trí và tư duy khoa học. Như vậy, thái độ làm việc là những hành vi biểu hiện bên ngoài, tâm lý làm việc là những cảm xúc bên trong con người. Khi cảm xúc biến động khiến tâm lý làm việc biến động theo và ảnh hưởng đến thái độ làm việc của nguồn nhân lực, làm thay đổi hành vi trong lao động của nguồn nhân lực. Khi nguồn nhân lực kiểm soát được hành vi của bản thân, nghĩa là kiểm soát được cảm xúc, tâm trạng biểu hiện bằng thái độ, bằng hành vi đúng đắn là thể hiện nguồn nhân lực có kiến thức, có sự hiểu biết nhất định và phần đó được coi là có chất lượng về mặt tâm lực.

- *Khả năng chịu áp lực công việc* là tiềm năng ẩn chứa trong mỗi cá nhân con người. Đó là sự bền bỉ của con người trong công việc cả về trí lực và thể lực. Trí lực là cơ sở để nguồn nhân lực có khả năng chịu áp lực, nhưng thể lực là điều kiện cần thiết không thể thiếu để con người giải quyết công việc hàng ngày và kéo dài thời gian làm việc nếu có yêu cầu.

Nhóm tiêu chí thuộc về phẩm chất đạo đức của nguồn nhân lực là rất khó đánh giá, khó đưa ra một công thức hay một nhận định hay có thể lượng hóa được. Trong mỗi thời điểm, mỗi hoàn cảnh lại có những biểu hiện không giống nhau. Vì vậy, việc xây dựng một hệ thống các tiêu chí đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực, có tiêu chí về phẩm chất đạo đức của con người nhưng không thể luôn ứng dụng, luôn khách quan trong mọi tình huống.

1.2.2.3. Thể lực

Một con người khỏe mạnh là người không có bệnh tật về thể chất và tinh thần minh mẫn. Một tinh thần “bệnh tật” là tinh thần luôn có những suy nghĩ hằn

học, tức giận, lo âu, buồn phiền, căng thẳng dồn nén...khiến tư duy con người bị ảnh hưởng, có thể không kiểm soát được những hành vi của bản thân.

Sức khỏe thể hiện sự dẻo dai về thể lực của nguồn nhân lực trong quá trình làm việc. Chất lượng nguồn nhân lực không chỉ được thể hiện qua trình độ hiểu biết của con người mà còn cả sức khỏe của bản thân người đó. Nếu không có sức khỏe, bao nhiêu kiến thức, kỹ năng cũng nằm lại trong thể xác con người đó. Có sức khỏe mới làm việc được, cống hiến được chất xám của mình. Phân loại sức khỏe nguồn nhân lực của bộ y tế quy định được xếp theo các mức trên cơ sở đánh giá tuyệt đối để có nhận xét định tính cho từng loại.

- *Sức khỏe tinh thần*: Là hiện thân của sự thỏa mãn về mặt giao tiếp xã hội, tình cảm và tinh thần. Nó được thể hiện ở sự sáng khoái, ở cảm giác dễ chịu, cảm xúc vui tươi, thanh thản, ở những ý nghĩ lạc quan, yêu đời, ở những quan niệm sống tích cực, dũng cảm, chủ động; ở khả năng chống lại những quan niệm bi quan và lối sống không lành mạnh. Sức khỏe tinh thần là sự biểu hiện của nếp sống lành mạnh, văn minh và có đạo đức. Cơ sở của sức mạnh tinh thần là sự thăng bằng và hài hoà trong hoạt động tinh thần giữa lý trí và tình cảm.

- *Thể lực hay chính là thể chất nguồn nhân lực*: thể hiện vóc dáng về chiều cao, cân nặng và có thang đo nhất định. Đối với từng ngành khác nhau sẽ có yêu cầu thể chất khác nhau. Thể chất nguồn nhân lực được biểu hiện qua quy mô và chất lượng thể chất. Quy mô thể hiện số lượng người được sử dụng, thời gian nguồn nhân lực làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp. Chất lượng thể hiện thông qua độ tuổi và giới tính. Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính là một thông số giúp tổ chức, doanh nghiệp đánh giá được việc sử dụng và bố trí nguồn nhân lực phù hợp với đặc điểm giới tính, nhất là giới tính nữ thường có hạn chế ảnh hưởng đến công việc do độ tuổi sinh đẻ, chăm sóc con nhỏ, công việc nội trợ.... Độ tuổi thể hiện kinh nghiệm, bản lĩnh nhiều nhất là những người trên 40 tuổi nhưng thể lực có thể giảm sút hơn so với nguồn nhân lực có độ tuổi dưới 40, độ tuổi này có thể có sự trải nghiệm ít so với tuổi trên 40 nhưng bù lại có thể lực tốt, có khả năng xông pha tốt.

Bảng 1.1. Tiêu chuẩn phân loại theo thể chất của nguồn lao động của Bộ Y Tế

Loại sức khỏe	Nam			Nữ		
	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)
1	160 trở lên	50 trở lên	82 trở lên	155 trở lên	45 trở lên	76 trở lên
2	158-162	47-49	79-81	151-154	43-44	74-75
3	154-157	45-46	76-78	147-150	40-42	72-73
4	150-153	41-44	74-75	143-146	38-39	70-71
5	Dưới 150	Dưới 40	Dưới 74	Dưới 143	Dưới 38	Dưới 70

(Nguồn: Quyết định số 1613/BYT-QĐ của Bộ Y tế ngày 15/08/2007)

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực

1.2.3.1. Các nhân tố bên ngoài

Trong nền kinh tế tri thức, tri thức của con người kết hợp với công nghệ hiện đại trở thành yếu tố lợi thế cạnh tranh không chỉ của một ngành mà của cả quốc gia và là yếu tố quan trọng nhất so với vốn tài nguyên và lao động cơ bắp. Tiến bộ khoa học kỹ thuật khiến con người trở nên hiểu biết hơn, văn minh hơn. Trong điều kiện đó, sự phát triển của ngành sẽ phụ thuộc khai thác, duy trì, sử dụng và sáng tạo ra tài nguyên của nguồn nhân lực thay vì dựa vào nguồn tài nguyên sẵn có. Có được nguồn tài nguyên là một lợi thế cạnh tranh tuyệt đối của một ngành hoặc một quốc gia. Tuy nhiên, không phải quốc gia nào cũng sẵn có tài nguyên để khai thác, vì thế cần nâng cao sức sáng tạo của nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để nâng cao khả năng cạnh tranh.

Sự phát triển của khoa học công nghệ: Khoa học công nghệ càng tiến bộ thì khoảng cách từ khoa học công nghệ đến sản xuất càng rút ngắn, sản xuất kinh doanh liên tục thay đổi, cơ cấu kinh tế của các tổ chức, doanh nghiệp cũng thay đổi theo. Sự phát triển không ngừng và những tiến bộ khoa học kỹ thuật đã cho ra đời những công nghệ hiện đại mà nó đòi hỏi nguồn nhân lực có chất lượng cao mới đáp

ứng được. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến quy mô mà còn ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp.

Sự phát triển của giáo dục – đào tạo: Mức độ phát triển của giáo dục – đào tạo có ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp, nó không chỉ quyết định trình độ văn hóa, chuyên môn, kỹ thuật, tay nghề của người lao động mà còn tác động đến sức khỏe, tuổi thọ người dân thông qua các yếu tố thu nhập, nhận thức và xử lý thông tin kinh tế – xã hội, thông tin khoa học. Mức độ phát triển của giáo dục – đào tạo càng cao thì quy mô nguồn nhân lực chất lượng cao càng mở rộng, năng suất lao động càng cao.

Sự phát triển của thị trường lao động: Mở cửa kinh tế, toàn cầu hóa và hội nhập đã thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo thêm nhiều việc làm, cơ cấu việc làm cũng thay đổi từ lĩnh vực nông nghiệp sang công nghiệp và dịch vụ. Trong bối cảnh đó, sự phát triển của thị trường lao động như một yếu tố khách quan tác động đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp bởi thông tin lao động việc làm là toàn diện, sự cạnh tranh việc làm trở nên gay gắt nhằm thu hút lao động có chất lượng và số lượng phù hợp với yêu cầu của sản xuất.

Môi trường pháp lý: Bộ luật lao động, các văn bản pháp luật có liên quan đến vấn đề lao động, sử dụng lao động,... là các yếu tố cần thiết làm cơ sở pháp lý cho các tổ chức, doanh nghiệp giải quyết tốt các mối quan hệ giữa người lao động, là tiền đề để xây dựng các tiêu chuẩn pháp lý khi hình thành, củng cố và phát triển nguồn nhân lực. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng hoạch định các chính sách tạo môi trường pháp lý cho sự phát triển nguồn nhân lực cả về chất và lượng.

1.2.3.2. Các nhân tố bên trong

- **Đánh giá năng lực nguồn nhân lực**

Hiện nay trong các tổ chức, doanh nghiệp ở Việt Nam thường dựa theo một lối mòn trong tư duy đánh giá nguồn nhân lực. Đó là đánh giá thông qua mức độ thực hiện công việc của nguồn nhân lực và coi đó là đánh giá nguồn nhân lực, lấy kết quả đó làm căn cứ cho các chế độ thù lao nguồn nhân lực. Còn về thái độ làm việc, các hành vi ứng xử thuộc về văn hóa giữa các cá nhân, giữa các bộ phận trong

tổ chức đó, giữa tổ chức với các đối tượng hữu quan bên ngoài tổ chức... gần như không được đề cập đến trong đánh giá nguồn nhân lực.

Tiêu chuẩn thực hiện công việc là một hệ thống các tiêu chí để thể hiện những yêu cầu của việc hoàn thành một công việc cả về số lượng và chất lượng. Đó chính là mốc chuẩn để đo lường thực tế thực hiện công việc của nguồn nhân lực. Hệ thống các tiêu chí này cần xây dựng khách quan, phản ánh kết quả và hành vi thực hiện công việc. Tuy nhiên, một hệ thống đánh giá gồm các tiêu chí nào và mức độ yêu cầu của các tiêu chí đó đối với nguồn nhân lực như thế nào thì không rõ ràng. Các tiêu chí xây dựng dựa theo định mức thực hiện theo cấp bậc, theo chức vụ là các tiêu chuẩn định lượng tương đối rõ ràng, còn phần lớn các tiêu chí đánh giá là định tính và các yêu cầu đối với hệ thống đánh giá này dựa vào quan điểm chủ quan của người xây dựng hệ thống đánh giá. Nếu hệ thống các tiêu chí dùng để đánh giá thực hiện công việc mà không đầy đủ thì không phản ánh hết sự thực hiện công việc của nguồn nhân lực.

Đo lường sự thực hiện công việc là vấn đề trọng tâm của đánh giá. Kết quả của hoạt động đo lường sẽ đưa ra một thứ bậc để phản ánh mức độ thực hiện công việc của nguồn nhân lực. Việc xác định các tiêu chí cần được đo lường đối với nguồn nhân lực không hề đơn giản. Vì có được hệ thống các tiêu chí cần đo lường thì mới có hệ thống các tiêu chuẩn đánh giá vì các tiêu chí đánh giá nguồn nhân lực là căn cứ, là cơ sở để xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đo lường. Chính từ nút thắt đầu là các tiêu chí dùng để đo lường, để đánh giá nguồn nhân lực còn là vấn đề gây tranh cãi và không thống nhất nên hệ thống đánh giá nguồn nhân lực còn những bất cập. Vì vậy rất cần thiết có được hệ thống các tiêu chí đánh giá nguồn nhân lực làm căn cứ xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đo lường về chất lượng nguồn nhân lực được thống nhất, hoàn chỉnh hơn.

- ***Đào tạo nguồn nhân lực***

Đây là biện pháp không thể thiếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Mục tiêu của đào tạo là nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thái độ lao động của người lao động, qua đó giúp tổ chức sử dụng có hiệu quả tối đa nguồn

nhân lực hiện có nhằm thực hiện tốt các mục tiêu được đặt ra trong hiện tại cũng như trong tương lai của tổ chức, doanh nghiệp.

Đa phần các tổ chức, doanh nghiệp lựa chọn biện pháp đào tạo để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Thông qua đào tạo, người lao động sẽ được bổ sung những kiến thức chuyên môn, kỹ năng còn thiếu để thực hiện tốt hơn công việc được giao. Đào tạo cũng giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về các nghiệp vụ của mình, xử lý tốt các tình huống phát sinh trong công việc, làm việc tự giác hơn, có thái độ lao động tốt hơn, nâng cao khả năng thích ứng của họ trong tương lai. Từ đó, chất lượng công việc, hiệu quả làm việc được nâng cao, điều này cũng chứng tỏ chất lượng nguồn nhân lực được nâng cao.

- ***Tuyển chọn nhân lực***

Công tác tuyển dụng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp. Tuyển dụng còn ảnh hưởng đến các chức năng khác của quản trị nguồn nhân lực như việc đánh giá sự thực hiện công việc, công tác trả thù lao, công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực và các mối quan hệ lao động. Tuyển dụng còn là khâu ảnh hưởng rất lớn đến bố trí và hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực, hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực phản ánh mặt chất của chất lượng nguồn nhân lực.

Khi nhiều người tham gia tuyển mộ cho phép tổ chức, doanh nghiệp có nhiều so sánh và lựa chọn nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu công việc. Do đó, hoạt động này bị ảnh hưởng rất lớn từ quy mô của lực lượng lao động và thị trường lao động. Tuy nhiên, thị trường lao động mới chỉ quan tâm đến số lượng nguồn nhân lực, còn chất lượng nguồn nhân lực chưa thực sự được quan tâm: tuyển dụng chủ yếu quan tâm đến trình độ đào tạo (loại bằng, cấp) nơi đào tạo, thời gian đào tạo, hình thức đào tạo mà ít quan tâm đến khả năng giải quyết công việc, kỹ năng và những tiềm năng còn ẩn chứa của nguồn nhân lực.

Đặc biệt, hoạt động tuyển dụng nguồn nhân lực còn bị chi phối nhiều từ các mối quan hệ xã hội khác. Về hình thức nhiều doanh nghiệp tổ chức tuyển dụng rộng rãi và công khai hoạt động tuyển dụng trên mọi phương tiện, nhưng không ít doanh

ng nghiệp tổ chức tuyển dụng không công khai và ảnh hưởng từ mối quan hệ chẳng hạn về họ hàng, thân quen gia đình... làm ảnh hưởng lớn đến chất lượng tuyển dụng và chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp.

Nếu công tác tuyển dụng thực sự quan tâm đến chất lượng tuyển dụng để tìm nguồn nhân lực có chất lượng, các tổ chức, doanh nghiệp cần công bố công khai các tiêu chí yêu cầu của công việc để ứng viên xem xét khả năng đáp ứng. Để có được những điều đó đòi hỏi các tổ chức, doanh nghiệp phải biết thu hút và đãi ngộ tài chính và phi tài chính xứng đáng cho nguồn nhân lực. Khai thác khả năng làm việc, sức sáng tạo và tinh thần làm việc tích cực phụ thuộc rất lớn vào sự đãi ngộ hay những thù lao tạo động lực cho nguồn nhân lực.

- ***Thù lao cho nguồn nhân lực***

Thù lao có ảnh hưởng rất lớn đến lựa chọn công việc, tình hình thực hiện công việc, chất lượng sản phẩm, hiệu quả hoạt động của tổ chức, doanh nghiệp. Mục tiêu cơ bản của thù lao là thu hút nguồn nhân lực giỏi, đáp ứng được yêu cầu công việc, gìn giữ và động viên nguồn nhân lực thực hiện công việc tốt nhất. Thù lao gồm thù lao cơ bản, các khuyến khích và các phúc lợi. Tiền công hay tiền lương là khoản thù lao cố định nguồn nhân lực nhận được thường kỳ trong tổ chức, doanh nghiệp. Các khuyến khích là khoản thù lao ngoài tiền công hay tiền lương để động viên nguồn nhân lực làm tốt hơn. Các phúc lợi là phần thù lao gián tiếp trả cho nguồn nhân lực dưới dạng các hỗ trợ như lương hưu, bảo hiểm, các chương trình nghỉ ngơi giải trí... Ngoài ra, thù lao phi tài chính gồm mức độ hấp dẫn của công việc, yêu cầu và trách nhiệm khi thực hiện công việc, tính ổn định hay mức độ thách thức của công việc, cơ hội thăng tiến, điều kiện làm việc, chính sách và lịch làm việc, bầu không khí nơi làm việc ... đều là sự đãi ngộ của tổ chức, doanh nghiệp với nguồn nhân lực.

- ***Chiến lược phát triển kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp***

Căn cứ vào chiến lược phát triển kinh doanh mà tổ chức, doanh nghiệp lên kế hoạch về chất lượng nguồn nhân lực: bao gồm các kiến thức, kỹ năng cần thiết, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực hiện tại, so sánh và đưa ra số lao động cần thiết

theo trình độ lành nghề, kỹ năng đã đạt yêu cầu của công việc đặt ra để từ đó có kế hoạch đào tạo nâng cao nhằm cải thiện chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp.

- ***Môi trường làm việc***

Môi trường làm việc không chỉ bao gồm cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng trang thiết bị phục vụ cho công việc mà còn bao gồm những mối quan hệ giữa đồng nghiệp, cấp trên – cấp dưới, không khí làm việc, phong cách, cách thức làm việc của tổ chức, doanh nghiệp. Một môi trường làm việc tốt sẽ tạo điều kiện, cơ hội để người lao động thể hiện năng lực, phát triển bản thân, cống hiến hết mình, gắn bó lâu dài với tổ chức, doanh nghiệp. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh đảm bảo được tính công bằng, cạnh tranh lành mạnh sẽ là nhân tố kích thích người lao động phát triển.

- ***Nhận thức của người lao động về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực***

Muốn nâng cao chất lượng, trước tiên, chính bản thân người lao động phải nhận thức được sự phù hợp của bản thân đối với công việc, mình đã có và còn cần những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất gì, từ đó ý thức, tự giác học hỏi nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân. Bởi nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp không chỉ từ một phía doanh nghiệp mà bản thân người lao động cũng phải mong muốn và có thái độ hợp tác thì mới dễ dàng thực hiện và hiệu quả đạt được sẽ cao nhất.

1.2.4. Tầm quan trọng của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong giai đoạn hiện nay, khi chuyển sang nền kinh tế dựa chủ yếu vào tri thức và trong xu thế toàn cầu hoá, hội nhập quốc tế diễn ra mạnh mẽ, chúng ta cần nhận thức rõ ràng hơn về vai trò quyết định của nguồn nhân lực trong phát triển.

Con người được nhìn nhận là một tiềm năng, một điều kiện cần thiết không thể thiếu để tạo ra động lực thúc đẩy quá trình phát triển. Nguồn lực con người bao gồm những tiêu chí sau:

- Là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khoẻ và trí tuệ, năng lực và phẩm chất.

- Là tổng thể sức dự trữ những tiềm năng, những năng lực thể hiện sức mạnh con người.
- Là sự kết hợp giữa thể lực và trí lực, cho thấy khả năng sáng tạo, chất lượng, hiệu quả hoạt động và triển vọng phát triển mới của con người.

Nguồn lực con người Việt Nam với tư cách là nguồn lực quyết định sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá cần được xem xét ở phương diện sau: đó là đặc điểm về dân số, giới tính, độ tuổi, về trình độ học vấn, tay nghề, kỹ năng lao động, về phẩm chất đạo đức, lối sống v.v... Tóm lại, đó là tổng thể những tiêu chí để đánh giá nguồn lực con người cả về số lượng và chất lượng.

Hiện nay, công nghiệp hoá, hiện đại hoá đặt ra yêu cầu cấp bách phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là vì:

Con người vừa là mục tiêu vừa là động lực của quá trình phát triển. Mục tiêu này cho thấy, mọi quá trình phát triển kinh tế - xã hội, đổi mới đất nước đều hướng tới con người, lấy con người là trung tâm. Công nghiệp hoá, hiện đại hoá ở nước ta là quá trình xây dựng một lực lượng sản xuất hiện đại, trong đó, con người là lực lượng sản xuất hàng đầu. Quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hoá ở nước ta nhằm phát triển kinh tế - xã hội, đưa Việt Nam từ một nước nông nghiệp lạc hậu trở thành nước công nghiệp phát triển, đồng thời đó chính là môi trường để phát triển toàn diện con người.

Đồng thời, việc phát huy nguồn lực con người sẽ tạo ra sức mạnh tổng hợp để chúng ta vượt qua được những khó khăn. Mặt khác, thời đại ngày nay là thời đại của cách mạng khoa học và công nghệ, kinh tế tri thức phát triển. Do đó, phát triển nguồn nhân lực đang trở thành mối quan tâm hàng đầu của nhiều quốc gia trên thế giới để tạo ra sự phát triển nhanh và bền vững, để nâng cao tính cạnh tranh của quốc gia cũng như của doanh nghiệp trong cuộc đua phát triển. Hơn nữa, phát triển nguồn nhân lực còn đảm bảo tính nhân văn của xã hội loài người. Ngày nay, phát triển không chỉ vì mục tiêu kinh tế đơn thuần, mà là hướng tới mở rộng khả năng lựa chọn của con người, để con người có điều kiện phát triển toàn diện, hài hoà.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực cho thấy được những tiêu chí đánh giá cũng như các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực. Từ những lý luận và tiêu chí ở chương này, tác giả có cơ sở để phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của CIC trong Chương 2.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM

Chương 2 sẽ nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung Tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam (giai đoạn 2016-2019). Chương này khái quát quá trình hình thành và phát triển cũng như chức năng nhiệm vụ, cơ cấu bộ máy quản lý của Trung Tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam, đồng thời đánh giá đúng thực trạng nguồn nhân lực, thực trạng chuyên môn nghiệp vụ; chất lượng nguồn nhân lực; thực trạng đào tạo cán bộ, hoạt động lưu trữ thông tin cũng như hoạt động cung cấp thông tin. Bên cạnh đó sẽ nghiên cứu những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của CIC, để từ đó đưa ra được kết quả: những mặt đạt được, những hạn chế và nguyên nhân gây ra những hạn chế đó.

2.1. Tổng quan về Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (CIC)

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển CIC

Tên ngân hàng : TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM

Tên tiếng Anh : National Credit Information Centre of Việt Nam

Tên viết tắt : CIC

Trụ sở chính : Số 10, Quang Trung, Hà Đông, Hà Nội.

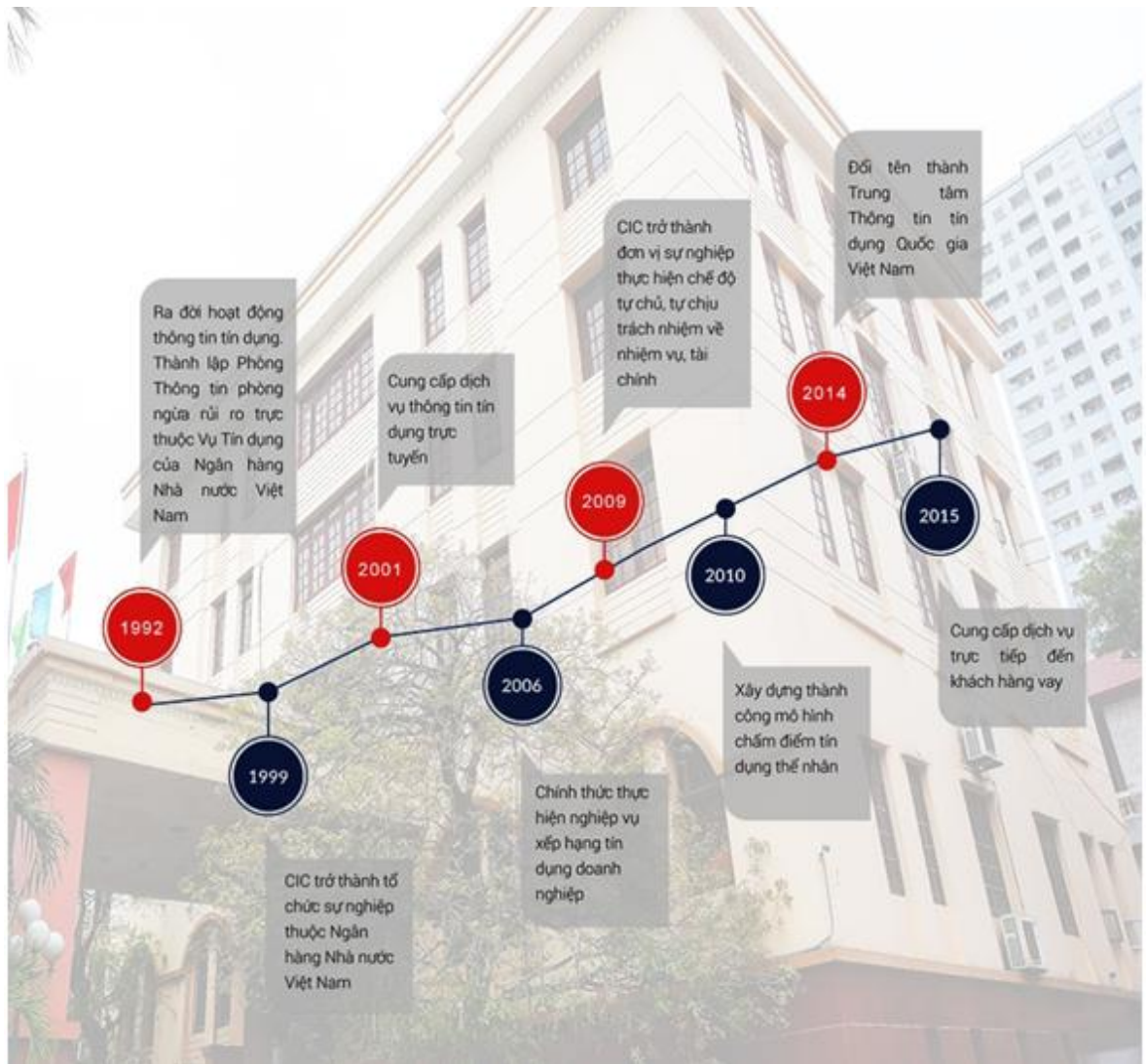
Websize : <https://cic.org.vn>

Logo



Hình 2.1. Logo của CIC

Nguồn: <https://cic.org.vn>



Hình 2.2. Quá trình phát triển của CIC

Nguồn: <https://cic.org.vn>

Năm 1997, kinh tế châu Á rơi vào khủng hoảng đã tác động đến nhiều quốc gia trong khu vực, cũng là thời điểm hệ thống ngân hàng Việt Nam bắt đầu tiến hành các chương trình hiện đại hóa, chú trọng nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng và cho vay thận trọng để đối phó với những rủi ro tiềm ẩn. Đứng trước nhu cầu của kinh tế xã hội, yêu cầu quản lý của NHNN và phòng ngừa rủi ro cho hệ thống ngân hàng, ngày 27/2/1999 Thống đốc NHNN đã ký quyết định thành lập Trung tâm Thông tin tín dụng (TTTD), trực thuộc NHNN Việt Nam trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm TTTD thuộc Vụ Tín dụng - NHNN.

Với phương châm dám nghĩ, dám làm, vừa làm, vừa tổng kết đúc rút kinh nghiệm. Vượt qua muôn vàn khó khăn, thách thức, được sự quan tâm, chỉ đạo, tạo điều kiện của Ban Lãnh đạo NHNN; sự hợp tác, tín nhiệm của các đơn vị trong và ngoài Ngành, cùng với nỗ lực của toàn thể các thể hệ cán bộ, viên chức và người lao động trong đơn vị, Trung tâm TTDD Quốc gia Việt Nam (CIC) đã từng bước xây dựng phát triển hệ thống TTDD trong Ngành lớn mạnh, hoàn thiện cả về mô hình tổ chức, lẫn cơ chế hoạt động, quy mô ngày càng được phát triển. Đến nay, CIC đã trở thành một bộ phận gắn kết, không thể thiếu cho hoạt động quản lý, chỉ đạo điều hành của NHNN, hỗ trợ hoạt động kinh doanh tín dụng, quản trị rủi ro của các TCTD. Đồng thời, CIC còn đóng góp tích cực vào việc duy trì và cải thiện chỉ số tiếp cận tín dụng của Việt Nam.

Trải qua 20 năm xây dựng và trưởng thành, bám sát chủ trương, chính sách của Nhà nước và định hướng của Ngành, với ý chí quyết tâm mạnh mẽ, tinh thần đoàn kết, chủ động, sáng tạo của các thể hệ lãnh đạo, viên chức và người lao động, CIC đã từng bước chuyển đổi thành công mô hình hoạt động từ một đơn vị sự nghiệp phải bao cấp hoàn toàn sang đơn vị sự nghiệp công lập tự chủ hoàn toàn về thực hiện nhiệm vụ, biên chế và tài chính. Đồng thời, CIC đã khẳng định vai trò, vị thế là một trụ cột không thể thiếu của cơ sở hạ tầng tài chính quốc gia, góp phần quan trọng vào sự nghiệp đổi mới, phát triển của Ngành và của đất nước.

Đặc biệt là từ sau khi CIC chuyển đổi thành công mô hình hoạt động và triển khai mạnh mẽ ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động nghiệp vụ, đến nay, CIC đã có bước phát triển vượt bậc với kho dữ liệu TTDD quốc gia có quy mô lớn, có chiều sâu, đạt trên 40 triệu khách hàng vay. Theo đánh giá của Nhóm Ngân hàng Thế giới, độ phủ và chiều sâu TTDD liên tục được cải thiện trong giai đoạn từ 2009 đến nay. Thực hiện cung cấp thông tin nhanh chóng, kịp thời phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của Ban Lãnh đạo NHNN, hỗ trợ công tác hoạch định chính sách, thanh tra, giám sát và xử lý nợ xấu; cung cấp các sản phẩm dịch vụ có chất lượng tới mạng lưới các TCTD khắp cả nước; từng bước mở rộng hoạt động trao đổi TTDD xuyên biên giới theo xu hướng hội nhập.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của CIC

Chức năng: Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam là tổ chức sự nghiệp công lập trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, thực hiện chức năng đăng ký tín dụng quốc gia; thu nhận, xử lý, lưu trữ, phân tích thông tin tín dụng; phòng ngừa và hạn chế rủi ro tín dụng; chấm điểm, xếp hạng tín dụng pháp nhân và thể nhân trên lãnh thổ Việt Nam phục vụ cho yêu cầu quản lý nhà nước của Ngân hàng Nhà nước; cung ứng sản phẩm dịch vụ thông tin tín dụng theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật.

Kho dữ liệu Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam do CIC quản lý lưu giữ thông tin của hơn 30 triệu khách hàng vay, với sự tham gia báo cáo thông tin của 100% các tổ chức tín dụng hoạt động tại Việt Nam, hơn 1000 quỹ tín dụng nhân dân và các tổ chức tài chính vi mô cũng như các tổ chức khác trong và ngoài hệ thống ngân hàng trên cơ sở cập nhật định kỳ, đột xuất dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại và các giải pháp thu thập, xử lý thông tin tự động, tiên tiến.

Nhiệm vụ: Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam - NHNN Việt Nam có các nhiệm vụ và quyền hạn sau:

- a) Xây dựng, trình Thống đốc ký ban hành các văn bản về hoạt động TTTD; tổ chức hướng dẫn triển khai thực hiện sau khi được Thống đốc ký ban hành.
- b) Xây dựng, trình Thống đốc phê duyệt các đề án, dự án, kế hoạch, chương trình về phát triển CIC dài hạn, năm năm, hàng năm; tổ chức triển khai thực hiện sau khi được Thống đốc phê duyệt.
- c) Lập, trình Thống đốc phê duyệt danh mục, tiêu chuẩn về TTTD; tổ chức xử lý, lưu trữ, quản lý kho dữ liệu quốc gia về TTTD.
- d) Tổ chức khai thác, thu thập, mua thông tin tín dụng từ các nguồn trong, ngoài nước; cung cấp kịp thời, đầy đủ, trung thực các sản phẩm TTTD cho NHNN, các TCTD và các tổ chức khác theo quy định của Thống đốc và của pháp luật.
- e) Thực hiện phân tích, xếp hạng và chấm điểm tín dụng đối với các tổ chức, cá nhân có quan hệ vay vốn của các TCTD.

f) Xuất bản các ấn phẩm TTTD và phát hành Bản tin TTTD theo quy định của pháp luật.

g) Thực hiện các dịch vụ TTTD; cảnh báo sớm rủi ro tín dụng theo quy định của pháp luật.

h) Được liên doanh, liên kết với các tổ chức, cá nhân hoặc thuê chuyên gia trong và ngoài nước để thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định của Thống đốc và của pháp luật.

i) Tổ chức các hoạt động nghiên cứu, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về lĩnh vực TTTD; phối hợp với Trường Bồi dưỡng cán bộ ngân hàng và các tổ chức liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, viên chức làm công tác TTTD của CIC và của ngành ngân hàng.

k) Quản lý biên chế và sử dụng cán bộ, viên chức.

l) Phối hợp với các đơn vị chức năng thực hiện việc hợp tác quốc tế; tiếp nhận, quản lý các dự án trợ giúp kỹ thuật của các tổ chức quốc tế về lĩnh vực TTTD khi được Thống đốc giao.

m) Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định của NHNN và của pháp luật.

n) Quản lý tài chính, tài sản của CIC theo quy định của pháp luật

o) Thực hiện các nhiệm vụ khác do Thống đốc giao.

Tầm nhìn: Phấn đấu trở thành một tổ chức thông tin tín dụng công hàng đầu khu vực thông qua các nỗ lực phát triển cơ sở dữ liệu đầy đủ, đa dạng, dựa trên nguyên tắc chia sẻ thông tin có đi có lại và áp dụng hệ thống công nghệ hiện đại cũng như sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao, CIC cam kết không ngừng phát triển các sản phẩm dịch vụ thông tin tín dụng chất lượng cao, chi phí hợp lý, đạt chuẩn quốc tế để đáp ứng nhu cầu sử dụng của các đơn vị khai thác thông tin và góp phần đảm bảo tính công bằng, minh bạch và nâng cao khả năng tiếp cận tín dụng của người vay.

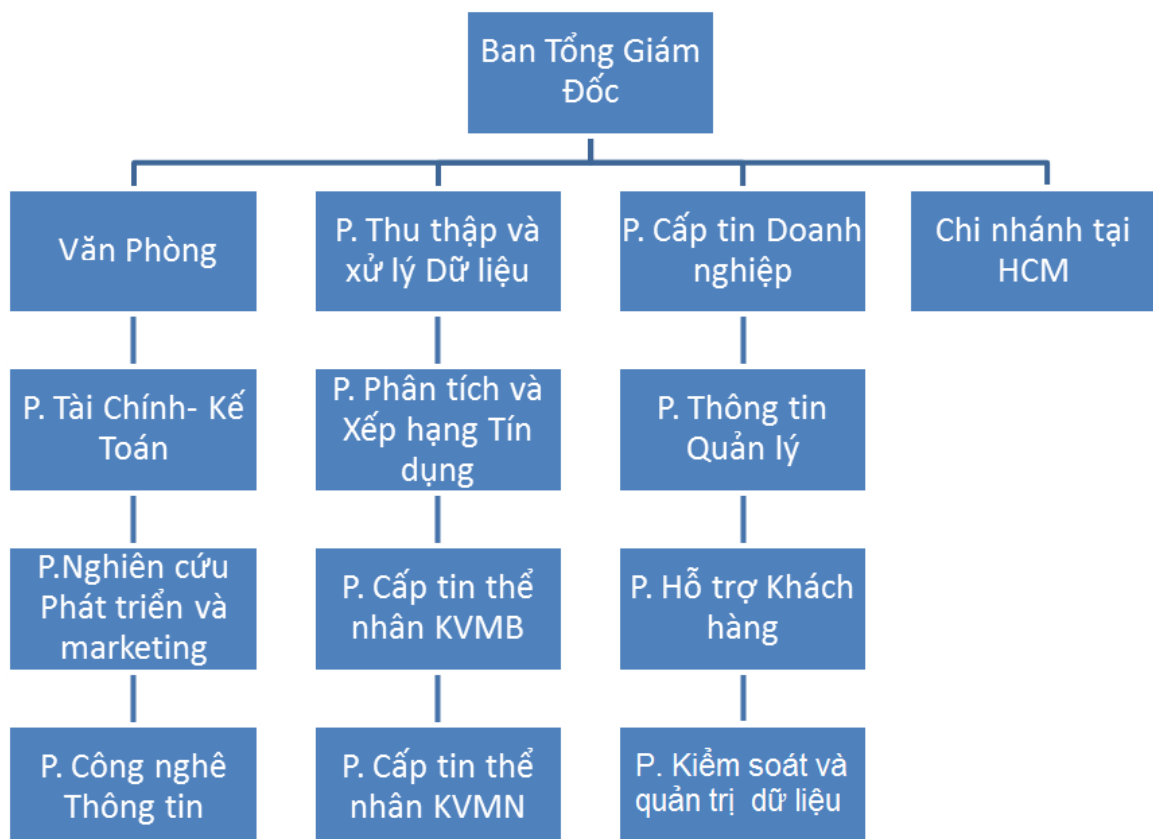
Sứ mệnh:

- Là đầu mối trong hoạt động thông tin tín dụng quốc gia.

- Ứng dụng các kỹ năng công nghệ thông tin tiên tiến đảm bảo hoạt động có hiệu quả và chất lượng cao.
- Phát triển hệ thống sản phẩm, dịch vụ đa dạng, phong phú cho Ngân hàng Nhà nước, tổ chức tín dụng, tổ chức và cá nhân khác.
- Đảm bảo cung cấp thông tin một cách độc lập, khách quan, công bằng, minh bạch, đúng hạn và đúng đối tượng.
- Đảm bảo mang lại sự hài lòng và niềm tin cho khách hàng bằng thái độ làm việc chuyên nghiệp và công tâm.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của CIC

Cơ cấu bộ máy quản lý của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam được thể hiện trong hình 2.3 dưới đây:



Hình 2.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của CIC

Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự – CIC năm 2019

Tổng giám đốc có nhiệm vụ: Tổ chức và thực hiện nhiệm vụ của CIC và chịu trách nhiệm trước Thống đốc và pháp luật về toàn bộ hoạt động của CIC; quyết định chương trình, kế hoạch công tác của CIC và áp dụng các biện pháp cần thiết theo thẩm quyền nhằm đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ được giao; ký các văn bản thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Phó Tổng giám đốc có nhiệm vụ: Chấp hành sự phân công của Tổng giám đốc; giúp Tổng giám đốc chỉ đạo, điều hành một số lĩnh vực công tác của CIC và chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc và pháp luật về lĩnh vực công tác được phân công phụ trách.

Quyết định số 93/QĐ-TTDD ngày 26/03/2014 của Tổng giám đốc Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam đã quy định nhiệm vụ các phòng, chi nhánh thuộc Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam như sau:

Bảng 2.1. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng tại CIC

STT	Tên phòng	Chức năng, nhiệm vụ
1	Văn Phòng	Quản lý cán bộ, hợp đồng lao động; công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật; chế độ bảo hiểm; quản lý công sở, tài sản; công tác hành chính, quản trị, văn thư, lưu trữ và bảo vệ cơ quan. Phối hợp với P.Hỗ trợ KH trong công tác giải quyết khiếu nại có liên quan trực tiếp đến cán bộ trong Trung tâm
2	Nghiên cứu và Phát triển	Nghiên cứu xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật, các tiêu chuẩn thông tin trong lĩnh vực TTDD. Xây dựng các mẫu sản phẩm và dịch vụ TTDD; Thực hiện nghiên cứu, phát triển và giới thiệu sản phẩm mới của CIC. Kiểm soát hoạt động nội bộ; quan hệ đối ngoại. Lập mục tiêu, kế hoạch đẩy mạnh khai thác sản phẩm dịch vụ tới khách hàng, tìm kiếm phát triển khách hàng mới.

3	Thu thập và Xử lý Dữ liệu	<p>Thu nhận, xử lý thông tin từ các TCTD, các tổ chức Tài chính vi mô và các tổ chức ngoài ngành theo quy định của Thống đốc NHNN về hoạt động TTTD.</p> <p>Hỗ trợ các TCTD về công nghệ thông tin trong hoạt động TTTD.</p> <p>Thu thập và xử lý dữ liệu Tài chính Doanh nghiệp. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng Giám đốc giao</p>
4	Cấp tin Thẻ nhân Miền Bắc	<p>Phạm vi thực hiện là KH vay thẻ nhân từ Thừa Thiên Huế trở ra.</p> <p>Thực hiện chấm điểm tín dụng, tạo lập và cung cấp báo cáo chấm điểm tín dụng KH vay là thẻ nhân.</p> <p>Thực hiện tạo lập và cung cấp TTTD thẻ nhân cho các TCTD, tổ chức khác theo quy định.</p>
5	Cấp tin Thẻ nhân Miền Nam	<p>Phạm vi thực hiện là KH vay thẻ nhân từ Đà Nẵng trở vào.</p> <p>Chức năng, nhiệm vụ giống như Cấp tin Thẻ nhân Miền Bắc.</p>
6	Xếp hạng tín dụng	<p>Xây dựng mô hình, phương pháp, phân tích, tạo lập và cung cấp các sản phẩm, ấn phẩm về xếp hạng, chấm điểm tín dụng DN và cá nhân.</p> <p>Chịu trách nhiệm, đề xuất phương án cải tiến về nội dung, hình thức website xếp hạng tín dụng.</p>
7	Công nghệ thông tin	<p>Quản lý, vận hành, cập nhật dữ liệu và đảm bảo hoạt động hệ thống công nghệ thông tin của CIC.</p> <p>Hỗ trợ các chi nhánh NHNN về công nghệ thông tin trong hoạt động TTTD.</p> <p>Thiết kế, xây dựng và phát triển phần mềm của CIC.</p>
8	Tài chính Kế toán	<p>Quản lý tài chính, tài sản, hợp đồng kinh tế; thực hiện hạch toán kế toán của CIC.</p> <p>Xây dựng, sửa đổi bổ sung các quy định chế độ về tài chính đối với cán bộ, ban hành mức thu thu dịch vụ TTTD theo thẩm quyền của TGD theo quy định của pháp luật.</p>

9	Thông tin quản lý	Cung cấp thông tin phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước. Tạo lập cung cấp thông tin cảnh báo Tín dụng Tạo lập và cung cấp thông tin theo lô: Theo TT02/2013/TT-NHNN, thông tin đáp ứng yêu cầu quản trị rủi ro, xây dựng mô hình tìm kiếm, lựa chọn khách hàng vay của TCTD
10	Cấp tin Doanh nghiệp	Thực hiện tạo lập và cung cấp TTTD Doanh nghiệp trong nước, và nước ngoài bao gồm báo cáo QHTD, bảo đảm tiền vay, thẻ tín dụng cho các TCTD, tổ chức khác theo quy định. Thực hiện khai thác thông tin về DN nước ngoài thông qua các đối tác nước ngoài Xây dựng kho dữ liệu DN bằng Tiếng Anh, phục vụ hoạt động trao đổi và cung cấp thông tin ngoài nước.
11	Phòng Hỗ trợ Khách hàng	Kiểm soát nội bộ; Tư vấn, hỗ trợ khách hàng; Giải quyết khiếu nại
12	Kiểm soát và Quản trị dữ liệu	Kiểm soát và quản trị thông tin từ các TCTD, các tổ chức Tài chính vi mô và các tổ chức ngoài ngành theo quy định của Thống đốc NHNN về hoạt động TTTD. Kiểm soát và quản trị dữ liệu Tài chính Doanh nghiệp. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng Giám đốc giao.
13	Chi nhánh Thông tin tín dụng tại TPHCM	Thu thập thông tin tại TPHCM và các tỉnh phía nam; Đăng ký tín dụng, cung cấp sản phẩm, dịch vụ tại TPHCM và các tỉnh phía nam; Thực hiện nhiệm vụ đại diện theo ủy quyền của Tổng Giám đốc.

2.1.4. Tình hình hoạt động của CIC trong những năm gần đây

Trải qua hơn 20 năm hoạt động, được sự quan tâm chỉ đạo của Ban lãnh đạo NHNN Việt Nam, sự ủng hộ giúp đỡ của các cơ quan hữu quan, cùng với sự nỗ lực của toàn thể Ban lãnh đạo CIC cũng như cán bộ nhân viên, CIC đã từng bước vượt qua những khó khăn ban đầu, hoạt động TTTD dần đi vào ổn định. Cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu nổ ra năm 2008 vừa qua đã có ảnh hưởng xấu đến tất cả các

nước trên thế giới trong đó có Việt Nam. Vai trò của CIC càng trở nên cần thiết đối với các TCTD trong hoạt động tín dụng, vì vậy, việc đánh giá thực trạng hoạt động của CIC vào lúc này là rất cần thiết nhằm định hướng phát triển CIC thành một kênh thông tin tin cậy, góp phần đắc lực cho hoạt động tín dụng nhằm ngăn ngừa, hạn chế rủi ro, cung cấp thông tin phục vụ nhiệm vụ quản lý của NHNN từ đó góp phần đảm bảo an toàn, phát triển bền vững hệ thống ngân hàng, góp phần cho sự nghiệp phát triển kinh tế đất nước. Các hoạt động chính của CIC:

- ***Hoạt động thu thập và xử lý thông tin***

Thu thập thông tin là hoạt động rất quan trọng trong hoạt động của Trung tâm TTTD, nó cung cấp toàn bộ nguồn dữ liệu đầu vào cho mọi hoạt động của CIC. Để thu thập thông tin được thực hiện tốt, CIC đã chú ý khai thác các nguồn có thể thu thập và đề ra phương pháp thu thập thích ứng. Mặt khác, CIC đã cải tiến mẫu file, quy định chỉ báo cáo file số liệu dạng text không nhận file số liệu Excel như trước đây cũng tạo điều kiện cho việc báo cáo của các TCTD được thuận tiện, chính xác, chuẩn hóa nên kết quả thu thập thông tin tại CIC đã có bước chuyển biến tích cực.

Khi tiếp nhận các nguồn thông tin do các TCTD, chi nhánh TCTD truyền về, CIC có chương trình phần mềm để xử lý các thông tin nhận được qua việc kiểm tra, sàng lọc, đảm bảo tính tin cậy của thông tin đầu vào và phân tích, tổng hợp thông tin.

- ***Hoạt động lưu trữ thông tin***

CIC đã chú trọng tới việc lưu trữ thông tin để tạo dựng kho dữ liệu lịch sử của NHNN về thông tin các khách hàng có quan hệ với các NHTM. Tại đây hồ sơ khách hàng bao gồm hồ sơ pháp lý, tình hình tài chính, tình hình hoạt động và quan hệ tín dụng...các thông tin đó thường xuyên được cập nhật bổ sung những thay đổi mới nhất và được lưu trữ theo mã số và có thể tra cứu nhanh, chính xác. Đến nay, phần lớn các chi nhánh TCTD đều báo cáo số liệu tập trung tại hội sở chính, từ đó hội sở chính báo cáo số liệu cho.

- ***Hoạt động cung cấp thông tin***

* *Đối tượng được sử dụng thông tin:* Theo quy định hiện hành của Thống đốc NHNN, đối tượng được sử dụng thông tin của CIC bao gồm: Các Vụ, Cục, đơn

vị thuộc NHNN; NHNN Chi nhánh tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; TCTD, tổ chức khác có hoạt động ngân hàng; tổ chức và cá nhân có sử dụng TTTD.

* *Quy định về tra cứu thông tin*: việc tra cứu thông tin thực hiện trên website của CIC, đơn vị được sử dụng thông tin phải đăng ký danh sách người truy cập, được CIC cấp quyền, cấp mật khẩu truy cập. Việc tra cứu thông tin có thể bằng 2 cách tạo phiếu hỏi tin gửi CIC qua website CIC hoặc tra cứu tự động trên website của CIC (việc tra cứu tự động chỉ giới hạn ở một số thông tin nhất định và quy định đối với từng cấp user truy cập như user truy cập của hội sở TCTD, user truy cập của Chi nhánh TCTD).

Để giúp các TCTD, doanh nghiệp Việt Nam trong giao dịch làm ăn với các doanh nghiệp nước ngoài, CIC đã ký kết và thực hiện hợp đồng trao đổi thông tin với các hãng thông tin quốc tế. Thông qua kênh thông tin này, CIC đã phát hiện ra một số công ty nước ngoài có tình hình tài chính yếu hoặc có dấu hiệu lừa đảo vào Việt Nam chào cho vay vốn, từ đó cảnh báo với các TCTD, các doanh nghiệp để tránh tổn thất lớn về kinh tế. Qua đó, nhiều doanh nghiệp Việt Nam đã biết đến CIC và quan tâm hơn đến việc khai thác thông tin về các doanh nghiệp nước ngoài trong việc đề phòng, hạn chế rủi ro tín dụng. Số lượng bản trả lời tin tăng dần qua các năm từ năm 2015 đến năm 2019.

2.2. Tình hình nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)

2.2.1. Số lượng nhân sự của CIC

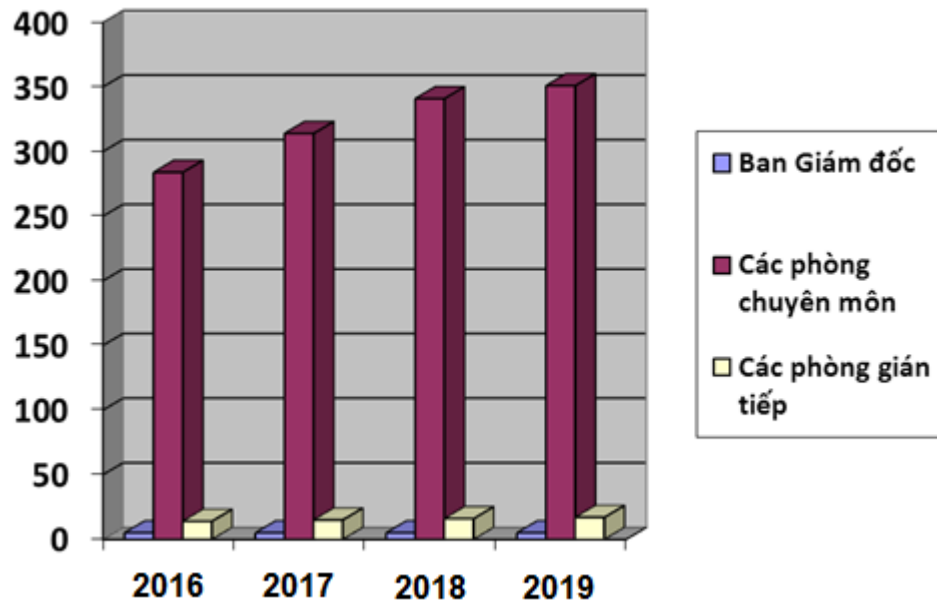
Số lượng nguồn nhân lực có vai trò rất lớn đối với hoạt động của tổ chức, của Trung tâm nó phụ thuộc vào quy mô hoạt động của tổ chức đó. Đơn vị có quy mô lớn thì thông thường cần nhiều nhân lực và ngược lại.

Trong thời gian qua, lao động tại Trung tâm có chiều hướng tăng đều qua các năm. Tình hình lao động của Trung tâm thời gian qua được thể hiện ở bảng 2.1.

Bảng 2.2. Số lượng nguồn nhân lực CIC giai đoạn 2016-2019*Đơn vị tính: Người*

STT	Bộ phận	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
1	Ban Tổng Giám đốc	4	4	4	4
2	Khối Văn phòng	17	20	21	22
3	Phòng Nghiên cứu Phát triển	25	28	30	32
4	Phòng Tài chính- Kế toán	12	14	15	15
5	Phòng Công nghệ Thông tin	15	19	20	21
6	Phòng Hỗ trợ Khách hàng	5	8	12	13
7	Phòng Thông tin Quản lý	14	17	19	20
8	Phòng Xếp hạng Tín dụng	29	33	35	35
9	Phòng Cấp tin Doanh nghiệp	34	36	39	40
10	Phòng Cấp tin thể nhân MB	15	17	18	19
11	Phòng Cấp tin thể nhân MN	21	22	24	24
12	Phòng Thu thập và xử lý DL	53	57	64	65
13	Phòng Kiểm soát dữ liệu	39	39	40	41
14	Chi nhánh Miền Nam	19	20	21	22
	Tổng số lao động	302	334	362	373

*(Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự - Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia
VN năm 2016, 2017, 2018, 2019)*



Biểu đồ 2.1: Số lượng nguồn nhân lực tại CIC (2016-2019)

(Nguồn xử lý số liệu bằng biểu đồ phần mềm Microsoft Excel)

Theo bảng số liệu thì số lượng nhân lực năm 2016 là 302 người, năm 2017 là 334 người, năm 2018 là 362 người, năm 2019 là 373 người. Trong đó, Ban Tổng Giám đốc từ năm 2012 đến nay vẫn giữ nguyên với số lượng là 4 người, các phòng chuyên môn và hành chính, kế toán biến động về nhân sự là không nhiều nhìn chung là ở mức ổn định. Số lượng nhân lực biến động nhiều nhất là phòng Xử lý Dữ liệu với số lượng nhân viên gia tăng cao nhất và nhiều nhất.

Như vậy, dựa vào bảng số lượng nhân lực và biểu đồ ta thấy số lượng nguồn nhân lực của Trung tâm có sự tăng lên theo từng năm. Phòng Xử lý Dữ liệu đóng một vai trò vô cùng quan trọng vì là phòng thu thập và xử lý nguồn dữ liệu đầu vào, là nơi tạo nên kho dữ liệu chuẩn của CIC. Do vậy Trung tâm đặc biệt dành sự quan tâm và hỗ trợ đặc biệt để phòng XLDL có đủ số lượng nhân viên và kỹ thuật tốt nhất để thực hiện công việc. Xét về mục tiêu của Trung tâm trong hiện tại và tương lai thì số lượng nguồn nhân lực hiện cần có lộ trình tăng một cách hợp lý và cụ thể.

2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của CIC

2.2.2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi tại CIC từ năm 2016 – 2019

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100
Độ tuổi < 30	110	36,5	128	38,3	130	35,91	156	41,82
Độ tuổi 30 – 45	114	38	131	39,2	139	38,39	144	38,60
Độ tuổi > 45	78	25,5	75	22,5	93	25,70	73	19,58

(Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự - Trung Tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia VN)

Số liệu thống kê năm 2019 về cơ cấu lao động theo tuổi thì dưới 30 có 156 người chiếm 41,82%, từ 30 - 45 tuổi có 144 người chiếm 38,60%, trên 45 tuổi có 73 người chiếm 19,58%. Nhìn chung, tính cho tới thời điểm năm 2019 thì cơ cấu lao động của CIC là nguồn lao động trẻ. Đáp ứng được ngày một tốt hơn nhu cầu về nâng cao công nghệ, tuy nhiên nguồn lao động trung niên (từ 30-45) vẫn được giữ vững tỉ trọng để thuận lợi hơn trong việc nâng cao trình độ chuyên môn và kinh nghiệm nghề nghiệp.

2.2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính

Bảng 2.4. Cơ cấu lao động và giới tính 2012 - 2015

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu	2016		2017		2018		2019	
	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100
Nam	185	61	195	58	202	56	210	56
Nữ	117	39	139	42	160	44	163	44

(Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự - Trung Tâm Thông tin Tin dụng Quốc gia VN)

Do yêu cầu công việc của CIC chủ yếu là thu thập và xử lý dữ liệu thông tin, cần có sự hiểu biết về nghiệp vụ Ngân hàng nên hiện nay sự chênh lệch giữa lao động nam và nữ là tương đối đồng đều. Tại khối lao động quản lý, công nghệ thông tin và kỹ thuật thì lao động nam chiếm số lượng nhiều hơn lao động nữ và ngược lại ở khối gián tiếp (kế toán, văn phòng), nữ giới thường chiếm tỷ trọng cao hơn. Ở khối trực tiếp thu thập và xử lý thông tin thì số lượng lao động nam và nữ gần như đồng đều. Điều này được quyết định do đặc thù công việc của từng phòng ban CIC.

2.2.2.3. Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn

Trình độ học vấn là trình độ ở các cấp bậc khác nhau mà cán bộ nhân viên đã qua đào tạo và được minh chứng bằng các văn bằng chứng chỉ. Những văn bằng chứng chỉ này ngoài để phân biệt các cấp bậc đào tạo, nó còn là cơ sở quan trọng để đánh giá trình độ của cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, văn bằng cũng có ý nghĩa rất quan trọng trong việc tuyển dụng, bố trí công việc và trả lương cho người lao động trong cơ quan.

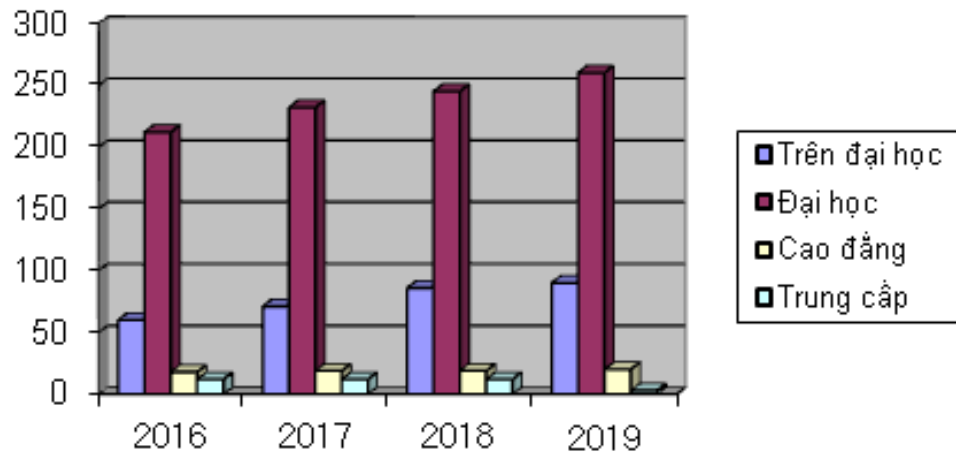
Bảng 2.5: Trình độ học vấn của cán bộ nhân CIC năm 2016 – 2019*Đơn vị tính: Người*

Trình độ	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100
1. Trên đại học	60	20	71	21	86	23,7	90	24
2. Đại học	212	70	240	71	257	70	260	69,7
3. Cao đẳng	18	6	19	6	19	5,2	20	5,3
4. Trung cấp	12	4	4	2	4	1,1	3	0,8

(Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự - Trung Tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia VN)

Bảng 2.5 thể hiện trình độ chuyên môn của CIC, qua bảng thấy rằng tỷ lệ cán bộ có trình độ trên đại học và đại học ngày càng tăng, chiếm trên 90% cán bộ công nhân viên của CIC. Cán bộ trình độ trung cấp và cao đẳng cũng cải thiện trình độ học vấn qua các năm. Nhìn vào bảng 2.6 có thể thấy rằng trình độ trung cấp gần như không còn, trình độ cao đẳng chiếm tỷ trọng rất thấp, điều này giúp CIC có được đội ngũ cán bộ có năng lực chuyên môn cao, đáp ứng được yêu cầu nghề nghiệp

Sự gia tăng trong số lượng lao động đi kèm với sự thay đổi trong chất lượng nguồn nhân lực tại CIC đã góp phần đáng kể trong sự phát triển mạnh mẽ và hiệu quả của CIC thời gian qua. Nhìn vào cơ cấu và trình độ đào tạo, nhân lực của CIC là một đội ngũ lao động được đào tạo cơ bản và ở cấp độ đào tạo cao. Số cán bộ ở trình độ sau đại học qua các năm có xu hướng tăng dần lên. Trong nhóm này, chiếm tỷ lệ cao là ban lãnh đạo và các trưởng phòng, phó phòng của các bộ phận.



Biểu đồ 2.2: Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn

(Nguồn xử lý số liệu bằng biểu đồ phần mềm Microsoft Excel)

Căn cứ vào trình độ đại học CIC dễ dàng sắp xếp, bố trí lao động vào đúng người, đúng việc phù hợp với năng lực chuyên môn của từng nhân viên. Đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn để tiếp thu những tiến bộ của khoa học kỹ thuật mới và cũng ứng dụng vào công việc thực tế. Người có trình độ lao động cao sẽ được trả lương cao, chế độ đãi ngộ hơn và chính họ sẽ là động lực để những người lao động có trình độ thấp hơn chịu khó học hỏi, đào tạo để nâng cao tay nghề để có được mức đãi ngộ tương xứng hơn.

2.2.2.4. Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ chuyên môn

Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của CIC qua chuyên môn nghề nghiệp là yếu tố then chốt để có một hệ thống vững mạnh. Một tổ chức có chất lượng nguồn nhân lực tốt hay không thì yếu tố đầu tiên phải xem xét đó là nền tảng, nền tảng ở đây chính là kiến thức chuyên môn mà mỗi nhân lực đã được đào tạo bài bản để làm việc. Thống kê dưới đây sẽ phản ánh chi tiết về chuyên ngành đào tạo của các cán bộ nhân viên CIC trong giai đoạn từ năm 2016 - 2019.

Bảng 2.6: Chuyên ngành đào tạo của cán bộ nhân viên CIC*Đơn vị tính: Người*

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100
Chuyên ngành ngân hàng	258	85,4	281	84,2	306	84,6	315	84,5
Chuyên ngành kế toán	12	4	14	4,2	15	4,1	15	4
Ngành công nghệ thông tin	15	5	19	5,6	20	5,5	21	5,6
Các chuyên ngành khác	17	5,6	20	6	21	5,8	22	5,9

(Nguồn: Phòng tổ chức nhân sự)

Nguồn nhân lực của CIC được đào tạo chủ yếu từ các trường đại học trong nước có chất lượng và uy tín về ngành tài chính – ngân hàng như: Học viện ngân hàng, học viện tài chính, đại học ngoại thương, thương mại ... Chiếm tỷ lệ cao nhất trong nhóm các chuyên ngành được đào tạo là các ngành liên quan đến: tài chính - ngân hàng, chiếm đến hơn 80% trong số các chuyên ngành.

Ngoài ra, ta thấy số lượng nhân sự ngành công nghệ thông tin mặc dù chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng đang có xu hướng tăng dần qua các năm. Điều này phù hợp với yêu cầu của thị trường.

Nhóm chuyên ngành: tài chính - kế toán trung bình mỗi năm chiếm khoảng 4% trên tổng số các chuyên ngành khác trong hệ thống nhân sự của CIC.

2.2.2.5. Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngạch bậc công chức

Căn cứ hệ thống tiêu chuẩn về ngạch, bậc qui định trong Pháp lệnh công chức nhà nước, cơ cấu đội ngũ công chức của CIC có tỷ lệ như sau:

- Chuyên viên cao cấp: 3%

- Chuyên viên chính: 10%
- Chuyên viên: 85%
- Cán sự : 2%

Việc phân loại nhân lực dựa trên tiêu chuẩn chức danh công chức đã góp phần định hướng cho sự phấn đấu của cán bộ công chức không giữ chức vụ quản lý, góp phần nâng cao nhận thức trách nhiệm và khả năng làm việc theo chế độ chuyên viên. Với xu hướng nâng cao tính chuyên môn trong thực hiện chức năng nhiệm vụ, mỗi chuyên viên trở thành một chuyên gia về lĩnh vực mình đảm nhận, chuyên viên chính là chuyên gia bậc cao về chuyên ngành phụ trách. Trên thực tế, việc phân loại công chức theo ngạch, bậc hiện nay chưa phản ánh thực chất trình độ cán bộ mà nhiều trường hợp việc nâng ngạch đối với công chức nhằm thực hiện chính sách cán bộ như là một biện pháp để giải quyết vấn đề tiền lương. Tổ chức thi nâng ngạch theo định kỳ hàng năm với chỉ tiêu cho trước chưa thể hiện thực chất của kỳ thi là đánh giá để xếp loại chất lượng cán bộ mà còn nặng về ưu tiên quyền lợi vật chất, đi thi phần lớn là không trượt.

2.2.2.6. Trình độ ngoại ngữ, tin học

- **Trình độ ngoại ngữ**

Trong lĩnh vực ngân hàng để có thể tồn tại và phát triển thì trước hết nguồn nhân lực cần phải có nền tảng, nền tảng chính là kiến thức chuyên môn được đào tạo bài bản và những kỹ năng làm việc. Trong đó kỹ năng giao tiếp tiếng anh và kỹ năng tin học là phương tiện không thể thiếu để tiếp cận thông tin cho yêu cầu công việc và đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động trong điều kiện hội nhập.

Đa phần nhân lực của CIC được đào tạo trong nước, số đào tạo ở nước ngoài chỉ chiếm chưa tới 10% tổng số nhân sự. Thống kê dưới đây sẽ phản ánh trình độ ngoại ngữ của cán bộ nhân viên CIC trong giai đoạn từ năm 2016 – 2019.

Bảng 2.7: Trình độ ngoại ngữ của cán bộ nhân viên CIC*Đơn vị tính: Người*

Trình độ	Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014		Năm 2015	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100
1. IELTS, TOEFL	30	10	50	14,97	86	23,7	90	24
2. Trình độ C	215	71,19	240	71,86	257	70	260	69,7
3. Trình độ B	45	14,90	40	11,98	19	5,2	23	8,30
4. Trình độ A	12	3,91	4	1,20	4	1,1	0	0

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự - Trung tâm Thông tin Tin dụng Quốc gia VN)

Qua bảng 2.7 trên đây thấy rằng CIC ngày càng có nhiều cán bộ có trình độ ngoại ngữ cao, các cán bộ này trau dồi ngoại ngữ tại Việt Nam hoặc có nhiều cán bộ đã đi du học, về nước và làm việc tại CIC. Tiếp đến các cán bộ của CIC đến năm 2019 đã hoàn toàn không có cán bộ chỉ đạt trình độ Anh A, tất cả đều từ trình độ B trở lên. Điều này là tín hiệu rất đáng mừng trong thời buổi kinh tế hội nhập quốc tế, khi mà ngoại ngữ là ngôn ngữ giao tiếp giữa các quốc gia với nhau và hầu hết các tài liệu ngân hàng hay các chương trình phần mềm được thiết kế ngôn ngữ bằng tiếng Anh thì trình độ ngoại ngữ đối với cán bộ là vấn đề vô cùng quan trọng.

- **Trình độ tin học**

Song song với kỹ năng về ngoại ngữ thì kỹ năng tin học là yếu tố quan trọng để nguồn nhân lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Hơn nữa, trong thời đại công nghệ số hiện nay, việc thành thạo các kỹ năng tin học đang được hầu hết các tổ chức, doanh nghiệp đều chú trọng và nâng cao, yêu cầu nhân sự của mình phải thành thạo các kỹ năng tin học nói chung và tin học văn phòng nói riêng nhằm nâng cao cơ hội học hỏi và hội nhập với thế giới.

Theo số liệu thống kê, trong số cán bộ tại CIC có 1,3% cán bộ có trình độ tin học cử nhân và 85% cán bộ có trình độ cơ sở. Nhìn chung khả năng sử dụng các

chương trình tin học văn phòng của đội ngũ công chức đã tăng nhiều so với thời kỳ trước đổi mới, rõ nét nhất là ở các đơn vị nghiên cứu, gần 100% cán bộ có khả năng chủ động làm việc với hệ thống máy vi tính và mạng Internet, mạng nội bộ của Ngân hàng để khai thác thông tin. Ngày càng, số lượng cán bộ có chứng chỉ tin học ngày càng nhiều, nhưng trên thực tế khả năng sử dụng máy vi tính vào công việc chuyên môn còn hạn chế. Trong công cuộc hiện đại hóa ngân hàng, ban lãnh đạo CIC đã quan tâm phát triển rộng rãi ứng dụng tin học trong ngân hàng, tạo điều kiện để mỗi chuyên viên có thể sử dụng các tiện ích của công nghệ thông tin. Nhưng để tin học trở thành công cụ đắc lực cho công việc của cá nhân và hoạt động chung của tổ chức, sự cố gắng không chỉ dừng ở hệ thống máy móc vật chất mà phải có sự thay đổi tư duy trong mỗi người lãnh đạo, trong mỗi công chức; cần phải thay thế tư duy lao động thủ công bằng lao động trí tuệ, suy nghĩ trực diện bằng tư duy trừu tượng, định hướng dài hạn.

2.3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)

2.3.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của CIC thông qua các tiêu chí đánh giá

2.3.1.1. Phương pháp nghiên cứu

a. Nghiên cứu định tính

Nghiên cứu định tính nhằm khám phá và hình thành các biến quan sát dùng để đo lường các khái niệm nghiên cứu. Nghiên cứu định tính được thực hiện bằng cách tìm hiểu các mô hình nghiên cứu đã thực hiện để làm cơ sở cho nghiên cứu.

b. Nghiên cứu định lượng

Nghiên cứu định lượng nhằm kiểm định lại các thang đo trong mô hình nghiên cứu thông qua bảng câu hỏi khảo sát. Đối tượng nghiên cứu được tiến hành đối với Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC). Phương pháp định lượng được nhóm tác giả tiến hành vào tháng 1 năm 2020 trên số lượng mẫu quan sát là 200 phần tử. Mẫu nghiên cứu được lựa chọn theo phương pháp lấy mẫu phi ngẫu nhiên, cụ thể là phương pháp lấy mẫu tiện lợi kết hợp với phương pháp lấy

mẫu phân tầng. Trong đó cơ sở để phân tầng mẫu nghiên cứu là dựa vào vị trí công việc và cấp bậc của cán bộ nhân viên được phỏng vấn. Các bảng hỏi sau khi được thu thập, tác giả tiến hành mã hóa các câu hỏi và nhập dữ liệu vào hệ thống.

Nghiên cứu được thực hiện đối với một mẫu nghiên cứu gồm 200 phần tử là những cán bộ nhân viên của CIC, trong đó có 78 người được hỏi là nam giới chiếm 39% tổng số phần tử của mẫu và 122 người được hỏi là nữ chiếm 51% tổng số phần tử của mẫu nghiên cứu. Độ tuổi của những người được hỏi đa số là từ 22 - 35 tuổi (61%), tiếp theo là trên 35 tuổi (22%). Về vị trí công việc, chiếm tỷ lệ cao nhất là nhân viên ở khối các phòng Xử lý dữ liệu đầu vào chiếm 28,42%, tiếp đó là khối các phòng Cung cấp thông tin đầu ra chiếm 22,25%, còn lại là các phòng ban khác.

c. Mẫu điều tra

Để phân tích đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực, luận văn tiến hành như sau:

Trước hết thiết kế bảng hỏi để điều tra khảo sát (xem Phụ lục). Sau đó tiến hành khảo sát điều tra thử 15 người của CIC; tổ chức cho trả lời các câu hỏi đã được thiết kế. Trong 15 phiếu phát ra thu về 12, trong đó 03 phiếu không hợp lệ, do vậy kết quả khảo sát thử dựa trên 12 phiếu hợp lệ. Xử lý số liệu giai đoạn khảo sát thử. Kết quả khẳng định có các nội dung cần đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực.

Khảo sát chính thức: tác giả luận văn sử dụng công thức Slovin để xác định kích thước mẫu và tiến hành khảo sát. Với số mẫu tối thiểu $n = 200$ người. Trong các bảng hỏi gửi đi khảo sát lấy số phiếu hợp lệ (180/200). Cơ cấu khảo sát cũng được phân ra theo giới tính (nam, nữ); theo độ tuổi (dưới 30 tuổi; 30 đến 40; 41 đến 50 và trên 50 tuổi); Theo thâm niên (dưới 5 năm; 5 đến 10 năm; 10 đến dưới 15 năm và trên 15 năm); theo trình độ.

Do hạn chế về điều kiện và thời gian nên tác giả chỉ nghiên cứu được thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của CIC qua các tiêu chí về thể lực và tâm lực. Còn tiêu chí về trí lực được tác giả được thể hiện và phân tích thông qua số liệu thứ cấp đã được trình bày cụ thể ở mục 2.2.2. *Cơ cấu nguồn nhân lực của ngân hàng.*

Sau đây là kết quả thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của cán bộ nhân viên CIC mà tác giả thu thập được.

2.3.1.2. Kết quả điều tra

a. Kết quả nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực thông qua thể lực

Thể lực cũng là một yếu tố quan trọng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Nó là cơ sở, là nền tảng để phát triển trí tuệ của người lao động. Tuy nhiên, đối với ngành ngân hàng thì tiêu chí về thể lực được xếp sau các tiêu chí về trí lực.

- **Thể chất nguồn nhân lực**

Để đánh giá về thể chất nguồn nhân lực, có thể sử dụng các chỉ số về độ tuổi làm việc, chiều cao và cân nặng của nguồn nhân lực đang tham gia làm việc tại CIC. Theo như bảng kết quả cơ cấu độ tuổi nguồn nhân lực của CIC ở mục 2.2.2.1, thì nguồn nhân lực của CIC có độ tuổi dưới 30 và nhóm độ tuổi từ 30 – 45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất tại CIC và đang có xu hướng tăng lên. Đây là nhóm lao động trẻ, khỏe năng động, giàu nhiệt huyết, có sức khỏe tốt, được đánh giá là đạt độ chín cả về tư duy và hành động và đóng vai trò lâu dài trong sự phát triển của CIC.

Chiều cao, cân nặng là thông số cần thiết để đo thể lực nguồn nhân lực. Đối với ngành ngân hàng, yêu cầu đội ngũ nguồn nhân lực của mình không những có các tiêu chí về: chiều cao, cân nặng để đảm bảo có một thể chất tốt để làm việc hiệu quả theo như quy định chung của bộ y tế mà còn yêu cầu có ngoại hình tốt, khuôn mặt ưa nhìn. Đặc biệt khi tuyển dụng vào một số vị trí như: chăm sóc khách hàng, nhân viên kế toán... Dưới đây, là kết quả mà tác giả thu được trong quá trình khảo sát:

Bảng 2.8: Chỉ tiêu về chiều cao cân nặng của đội ngũ nhân sự CIC

Đơn vị tính: Người

Chỉ số về chiều cao					
Nữ	Tiêu chí	Số lượng	Nam	Tiêu chí	Số lượng
	Dưới 1m60	35		Dưới 1m65	7
	1m60 – 1m65	51		1m65 –	18

				1m70	
	Trên 1m65 – 1m70	23		Trên 1m70 – 1m75	36
	Trên 1m70	0		Trên 1m75	10
Tổng số	109		Tổng số	71	
Chỉ số về cân nặng					
Nữ	Tiêu chí	Số lượng	Nam	Tiêu chí	Số lượng
	45kg – 50kg	56		55kg – 60kg	15
	Trên 50kg – 55kg	40		Trên 60kg – 65kg	45
	Trên 55kg – 60kg	13		Trên 65kg – 70kg	10
	Trên 60kg	0		Trên 70kg	1
Tổng số:	109		Tổng số:	71	

(Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả)

Từ bảng trên cho thấy chỉ số sức khỏe của cán bộ nhân viên CIC tương đối tốt. Chỉ số cân nặng của nữ dao động từ 45kg đến 60kg, chiều cao từ 1m60 đến 1m70; sức khỏe bình thường, khá tốt và ổn định. Chỉ số cân nặng đối với nam dao động từ 55kg đến 70kg, chiều cao từ 1m65 đến 1m75, sức khỏe của nam cũng tương đối tốt và ổn định. Điều này phù hợp với tiêu chí tuyển dụng của ngân hàng, với nữ phải cao trên 1m58 và đối với nam phải cao trên 1m65, thân hình cân đối.

Như vậy, tổng quan thể lực của nguồn nhân lực tại CIC được đánh giá là khỏe mạnh theo tiêu chuẩn của Bộ Y tế, đảm bảo điều kiện cần và đủ để làm việc.

- **Sức khỏe nguồn nhân lực**

Theo như quy định của Bộ Y tế thì hiện nay trạng thái sức khỏe của người lao động được chia làm 3 loại: loại A (có thể lực tốt), loại B (có thể lực trung bình),

loại C (có thể lực yếu, không có đủ khả năng lao động). Nhận thức được vai trò quan trọng của tiêu chí này nên yêu cầu về sức khỏe là tiêu chí bắt buộc khi CIC tuyển dụng. Tuy nhiên yêu cầu về sức khỏe đầu vào khi tuyển dụng là chưa đủ, mà sức khỏe cần được duy trì trong suốt quãng đời công vụ của người lao động vì có sức khỏe mới có thể duy trì thực hiện công việc liên tục với áp lực cao. Chính vì thế, tại các trụ sở, chi nhánh của CIC luôn tổ chức khám sức khỏe cho cán bộ nhân viên theo định kỳ hàng năm.

Theo số liệu mà tác giả thu được qua khảo sát về tình trạng sức khỏe của cán bộ nhân viên CIC cho thấy: Số cán bộ nhân viên có thể lực tốt (tình trạng sức khỏe đạt loại A) chiếm 95,6% (173 người) trên tổng số người được hỏi, số cán bộ nhân viên có thể lực trung bình (Loại B) chiếm 4,4% (7 người) và không có ai có thể lực yếu kém không đủ khả năng làm việc (Loại C). Cho thấy, về tổng quan thì cán bộ nhân viên của CIC có tuổi đời bình quân trẻ, tình trạng sức khỏe và ngoại hình tương đối tốt.

b. Kết quả nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực thông qua tâm lực

Mỗi người dù làm bất cứ công việc gì trong bất cứ lĩnh vực nào cũng cần phải có ý thức, trách nhiệm. Mức độ của ý thức, trách nhiệm của một người quyết định mức độ thái độ của người đó khi làm việc, chi phối hành vi và quyết định thành tích công việc của người đó. Do đó, tiêu chí đánh giá về thái độ, hành vi, trách nhiệm của nguồn nhân lực là tiêu chí không thể không nhắc đến khi đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Một nhân sự dù có chuyên môn, kinh nghiệm cao đến đâu nhưng hành vi không tốt, thái độ làm việc không tích cực, thiếu trách nhiệm thì nhân sự đó không thể được đánh giá cao.

Đặc biệt ngân hàng là một trong những lĩnh vực đặc thù, nhân sự không những luôn phải đối mặt với những sức ép công việc vô cùng lớn trong ngành mà còn đòi hỏi đội ngũ nhân sự cần phải có những tiêu chuẩn đạo đức nhất định trong ngành. Bởi ý thức và hành vi cá nhân của mỗi cán bộ nhân viên sẽ góp phần ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu và hình ảnh của cơ quan trong lòng khách hàng.

Dưới đây, là các quy tắc và phẩm chất đạo đức mà mỗi cán bộ nhân viên làm việc trong CIC cần phải có và ghi nhớ:

- Tôn trọng pháp luật và các quy định nội bộ
- Trung thành, luôn vì lợi ích CIC
- Trung thực - Công bằng - Liêm khiết - Tận tâm - Cầu tiến
- Minh bạch và có trách nhiệm
- Cần có thái độ đúng đắn và kiểm soát hành vi khi làm việc.

Dưới đây, sẽ là thực trạng về thái độ làm việc, tâm lý và khả năng chịu áp lực công việc, kết quả thực hiện công việc của cán bộ nhân viên CIC.

• **Thái độ làm việc của nguồn nhân lực**

Để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, người lao động không chỉ cần có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc mà còn cần có ý thức, trách nhiệm với công việc, nhiệm vụ được giao; thái độ ứng xử với cấp trên, đồng nghiệp và đối tác, khách hàng; việc thực hiện nội quy, kỷ luật lao động.

CIC đã xây dựng cho mình bản nội quy kỷ luật nhân sự, đây là cơ sở quan trọng để cơ quan quản lý nhân sự của mình. Bên cạnh đó, nội quy kỷ luật nhân sự cũng là cơ sở để CIC xây dựng nên các tiêu chuẩn về thái độ, hành vi, trách nhiệm của người lao động, cũng như các tiêu chí đánh giá, bình xét thi đua cá nhân và tập thể hàng tháng.

Tình trạng lãng phí giờ công do đi muộn, về sớm, trốn việc, tự ý nghỉ việc không lí do, làm việc riêng trong giờ làm,... là tình trạng phổ biến ở nhiều cơ quan, đơn vị. Tuy nhiên, đến nay tình trạng này đã giảm đáng kể tại CIC do tiêu chí này đã được dùng trong đánh giá thi đua hàng tháng của người lao động, do đó, chính bản thân mỗi nhân sự cũng tự ý thức hơn về tác phong đúng giờ. Dưới đây là bảng số liệu mà tác giả thu được qua khảo sát về thái độ của cán bộ nhân viên CIC tại nơi làm việc.

Bảng 2.9: Thái độ của cán bộ nhân viên CIC tại nơi làm việc*Đơn vị tính: Người*

Mức độ	Thường xuyên		Thỉnh thoảng		Ít khi		Không		Tổng cộng
Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %	Số người	Tỷ lệ %	Số người	Tỷ lệ %	Số người	Tỷ lệ %	
Mức độ nghỉ làm	5	2,7	80	44,3	85	47,0	10	5,9	180
									100%
Nghỉ có phép	110	61,1	63	35,1	6	3,2	1	0,5	180
									100%
Đi muộn, về sớm	3	1,6	108	60	60	33	9	5,4	180
									100%
Làm việc riêng	0	0	68	37,3	72	40,0	40	22,7	180
									100%
Tiếp khách trong giờ làm	2	1,1	53	29,7	65	36,2	60	33	180
									100%
Tán gẫu trong giờ làm	39	21,6	101	56,2	37	20,5	3	1,6	180
									100%
Tranh cãi lúc làm việc	1	0,5	42	23,2	105	57,8	32	17,8	180
									100%

(Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả)

Với các số liệu điều tra cho thấy tần suất nhân sự nghỉ làm do các lý do việc riêng của cá nhân là chủ yếu, số người nghỉ làm do ốm đau hay vấn đề sức khỏe không nhiều. Số ít khi nghỉ là chiếm 47%, số thỉnh thoảng nghỉ làm chiếm 44,3%.

Khi nghỉ làm, số lượng người thường xuyên xin phép khi nghỉ chiếm 61,1%. Số những người nghỉ làm không xin phép chiếm tỷ lệ rất nhỏ. Riêng vấn đề đi làm muộn diễn ra khá phổ biến, mặc dù tỷ lệ trả lời là thỉnh thoảng đi muộn (60%) với mức đi muộn từ 5 đến 10 phút, nhưng trên thực tế số những người đi muộn thường xuyên cao hơn. Từ việc đánh giá này, phần nào có thể thấy được chất lượng nguồn

nhân lực của ngân hàng CIC thông qua thái độ đối với công việc, thái độ đối với phương pháp quản lý của các cấp trong ngân hàng.

Đặc biệt đối với các vị trí như lễ tân, chăm sóc khách hàng, nhận phản hồi của khách hàng, nếu các nhân viên trong các vị trí này đi làm không đúng giờ sẽ khiến cho hình ảnh về sự phục vụ của CIC sẽ kém đi. Số lượng nhân viên thỉnh thoảng bỏ công việc để làm công việc khác chiếm 37,3% và tần suất ít khi bỏ nơi làm việc chiếm 40%. Một trong những nguyên nhân dừng việc dở dang đó là do sự điều phối của trưởng trưởng phòng, còn lại do tiếp khách trong giờ làm việc: tỷ lệ thỉnh thoảng tiếp khách chiếm 29,7%, số ít khi 36,2% và không tiếp khách 33%. Nhân sự bỏ dở dang công việc để tiếp khách bên ngoài, thỉnh thoảng đi làm muộn (60%) thể hiện sự thiếu tôn trọng công việc và thể hiện thái độ nghiêm túc trong lúc làm việc. Điều này có thể đánh giá thái độ nghiêm túc khi làm việc của nhân sự chưa thực sự cao.

- **Tâm lý và khả năng chịu áp lực công việc**

Khi tiến độ đòi hỏi cần tăng ca hoặc nhận thêm việc nhưng mức độ sẵn sàng chỉ đạt 14,1% mức độ không muốn tăng ca lên đến 50,8%, mức độ không nhiệt tình khi nhận thêm công việc khác cũng trên 50%, mức độ rất sẵn sàng tăng ca hay rất nhiệt tình nhận thêm việc phù hợp chuyên môn chưa đến 10%.

Bảng 2.10: Áp lực công việc đối với nguồn nhân lực của CIC

Đơn vị: Người

Yêu cầu làm tăng ca		Yêu cầu nhận thêm việc (phù hợp chuyên môn)		Tự giải quyết khi khó khăn trong công việc	
Rất sẵn sàng	11 5,9%	Rất nhiệt tình	14 7,6%	Rất cố gắng	21 11,9%
Sẵn sàng	25 14,1%	Nhiệt tình	24 13,5%	Cố gắng	88 48,6%
Bình thường	48 26,5%	Bình thường	51 28,1%	Bình thường	70 38,9%

Không muốn	96 50,8%	Không muốn	91 50,5%	Không cố gắng	1 0,5%
Tổng lao động	180	Tổng lao động	180	Tổng lao động	180

(Nguồn: Kết quả điều tra của tác giả)

Nguyên nhân thiếu sẵn sàng hay thiếu nhiệt tình thì có rất nhiều nguyên nhân, tuy nhiên nguyên nhân chính là do nguồn nhân lực thiếu động lực làm việc, đặc biệt là động lực tài chính. Hơn nữa, làm việc trong môi trường ngân hàng rất áp lực, căng thẳng và mệt mỏi đặc biệt là đối với phụ nữ họ còn những mối quan tâm về gia đình chính vì thế nhiều khi họ không sẵn sàng trong việc tăng ca hay nhận thêm việc.

- **Kết quả thực hiện công việc của người lao động**

Kết quả thực hiện công việc là căn cứ quan trọng nhất để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Thông qua kết quả thực hiện công việc, người sử dụng lao động đánh giá được hiệu quả làm việc của người lao động của mình, sự phù hợp của lao động đó với công việc được giao.

Mức độ hoàn thành công việc và chất lượng công việc cũng phản ánh phần nào thái độ, ý thức, trách nhiệm của người lao động khi làm việc. Hai tiêu chí này được thể hiện rõ trong kết quả đánh giá thực hiện công việc của người lao động. Người lao động phải có ý thức, trách nhiệm với công việc thì mới hoàn thành tốt công việc được giao.

Tính tự giác, sự sáng tạo, linh hoạt trong công việc, tinh thần hợp tác, giúp đỡ đồng nghiệp là những yêu cầu cần có đối với người lao động. Người lao động không tự giác, hời hợt khi làm việc thì chất lượng, hiệu quả công việc không cao kéo theo đó là sự lãng phí về thời gian lao động. Với đặc thù của ngành, nếu người lao động không nhanh nhạy, linh hoạt, thiếu sáng tạo trong công việc thì không thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao. Kết quả thực hiện công việc của cán bộ nhân viên CIC trong giai đoạn 2016 – 2019 được phản ánh với các mức độ và số liệu ở bảng dưới đây:

Bảng 2.11: Kết quả đánh giá thực hiện công việc của cán bộ nhân viên CIC
giai đoạn 2016 -2019

Đơn vị tính: Người

Tiêu chuẩn	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	43	14.2	51	15.2	60	16.5	49	13.1
Hoàn thành tốt nhiệm vụ	142	47	153	46	171	47.2	178	47.8
Hoàn thành nhiệm vụ	98	32.5	112	33.5	113	31.2	129	34.5
Không hoàn thành nhiệm vụ	19	6.3	18	5.3	18	5.1	17	4.6
Tổng số lao động	302	100	334	100	362	100	373	100

(Nguồn: Phòng Hành chính –Nhân sự - Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia VN)

Qua bảng số liệu cho thấy, nhân sự đã vận dụng kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm để hoàn thành công việc tương đối tốt, năng lực làm việc được nâng cao. Ý thức, trách nhiệm, tinh thần của mỗi nhân sự trong công việc được cải thiện. Kết quả đánh giá thực hiện công việc là căn cứ để CIC thực hiện khen thưởng, kỉ luật, là cơ sở để thực hiện các chính sách nhân sự trong đơn vị (như: đề bạt, thăng tiến, đào tạo lại, cho thôi việc,...).

2.3.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của CIC

2.3.2.1. Đào tạo nguồn nhân lực

Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm được quan tâm đúng mức thể hiện qua kinh phí đào tạo và lượt nhân viên được đào tạo tăng qua từng năm. Tuy nhiên, do kinh phí còn thấp và được phân bổ đại trà, chưa gắn liền với tiêu chuẩn quy hoạch nhân viên rõ ràng nên chất lượng đào tạo chưa cao.

Về hình thức đào tạo cơ bản vẫn do Trung tâm tổ chức hoặc hỗ trợ là chính. Ý thức tự giác, học hỏi nâng cao chỉ đạt 23% - 25% mỗi năm.

Về hình thức đào tạo:

Những cá nhân của CIC tự nâng cao trình độ của mình bằng cách tham gia các chương trình đào tạo cao hơn bằng cấp mình hiện có như học thạc sỹ, tiến sỹ, một số cán bộ đã xin nghỉ làm không lương để đi đào tạo tại các cơ sở ở nước ngoài.

Về phía CIC, CIC hàng năm cũng tổ chức các lớp học ngoài giờ hành chính, cụ thể là vào thứ 7 và chủ nhật, chương trình đào tạo có liên quan đến nghiệp vụ ngân hàng, cán bộ giảng dạy được mời từ các trường đại học có danh tiếng hoặc những thầy cô, những bậc lão thành có kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn uyên thâm về ngân hàng đến hướng dẫn và chia sẻ kinh nghiệm.

Hằng ngày làm việc, CIC cử những cán bộ lâu năm kèm cặp những cán bộ còn non yếu hoặc mới vào làm, chia làm việc theo nhóm. Như vậy, các cán bộ trong nhóm có cơ hội được làm việc với nhiều tình huống không chỉ công việc của mình phụ trách mà còn các tình huống của các thành viên trong nhóm. Từ đó mỗi cán bộ tự tích lũy cho mình được khối kiến thức chuyên môn nhất định nhằm đáp ứng yêu cầu công việc.

Không chỉ chú trọng đến chuyên môn công việc, hằng năm CIC có hai đợt đào tạo lý luận chính trị cho cán bộ chủ chốt, cán bộ có nhiều cố gắng và chăm chỉ. Những cán bộ cần nhiều kiến thức về công nghệ thông tin như cán bộ phòng Công nghệ thông tin, hay những cán bộ cần trình độ ngoại ngữ cao hơn như cán bộ phòng Cấp tin ngoài nước, CIC đều tạo cơ hội đào tạo nâng cao hơn nữa trình độ của cán bộ.

Dưới đây là bảng 2.12 thể hiện các hình thức đào tạo của CIC:

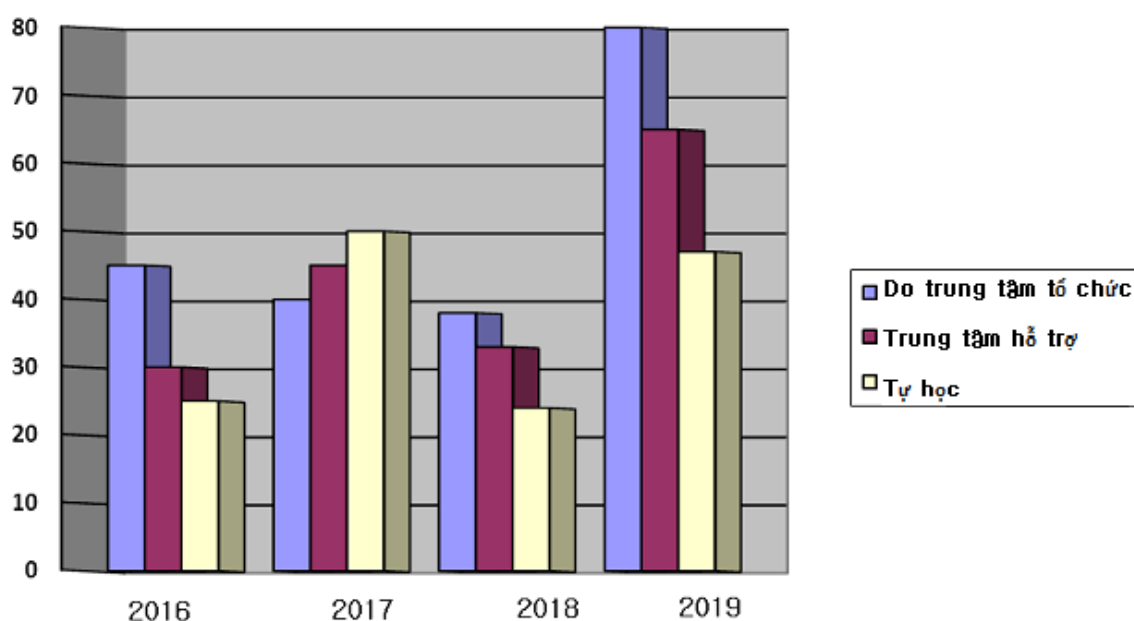
Bảng 2.12. Hình thức đào tạo

Đơn vị tính: %

Hình thức đào tạo	2016		2017		2018		2019	
	Lượt	Tỷ lệ	Lượt	Tỷ lệ	Lượt	Tỷ lệ	Lượt	Tỷ lệ
Do Trung tâm tổ chức	45	45%	60	40%	70	38%	80	42%
Trung tâm hỗ trợ kinh	30	30%	45	45%	60	33%	65	35%

phí								
Tự học	25	25%	55	50%	43	24%	47	23%

(Nguồn Phòng Hành chính- Nhân sự - Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia)



Biểu đồ 2.3: Hình thức đào tạo

(Nguồn xử lý số liệu bằng biểu đồ phần mềm Microsoft Excel)

2.3.2.2. Lựa chọn và tuyển dụng

Người lao động được Trung tâm tuyển dụng phải trải qua quá trình thử việc theo đúng quy định. Sau một thời gian thử việc người có trình độ được bố trí sắp xếp vào các phòng chuyên môn. Đối với những người được tuyển dụng (xét tuyển) chưa đáp ứng được yêu cầu của Trung tâm thì tạo động lực cho họ bằng cách vẫn được bố trí, sắp xếp vào các phòng, ban chuyên môn để họ tự học, tự vươn lên. Trung tâm cũng tạo điều kiện về thời gian, hỗ trợ kinh phí, bố trí những cán bộ công chức có nhiều kinh nghiệm kèm cặp, giúp đỡ những cán bộ còn non yếu, chưa thành thạo công việc.

Công tác tuyển dụng ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng nguồn nhân lực và ảnh hưởng đến các chức năng khác của quản trị nguồn nhân lực như: đánh giá sự thực hiện công việc, trả thù lao, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực hay các mối

quan hệ trong lao động. Tuyển dụng còn là khâu ảnh hưởng rất lớn đến bố trí nguồn nhân lực, hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực và hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực phản ánh mặt chất của chất lượng nguồn nhân lực.

Có một vấn đề về công tác tuyển dụng của ngành ngân hàng đó là chưa thực sự khách quan và công tâm, vẫn bị ảnh hưởng từ các mối quan hệ chằng chịt về yếu tố họ hàng, thân quen. Điều này ảnh hưởng lớn đến chất lượng tuyển dụng và chất lượng nguồn nhân lực.

Nếu thực sự quan tâm đến chất lượng tuyển dụng để tìm nguồn nhân lực có chất lượng, các đơn vị, tổ chức cần công bố công khai các tiêu chí theo yêu cầu công việc để ứng viên xem xét khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của bản thân họ.

2.3.2.3. Hoạt động sắp xếp, bố trí nguồn nhân lực

Sắp xếp, bố trí nguồn nhân lực hợp lý là biện pháp quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đội ngũ nhân lực được bố trí đúng người, đúng việc thì năng suất và hiệu quả lao động sẽ cao. Bên cạnh đó, các cơ hội thăng tiến trong công việc sẽ tạo được động lực phấn đấu cho mỗi nhân sự.

Khi sắp xếp, bố trí nhân sự, ngân hàng luôn chú trọng ba vấn đề: “Thứ nhất, bố trí đúng người, đúng việc để nhân sự vận dụng tốt kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của mình trong công việc, phát huy được năng lực, sở trường của bản thân. Thứ hai, tạo ra môi trường làm việc tốt nhất để mọi nhân sự phát huy tối đa năng lực của mình. Thứ ba, đem đến những cơ hội thăng tiến trong tương lai để thu hút và giữ chân những nhân sự giỏi”. Quan điểm trên thể hiện sự quan tâm, tạo điều kiện của ngân hàng đối với việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo động lực làm việc và thể hiện sự đãi ngộ đối với những nhân sự giỏi, chất lượng. CIC luôn có các chính sách tạo điều kiện về cơ hội, môi trường và chế độ cho các cán bộ nhân viên tiềm năng.

Theo kết quả khảo sát điều tra về đánh giá mức độ phù hợp với công việc được giao của nguồn nhân lực, có 85% (153 người) nhân viên cảm thấy công việc của mình đã phù hợp với năng lực, 13% (24 người) cảm thấy chưa phù hợp tuy nhiên không cần thiết thay đổi, 2% (3 người) cảm thấy chưa phù hợp và cần phải

thay đổi. Trong số 2% cảm thấy chưa phù hợp và cần phải thay đổi là lao động trẻ dưới 30 tuổi. Qua số liệu trên có thể thấy: việc sắp xếp, bố trí nhân sự trong Trung tâm là tương đối hợp lý, đúng người đúng việc, cần tiếp tục phát huy trong những giai đoạn sắp tới.

2.3.2.4. Chính sách đãi ngộ

Ngoài các quy chế về đào tạo và phát triển nhân lực, CIC cũng đã xây dựng và ban hành các quy chế, như quy chế trả lương kèm các chế độ phúc lợi: nghỉ mát, trang phục, trợ cấp khi ốm đau, thai sản hay chế độ khuyến khích thu hút cán bộ trình độ cao...

Thu nhập của người lao động, ngoài tiền lương được thực hiện theo chế độ khoán, Trung tâm còn có chế độ khác như: tiền ăn ca, làm ngoài giờ, thưởng nhân dịp lễ, tết tổng kết cuối năm. Trung tâm còn xây dựng về quy chế phân chia quỹ lương, thưởng, phúc lợi, nhằm đảm bảo tính công bằng, công khai đảm bảo cho tất cả người lao động đều được hưởng các chế độ.

Các tổ chức đoàn thể luôn quan tâm kịp thời, động viên chia sẻ những khó khăn của người lao động, thực tế đây là việc làm có ý nghĩa và truyền thống tốt đẹp của Trung tâm trong nhiều năm qua. Chế độ đãi ngộ, khuyến khích về vật chất và tinh thần đã có tác dụng động viên tinh thần làm việc của người lao động

Môi quan tâm lớn nhất của người lao động trong Trung tâm là môi trường làm việc và có thu nhập cao, ổn định; được mọi người động viên, chia sẻ. Do vậy, Trung tâm cần có biện pháp cụ thể để tạo động cơ cho người lao động: chia sẻ khó khăn trong cuộc sống, tổ chức các hoạt động phong trào quần chúng như giải quần vợt, giải bóng đá, giải cờ tướng, các cuộc thi văn nghệ.

Thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên CIC có xu hướng tăng qua các năm từ năm 2016 – 2019. Theo kết quả khảo sát lấy ý kiến của nhân viên về **“sự tương xứng giữa mức lương và công việc được giao”** thì: có 57% nhân sự được hỏi cho rằng “bình thường, chưa phù hợp lắm”, 21% cho rằng “rất phù hợp” và chỉ có 22% cho rằng “chưa phù hợp”. Số liệu trên phần nào cho thấy đa số cán bộ nhân

viên cảm thấy chưa thực hài lòng về tiền lương cũng như sức lao động họ bỏ ra cho công việc.

Khi được hỏi về **“mức độ thỏa mãn của bản thân đối với thu nhập và các phúc lợi mà nhân viên nhận được”** thì: 59% nhân sự được hỏi cho rằng “bình thường”, 26% cảm thấy “chưa thỏa mãn” và 15% cảm thấy “đã thỏa mãn”. Điều này cho thấy: tiền lương và phúc lợi chưa thực sự trở thành yếu tố kích thích, tạo động lực cho nhân sự.

Qua những số liệu trên có thể thấy: Tuy thu nhập bình quân của cán bộ nhân viên CIC có sự vượt trội so với một số đơn vị trong khối Ngân hàng Nhà nước, nhưng mức độ tăng thu nhập bình quân mỗi năm thì lại tương đối chậm. Trong khi, áp lực công việc của cán bộ nhân viên thì tương đối lớn. Chính vì vậy, họ vẫn luôn mong muốn có mức thu nhập và các chính sách phúc lợi của ngân hàng cho nhân viên ngày càng được quan tâm và cao hơn nữa để xứng đáng với những gì mà họ bỏ ra. Do đó, để đãi ngộ thực sự trở thành yếu tố góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì CIC cần có những điều chỉnh về đãi ngộ cho phù hợp hơn nữa.

2.4. Đánh giá chung chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam

2.4.1. Những kết quả đạt được

Với quan điểm đề cao vai trò của nguồn nhân lực trong quá trình phát triển kinh doanh, CIC đã có những đầu tư, quan tâm nhất định tới công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Điều đó đã tác động trực tiếp đến nhận thức của đội ngũ nhân sự, cán bộ nhân viên thấy được sự quan tâm của Trung tâm, hiểu được vai trò trách nhiệm của mình đối với công việc từ đó tích cực lao động, sáng tạo và học tập. Cùng với đó, hệ thống các văn bản, quy chế, nội quy về quản trị nhân lực như: nội quy lao động, quy chế tuyển dụng, quy chế lương thưởng, quy chế đào tạo,... đang dần được hoàn thiện, góp phần hỗ trợ cho công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Thứ nhất, sự gia tăng về quy mô nguồn nhân lực của CIC thời gian vừa qua là hoàn toàn hợp lý, nó giúp tăng tổng doanh thu toàn CIC, khai thác tốt những tiềm năng phát triển và đẩy mạnh sự phát triển của Trung tâm.

Thứ hai, CIC xây dựng được đội ngũ nguồn nhân lực có trình độ đào tạo cao so với mặt bằng chung, với tỷ lệ cán bộ nhân viên có trình độ đại học và sau đại học chiếm trên 90%. Hơn 80% đội ngũ nhân sự của CIC được đào tạo và có nền tảng kiến thức về ngành tài chính – ngân hàng. Đa số cán bộ nhân viên đều có khả năng giao tiếp cơ bản bằng tiếng anh và sử dụng thành thạo máy tính và phần mềm tin học văn phòng.

Thứ ba, CIC có đội ngũ nhân sự khá trẻ với hình thức bên ngoài khá ưa nhìn, nhóm nhân sự có độ tuổi dưới 45 tuổi chiếm khoảng 80% trên tổng số nhân sự. Đây là nhóm lao động trẻ, khỏe năng động, giàu nhiệt huyết, có sức khỏe tốt, được đánh giá là đạt độ chín cả về tư duy và hành động và đóng vai trò lâu dài trong sự phát triển thịnh vượng của ngân hàng.

Thứ tư, tất cả cán bộ nhân viên CIC đều thấm nhuần và thực hiện nghiêm chỉnh bộ quy tắc đạo đức nghề nghiệp mà cơ quan đưa ra. Ban giám đốc, lãnh đạo quản lý các phòng ban và các tổ trưởng luôn đôn đốc nhắc nhở nhân sự của mình thực hiện tốt nội quy, kịp thời tháo gỡ và giải quyết ngay khi có vấn đề phát sinh. Vì thế, hạn chế được tối đa những vi phạm nghiêm trọng trong quá trình làm việc.

2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân

- Những tồn tại

Bên cạnh những thành tựu đạt được thì vẫn còn tồn tại nhiều điểm hạn chế cần khắc phục về chất lượng nguồn nhân lực tại CIC.

Tuy CIC có cơ cấu trình độ đào tạo và có tỷ lệ cán bộ nhân viên được đào tạo từ các chuyên ngành liên quan đến tài chính – ngân hàng khá cao so với mặt bằng chung, nhưng thực tế chất lượng thực hiện công việc chưa thực sự tốt. Nguyên nhân là nguồn nhân lực đã qua đào tạo cơ bản đáp ứng được yêu cầu của Trung tâm, song khách quan mà nói chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, không ít sinh viên sau khi ra trường còn bị hổng về kiến thức và cả kỹ năng mềm. Chính vì thế, sau khi tuyển dụng, Trung tâm cần phải mất thời gian đào tạo thì mới có thể đáp ứng được yêu cầu công việc.

Tâm lý và thái độ nghiêm túc khi làm việc của cán bộ nhân viên chưa thực sự cao. Vẫn xảy ra thường xuyên các hiện tượng đi muộn về sớm, tán gẫu trong giờ hay bỏ dang dở công việc để tiếp khách bên ngoài. Phần đa nhân viên không muốn làm tăng ca hay nhận thêm việc khi được yêu cầu.

Mặc dù quy trình và nội dung đào tạo được quan tâm nhưng kết quả đào tạo lại chưa được quan tâm và đánh giá đúng mức. Kết thúc khóa đào tạo chỉ có nhận xét đánh giá chung chung, chưa có sự đánh giá cụ thể từng cá nhân và chưa có sự kiểm tra kiến thức và kỹ năng sau khi tham gia đào tạo. Hơn nữa, đào tạo chưa gắn với phân công công việc, đào tạo xong để đó, không đề bạt nên chưa khuyến khích được nhiều học viên tham gia.

Chưa xây dựng được chiến lược đào tạo nguồn nhân lực; chiến lược phát triển của Trung tâm chưa thực sự phù hợp với chiến lược phát triển nguồn nhân lực của mình.

Mặc dù về mặt hình thức, Trung tâm tổ chức tuyển dụng rộng rãi và công khai nhưng khâu tuyển dụng vẫn bị chi phối rất nhiều từ các mối quan hệ xã hội khác nhau. Điều này ảnh hưởng đến chất lượng tuyển dụng và chất lượng nguồn nhân lực.

Chưa dự báo chuẩn được nguồn nhân lực nói chung và nguồn nhân lực chất lượng cao nói riêng.

Chế độ lương, thưởng, đãi ngộ của CIC còn chứa đựng những cấu phần chưa đáp ứng được kỳ vọng của nhân viên về sự ghi nhận công bằng. Chế độ khen thưởng còn khá đơn điệu, tuy ghi nhận tốt nhưng lại thiếu khả năng khuyến khích.

- Nguyên nhân của hạn chế

✓ *Nguyên nhân khách quan*

Các kế hoạch về nhân lực và phát triển nhân lực thường có tính ngắn hạn và không tránh khỏi bị động, như vậy công tác kế hoạch hóa nguồn nhân lực chưa thực sự là một thành phần trọng yếu của chiến lược phát triển

Sự lựa chọn ngành học của người học chưa sát với tình hình thực tế. Thị trường lao động ngày càng gay gắt nhất là đối với nguồn nhân lực chất lượng cao.

Các quy định về luật pháp của Nhà nước trong lĩnh vực lao động chưa thực sự phù hợp và thuận lợi với Trung tâm.

✓ *Nguyên nhân chủ quan*

Công tác hoạch định nguồn nhân lực chưa được chú trọng đúng mức. Chưa chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho nguồn nhân lực. Chưa có chính sách cụ thể về phát triển nguồn nhân lực, Trung tâm chưa dành một khoản kinh phí thỏa đáng để phát triển nguồn nhân lực.

Ngoài ra, công tác đào tạo còn làm theo phong trào, chưa có sự phân tích, lựa chọn thỏa đáng (nhất là xác định mục tiêu, kiến thức chương trình đào tạo).

Nhận thức về tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực còn chưa thỏa đáng, chưa thực sự đánh giá đúng vai trò của việc nâng cao trình độ nhận thức cho cán bộ. Chưa tiến hành phân tích công việc một cách bài bản, cụ thể. Chưa có nhiều chính sách và các hoạt động tạo động lực làm việc.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đề cập đến thực trạng nguồn nhân lực của Trung Tâm thông tin tin dụng quốc gia Việt Nam (giai đoạn 2016-2019). Luận văn đã khái quát quá trình hình thành và phát triển cũng như chức năng nhiệm vụ, cơ cấu bộ máy quản lý của Trung Tâm thông tin tín dụng quốc gia Việt Nam. Luận văn đã đánh giá đúng thực trạng nguồn nhân lực, thực trạng chuyên môn nghiệp vụ; chất lượng nguồn nhân lực; thực trạng đào tạo cán bộ, hoạt động lưu trữ thông tin cũng như hoạt động cung cấp thông tin, nêu rõ thực trạng. Trên cơ sở phân tích sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, chương 3 sẽ đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM

Dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng, chương 3 đã nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

3.1. Phương hướng hoạt động và vấn đề nguồn nhân lực đặt ra tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)

3.1.1. Phương hướng hoạt động của CIC

- ***Phương hướng tổng quát***

Đến năm 2025, phát triển CIC thành một Trung tâm Thông tin Tín dụng tiên tiến hiện đại và có qui mô lớn bậc nhất để góp phần đảm bảo phát triển an toàn - bền vững hệ thống ngân hàng và tăng trưởng kinh tế - xã hội.

- *Nâng tầm qui mô tổ chức và hoạt động của CIC đáp ứng yêu cầu:* Phục vụ quản lý nhà nước của NHNN, hỗ trợ tăng trưởng tín dụng hiệu quả bền vững, phát triển kinh tế - xã hội và năng lực cạnh tranh dịch vụ thông tin tín dụng điện tử, hội nhập quốc tế.

- *Xây dựng, quản lý kho thông tin tín dụng quốc gia thống nhất, đầy đủ, chất lượng cao* theo chuẩn quốc tế, là nguồn dữ liệu TTTD chủ yếu, kênh TTTD tin cậy ổn định để cung cấp đa dạng sản phẩm thông tin cho NHNN, các TCTD, tổ chức khác và cá nhân trong việc điều hành chính sách tiền tệ, đánh giá người vay, tiếp cận tín dụng một cách khách quan, khoa học, công bằng, minh bạch, giải quyết tốt nhất khả năng không cân xứng về thông tin.

- ***Mục tiêu cụ thể***

Giai đoạn từ 2010 đến 2025, CIC phát triển thành tổ chức sự nghiệp nhà nước có quy mô lớn, công nghệ tiên tiến, hiện đại, thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm toàn bộ về nhiệm vụ, tổ chức bộ máy và tài chính.

- Xây dựng, quản lý Kho thông tin tín dụng Quốc gia, có quy mô gấp hơn hai lần quy mô đến 31/12/2019.

- Thực hiện cơ chế tài chính đơn vị sự nghiệp có thu tự chủ, tự chịu trách nhiệm toàn phần theo quy định của Nhà nước hiệu quả hơn so với những năm trước.

- Các điều kiện hoạt động theo năng lực của CIC và quy định của Nhà nước.

- CIC sẽ tiếp tục phát triển thành tổ chức sự nghiệp nhà nước hoặc chuyển thành doanh nghiệp nhà nước hạng đặc biệt. Xây dựng thêm các sản phẩm mới nâng tầm Quốc tế, quản lý kho Thông tin Tín dụng Quốc gia, có quy mô gấp hơn hai lần qui mô đến 31/12/2019.

- ***Tầm nhìn đến năm 2035***

- Xây dựng đội ngũ nhân lực cao có khả năng trở thành chuyên gia trong mọi lĩnh vực hoạt động ngân hàng

- Tăng năng lực thực hiện công việc của nguồn nhân lực, nâng cao kỹ năng thực hiện công việc

- Tăng cường năng lực quản trị điều hành cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ cho công chức.

Hướng phát triển của các nhóm nhân lực chủ chốt của Ngân hàng Nhà nước:

- Tăng cường năng lực quản trị, điều hành cho đội ngũ cán bộ quản lý: là khối cán bộ chủ chốt nên chất lượng công tác của đội ngũ của họ có ý nghĩa quyết định đối với sự thành công hay thất bại của tổ chức; vì vậy hướng phát triển của họ là tăng cường năng lực lãnh đạo và năng lực quản trị điều hành nguyên tắc tổng thể và viễn cảnh của tổ chức. Người lãnh đạo cần có tầm nhìn xa trong dự báo và phán quyết vấn đề, có nhận thức về viễn cảnh phát triển của tổ chức và có năng lực xây dựng chiến lược cho sự phát triển cũng như khả năng quản trị nguồn lực một cách tối ưu. Trong điều kiện nền kinh tế đang chuyển dần theo hướng thương mại hóa và tiền tệ hóa, hoạt động của hệ thống ngân hàng không chỉ có ý nghĩa phục vụ mà nó còn là tín hiệu cho sự phát triển của nền kinh tế - xã hội;

- Đối với đội ngũ cán bộ công chức khối nghiên cứu hoạch định chính sách cần phát triển khả năng chuyên môn và khả năng cá nhân để đạt được mục tiêu xây

dựng đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn cao, kỹ năng thành thạo, có khả năng trở thành những chuyên gia hàng đầu cho từng lĩnh vực hoạt động ngân hàng, tiến tới có những chuyên gia tầm cỡ khu vực. Nguồn nhân lực này đóng vai trò chủ đạo triển khai những nhiệm vụ quan trọng của chức năng NHTW, đồng thời họ là nguồn bổ sung cho đội ngũ giảng viên kiêm chức để thực hiện đào tạo bồi dưỡng cho các nhóm công chức khác.

- Tăng cường năng lực thực hiện công việc của nguồn nhân lực ở nhóm nghiệp vụ tác nghiệp, nội dung đào tạo gắn với khả năng chuyên môn và các kỹ năng thực hiện công việc.

- Nâng cao khả năng ngoại ngữ cho đội ngũ công chức trong NHNN. Đây là điều mang tính bắt buộc cả về ngắn hạn và cả dài hạn. Trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, thị trường tiền tệ không chỉ giới hạn ở thị trường nội địa mà vươn ra ngoài biên giới quốc gia, đến với thị trường khu vực và quốc tế; Ngoại ngữ là công cụ giao tiếp của tất cả đối tác tham gia thị trường. Hoạt động kinh doanh tiền tệ hiện đại ngày nay có rất nhiều nghiệp vụ sử dụng các chuẩn mực và thuật ngữ bằng tiếng Anh và đã trở thành thông dụng quốc tế, nên thành thạo ngoại ngữ là điều bắt buộc đối với đội ngũ nhân lực của một NHTW hiện đại.

3.1.2. Định hướng chất lượng nguồn nhân lực của CIC trong thời gian tới

Trên cơ sở phương hướng phát triển hoạt động của CIC và các mục tiêu cụ thể giai đoạn 2010 - 2025, CIC đã xây dựng định hướng chiến lược phát triển nguồn nhân lực của đơn vị đến năm 2025, gồm 3 yếu tố chính:

- ✓ *Đào tạo nhân viên CIC về các vấn đề chuyên môn,*
- ✓ *Phát triển năng lực liên quan tới công nghệ thông tin*
- ✓ *Đào tạo nhân viên của TCTD báo cáo.*

Để thực hiện được 3 yếu tố này, CIC cần chú trọng các vấn đề sau:

Xác định quy mô: CIC cần xác định rõ quy mô về tổ chức bộ máy nhân sự đủ cả về số lượng và chất lượng để trở thành một Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia hàng đầu.

Thu hút nhân lực: CIC phải có chính sách tuyển dụng mang tính cạnh tranh với thị trường để thu hút các nhân sự có khả năng tốt về làm việc tại Trung tâm. Đồng thời Trung tâm cũng phải thực hiện nghiêm túc quy trình tuyển dụng nhằm mục đích tuyển đúng người cho đúng việc do đặc thù của CIC là nguồn thông tin tín dụng lớn của cả nước, đòi hỏi cán bộ phải có trình độ thu thập, xử lý thông tin cao.

Công tác đào tạo: Phát triển nguồn nhân lực phải đảm bảo phát triển đồng bộ cả về số lượng và chất lượng. Trung tâm cần quy hoạch tổng thể chương trình đào tạo, kế hoạch đào tạo dài hạn, ước tính và phân bổ kinh phí phải đảm bảo đào tạo có hiệu quả với chi phí hợp lý. Gắn đào tạo với đánh giá, sử dụng và phát triển cán bộ sau đào tạo.

Quản lý theo hiệu quả công việc: Có hệ thống đánh giá nhân sự đảm bảo thực hiện được yêu cầu, xác định được năng lực thật sự của nhân lực trong đơn vị để người làm việc tốt phải được khen thưởng, đề bạt, tạo động lực phấn đấu trong mỗi cán bộ. Những người làm việc chưa tốt phải được hướng dẫn, điều chỉnh. Mỗi người phải nắm rõ ngay từ đầu thế nào là làm việc tốt và chưa tốt trong công việc của mình. Mỗi một lãnh đạo phải chịu trách nhiệm quản lý hiệu quả làm việc của cấp dưới trực tiếp.

Chính sách đối với người lao động: Xây dựng thêm các chính sách sử dụng, đãi ngộ, chính sách lương thưởng gắn liền với hiệu quả kinh doanh và mức độ hoàn thành công việc của từng cá nhân nhằm kích thích kinh doanh, nâng cao năng suất lao động, khuyến khích phát triển tài năng.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam

3.2.1. Nhóm giải pháp về trí lực

3.2.1.1. Giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động tuyển dụng

Công tác tuyển dụng đóng một vai trò rất quan trọng, công tác này quyết định đầu vào của CIC, góp phần tạo cho Trung tâm có đội ngũ lao động có chất lượng, hiệu quả, thực sự có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và tay nghề cao. Một trong các giải pháp quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là phải nâng cao chất

lượng tuyển dụng. Nếu chất lượng đầu vào tốt, công tác đào tạo cán bộ kinh doanh hiệu quả hơn do nhân viên đã có những kiến thức và kỹ năng cơ bản, chỉ cần đào tạo chuyên sâu. Điều này cũng tiết kiệm được một khoản chi phí đào tạo tương đối lớn.

Tuyển dụng nhân lực là hoạt động phát triển nhân sự chiều rộng. Thành công của tuyển dụng là lựa chọn những ứng viên có trình độ học vấn, có khả năng phù hợp với yêu cầu đồng thời có tiềm năng để đáp ứng với xu thế phát triển của tổ chức. Vấn đề đặt ra là cách thức tuyển chọn được những người có năng lực, có tiềm năng phát triển gắn bó lâu dài với sự nghiệp phát triển của trung tâm.

Cần có chính sách tuyển dụng khoa học, thể hiện được tính thực tiễn và đặc thù của doanh nghiệp về lĩnh vực Tín dụng Ngân hàng. Cần điều chỉnh phương pháp và quy trình tuyển dụng theo hướng đạt hiệu quả lên hàng đầu, giảm bớt các thủ tục hành chính trong tuyển dụng. Yếu tố quyết định lựa chọn hay từ chối một ứng viên dự tuyển là năng lực của họ, thể hiện qua khả năng nhân cách, khả năng giao tiếp, khả năng chuyên môn.

Hiện nay, tại CIC đã ban hành Quy chế tuyển dụng, tuy nhiên, trên thực tế việc áp dụng này còn mang tính hình thức, hiệu quả tuyển dụng còn chưa được như kỳ vọng. Vì thế, tác giả đưa ra một số giải pháp về tuyển dụng nguồn nhân lực cho CIC để góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:

- ***Xác định chiến lược phát triển của Trung tâm, phân tích nhu cầu và lên kế hoạch tuyển dụng khoa học thu hút nguồn nhân lực thực sự có chất lượng***

Việc làm đầu tiên CIC cần thực hiện nếu muốn cải thiện hiệu quả công tác tuyển dụng nhân sự đó là phải đo lường và dự báo nhu cầu tuyển dụng. Mỗi một giai đoạn và tình hình phát triển, Trung tâm sẽ có những kế hoạch ngắn hạn và dài hạn khác nhau. Và tương ứng với mỗi giai đoạn, một lượng nhân sự sẽ được tuyển để đáp ứng kịp thời với nhu cầu của Trung tâm.

Cán bộ tuyển dụng nhân sự cần phải lên kế hoạch tuyển bao nhiêu người cho từng vị trí. Bên cạnh đó, cán bộ tuyển dụng cũng cần lên phương án dự trù dựa trên

tình hình thị trường lao động hiện tại, xu hướng tìm kiếm việc làm của người lao động cũng như những vấn đề khác liên quan đến tính chất công việc.

Rà soát và xác định mức cầu nguồn nhân lực theo từng vị trí, từng bộ phận, từng phòng ban trong hội sở và chi nhánh. Thực hiện phân tích và mô tả công việc, yêu cầu thực hiện công việc để tuyển chọn người đúng với chuyên môn và yêu cầu của công việc. Tùy theo tình hình thực tế của Trung tâm, số lượng và vị trí cần tuyển dụng để tuyển từ nguồn bên trong hay bên ngoài ngành ngân hàng. Tuy nhiên, luôn ưu tiên tuyển dụng từ nguồn nhân lực bên trong ngành. Điều này khiến cho số lượng nhân lực có thể không tăng nhưng giảm được các chi phí liên quan đến tuyển dụng, hợp đồng..., nguồn nhân lực bên trong ngành có cơ hội thay đổi vị trí và công việc nhưng không xa với chuyên môn đã được đào tạo. Đồng thời, Trung tâm có cơ hội đánh giá được năng lực của nhân viên, cơ hội sắp xếp lại cơ cấu tổ chức cho phù hợp với tình hình hoạt động kinh doanh mới. Trường hợp nguồn nhân lực bên trong ngành ngân hàng không đủ hoặc không phù hợp với chuyên môn và yêu cầu công việc, Trung tâm tiến hành tuyển dụng từ nguồn bên ngoài.

Tuyển dụng từ nguồn nhân lực bên ngoài cần được định hướng cho phát triển dài hạn của Trung tâm. Công tác tuyển dụng cũng nên tập trung nhiều hơn vào nâng cao mức độ hấp dẫn của tổ chức để tạo ra các cơ chế tự động thu hút những cá nhân xuất sắc. Cần xây dựng được văn hoá coi trọng người tài, minh bạch hoá các cơ hội phát triển mà tổ chức cam kết đem lại cho người lao động.

Đối với nguồn tuyển chọn từ bên ngoài, đơn vị tiến hành tổ chức thi tuyển theo các quy định đã xây dựng và ban hành. Do đặc thù công việc đòi hỏi sự chuyên cần và hàm lượng chất xám cao nên đơn vị ưu tiên lựa chọn các ứng viên có năng lực tốt nghiệp khá, giỏi, năng động và có nhiệt huyết. Để thu hút các ứng viên này, ngoài việc đăng tải thông tin tuyển dụng rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng, CIC nên liên kết với các trường đại học, học viện ngành tài chính – ngân hàng trong nước. Góp phần phát triển nguồn cung nhân lực chuyên sâu về tín dụng ngân hàng; chủ động tìm kiếm và đón đầu ứng viên tiềm năng.

Tuy nhiên, để khắc phục những hạn chế, bất cập trong những năm qua, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực việc thi tuyển của CIC cần tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu sau:

- ✓ Tuyển dụng đúng người có trình độ chuyên môn cần tuyển trên cơ sở nhu cầu công việc, bố trí đúng việc, đúng vị trí còn thiếu.
- ✓ Thực hiện đầy đủ nguyên tắc bình đẳng trong thi tuyển, xét tuyển, đảm bảo công bằng, dân chủ, công khai từ khâu lập kế hoạch cũng như đến tổ chức thực hiện thi tuyển.
- ✓ Thực hiện đúng mục tiêu của thi tuyển là lựa chọn trong số những người dự thi đạt kết quả và lấy người có tổng số điểm cao đến thấp cho đến hết chỉ tiêu cần tuyển. Muốn vậy, số người đưa đi dự thi phải nhiều hơn số lượng cần tuyển để đảm bảo nguyên tắc đầu loại.
- ✓ Đổi mới nội dung thi tuyển, phần thi nghiệp vụ phải đảm bảo sát với trình độ chuyên môn nghiệp vụ cần tuyển .
- ***Đảm bảo tuyển dụng đúng quy trình, quy chế, thu hút nguồn nhân lực có chất lượng cao***

Tuyển dụng phải được thực hiện nghiêm túc và đúng theo quy trình, quy chế tuyển dụng. Tuyển dụng phải đảm bảo đúng mục đích bù đắp sự thiếu hụt về nhân lực. Tuyển dụng phải đúng người, đúng việc, vị trí cần tuyển dụng, đúng ngành nghề được đào tạo, đúng thời điểm và khách quan. Hiện tại, ở khâu tuyển dụng chủ yếu quan tâm đến trình độ được đào tạo, nơi đào tạo, thời gian đào tạo, hình thức đào tạo mà ít quan tâm đến khả năng giải quyết công việc, kỹ năng và những tiềm năng còn ẩn chứa của nguồn nhân lực. Đặc biệt, hoạt động tuyển dụng nguồn nhân lực còn bị chi phối rất nhiều từ các mối quan hệ xã hội khác. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng tuyển dụng và chất lượng nguồn nhân lực trong ngân hàng. Đơn vị cần công bố công khai các tiêu chí yêu cầu của công việc để ứng viên xem xét khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của bản thân. Kiên quyết với tránh hiện tượng nể nang, tình cảm cá nhân. Việc tuyển chọn phải được thực hiện một cách công khai minh bạch và công bằng tránh trường hợp mối quan hệ thân quen. Về

thông tin tuyển dụng cần phải được cung cấp một cách đầy đủ, công khai và công bố rộng rãi trên các kênh thông tin khác nhau (website CIC, website chuyên về tuyển dụng uy tín,...)

- ***Xây dựng chính sách thu hút nhân tài***

Rõ ràng với một tổ chức có mức đãi ngộ và đào tạo người lao động tốt hơn tổ chức khác thì sẽ thu hút được nhiều hơn ứng cử viên tham gia tuyển dụng. Mức đãi ngộ này thể hiện qua tiền lương, tiền thưởng và khả năng thăng tiến trong công việc. Mức ưu đãi hợp lý sẽ thu hút được nhiều ứng cử viên có trình độ tham gia. Không những thu hút, nó còn có tác dụng giữ chân nhân tài. Vì vậy, CIC cũng cần xem xét để có chế độ lương bổng, đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ công nhân viên.

Mỗi thời kỳ trong quá trình xây dựng và phát triển kinh tế xã hội con người có những thay đổi nhất định trong hệ thống các nhu cầu của mỗi cá nhân. Mỗi khu vực, mỗi lứa tuổi, giới tính đều có những cảm nhận khác nhau về môi trường sống và chịu sự tác động của môi trường không giống nhau. Chính vì thế, các nhà quản trị cần nắm bắt được xu hướng biến động đó để có những cách thức khai thác, duy trì và phát triển nguồn nhân lực của đơn vị. Có thể triển khai theo cách:

- Xây dựng hệ thống thang, bảng lương theo tiêu chuẩn kỹ năng nghề.
- Các chế tài cần gắn chặt với các quyền lợi và trách nhiệm kinh tế.
- Tiến hành phân khúc hệ thống nhu cầu của nguồn nhân lực theo các tiêu chí khác nhau làm căn cứ xây dựng hệ thống thù lao cho nguồn nhân lực.

- ***Cải thiện các nội dung kiểm tra, sát hạch trong khâu tuyển dụng, liên tục cập nhật, đổi mới cho phù hợp với tình hình thực tiễn***

Các nội dung kiểm tra, sát hạch có vai trò quan trọng trong việc đánh giá ứng viên, do đó, nếu công tác đánh giá có mức độ chính xác càng cao thì khả năng tuyển được nhân lực phù hợp càng lớn. Chính vì vậy, bộ phận chuyên trách về nhân sự của CIC cần định kỳ kiểm tra lại nội dung và sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

3.2.1.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, bồi dưỡng

Trong xu thế toàn cầu hóa, hội nhập, cạnh tranh và hướng tới nền kinh tế tri thức, các quốc gia đều chú trọng đầu tư đào tạo phát triển nâng cao chất lượng

nguồn nhân lực. Lịch sử phát triển kinh tế thế giới cũng đã chứng minh rằng, muốn đạt được sự tăng trưởng kinh tế cao và ổn định thì nhất thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua con đường đào tạo.

Với Việt Nam, để không tụt hậu xa so với trình độ chung của các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, chúng ta cần quan tâm và có các chính sách đổi mới công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực. Chăm lo, phát huy, bồi dưỡng nguồn lực con người là bộ phận quan trọng nhất trong chiến lược con người, nhằm tạo ra những điều kiện cơ bản để tiến hành công nghiệp hóa, hiện đại hóa, làm cho dân giàu, nước mạnh, xã hội công bằng, dân chủ, văn minh.

Đào tạo giữ vai trò quan trọng và quyết định trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Trình độ học vấn của nguồn nhân lực thể hiện sự hiểu biết của nguồn nhân lực với các kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội. Trình độ học vấn cao là tiền đề để nguồn nhân lực tiếp thu và vận dụng kiến thức mới tốt hơn, nhanh hơn. Trình độ đào tạo càng cao, càng tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển giáo dục và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, coi trọng việc đào tạo là yếu tố hàng đầu để phát triển nguồn nhân lực, là hết sức cần thiết cho chiến lược phát triển dài hạn của CIC.

Chất lượng đào tạo phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, dưới đây tác giả đưa ra một số biện pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực cho Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam như sau:

- ***Hoàn thiện bộ máy tổ chức làm công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao***

Để nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển nguồn nhân lực thì vấn đề đầu tiên mà CIC cần làm là hoàn thiện bộ máy làm công tác này. Trung tâm cần thành lập một ban đào tạo, bộ phận chuyên trách đào tạo, bồi dưỡng và phát triển. Bộ phận này phải bao gồm những người có đủ trình độ chuyên môn nghiệp vụ, đủ năng lực để đảm bảo tốt công tác nghiên cứu về nhu cầu, đối tượng có khả năng lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và đánh giá hiệu quả của công tác đào tạo, bồi dưỡng và phát triển.

Trụ sở, chi nhánh và từng bộ phận cần có cán bộ chuyên trách làm công tác này, cần xác định rõ trách nhiệm của các cán bộ lãnh đạo trong công tác đào tạo - phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. Các bộ phận có nghĩa vụ và trách nhiệm trong công tác đào tạo và phát triển nhân lực trong bộ phận của mình. Xây dựng các chính sách, chế độ phù hợp nhằm phát huy tiềm năng của các cán bộ giỏi, có bằng cấp tham gia công tác đào tạo cán bộ trẻ. Mỗi cán bộ lãnh đạo, chuyên viên cao cấp, ... phải có trách nhiệm tham gia công tác đào tạo. Khuyến khích các cán bộ có trình độ cao đã về hưu tham gia công tác đào tạo trên cơ sở hợp đồng. Thu hút có hiệu quả các cán bộ giảng dạy, đào tạo vào các hoạt động có liên quan và phục vụ thực tiễn, đặc biệt các hoạt động nghiên cứu, tư vấn, thực hiện sự luân chuyển hoặc phối hợp để họ trực tiếp đảm nhận những công việc thực tế trong phạm vi chuyên môn mà họ giảng dạy, đào tạo. Việc để giáo viên, cán bộ đào tạo kiêm nhiệm và ngược lại, cán bộ thực tế kiêm nhiệm giảng dạy, đào tạo nên được khuyến khích và đưa thành chế độ chính thức.

- Xác định nhu cầu và đối tượng đào tạo, đổi mới nội dung chương trình đào tạo

Để tránh lãng phí về thời gian, sức lực và chi phí của Trung tâm thì cần phải nghiên cứu đúng nhu cầu thực tế của các cán bộ công nhân viên, xác định đúng đối tượng cần được đào tạo, bồi dưỡng trên cơ sở sự hòa hợp giữa mục tiêu của Trung tâm và cá nhân sao cho đào tạo đúng đối tượng và đúng chuyên môn cần đào tạo.

Phân tích nhu cầu đào tạo cho Trung tâm một cách chính xác, xác định kế hoạch phát triển trong thời gian tới Trung tâm cần những loại lao động nào và đối chiếu xem Trung tâm đã đáp ứng đủ chưa. Lập kế hoạch đào tạo dựa trên các hoạt động có liên quan như là phân tích công việc, đánh giá tình hình thực hiện công việc và hoạt động kế hoạch hoá nguồn nhân lực.

Tiến hành phân khúc đào tạo, xác định rõ đối tượng đào tạo. Để làm tốt điều này Trung tâm cần ban hành văn bản cụ thể tiêu chuẩn được đi đào tạo và đào tạo về lĩnh vực gì đối với mỗi bộ phận được đào tạo. Các bộ phận có người được đi đào tạo phải đảm bảo đầy đủ các tiêu chuẩn đặt ra với đối tượng đào tạo, mỗi đối tượng

phải mang tính đồng nhất tương đối về nghề nghiệp, trình độ quản lý và nhu cầu kiến thức.

Để đảm bảo được yêu cầu của công việc hiện nay, Trung tâm cần tăng cường mở các lớp đào tạo chuyên sâu về chuyên môn, nghiệp vụ và chú trọng đến các kỹ năng mềm của người lao động. Nội dung đào tạo phải sát thực với công việc của người được đào tạo, không để tình trạng đào tạo bồi dưỡng không phù hợp với nội dung công việc đảm nhận. Cần xây dựng chương trình đào tạo chuẩn theo từng lĩnh vực quản lý, chuyên môn kỹ thuật, mục đích là phục vụ đào tạo cán bộ theo hướng tiêu chuẩn hóa. Yêu cầu các cán bộ bắt buộc tham gia các chương trình này phù hợp theo chức danh công tác. Chương trình đào tạo phải thật sự cụ thể, linh hoạt và phù hợp với từng loại đối tượng đào tạo. Trong đào tạo cho các vị trí quản lý cần phân chia rõ ràng giữa đào tạo cho quản trị cấp cao (giám đốc đơn vị), cấp trung hay cấp cơ sở. Ở mỗi cấp khác nhau có yêu cầu phát triển năng lực khác nhau. Ở cấp cơ sở và trung cấp, cần chú trọng những kỹ năng nghiệp vụ, chuyên môn cơ bản. Còn những cấp cao hơn cần được đào tạo những kiến thức chuyên sâu về quản trị. Vì vậy, cần xây dựng những chương trình đào tạo với những nội dung hợp lý, phù hợp với vị trí công việc.

Nội dung đào tạo cần được đa dạng hóa và đổi mới thường xuyên, đáp ứng nhu cầu học hỏi của nhân viên, sát với thực tế công việc hàng ngày của nhân viên. Giáo trình đào tạo cần phải được biên soạn dễ hiểu, phù hợp hơn với thực tế, và đi sâu vào các tình huống cụ thể. Giáo trình và nội dung giảng dạy phải phù hợp với người học và những cán bộ đã có kinh nghiệm, những cán bộ đã có kinh nghiệm sẽ yêu cầu về lý thuyết và giáo trình ở mức cao hơn. Nội dung giảng dạy nên tập trung vào các vấn đề đang nổi cộm và cần xem xét bình luận trên nhiều khía cạnh.

- ***Tập trung đào tạo theo trọng điểm***

Lập quy hoạch đào tạo, chú trọng đào tạo chuyên gia đầu ngành và cán bộ quản lý cao cấp; đội ngũ cán bộ đào tạo, nghiên cứu khoa học; các chuyên gia trong các lĩnh vực mũi nhọn tạo đột phá.

- ***Đẩy mạnh công tác đào tạo nhân lực chất lượng cao***

Xây dựng và hoàn thiện cơ chế, chính sách về đào tạo, quan tâm hỗ trợ đối với người học nâng cao trình độ. Có chính sách sử dụng, đãi ngộ và bổ nhiệm đối với cán bộ sau khi hoàn thành các khóa học.

Chủ động tổ chức các chương trình đào tạo, bồi dưỡng trình độ định kỳ và chuyên sâu phù hợp với nhiệm vụ của đơn vị và năng lực của cán bộ chuyên môn.

Thực hiện kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ, cụ thể như sau:

✓ Đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý: Thực hiện tiêu chuẩn hoá theo chức danh, tiếp tục đào tạo một cách toàn diện về lý luận chính trị, chuyên môn, trình độ quản lý. Chú trọng việc đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng quản lý cho cán bộ quản lý cấp trung và cấp cao nhằm tạo sự đột phá về tư duy và kỹ năng quản lý, tạo tiền đề cho việc triển khai các kế hoạch cải cách và chấp nhận sự thay đổi ở các cấp điều hành và cấp thực hiện.

✓ Đối với cán bộ chuyên môn nghiệp vụ: Tổ chức đào tạo và bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên ngành, đồng thời chú trọng đào tạo để nâng cao phẩm chất chính trị, trình độ ngoại ngữ, tin học và năng lực thực tiễn.

- ***Xây dựng các chương trình, các khóa đào tạo dựa trên hệ thống chức danh công việc***

Hàng năm, Trung tâm cần xây dựng các kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cần thiết. Đối với lao động mới tuyển dụng, Trung tâm cần đặc biệt chú trọng đào tạo, phải bố trí người kèm cặp, hướng dẫn nghiệp vụ, kỹ năng và hàng năm có đánh giá, định hướng phát triển nghề nghiệp đối với người lao động. CIC cũng cần xây dựng các hướng dẫn phát triển nghề nghiệp cán bộ trên cơ sở năng lực, mục tiêu của cá nhân và tổ chức. Các hướng dẫn này sẽ giúp nguồn nhân lực chất lượng cao định hướng mục tiêu phát triển của mình, bổ sung các kiến thức, kỹ năng còn thiếu, phát huy được các thế mạnh, tiềm năng của nguồn nhân lực chất lượng cao. Thường xuyên cập nhật kiến thức mới, kỹ năng quản trị cho các nhà lãnh đạo doanh nghiệp, giúp họ hoạch định chiến lược và giải quyết các vấn đề quản trị con người trong tổ chức có hiệu quả.

- ***Chú trọng đào tạo cho nhân viên mới***

Trong một khoảng thời gian ngắn, chất lượng tân cử nhân ngành tài chính ngân hàng ở Việt Nam chưa thể có sự cải thiện đáng kể. Vì vậy, việc đào tạo bài bản cho nhân viên mới tuyển dụng là một chương trình trọng điểm kèm theo các khoản chi phí lớn mới có thể sử dụng lực lượng này vào những công việc cụ thể.

Hiện tại CIC đã có quy trình đào tạo toàn diện cho những nhân sự mới chưa có kinh nghiệm. Chương trình đào tạo này mang tính toàn diện giúp nhân sự mới có thể nhanh chóng hoàn toàn hòa nhập, làm việc có hiệu quả. Nhưng đối với nhân sự đã có kinh nghiệm tuyển từ đơn vị khác về thì CIC lại chưa đào tạo được đầy đủ.

Mặc dù là những người đã có kinh nghiệm làm việc tại các đơn vị khác trong ngành nhưng mỗi đơn vị có những quy định, quy trình tác nghiệp khác nhau, có những sản phẩm ưu việt cần phải nắm được. Do vậy, với nhân sự mới đã có kinh nghiệm thì đơn vị cần đào tạo tập trung, cụ thể:

- ✓ Thời gian đào tạo: Hai tuần
- ✓ Các khóa học cần phải tham dự:
 - Các khóa học quy trình nghiệp vụ đang áp dụng tại CIC.
 - Học sản phẩm dịch vụ của CIC.
 - Các khóa học sử dụng các phần mềm của CIC phục vụ công tác chuyên môn của từng phòng ban, bộ phận.
 - Lớp học tiêu chuẩn của nhân sự CIC.
- ✓ Đánh giá cuối khóa học: thực hiện đánh giá và có thể từ chối tiếp nhận nếu không đạt yêu cầu như nhân sự mới chưa có kinh nghiệm.

- ***Đa dạng hóa các loại hình đào tạo***

Trung tâm cần có những chính sách khuyến khích người lao động tham gia những khóa đào tạo ngoài như có thêm một số phụ cấp ưu đãi khác. Một số hình thức cần đổi mới và thực hiện hiệu quả hơn:

- ✓ *Đào tạo tại nơi làm việc*: Phương pháp này cần phải có sự giám sát chặt chẽ của quản lý trực tiếp để theo dõi sự nắm bắt kiến thức của nhân viên. Đây là phương pháp áp dụng với nhân viên mới hiệu quả nhất, mang lại nhiều kiến thức và kỹ năng

thực tế cho học viên. Hình thức này đơn giản, dễ thực hiện, ít tốn kém có thể kiểm tra ngay kết quả học tập dựa trên công việc họ thực hiện. Việc này còn tạo ra cơ hội để xây dựng mối quan hệ giữa nhân viên cấp trên với nhân viên cấp dưới. Nhân viên cấp cao luôn có mong muốn tham gia vào huấn luyện và các chương trình phát triển nguồn nhân lực. Nhân viên sẽ cảm thấy được quan tâm hơn khi có sự tham gia đào tạo của các nhà lãnh đạo.

✓ *Đào tạo theo chỉ dẫn*: Không những giúp học viên có thể tự nghiên cứu tài liệu thông qua những cuốn cẩm nang, sổ tay... cùng với việc nắm được những nhiệm vụ cụ thể, học viên sẽ thực hiện theo từng bước, đúng quy trình nhằm rút ngắn thời gian đào tạo mà vẫn đạt được hiệu quả cao.

✓ *Một phương pháp phổ biến đang được áp dụng đó là đào tạo tập trung*: Theo phương pháp này, đào tạo nhân viên sẽ củng cố một cách hệ thống những kiến thức, kỹ năng cho học viên. Đây là phương pháp đào tạo mang tính tổng quát, nội dung phong phú, học viên ngoài được nâng cao kiến thức cho vị trí trong tương lai, phương pháp đào tạo này bao gồm sự kết hợp lý thuyết bởi giảng viên chuyên trách và giảng viên kiêm chức với kiến thức thực tế, thực hành tại doanh nghiệp.

- ***Mở rộng đào tạo và hợp tác quốc tế nguồn nhân lực***

Quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, để tiếp cận với trình độ khoa học của các nước tiên tiến trên thế giới, cũng như đẩy mạnh giao lưu học hỏi giữa các ngân hàng của các nước; CIC cần quan tâm hơn nữa đến việc gửi cán bộ công nhân viên của mình đi đào tạo, giao lưu học hỏi tại các cơ sở đào tạo, ngân hàng trung ương ở một số nước có nền kinh tế phát triển. Qua học hỏi, cán bộ sẽ tiếp thu được những kiến thức, kinh nghiệm của bạn để có thể ứng dụng vào thực tiễn ở Việt Nam. Tiếp tục mở rộng liên kết và hợp tác với các trường đại học, đặc biệt là các trường đại học danh tiếng trên thế giới để đào tạo đại học và sau đại học chuyên ngành tài chính ngân hàng, quản trị kinh doanh, từ đó đào tạo ra được nguồn lao động có trình độ chuyên môn cao cho ngành ngân hàng.

- ***Hoàn thiện phương pháp, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sau đào tạo***

Việc đánh giá hiệu quả đào tạo không chỉ có ý nghĩa đối với các chương trình đào tạo hiện tại mà còn giúp đúc rút được kinh nghiệm trong việc tiến hành các chương trình đào tạo khác trong tương lai.

Xây dựng phương pháp đánh giá hiệu quả sau đào tạo nhằm mục đích đánh giá chất lượng nguồn nhân lực sau đào tạo, nhân viên sau khi được đào tạo đã tích lũy thêm được những kiến thức, kỹ năng gì, nó có làm tăng chất lượng, hiệu quả công việc không ?

Đánh giá hiệu quả công tác đào tạo cần thông qua các chỉ tiêu và phương pháp sau :

- ✓ Đánh giá kết quả học tập của người lao động sau khi kết thúc khóa học bằng: điểm thi, bằng cấp, chứng chỉ.
- ✓ So sánh sự cải thiện kết quả thực hiện công việc của người lao động sau khi được đào tạo so với trước khi đào tạo, khả năng áp dụng kiến thức kỹ năng vào thực tế công việc hoặc so sánh với kết quả thực hiện công việc của người không được đào tạo.
- ✓ So sánh giữa chi phí đào tạo phải bỏ ra so với lượng giá trị tăng thêm do hiệu quả đào tạo đem lại.
- ✓ Lấy ý kiến phản ánh của người tham gia khóa đào tạo hoặc sau khóa đào tạo để biết được cảm nhận và thái độ của họ về các phương diện đào tạo, như mục tiêu đào tạo có hợp lý không, nội dung đào tạo có thiết thực không, phương pháp đào tạo có thích đáng không, phương pháp học có hiệu quả không, trình độ học thức của giảng viên dạy cao hay thấp ...
- ✓ Quan sát nhân viên tại chỗ : Thông qua việc quan sát những biểu hiện của nhân viên trong công việc, cán bộ quản lý trực tiếp có thể biết được những kiến thức và kỹ năng mới có được áp dụng hay không? Họ có thay đổi về thái độ, hành vi như mong muốn trong thực tế công việc hay không? Và những thay đổi này mang lại kết quả gì cho Trung tâm? Năng suất lao động hay hiệu suất lao động có tăng lên sau khi đào tạo không?

- ✓ Thông qua phiếu khảo sát hoặc phỏng vấn trực tiếp các đối tượng tham gia khóa đào tạo, các cán bộ quản lý và các chuyên gia về đào tạo.

Từ phương pháp và các chỉ tiêu đánh giá giúp nhà quản trị cấp cao đánh giá được hiệu quả của quá trình đào tạo, từ đó rút ra kinh nghiệm và đưa ra chiến lược đào tạo cho lần sau một cách hợp lý.

- ***Xây dựng chính sách sử dụng cán bộ công nhân viên sau đào tạo***

Việc bố trí sử dụng lao động sau đào tạo là một vấn đề rất quan trọng, cần phải bố trí đúng chuyên môn nghiệp vụ, đúng với khả năng, vị trí của người lao động sau khi được đào tạo để có thể tạo điều kiện thuận lợi để người lao động phát huy sáng kiến, kiến thức, kỹ năng mà họ đã được học, khuyến khích họ ứng dụng vào trong công việc cho dù có thể xảy ra những rủi ro ban đầu, động viên người lao động có thêm những sáng kiến, cải tiến phương pháp làm việc, chủ động hơn trong các tình huống công việc khó khăn cần áp dụng những kiến thức đã được đào tạo vào thực tế.

Việc sử dụng thích hợp người lao động sau đào tạo có ảnh hưởng lớn tới hiệu quả kinh doanh và sự phát triển của Trung tâm, tận dụng tối đa khả năng và hiệu quả công việc của người lao động, tránh được sự lãng phí về thời gian, chi phí cho hoạt động đào tạo, ngoài ra còn là một động lực để thúc đẩy người được đi học phấn đấu hơn nữa trong các khóa đào tạo, và hăng hái công tác hơn sau đào tạo.

3.2.2. Nhóm giải pháp về tâm lực

Tâm lực là những giá trị chuẩn mực đạo đức, phẩm chất tốt đẹp và sự hoàn thiện nhân cách của con người, được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo cá nhân. Những giá trị đó gắn liền với năng lực tư duy và hành động cụ thể của con người, tạo nên chất lượng của nguồn nhân lực. Tâm lực tạo ra động cơ bên trong của chủ thể, thúc đẩy và điều chỉnh hoạt động của con người. Nói cách khác, tâm lực góp phần vào việc phát huy vai trò của các yếu tố thể lực và trí lực của con người với tư cách nguồn nhân lực của xã hội.

3.2.2.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả các chính sách đãi ngộ, lương, thưởng, phúc lợi

Chế độ đãi ngộ cho nguồn nhân lực chất lượng cao không chỉ là tiền lương, tiền thưởng mà quan trọng hơn là những ưu đãi vật chất, tinh thần khác dành cho người lao động. Tiền lương cũng không chỉ là quan tâm về vật chất dành cho người lao động, mà còn là sự đánh giá, sự trân trọng, thái độ ứng xử của người sử dụng lao động đối với loại nguồn lực đặc biệt (nguồn nhân lực chất lượng cao) mà họ được phép khai thác và sử dụng trên cơ sở những thỏa thuận bình đẳng.

Khi các chính sách, chế độ đãi ngộ nhân lực của CIC phát huy hiệu quả cao thì sẽ kích thích tinh thần người lao động làm việc hăng say, sáng tạo trong công việc, thu hút và giữ chân nhân tài cho Trung tâm. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm, lãnh đạo Trung tâm cần tiếp tục đổi mới tư duy, quan điểm nhìn nhận, đánh giá giá trị vật chất do lao động của Trung tâm sáng tạo ra để có chính sách phù hợp hơn nhằm nâng cao hơn nữa đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động. Do đó, CIC cần nâng cao hiệu quả của chính sách đãi ngộ nhân lực nhằm phát huy hiệu quả của công tác tạo động lực trong lao động, Trung tâm cần phải đưa ra những chính sách đúng đắn làm sao để phù hợp với điều kiện và khả năng thực hiện của Trung tâm và đáp ứng kịp thời nhu cầu, tâm tư, nguyện vọng của người lao động.

Phương thức trả lương cho nguồn nhân lực chất lượng cao cần trên nguyên tắc giải quyết mối quan hệ giữa chi phí tiền lương của Trung tâm và năng suất lao động mà người lao động tạo ra. Thông thường người sử dụng lao động đặt quyền lợi khai thác và sử dụng trước trách nhiệm, nhưng người quản lý giỏi lại biết rõ rằng, một khi quyền lợi được bảo đảm, thì đồng thời trách nhiệm (trách nhiệm ở mức tự giác) sẽ được đề cao. Còn người lao động cũng hiểu rằng, họ càng trách nhiệm với công việc, họ càng nỗ lực cố gắng làm việc tốt, thì khả năng để đạt quyền lợi cao là hiện thực. Khi quyền lợi của người lao động được thỏa mãn, họ càng thấy rằng, công sức, tài năng, giá trị lao động của họ được trân trọng, được đánh giá đúng. Đây

cũng là phản ứng dây chuyền trong việc hình thành các mức doanh lợi siêu ngạch, khi sử dụng đội ngũ nguồn nhân lực chất lượng cao.

Gắn kết quả thực hiện công việc với trả lương: Đánh giá đúng năng lực thực hiện công việc, đánh giá sự thực hiện công việc của nguồn nhân lực là khâu quan trọng và là căn cứ trả thù lao lao động.

Chế độ thưởng phạt, trợ cấp là một trong những biện pháp tạo động lực cơ bản cho người lao động có hiệu quả trong mỗi tổ chức. Tiền thưởng là một khoản bổ sung cho tiền lương, vì nếu thưởng thích đáng sẽ thúc đẩy cán bộ công nhân viên luôn cố gắng hết mình để hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao. Nó cũng góp phần rất lớn trong việc nâng cao chất lượng và hiệu quả cho mọi hoạt động trong tổ chức.

CIC cần áp dụng chế độ trả thưởng đối với cá nhân và tập thể cán bộ hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch xuất sắc, tạo động lực làm việc trong toàn Trung tâm. Xây dựng được các tiêu chí đánh giá mức lao động cho cán bộ công nhân viên để đưa ra mức thưởng phạt hợp lý, và tổ chức thực hiện đánh giá hàng năm đối với tất cả cán bộ công nhân viên một cách công bằng và hợp lý.

Đối với các công trình, đề tài phục vụ tốt cho hoạt động sản xuất kinh doanh, cần có chế độ khen thưởng xứng đáng, kích thích tinh thần nghiên cứu cho các cán bộ công nhân viên trong toàn Trung tâm.

Đối với hình thức phạt, thực hiện nghiêm minh đối với những cán bộ công nhân viên không làm tròn trách nhiệm của mình hoặc vi phạm kỷ luật lao động thì phải chịu hình phạt theo quy định. Việc áp dụng chế độ phạt đó làm cho họ có ý thức kỷ luật cao hơn trong khi làm việc.

Hoàn thiện cơ cấu tiền lương trên cơ sở chú trọng đến cơ cấu thu nhập giữa tiền lương cơ bản - lương năng suất - thưởng. Có kế hoạch tăng lương một cách rõ ràng, minh bạch, tạo động lực thúc đẩy nhân viên làm việc và hăng say hơn.

Đảm bảo hài hòa lợi ích của Trung tâm và nhân viên, công bằng minh bạch đồng thời sử dụng các hình thức chi trả phù hợp.

Xây dựng lại hệ thống lương theo từng nhóm chức danh công việc cụ thể trên cơ sở yêu cầu trình độ chuyên môn, kỹ năng lao động, độ phức tạp mức tiêu hao trí lực và thể lực nhằm đảm bảo tính hợp lý giữa các chức danh cũng như giữa các bậc hệ số của cùng một chức danh cụ thể.

Phân phối tiền lương phải dựa trên cơ sở xác định chính sách tỷ lệ tham gia đóng góp của từng bộ phận, từng người trong thành quả lao động chung. Tỷ lệ tham gia đóng góp của từng cá nhân, đơn vị được xác định trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá sau:

- + Tham gia đóng góp về mặt số lượng;
- + Tham gia đóng góp về mặt chất lượng;
- + Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ được đào tạo;
- + Thâm niên công tác, vị trí công việc.

Tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện chế độ tiền lương tạo điều kiện tăng thu nhập cho người lao động. Đảm bảo hài hòa lợi ích của Trung tâm và nhân viên trong Trung tâm, giữ vững nguyên tắc phân bổ nguồn lực để tái đầu tư sản xuất, thu nhập để tái sản xuất sức lao động.

Tổ chức bộ phận chuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá nhân viên: Bộ phận này có nhiệm vụ kiểm tra, giám sát việc cán bộ công nhân viên thực hiện nội quy, quy chế của Trung tâm, theo dõi, lấy ý kiến để đánh giá nhân viên. Việc đánh giá nhân viên được thực hiện riêng biệt sẽ tạo ra sự công bằng, khách quan.

Căn cứ vào bản mô tả công việc, chức danh, xây dựng và áp dụng bảng chấm điểm cụ thể để thực hiện việc đánh giá nhân viên. Bảng chấm điểm phải đảm bảo các nội dung đánh giá về chuyên môn nghiệp vụ, tác phong làm việc, độ tin cậy, trung thành của nhân viên. Bảng chấm điểm được thực hiện bởi các cấp lãnh đạo trực tiếp, đồng thời theo dõi, kiểm tra mọi hoạt động của nhân viên.

Kết quả đánh giá phải được công khai, minh bạch, lưu giữ hồ sơ cá nhân phục vụ cho mục đích khen thưởng, quy hoạch, đề bạt và bồi dưỡng đào tạo cán bộ nhân viên chính xác kịp thời.

Nâng cao chất lượng thẩm định khen thưởng, đảm bảo việc tôn vinh, khen thưởng các tập thể, cá nhân được chính xác, kịp thời, đúng người, đúng việc. Việc khen thưởng phải được thực hiện bằng nhiều hình thức, nhưng không khen thưởng tràn lan. Việc khen thưởng phải đảm bảo nguyên tắc thành tích đến đâu khen thưởng đến đó; nơi nào có nhiều thành tích thì khen nhiều và ngược lại; tránh tình trạng cào bằng, dàn đều hoặc nơi nào đề nghị nhiều thì khen nhiều, nơi nào đề nghị ít thì khen ít, không đề nghị thì không khen. Khen thưởng, động viên phải kịp thời, đúng mức độ cống hiến, và phải được làm thường xuyên không phải đợi đến cuối năm, hay định kỳ mới khen thưởng. Không nên hình thức hóa những danh hiệu thi đua vì làm như vậy sẽ tạo ra cảm giác coi thường hay tầm thường hóa việc khen thưởng. Khen thưởng chính là sự thừa nhận thiết thực nhất của nhà lãnh đạo đối với cống hiến của nhân viên.

Chú trọng đến khen thưởng thông qua tuyên dương, biểu dương thành tích, xây dựng tấm gương hơn là khen thưởng thông qua giá trị vật chất: giá trị phần thưởng về vật chất không lớn, không ảnh hưởng nhiều đến thu nhập của người lao động nên khen thưởng bằng vật chất chỉ mang tính tượng trưng, không thể trở thành động lực thúc đẩy người lao động. Thay vì đó, những lời tuyên dương, biểu dương lại có giá trị tinh thần to lớn, tác động trực tiếp đến tâm lý người lao động. Người lao động được tuyên dương, biểu dương, khen ngợi họ sẽ cảm thấy phấn khích, vinh dự, tự hào, được ghi nhận những đóng góp, họ sẽ có thêm động lực lao động để đạt được nhiều thành tích hơn nhằm tiếp tục được khen ngợi. Trong khi đó, những lao động khác sẽ lấy đó làm động lực để phấn đấu, tạo nên sự thi đua trong mỗi phòng ban, bộ phận và trong toàn Trung tâm.

Đổi mới cơ chế thi đua, khen thưởng: Xây dựng cơ chế thi đua, khen thưởng trong đơn vị dựa trên năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc được giao để xây dựng và đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, trên cơ sở đó đưa ra cơ chế phân phối tiền lương phù hợp nhằm động viên người lao động làm việc có năng suất, chất lượng; khen thưởng xứng đáng đối với những lao động có trình độ chuyên môn cao, đóng góp lớn đối với đơn vị. Bên cạnh đó có cơ chế phạt, thậm chí sa thải đối với

những cán bộ không đáp ứng được yêu cầu công việc, suy thoái về đạo đức, lối sống ảnh hưởng đến uy tín của ngành.

Tạo môi trường thuận lợi, điều kiện vật chất để nguồn nhân lực chất lượng cao phát triển bằng tài năng và hưởng lợi ích xứng đáng với giá trị lao động sáng tạo của mình. Mạnh dạn sử dụng, giao trọng trách, nhiệm vụ lớn và điều kiện để nguồn nhân lực chất lượng cao thử thách trong môi trường sáng tạo.

Cải thiện môi trường và điều kiện làm việc một mặt ảnh hưởng đến tình hình sức khỏe, năng suất và hiệu quả làm việc của người lao động. Vì vậy, cải thiện môi trường làm việc và quan tâm sức khỏe người lao động cần được Trung tâm chú trọng quan tâm đúng mực:

Hoàn thiện công tác tổ chức, phục vụ nơi làm việc theo yêu cầu của mỗi công việc đặt ra, tạo môi trường làm việc thuận lợi về tâm lý cho cán bộ công nhân viên, xây dựng bầu không khí dân chủ, tương trợ lẫn nhau, đồng viên khen thưởng kịp thời và tạo điều kiện để người lao động giỏi có cơ hội thăng tiến, phát triển nghề nghiệp là hết sức cần thiết.

Quan tâm về thời gian nghỉ ngơi, thực hiện kiểm tra sức khỏe định kỳ bắt buộc, có kế hoạch chăm sóc, thăm hỏi sức khỏe đối với người lao động. Trung tâm cần coi trọng đến việc kích thích tinh thần lao động của người lao động, đối với những lao động thâm niên lâu năm, chế độ với những trường hợp thai sản... Tạo cho người lao động một tinh thần làm việc thoải mái khi bước vào thực hiện công việc, tạo điều kiện nghỉ ngơi tốt hơn tình trạng hiện tại, tổ chức các chuyến thăm quan du lịch, các trò vui chơi giải trí, thể dục thể thao... Trung tâm cũng cần đề cao tuyên truyền nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên trong công tác tự bảo vệ sức khỏe cho bản thân.

Lưu ý sử dụng, bảo quản các loại máy móc, thiết bị, vật tư, vệ sinh nơi làm việc của người lao động, đồng thời phải tăng đầu tư trang bị phương tiện kỹ thuật, y tế, và trang bị lao động thích hợp để đảm bảo ứng cứu kịp thời khi xảy ra sự cố, luôn đảm bảo an toàn vệ sinh môi trường cho lao động.

Bố trí người lao động làm việc một cách khoa học, hợp lý, không chồng chéo nhau trong thực hiện công việc.

Tăng cường các hoạt động truyền thông, giáo dục thực hiện nội dung về an toàn lao động, sức khỏe lao động cho toàn Trung tâm. Thực hiện các biện pháp tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người lao động trong việc tự bảo vệ sức khỏe cho bản thân bằng việc cung cấp các kiến thức về dinh dưỡng hàng ngày, chế độ chăm sóc sức khỏe hợp lý.

Phát động phong trào văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao toàn đơn vị bằng cách tăng hỗ trợ kinh phí hoạt động cho: các chương trình của đoàn thanh niên tổ chức, các đội bóng đá, bóng chuyền, cầu lông, bóng bàn... Tổ chức các chương trình giao lưu văn nghệ, thể thao với các cơ quan, đơn vị.

Thực hiện tốt các công việc trên giúp cho người lao động luôn có tinh thần hăng say trong công việc, góp phần nâng cao sức khỏe, năng suất và hiệu quả sản xuất kinh doanh của đơn vị, tạo điều kiện cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm.

3.2.2.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng sắp xếp, bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

Đào tạo, lựa chọn và đánh giá chưa đủ để đảm bảo phát huy chất lượng của đội ngũ người lao động trong CIC, vì vậy mà vấn đề sắp xếp, bố trí cán bộ, người lao động có vai trò quyết định đến hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý được Trung tâm hết sức chú trọng. Việc sắp xếp và sử dụng người lao động phù hợp nó đảm bảo tính thống nhất giữa yêu cầu của công việc và năng lực của người lao động, đảm bảo sự tương xứng giữa công việc và người thực hiện công việc, mọi công việc được thực hiện tốt hơn.

Cụ thể, rà soát lại công tác sắp xếp, bố trí, sử dụng cán bộ công nhân viên. Việc bố trí lao động đúng ngành nghề, đúng sở trường sẽ tạo điều kiện cho người lao động phát huy năng lực và đạt hiệu quả cao.

Đánh giá lại trình độ, năng lực công tác của đội ngũ cán bộ công nhân viên. Phát động phong trào nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến nhằm nâng cao lao động cho cá nhân và tập thể lao động.

- *Thứ nhất:* cần tạo ra một đội ngũ cán bộ hỗ trợ khách hàng am hiểu chuyên môn để tư vấn, hỗ trợ TCTD, khách hàng vay
- *Thứ hai:* nâng cao trình độ của cán bộ phòng Tổ chức hành chính để tăng hiệu quả trong công tác điều động nhân lực, phân công lao động, bố trí sử dụng lao động đúng người đúng việc.
- *Thứ ba:* nâng cao năng lực quản lý của lãnh đạo Trung tâm từ cấp Phó Trưởng phòng trở lên nhằm điều hành hiệu quả mọi hoạt động của Trung tâm.

Thực hiện phân tích công việc, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống định mức lao động: Bản mô tả công việc, Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc, Bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc. Sử dụng các phương pháp khoa học để xây dựng hệ thống định mức lao động, các tài liệu mô tả công việc để xây dựng từng chức danh một cách chính xác, kịp thời, khách quan làm căn cứ cho việc bố trí công việc và đánh giá kết quả làm việc của người lao động được coi là nhân lực chất lượng cao. Tổ chức xây dựng, hoàn chỉnh và trình duyệt hệ thống tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ để làm cơ sở xác định nhu cầu sử dụng lao động.

Việc xây dựng hệ thống này có vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng suất lao động, đặc biệt nó có ý nghĩa quan trọng trong công tác quản trị nhân lực cũng như đối với quy trình tuyển dụng. Hệ thống này sẽ giúp sắp xếp, bố trí lại bộ máy tổ chức, công việc để giảm bớt những chức danh chưa hợp lý, tìm ra những chức danh, vị trí còn thiếu hoặc không cần thiết để bộ máy tổ chức gọn nhẹ, giúp bộ máy Trung tâm hoạt động được hiệu quả, giảm bớt những chi phí không cần thiết về nhân sự, hiệu quả công việc được nâng cao do đúng người, đúng việc. Đối với hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thì hệ thống trên giúp Trung tâm tuyển dụng được đúng người, đúng việc; đánh giá chính xác hiệu quả làm việc, mức độ phù hợp với công việc của người lao động để có sự bố trí, sắp xếp lao động hợp lý, có các chính

sách đãi ngộ xứng đáng với những gì mà người lao động bỏ ra; tạo động lực lao động thông qua những thông tin mà hệ thống cung cấp, người lao động thấy được những cơ hội thăng tiến, phát triển của mình do đó họ tích cực hoàn thiện mình.

Hiện tại CIC chưa xây dựng được hệ thống này. Nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ công nhân viên trong Trung tâm được đề cập rải rác thông qua nhiều nguồn như: Hợp đồng lao động, Điều lệ Cơ quan, Nội quy Cơ quan,... khiến người lao động nhất là nhân viên mới gặp khó khăn khi làm việc. Vì thế, trong thời gian tới Trung tâm cần nhanh chóng xây dựng và hoàn thiện cho mình hệ thống bản mô tả công việc, bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc, bản tiêu chuẩn thực hiện công việc. Trung tâm có thể thành lập một nhóm cán bộ công nhân viên tham gia vào quá trình xây dựng hoặc thuê chuyên gia, các công ty chuyên về nhân sự xây dựng.

Đột phá trong tư duy sử dụng lao động, áp dụng các phương thức quản trị nhân sự theo các chuẩn mực quốc tế. Cụ thể là lấy tiêu chí hiệu quả và chất lượng làm nền tảng, đánh giá công bằng đóng góp của người lao động, tạo cơ hội vật chất, thăng tiến minh bạch cho mọi người lao động có trình độ chuyên môn kỹ thuật cao, có đóng góp hiệu quả đối với hoạt động sản xuất kinh doanh. Đồng thời đào thải những lao động không đáp ứng được yêu cầu công việc.

Hoạch định các lộ trình thăng tiến nghề nghiệp cụ thể để tạo động lực cho người lao động phấn đấu. Công khai quá trình bổ nhiệm, quá trình xét duyệt, đưa vào quy hoạch lãnh đạo và công khai quy hoạch cán bộ để người lao động, đơn vị theo dõi, giám sát. Xây dựng cơ chế cho phép cán bộ của đơn vị ứng cử vào các chức danh lãnh đạo hoặc giới thiệu nhân sự ngoài đơn vị vào các chức danh lãnh đạo.

Rèn luyện và thử thách nguồn nhân lực bằng cách giao việc vượt quá năng lực và trình độ của bản thân họ một chút. Đây là một trong các phương pháp kích thích, giúp cho nhân viên phải cố gắng phát huy hết khả năng của mình. Muốn đơn vị có thể tiến xa hơn thì người lãnh đạo luôn phải nghĩ ra những thách thức mới đối với đơn vị, từ đó chỉ ra thách thức mới cho cán bộ dưới quyền.

Nâng cao hiệu quả trong công tác cán bộ: cần quan tâm tới việc quy hoạch, tạo nguồn cán bộ trong từng giai đoạn. Công tác cán bộ phải được thực hiện từ dưới lên trên qua nhiều vòng, lên kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, thử thách qua thực tế công tác, để họ tự rèn luyện, làm cơ sở đánh giá và sử dụng đúng người, đúng việc.

Việc đề bạt, bổ nhiệm, luân chuyển cán bộ phải thực hiện đúng lúc, được thực hiện khách quan, khoa học, dân chủ, nhận được sự đồng thuận cao. Ưu tiên cán bộ có trình độ, phẩm chất và năng lực tốt, nhiệt tình, trách nhiệm, biết quy tụ và điều hành quản lý, không cục bộ. Định kỳ luân chuyển cán bộ quản lý, tránh việc một người giữ vị trí quản lý quá lâu gây ra trì trệ, khó phát triển, làm ảnh hưởng đến công việc chung.

Điều chỉnh vị trí và chức vụ thích hợp cho cán bộ trong CIC. Các nghiên cứu cho thấy rằng, tính sáng tạo của nguồn nhân lực phát huy theo một quy luật nhất định. Tài năng của một cá nhân trong quá trình tích lũy thường mang tính chu kỳ. Một người trong một thời gian dài chỉ đảm nhận một chức vụ nào đó thì ba năm đầu sẽ là khoảng thời gian các ưu điểm của họ không ngừng được hoàn thiện, còn nếu kéo dài thời gian giữ chức vụ thì khoảng thời gian ba năm tiếp theo lại là lúc những nhược điểm của họ bắt đầu bộc lộ ra. Điều đó được lý giải rằng, khi nguồn nhân lực làm việc lâu dài ở một vị trí thì họ sẽ có tư tưởng chủ quan và làm theo kinh nghiệm mà ít đầu tư nghiên cứu đổi mới cách làm việc. Do vậy, khi thấy nhân viên đạt được thành tích cao nhất, có biểu hiện làm theo kinh nghiệm, thì ngay lập tức phải có sự điều chỉnh hợp lý về mặt nhân sự, vị trí công tác cho phù hợp.

Hợp lý hóa công tác sử dụng lao động với mục tiêu tập trung nguồn nhân lực tốt nhất cho các hoạt động phát triển kinh doanh chủ chốt của đơn vị. Xây dựng đề án giải quyết lao động dôi dư, lao động không đáp ứng được yêu cầu công việc và tái đào tạo lao động để sử dụng vào các công việc, vị trí phù hợp.

3.2.2.3. Giải pháp về xây dựng văn hóa công sở tại CIC

Môi trường làm việc có ảnh hưởng rất lớn đến việc xây dựng và phát triển văn hóa công sở. Cần quan tâm, chú trọng đến các mối quan hệ trong Trung tâm giữa cấp trên – cấp dưới và giữa các cấp dưới với nhau, xây dựng môi trường làm

việc hài hòa, lành mạnh tạo nên tâm lý thoải mái, hứng khởi để người lao động yên tâm làm việc hết mình.

Người lãnh đạo phải gương mẫu, là tấm gương về tác phong làm việc, chuẩn mức đạo đức để nhân viên noi theo. Phải có sự nhiệt tình, cởi mở, đề cao trách nhiệm, biết khơi gợi hứng thú trong công việc cho cấp dưới. Phải nắm được ưu, nhược điểm của cấp dưới để phân công công việc hợp lý, giúp họ phát huy tối đa năng lực. Khi đánh giá phải có sự khách quan, công tâm, không thiên vị, không cào bằng, tránh tình trạng người lao động bất mãn với những đóng góp mà mình đã làm.

Giữa nhân viên với nhau cần có sự tương trợ, hợp tác, giúp đỡ nhau trong công việc, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy định chung để những nội quy, quy định đó đi vào nề nếp, trở thành một nét đẹp trong văn hóa Trung tâm.

Trung tâm có thể tự xây dựng hoặc thuê chuyên gia xây dựng một chương trình cụ thể về văn hóa công sở. Trong quá trình xây dựng cần chú ý các nội dung sau:

Phải nhận thức và phán đoán chính xác đặc trưng văn hóa riêng của Trung tâm, tránh trùng lặp với những đơn vị khác đặc biệt là các đơn vị trong cùng ngành. Nhấn mạnh vào nét riêng, bên cạnh đó cũng cần nghiên cứu, tham khảo những đối sách văn hóa thích hợp.

Nội dung của chương trình xây dựng văn hóa công sở phải nêu được quan điểm về giá trị và niềm tin, nhấn mạnh quan niệm về giá trị của Trung tâm, đưa ra các nguyên tắc chuẩn về ý thức, phương hướng chung và hành vi thường ngày cho toàn bộ người lao động trong Trung tâm.

Tạo ra thói quen về văn hóa doanh nghiệp cho cán bộ công nhân viên bằng cách: đào tạo, giới thiệu để nhân viên mới làm quen với văn hóa công sở, tích cực tuyên truyền văn hóa công sở thông qua những điều đơn giản hàng ngày (như: treo logo, slogan, bảng nội quy ở những nơi dễ thấy trong Trung tâm, tuyên truyền qua các cuộc nói chuyện, trao đổi,...), tuyên truyền qua các buổi hội thảo, cuộc họp, các hoạt động tập thể,... để tạo thành thói quen cho nhân viên cũ.

Tạo ra cơ chế nội bộ bảo vệ những người dám nói, dám đấu tranh phê bình thẳng thắn, tích cực tự phê bình và phê bình những hành động có tác động tiêu cực đến văn hóa công sở.

Xây dựng các tiêu chí cụ thể đánh giá việc thực hiện văn hóa công sở để đem lại hiệu quả cao hơn. Có các cơ chế cụ thể về khen thưởng, kỉ luật đối với các cá nhân và đơn vị trong tổ chức trong quá trình thực hiện văn hóa công sở.

Xây dựng được các tấm gương tiêu biểu để mỗi thành viên học tập, phấn đấu, noi theo. Các tấm gương nên là những lãnh đạo thành đạt có thể trước đây hoặc hiện tại đang làm việc tại CIC.

Trong quá trình thực hiện văn hóa công sở phải luôn duy trì, bổ sung và phát triển những cái tích cực, đánh giá, nhìn nhận, đề xuất và thay đổi những hạn chế, những cái lỗi thời, lạc hậu để bắt kịp với xu thế chung của xã hội.

3.2.3. Nhóm giải pháp về thể lực

Thể lực là tình trạng sức khỏe của con người, biểu hiện ở sự phát triển bình thường, có khả năng lao động. Đây là cơ sở quan trọng cho hoạt động thực tiễn của con người, đảm bảo cho con người có khả năng học tập và lao động lâu dài. Trong một con người thì tinh thần và thể xác thường hòa quyện với nhau mọi nơi, mọi lúc. Nâng cao thể lực cho người lao động là vấn đề có ý nghĩa quan trọng, tạo nền tảng cho việc phát triển trí lực, tâm lực của nguồn nhân lực.

Các giải pháp chăm sóc và bảo vệ sức khỏe, cải thiện và nâng cao thể lực cho người lao động:

Nâng cao chất lượng ăn trưa tại bếp ăn CIC:

Nâng cao chất lượng bữa ăn cho người lao động giúp đảm bảo chế độ dinh dưỡng, nâng cao sức khỏe và tạo niềm tin cho người lao động gắn bó với CIC.

Tăng cường công tác kiểm tra, tập huấn kỹ năng đảm bảo an toàn thực phẩm tại các bếp ăn CIC nhằm đảm bảo an toàn thực phẩm cho nhân viên.

Trong khâu chế biến thực phẩm, thực hiện mô hình bếp ăn dinh dưỡng một chiều, với khu vực tiếp nhận, sơ chế thực phẩm tươi sống và khu vực chế biến, chia khẩu phần ăn được bố trí tách biệt để đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm. Thực đơn

món ăn được lên lịch theo tuần, thực hiện lưu mẫu thức ăn hàng ngày theo quy định. Trung tâm cần có hồ sơ quản lý công tác an toàn thực phẩm chặt chẽ; Bộ phận Hành chính nhân sự kiểm tra, giám sát bếp ăn hàng ngày.

Thực hiện ký hợp đồng cung ứng thực phẩm với các đầu mối có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, có giấy chứng nhận đảm bảo an toàn thực phẩm của Trung tâm y tế thành phố. Bên cạnh đó, bếp ăn nhân viên cấp dưỡng cần được đào tạo chứng chỉ nghề nấu ăn.

Nâng cao hiệu quả công tác y tế:

Củng cố, kiện toàn và nâng cao hiệu quả công tác y tế trong Trung tâm, đảm bảo chăm sóc sức khỏe ban đầu, phòng chống bệnh tật đối với người lao động. Nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, cán bộ làm công tác y tế về dinh dưỡng hợp lý và vận động thể lực.

Tổ chức khám sức khỏe định kỳ:

Người lao động được tư vấn, khám, phân loại sức khỏe, kịp thời phát hiện bệnh và chữa bệnh. Từ đó, ngày càng có ý thức quan tâm hơn đến sức khỏe bản thân, năng suất, chất lượng lao động được nâng lên.

Định kỳ 6 tháng 1 lần Trung tâm tổ chức khám sức khỏe tổng thể cho toàn thể cán bộ công nhân viên, nhằm đánh giá mức độ phù hợp của sức khỏe người lao động với công việc đang làm, phát hiện sớm các vấn đề sức khỏe, các bệnh phát sinh liên quan đến yếu tố tiếp xúc nghề nghiệp, luôn đảm bảo người lao động có sức khỏe tốt để làm việc.

Tổ chức các hoạt động thể dục thể thao:

Các hoạt động thể dục thể thao, nâng cao thể lực luôn nhận được sự hưởng ứng tích cực từ phía người lao động. Định kì hàng năm, Trung tâm thành lập các tổ, đội, nhóm tham gia các phong trào thi đua thể dục thể thao như: hội thao chào mừng ngày thành lập Ngành, ngày thành lập Trung tâm, các ngày lễ lớn... Việc thường xuyên tổ chức các hoạt động tập luyện thể thao có ý nghĩa rất lớn trong việc hình thành ý thức chú trọng sức khỏe bản thân.

Thành lập thêm các câu lạc bộ thể thao trong Trung tâm như bóng đá, cầu lông, bóng bàn, tennis... để tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tham gia sinh hoạt nâng cao sức khỏe. Bên cạnh đó tạo điều kiện kinh phí và cơ sở vật chất sân bãi, dụng cụ giúp người lao động thuận lợi hơn trong việc rèn luyện sức khỏe.

Tăng cường tổ chức các hoạt động ngoại khóa, dã ngoại:

Hoạt động ngoại khóa là một nội dung có vị trí rất quan trọng, có ý nghĩa to lớn không chỉ giúp cho người lao động nâng cao sức khỏe, phát triển về tư duy mà còn tạo cho họ khả năng ứng xử tốt, vận dụng kiến thức tổng hợp linh hoạt, biết cách củng cố, mở rộng và nâng cao kiến thức, làm cho người lao động hứng thú, yêu thích công việc hơn. Mặt khác, hoạt động ngoại khóa còn huy động được số lượng lớn người lao động cùng tham gia, là điều kiện thuận lợi cho họ được rèn luyện một số kỹ năng mềm; được phát huy khả năng và thể hiện năng khiếu của bản thân; được cung cấp thêm các kiến thức, kỹ năng; giúp người lao động có thái độ tích cực trong công việc, có hành vi, lối sống tốt hơn, nâng cao sự hiểu biết và hình thành kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng giao tiếp tạo hứng thú nghề nghiệp cho người lao động.

Cần nâng cao nhận thức, trách nhiệm cho cán bộ công nhân viên hiểu được vị trí, vai trò, tầm quan trọng của hoạt động ngoại khóa. Xây dựng kế hoạch hoạt động ngoại khóa một cách chi tiết, cụ thể, thông qua kế hoạch của Trung tâm và gắn với hoạt động kỷ niệm, những ngày lễ lớn của dân tộc, của ngành, đơn vị.

Tăng cường công tác quản lý trong thực hiện hoạt động ngoại khóa. Đổi mới, nâng cao chất lượng các nội dung và hình thức tổ chức hoạt động ngoại khóa. Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, phương tiện kỹ thuật và kinh phí tổ chức cho hoạt động ngoại khóa. Đa dạng hóa hình thức tổ chức hoạt động ngoại khóa.

Tổ chức du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm:

Hàng năm, Trung tâm trích một phần kinh phí để tổ chức cho cán bộ nhân viên đi du lịch, nghỉ dưỡng. Đây là khoảng thời gian người lao động được nghỉ ngơi, xả stress sau một năm làm việc căng thẳng, mệt mỏi. Hoạt động này nhằm khích lệ tinh thần người lao động, thể hiện sự quan tâm của CIC tới đời sống của

cán bộ công nhân viên trong Trung tâm, tạo động lực làm việc. Trong thời gian du lịch, nghỉ dưỡng, cán bộ và nhân viên Trung tâm có cơ hội tiếp xúc với nhau nhiều hơn trong những sinh hoạt hàng ngày, không có áp lực, căng thẳng, từ đó, tạo sự gần gũi, dễ dàng nắm bắt được những thói quen, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng của người lao động để có những biện pháp phù hợp khi thực hiện nâng cao chất lượng nhân lực.

3.2.4. Một số giải pháp khác

Nâng cao nhận thức, tinh thần trách nhiệm của người lao động về công tác phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

Nhận thức về vai trò trong công tác phát triển nguồn nhân lực cần được cụ thể hóa trong các cuộc họp Ban lãnh đạo CIC về chiến lược, phương hướng, kế hoạch phát triển.

Tuyên truyền, phổ biến sâu rộng về mục tiêu phát triển của Trung tâm, trách nhiệm, quyền lợi của người lao động. Tăng cường công tác giáo dục tư tưởng, tư tưởng thống suốt, nhận thức đúng đắn mới có thể hành động được.

Nâng cao nhận thức cho người lao động thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng cho họ những kiến thức như: ý luận chính trị, các kiến thức tổng quát về kinh tế, xã hội, chính trị,... Giáo dục nâng cao tinh thần trách nhiệm, phẩm chất đạo đức, ý thức kỷ luật, tinh thần nhiệt huyết,... cho người lao động. Đặc biệt là bộ phận quản lý, bởi họ là những người đi đầu, là tấm gương cho người lao động trong Trung tâm làm theo, đồng thời họ là những người trực tiếp chỉ đạo, hướng dẫn, tuyên truyền, phổ biến kiến thức cho nhân viên cấp dưới của Trung tâm.

Chú trọng đến việc thay đổi phong cách, tác phong làm việc chuyên nghiệp, đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giáo dục pháp luật, nhất là Bộ Luật lao động để nâng cao nhận thức về quyền, nghĩa vụ của người lao động, người sử dụng lao động. Thường xuyên tuyên truyền các chủ trương, chính sách, pháp luật của nhà nước.

Xây dựng quy chế làm việc rõ ràng và có các biện pháp, chính sách khuyến khích người lao động tuân thủ kỷ luật lao động, nhiệt tình trong công việc.

Riêng đối với cán bộ quản lý, nhất là cán bộ quản lý nhân sự phải có kiến thức, kỹ năng về khoa học quản trị nguồn nhân lực, nhờ đó mới nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Từ đội ngũ cán bộ lãnh đạo, quản lý, đến mỗi cán bộ công nhân viên phải nhận thức được công tác phát triển nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao là khâu đột phá và là nền tảng lâu dài đảm bảo cho sự phát triển bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh của CIC. Nguồn nhân lực chất lượng cao phải là lực lượng lao động gồm những con người phát triển cả về thể lực, trí lực, phẩm chất và tính tích cực, năng động xã hội cũng như các kỹ năng cần thiết cho công việc. Nguồn nhân lực chất lượng cao phải được thừa nhận trên thực tế, điều đó có nghĩa là nó không đồng nghĩa với học vị cao. Nguồn nhân lực chất lượng cao là những người có năng lực thực tế hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách xuất sắc nhất, sáng tạo và có đóng góp thực sự hữu ích cho sự phát triển của đơn vị và rộng hơn là của đất nước.

Thực tiễn cho thấy, việc phát triển được nguồn nhân lực chất lượng cao hay không phụ thuộc vào nhận thức, trình độ và mức độ quyết tâm chính trị của những người lãnh đạo và bộ máy quản lý điều hành. Một khi người đứng đầu và bộ máy quản lý có nhận thức đúng về vai trò của nguồn nhân lực chất lượng cao, họ sẽ có được những quyết định đúng đắn nhất về việc cử cán bộ, nhân viên đi học, đi đào tạo cũng như "trải thảm đỏ" thu hút và sử dụng nguồn nhân lực chất lượng cao cho đơn vị mình.

Phát động các phong trào thi đua lao động giỏi, lao động sáng tạo, lao động an toàn trong cán bộ công nhân viên, phát huy nhiều sáng kiến và tăng cường thực hành tiết kiệm, chống lãng phí trong mọi lĩnh vực hoạt động.

Xây dựng và áp dụng các phương thức quản trị nhân sự theo các chuẩn mực quốc tế nhằm đánh giá khách quan, công bằng đóng góp của người lao động vào sự phát triển của đơn vị. Hệ thống này bao gồm: Bản đồ năng lực, tiêu chuẩn chức danh công việc cụ thể; Tiêu chuẩn thực hiện công việc; Hệ thống đánh giá thực hiện công việc và phần mềm quản trị nhân sự. Xây dựng hệ thống, quy trình từ

tuyển chọn - đào tạo - sử dụng - đánh giá - đãi ngộ trên cơ sở chức danh công việc đảm nhiệm và mức độ hoàn thành công việc. Tiến tới xây dựng hệ thống quản lý nhân lực điện tử toàn đơn vị, tiếp cận trình độ quản lý nhân lực trên toàn thế giới, tiến tới quản trị trí thức và quản trị nhân tài.

Ngoài ra, cần xây dựng bản mô tả công việc cho các phòng ban, bộ phận hoặc xây dựng sơ đồ, bảng chỉ rõ mối quan hệ giữa các phòng ban, bộ phận

Thực hiện thi tuyển các chức danh quan trọng, trong những năm qua, CIC đã liên tục bổ nhiệm các cán bộ các cấp nhằm đáp ứng nhu cầu quản lý và điều hành hoạt động của đơn vị ngày càng mở rộng. Việc thi tuyển nhằm tìm kiếm cách thức mới trong việc tuyển chọn cán bộ, bổ nhiệm cán bộ, góp phần khắc phục tình trạng đánh giá cán bộ nặng về lý lịch, thành phần xuất thân, bằng cấp, học vị, quá trình cống hiến, giới tính, chưa coi trọng đúng mức hiệu quả công tác thực tế và sự tín nhiệm của người lao động - thước đo chủ yếu trong đánh giá cán bộ. Đây là quy trình lựa chọn tạo cơ hội cạnh tranh lành mạnh trong đội ngũ cán bộ, tạo động lực thúc đẩy ý thức tự học tập, tự hoàn thiện nhân cách, là bước tiến thực sự của dân chủ trong công tác cán bộ. Nói cách khác, là tạo cơ hội cho mọi người đều được cống hiến và được hưởng thành quả của sự phát triển; hay đây là tạo điều kiện cho mọi người đều có cơ hội phát triển và phát huy tốt năng lực của mình. Tuy nhiên, đây là công việc phức tạp, nhạy cảm, có vấn đề phải dũng cảm, quyết liệt đột phá khỏi các quy định hiện hành, rất cần sự kiên định vững vàng, nhạy cảm, năng động, sáng tạo của các cấp lãnh đạo và của những người làm công tác tổ chức cán bộ hiện nay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đưa ra các nhóm giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung Tâm thông Tin Tin dụng Quốc gia Việt Nam đến năm 2025. Chương này đã nêu rõ định hướng phát triển cả về định hướng tổng quát và mục tiêu cụ thể để xây dựng và phát triển nguồn nhân lực, có đủ phẩm chất, trình độ và khả năng quản lý kho thông tin tin dụng quốc gia thống nhất, đầy đủ, chất lượng cao theo tiêu chuẩn quốc tế.

KẾT LUẬN

Phát triển nguồn nhân lực là một giải pháp quan trọng giúp Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC) đạt được các mục tiêu phát triển và vượt qua những thách thức của hội nhập kinh tế, thực hiện mục tiêu phát triển của mình.

Tuy nhiên qua nghiên cứu cho thấy có thể thấy rằng các doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như các cá nhân vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận các nguồn tài chính, vẫn còn sự hạn chế về thông tin của khách vay tiềm năng, gây khó khăn trong việc thẩm định tín dụng các khách hàng vay và xem xét khả năng trả nợ. Trong bối cảnh này, Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam – Ngân hàng Nhà nước Việt Nam với tư cách là nhà cung cấp thông tin tín dụng duy nhất tại Việt Nam hiện nay, được kỳ vọng sẽ đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc cung cấp thông tin tín dụng.

Để thực hiện được vai trò của mình CIC cần được phát triển mạnh mẽ hơn. Và việc quyết định CIC có phát triển hay không chính là nguồn nhân lực của Trung tâm. Đây cũng chính là lý do tác giả đã chọn đề tài ***“Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam”*** làm đề tài nghiên cứu của mình. Qua nghiên cứu, luận văn hoàn thành được một số nhiệm vụ chính sau:

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực của các tổ chức, doanh nghiệp nói chung và thực tế tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam nói riêng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu, tồn tại và hạn chế của nguồn nhân lực của CIC.
- Trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

Thông qua kết quả nghiên cứu Luận văn có thể kết luận như sau:

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, môi trường cạnh tranh gay gắt; Việt Nam đang từng bước mở cửa nền kinh tế để hòa nhập với nền kinh tế khu vực và thế giới, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là điều kiện không thể thiếu được để đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của các tổ chức, doanh nghiệp, trong đó có Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

Áp dụng các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên cơ sở phân tích đánh giá chính xác thực trạng hoạt động của từng đơn vị để đề xuất các giải pháp cụ thể gắn với điều kiện hoàn cảnh thực tế của đơn vị mới đạt được kết quả mong muốn.

Thay đổi nhận thức và nhận thức đúng đắn về chất lượng nguồn nhân lực là việc làm cần thiết trước hết để nâng cao hiệu quả kinh tế hoạt động kinh doanh nhằm đảm bảo cho sự phát triển bền vững của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

Trong khuôn khổ của một luận văn, tác giả đã vận dụng kiến thức, lý luận tiếp thu được từ những nghiên cứu đi trước, đồng thời tác giả đã khảo sát thực tế một nhóm nhân sự có tính chất đại diện của CIC nhằm thu thập đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thông qua các tiêu chí. Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian và kiến thức nên tác giả mới chỉ khảo sát được chất lượng nguồn nhân lực của CIC qua các tiêu chí về thể lực và tâm lực, còn chỉ tiêu về trí lực tác giả phân tích dựa trên các số liệu thứ cấp. Hơn nữa, vấn đề về chất lượng nguồn nhân lực là nội dung rộng lớn, khó khăn và phức tạp, nên những nội dung và đề xuất mà tác giả nêu trong luận văn chưa thể bao quát hết tất cả những vấn đề thuộc lĩnh vực này của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam. Mặc dù, tác giả đã cố gắng và hi vọng giải quyết được trọn vẹn nhưng luận văn không tránh khỏi những hạn chế, thiếu sót. Do đó, tác giả rất mong nhận được ý kiến ủng hộ chân thành nhất của thầy cô giáo để luận văn được hoàn thiện hơn và sâu sắc hơn.

Trân trọng cảm ơn !

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [2] Mai Quốc Chánh (2000), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [3] Đỗ Minh Cương, Nguyễn Thị Doan (2001), *Phát triển nguồn nhân lực giáo dục đại học Việt Nam*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
- [4] Nguyễn Ánh Duy (2013), *Luận văn giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Kiên Long*, Trường đại học Kỹ thuật công nghệ, TP.HCM.
- [5] Lê Thị Thu Hà (2016), *Luận văn Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Thái nguyên*, Trường đại học kinh tế và quản trị kinh doanh, Thái Nguyên.
- [6] Phạm Minh Hạc (2001), *Nghiên cứu con người: đối tượng và những hướng chủ yếu*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội.
- [7] Nguyễn Phan Thu Hằng (2017), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao tại tập đoàn dầu khí Việt Nam đến năm 2025*, Luận án tiến sĩ trường Đại học Kinh tế - luật, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
- [8] Tô Ngọc Hưng và Nguyễn Đức Trung (2010), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành ngân hàng giai đoạn 2010-2020*, *Tạp chí KH & ĐT Ngân hàng*, Số 96, trang 57.
- [9] Lê Thị Mỹ Linh (2009), *Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế*, Luận án Tiến sĩ trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [10] Phạm Công Nhất (2008), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế*, *Tạp chí Cộng sản*, Số 786.
- [11] Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), *Giáo trình Kinh tế phát triển*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

- [12] Nguyễn Ngọc Quân (2004), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- [13] Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Văn Điềm (2007), *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [14] Phùng Rân (2008), “*Chất lượng nguồn nhân lực bài toán cần có lời giải đồng bộ*”, Trường cao đẳng Viễn Đông, TP.HCM.
- [15] Phạm Văn Sơn (2015), *7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam*, Báo giáo dục thời đại.
- [16] Nguyễn Đức Thành (1995), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Nxb Giáo dục, tr.5
- [17] Nguyễn Tiệp (2011), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- [18] Ngân hàng nhà nước Việt nam (2013), *Thông tư 03/2013/TT-NHNN, Tháng 05/2013 của Thống đốc NHNN về việc ban hành Quy chế hoạt động Thông tin tín dụng*, Hà Nội.
- [19] Ngân hàng nhà nước Việt nam (2008), *Quyết định 3289/2007/QĐ-NHNN, ngày 31/12/2008 của Thống đốc NHNN quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam*, Hà Nội.
- [20] Ngân hàng Nhà nước Việt nam (2005), *Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN, ngày 22/04/2005 của Thống đốc NHNN về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng*, Hà Nội.

PHỤ LỤC

Nội dung phiếu khảo sát về chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)

Kính gửi Anh/Chị,

Tôi tên là Lê Vũ, hiện đang là học viên cao học tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông. Tôi đang tiến hành một nghiên cứu về “***Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)***”. Kính mong quý Anh/Chị bớt chút thời gian để cùng trao đổi, thảo luận, trả lời giúp tôi một số vấn đề. Những đóng góp của quý Anh/Chị là nguồn thông tin quý báu góp phần vào nỗ lực chung nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm.

Mọi thông tin thu được trong khuôn khổ khảo sát này, được tác giả cam đoan chỉ được phục vụ cho nghiên cứu của đề tài và hoàn toàn không phục vụ cho mục đích nào khác. Việc tổng hợp, phân tích, đánh giá giữ liệu mang tính chất tổng quát, không nêu tên cá nhân cụ thể trong các báo cáo có liên quan.

Rất mong được sự cộng tác chân tình của Anh/Chị. Trân trọng cảm ơn!

I. Xin Anh/Chị cho biết một số thông tin về bản thân

- Tuổi: tuổi
- Giới tính: Nam / Nữ
- Thâm niên công tác: năm

II. Nội dung chi tiết

1. Anh/Chị vui lòng cho biết chỉ số về chiều cao của mình?

Nếu là nữ:

- A: Dưới 1m60
- B: Từ 1m60 – 1m65
- C: Trên 1m65 – 1m70
- D: trên 1m70

Nếu là nam:

- A: Dưới 1m65
- B: Từ 1m65 – 1m70
- C: Trên 1m70 – 1m75
- D: Trên 1m75

2. Anh/Chị vui lòng cho biết về chỉ số cân nặng của mình?

Nếu là nữ:

- A: Từ 45kg – 50kg
- B: Trên 50kg – 55kg
- C: Trên 55kg – 60kg
- D: Trên 60kg

Nếu là nam:

- A: Từ 50kg – 55kg
- B: Trên 55kg – 60kg
- C: Trên 60kg – 65kg
- D: Trên 65kg

3. Trong 6 tháng trở lại đây anh/chị có bị ốm/bệnh không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không

4. Anh chị có thường xuyên tham gia khám sức khỏe định kỳ không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không

5. Tình trạng sức khỏe hiện tại của anh chị thế nào?

- A: Rất khỏe
- B: Khỏe

C: Bình thường

D: Yếu

6. Anh/chị có thường xuyên nghỉ làm không?

A: Thường xuyên

B: thỉnh thoảng

C: Ít khi

D: Không bao giờ

7. Khi nghỉ làm (≥ 1 ca/ buổi) anh/ chị có báo cáo xin phép người quản lý không?

A: Thường xuyên

B: thỉnh thoảng

C: Ít khi

D: Không bao giờ

8. Vì sao anh/chị phải nghỉ làm?

A: Việc riêng của cá nhân (người thân ốm đau, hiếu hỉ,...)

B: Bản thân bị ốm

C: Đi du lịch

C: Lý do khác

9. Anh/chị được hưởng chế độ phụ cấp ốm đau như thế nào?

A: Theo quy định nhà nước

B: Theo quy định nội bộ

C: Không nắm rõ

C: Không có gì

10. Anh/chị có hài lòng với các chế độ và hỗ trợ của ngân hàng không?

A: Rất hài lòng

B: Hài lòng

C: Ít hài lòng

D: Không hài lòng

11. Anh/chị có hay đi làm muộn không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không bao giờ

12. Nếu Anh/Chị đi làm muộn thì thường đi muộn quá bao nhiêu lâu?

- A: Dưới 5 phút
- B: Từ 5 – 10 phút
- C: 10 – 15 phút
- D: Trên 15 phút

13. Khi đang làm việc, anh/chị có bỏ nơi làm việc để làm việc khác không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không bao giờ

14. Anh/chị có tiếp khách trong giờ làm việc không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không bao giờ

15. Trong khi làm việc anh/chị có tán gẫu với đồng nghiệp không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không bao giờ

16. Khi tán gẫu, anh/chị ngừng các việc đang làm để tán gẫu hay vừa làm vừa tán gẫu?

- A: Ngừng hẳn công việc đang làm để tán gẫu
- B: Vừa làm vừa tán gẫu

17. Nếu có xung đột (quyền/lợi ích) giữa các nhân viên, được giải quyết như thế nào?

- A: Rất nhanh
- B: Nhanh
- C: Bình thường
- D: Không được giải quyết

18. Khi gặp khó khăn trong công việc, anh/chị có cố gắng tự giải quyết không?

- A: Rất cố gắng
- B: Cố gắng
- C: Bình thường
- D: Không cố gắng

19. Anh/chị có hay tranh cãi với bạn bè/đồng nghiệp trong lúc làm việc không?

- A: Thường xuyên
- B: thỉnh thoảng
- C: Ít khi
- D: Không bao giờ

20. Khi Trung tâm yêu cầu làm tăng ca, anh/chị có sẵn sàng không?

- A: Rất sẵn sàng
- B: Sẵn sàng
- C: Bình thường
- D: Không muốn

21. Khi Trung tâm yêu cầu đảm nhận thêm việc (hợp chuyên môn) anh/chị sẽ?

- A: Rất nhiệt tình
- B: Nhiệt tình
- C: Bình thường
- D: Không muốn

- 22. Khi Trung tâm yêu cầu chuyển sang làm công việc khác, anh/chị có thái độ?**
- A: Rất hợp tác
 - B: Hợp tác
 - C: Bình thường
 - D: Không muốn
- 23. Tần suất các anh/chị được tham gia các lớp đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ của ngân hàng?**
- A: 1 năm/ lần
 - B: 6 tháng/lần
 - C: 3 tháng/lần
 - C: Không cố định, tùy vào tình hình và điều kiện thực tế của đơn vị
- 24. Đánh giá chung của Anh/chị về mức độ phù hợp của nội dung các chương trình đào tạo mà anh/chị đã từng tham gia so với yêu cầu thực tế của công việc?**
- A: Không phù hợp
 - B: Phù hợp
 - C: Phù hợp ít
 - D: Rất phù hợp
- 25. Đánh giá chung của Anh/chị về mức độ nâng cao kiến thức, kỹ năng sau khi tham gia các khóa đào tạo trong thời gian qua?**
- A: Nâng cao rất nhiều
 - B: Nâng cao tương đối nhiều
 - C: Nâng cao ít
 - D: Hoàn toàn không nâng cao
- 26. Đánh giá của anh/chị về mức độ phù hợp với công việc mà mình được giao?**
- A: Phù hợp
 - B: Chưa phù hợp nhưng không cần thiết thay đổi
 - C: Chưa phù hợp và cần thiết thay đổi

27. Anh/chị thấy mức lương mà mình nhận được đã tương xứng và phù hợp với công việc của mình chưa?

A: Rất phù hợp

B: Phù hợp

C: Bình thường, chưa phù hợp lắm

D: Chưa phù hợp

28. Với mức thu nhập hiện tại và các phúc lợi mà bản thân nhận được đã thỏa mãn nhu cầu cá nhân của anh/chị chưa?

A: Đã thỏa mãn

B: Bình thường

C: Chưa thỏa mãn

29. Anh/chị mong muốn có những hỗ trợ gì từ phía ban lãnh đạo trong việc nỗ lực nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của chính bản thân anh/chị trong đơn vị?

.....

30. Anh/chị có đề xuất gì nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam?

.....

Xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ của quý Anh/Chị!