

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

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ

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

HÀ NỘI – NĂM 2020

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. BÙI XUÂN PHONG

Phản biện 1:

Phản biện 2:

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận văn thạc sĩ tại Học viện
Công nghệ Bưu chính Viễn thông

Vào lúc: giờ ngày tháng năm

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

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.

Tuy nhiên, hoạt động của CIC hiện vẫn còn hạn hẹp về quy mô, chất lượng còn thấp so với chuẩn quốc tế. 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

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 tín dụng Quốc gia Việt Nam.
 - Nghiên cứu 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.

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 chuyên*
- *Phương pháp xử lý số liệu thu thập*
- *Phương pháp phân tích*

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

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

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

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, Trình độ văn hóa của nguồn nhân lực, Trình độ chuyên môn kỹ thuật (kỹ năng) của nguồn nhân lực.

1.2.2. Tiêu chí 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

Trí thức là yếu tố cơ bản để đánh giá trí lực của người lao động. Trí 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. 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*.

1.2.2.2. Thể lực

Một con người khỏe mạnh là người không có bệnh tật về thể chất và tinh thần minh mẫn. 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. Có sức khỏe mới làm việc được, cống hiến được chất xám của mình.

1.2.2.3. 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..

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

1.2.3.1. Các nhân tố bên ngoài

- *Sự phát triển của khoa học công nghệ, Sự phát triển của giáo dục – đào tạo.*
- *Sự phát triển của thị trường lao động*
- *Môi trường pháp lý*

1.2.3.2. Các nhân tố bên trong

- *Đánh giá năng lực nguồn nhân lực.*

- *Đào tạo nguồn nhân*
- *Tuyển chọn nhân lực*
- *Thù lao cho nguồn nhân lực*
- *Chiến lược phát triển kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp*
- *Môi trường làm việc*
- *Nhận thức của người lao động về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

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

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. 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.

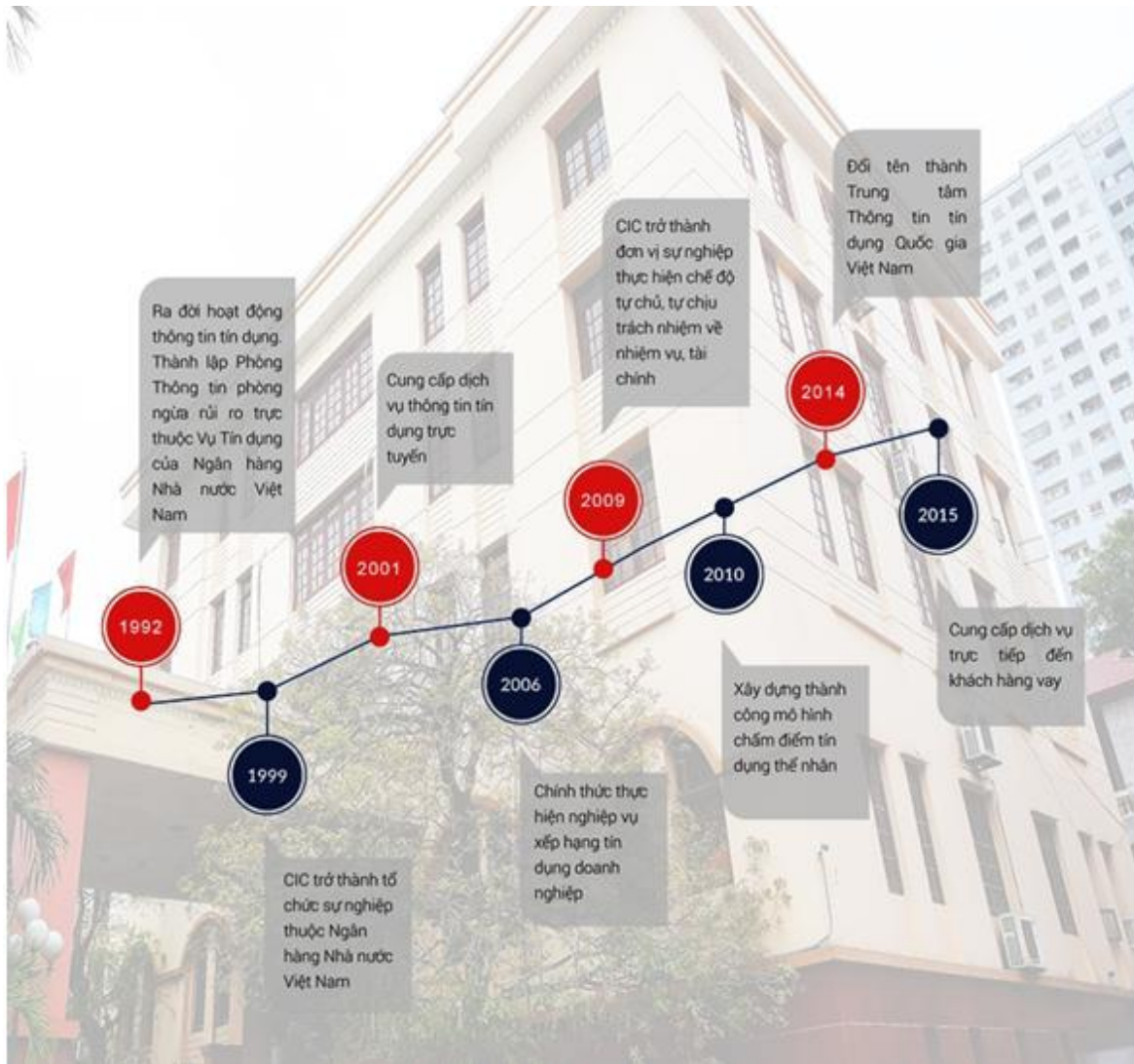
Websize : <https://cic.org.vn>

Logo



Hình 2.1. Logo của CIC

Nguồn: <https://cic.org.vn>



Hình 2.2. Quá trình phát triển của CIC

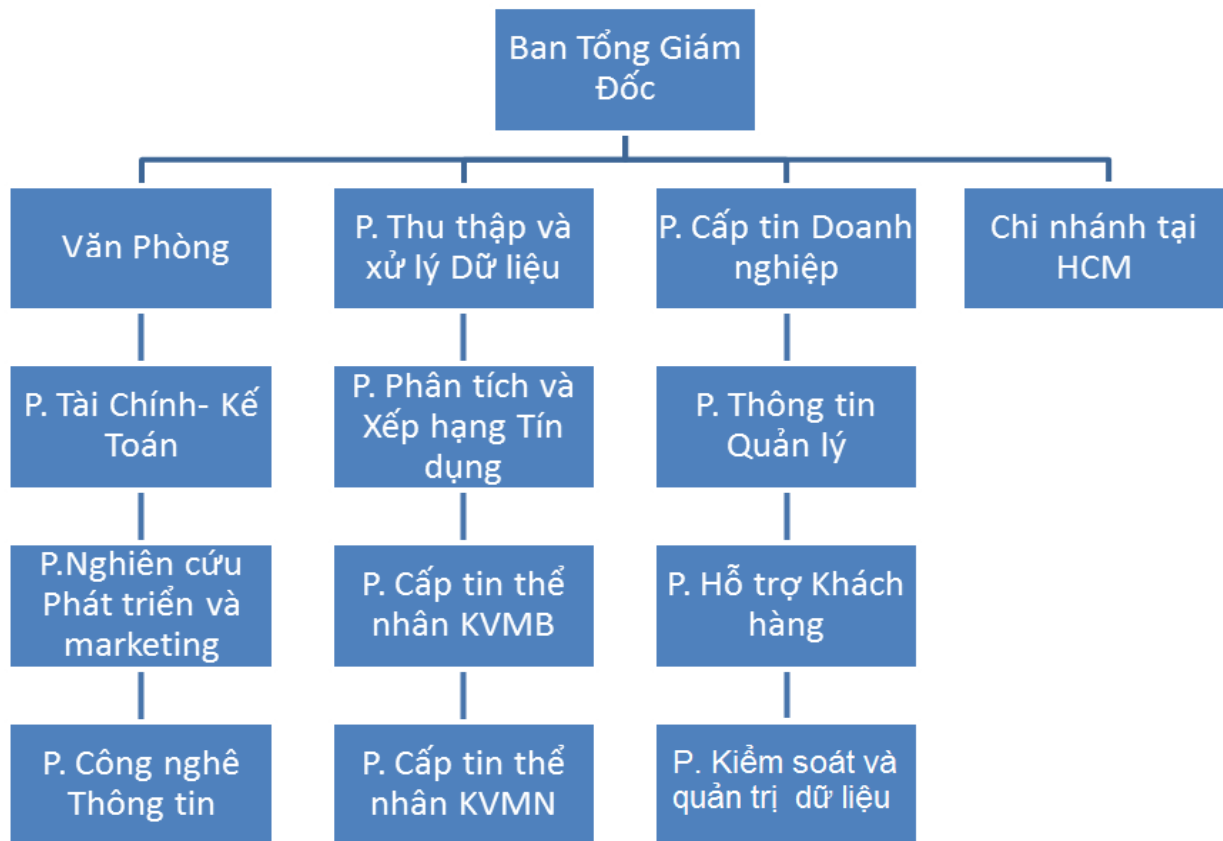
Nguồn: <https://cic.org.vn>

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của CIC

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.

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

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

Trải qua hơn 20 năm hoạt động, 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*
- *Hoạt động lưu trữ thông tin*
- *Hoạt động cung cấp thông tin*

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

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)

Như vậy, dựa vào bảng số lượng nhân lực 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.

2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của CIC

2.2.2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

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

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.

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

Tỷ lệ cán bộ có trình độ trên đại học và đại học tại CIC 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. 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.

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

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.

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%

2.2.2.6. Trình độ ngoại ngữ, tin học

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. 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.

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.

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

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..

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 61% 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. Sau đó tiến hành khảo sát điều tra thử 50 người của CIC; tổ chức cho trả lời các câu hỏi đã được thiết kế. Trong 50 phiếu phát ra thu về 50, trong đó 05 phiếu không hợp lệ, do vậy kết quả khảo sát thử dựa trên 45 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.

2.3.1.2. Kết quả điều tra

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

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.

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

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.

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%.

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.

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.

2.3.2.2. Lựa chọn và tuyển dụng

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

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

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 tin 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.

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.

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.

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.

2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân

- Những tồn tại

Chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, không ít sinh viên sau khi ra trường còn bị hồng về kiến thức và cả kỹ năng mềm. Tâm lý và thái độ nghiêm túc khi làm việc của cán bộ nhân viên chưa thực sự cao. Kết quả đào tạo lại chưa được quan tâm và đánh giá đúng mức. Chưa xây dựng được chiến lược đào tạo nguồn nhân lực phù hợp với chiến lược phát triển của Trung. Khâu tuyển dụng vẫn bị chi phối rất nhiều từ các mối quan hệ xã hội khác nhau. Chế độ lương, thưởng, đãi ngộ, khen thưởng ... của CIC còn chứa đựng những câu phần chưa đáp ứng được kỳ vọng của nhân viên về sự ghi nhận công bằng.

- Nguyên nhân của hạn chế

- ✓ Nguyên nhân khách quan

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***

- *Nâng tầm qui mô tổ chức và hoạt động của CIC đáp ứng yêu cầu*
- *Xây dựng, quản lý kho thông tin tín dụng quốc gia thống nhất, đầy đủ, chất lượng cao*

- ***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.

- ***Tầm nhìn đến năm 2035***

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*
- ✓ *Thu hút nhân lực*
- ✓ *Công tác đào tạo*
- ✓ *Quản lý theo hiệu quả công việc*

✓ *Chính sách đối với người lao động*

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin 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. 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*
- *Đảm bảo tuyển dụng đúng quy trình, quy chế, thu hút nguồn nhân lực có chất lượng cao*
- *Xây dựng chính sách thu hút nhân*
- *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*

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

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*
- *Xác định nhu cầu và đối tượng đào tạo, đổi mới nội dung chương trình đào tạo*
- *Tập trung đào tạo theo trọng điểm*
- *Đẩy mạnh công tác đào tạo nhân lực chất lượng cao*
- *Xây dựng các chương trình, các khóa đào tạo dựa trên hệ thống chức danh công việc*
- *Chú trọng đào tạo cho nhân viên mới*
- *Đa dạng hóa các loại hình đào tạo*
- *Mở rộng đào tạo và hợp tác quốc tế nguồn nhân lực*
- *Hoàn thiện phương pháp, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sau đào tạo*

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

3.2.2. Nhóm giải pháp về tâm lực

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

- *Gắn kết quả thực hiện công việc với trả lương.*
- *Tổ chức bộ phận chuyên kiểm tra, giám sát, đánh giá nhân viên*
- *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.*
- *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*
- *Đổi mới cơ chế thi đua, khen thưởng*
- *Tạo môi trường thuận lợi, điều kiện vật.*

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

- *Thực hiện phân tích công việc, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống định mức lao động*
- *Đột phá trong tư duy sử dụng lao động, áp dụng các phương thức quản trị nhân sự theo các chuẩn mực quốc tế*
- *Hoạch định các lộ trình thăng tiến nghề nghiệp cụ thể để tạo động lực cho người lao động phấn đấu*
- *Rèn luyện và thử thách nguồn nhân lực*
- *Nâng cao hiệu quả trong công tác cán bộ*
- *Điều chỉnh vị trí và chức vụ thích hợp cho cán bộ trong CIC*
- *Hợp lý hóa công tác sử dụng lao động*

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.

3.2.3. Nhóm giải pháp về thể lực

- *Nâng cao chất lượng ăn trưa tại bếp ăn CIC*

- *Nâng cao hiệu quả công tác y tế*
- *Tổ chức khám sức khỏe định kỳ*
- *Tổ chức các hoạt động thể dục thể thao*
- *Tăng cường tổ chức các hoạt động ngoại khóa, dã ngoại*
- *Tổ chức du lịch, nghỉ dưỡng hàng năm*

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.*
- *Nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của bí mật thông tin*
- *Phát động các phong trào thi đua*
- *Xây dựng và áp dụng các phương thức quản trị nhân sự theo các chuẩn mực quốc tế*
- *Thực hiện thi tuyển các chức danh quan trọng*

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 Tín 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 tín 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 tin 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 tin 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 !