

# **HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

---



**Nguyễn Thị Cẩm Tú**

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ  
PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT MOBIFONE (MOBIFONE  
SERVICE)**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 8.34.01.01**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ**

**HÀ NỘI - 2020**

Luận văn được hoàn thành tại:

**HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ VIỆT LÊ

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

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Thời gian qua, sự hội nhập kinh tế sâu và rộng cùng với biến động không ngừng của nền kinh tế - xã hội, đó vừa là cơ hội vừa là những thách thức vô cùng to lớn đối với sự phát triển quốc gia nói chung và sự tồn tại, phát triển của các doanh nghiệp Việt Nam nói riêng.

Trong các nguồn lực để tạo ra sự phát triển thì nguồn lực con người luôn là nguồn lực quan trọng nhất. Con người vừa là mục tiêu, vừa là động lực của sự phát triển. Hiện nay, với nền kinh tế tri thức, yếu tố con người luôn được coi là có vai trò hết sức quan trọng và quyết định đối với sự tồn tại, phát triển của mỗi tổ chức, đơn vị, doanh nghiệp và xã hội.

Tuy nhiên, trên thực tế không phải doanh nghiệp nào cũng sở hữu được đội ngũ nguồn nhân lực có chất lượng và sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực đó. Chính vì thế, mỗi doanh nghiệp muốn tạo dựng, duy trì và phát triển một đội ngũ nhân lực đủ về số lượng và tốt về chất lượng thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một công tác cần quan tâm hàng đầu.

Bên cạnh đó, nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống: tăng cường sức khỏe, mở rộng tri thức, nâng cao trình độ tay nghề không những chỉ do yêu cầu của sản xuất mà là do nhu cầu xuất phát từ chính bản thân con người muốn nâng cao chất lượng cuộc sống, muốn có cơ hội thăng tiến và phát triển, muốn có một vị trí xứng đáng trong xã hội. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ xuất phát từ yêu cầu của sản xuất mà còn xuất phát từ chính nhu cầu của con người, điều đó tạo điều kiện tốt cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện nay.

Trước sự đổi mới tổ chức quản lý và phát triển kinh tế xã hội, cơ hội kinh doanh ngày càng được cởi mở. Bên cạnh những cơ hội là những thách thức to lớn đối với các doanh nghiệp. Cũng như nhiều doanh nghiệp khác.

Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone trong quá trình hoạt động cũng đã gặp phải không ít khó khăn, đối đầu với nhiều thách thức,

trong đó không thể không nhắc đến khó khăn trong vấn đề chất lượng nguồn nhân lực, một nhân tố quyết định sự thành bại của doanh nghiệp.

Chỉ khi có được một đội ngũ nguồn nhân lực có chất lượng thì doanh nghiệp mới có được nguồn lực chính để phát huy sức mạnh to lớn đưa doanh nghiệp đi đến phát triển bền vững. Trong quá trình tìm hiểu thực tế công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty, mặc dù công ty đã thực hiện một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhưng cho đến nay công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty vẫn còn một số điểm bất cập làm hạn chế sự phát triển của doanh nghiệp. Xuất phát từ tầm quan trọng về khoa học và về thực tiễn của việc quản lý, sử dụng nguồn nhân lực, luận văn đã quyết định lấy đề tài là: ***“Chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service)”*** với mục đích góp thêm một phần lý luận và đưa ra các giải pháp trong việc hoàn thiện công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị.

## **2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu**

Việt Nam là một nước có nguồn nhân lực dồi dào, nhưng chất lượng nguồn nhân lực chưa được đánh giá cao. Do vậy vấn đề nâng cao, phát triển nguồn nhân lực là vấn đề quan tâm hàng đầu của tất cả các cấp, các ngành và các doanh nghiệp.

Đã có rất nhiều công trình nghiên cứu, sách báo, tạp chí xoay quanh vấn đề này với rất nhiều khía cạnh và phạm vi nghiên cứu khác nhau. Dưới đây là một số công trình tiêu biểu:

- Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Tấn Thịnh (2009), *“Quản lý Nguồn nhân lực trong tổ chức”*, Nxb Giáo dục, Hà Nội. Trong đó giáo trình dành một chương nói về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
- Nguyễn Hữu Thân (2006), *“Quản trị nhân sự”*, Nxb Thống kê, Tp. Hồ Chí Minh. Tác giả đã đề cập đến lý thuyết về đào tạo và phát triển trong các doanh nghiệp và các tổ chức tại Việt Nam. Trong đó, tác giả tập trung vào việc đưa ra các phương pháp đào tạo. Điểm nhấn mạnh của cuốn sách là

tác giả tiếp cận vấn đề đào tạo với tư cách là một biện pháp nhằm đối phó với những thay đổi của tổ chức trong tương lai.

- *“Đào tạo nguồn nhân lực, làm sao để khỏi “Ném tiền qua cửa sổ”* của nhóm tác giả Business Edge - Một bộ phận của chương trình phát triển kinh tế tư nhân MPDF (Mekong Private Sector Development Pacility). Cuốn sách được thiết kế dành riêng cho chủ doanh nghiệp, giám đốc nhân sự và giám đốc phụ trách đào tạo các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các tác giả đã đưa ra cái nhìn tổng quát về tầm quan trọng và các nội dung của đào tạo nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp.

- Cuốn sách *“Nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”*, NXB Khoa học xã hội (2006) của Phạm Thành Nghị (chủ biên), Trần Xuân Cầu, Trần Hữu Hân. Các tác giả đã đưa ra một số giải pháp nhằm tăng tính hiệu quả trong việc quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam.

- Phan Thanh Tâm (2000), *“Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước”*, Luận án Tiến sỹ kinh tế trường Đại học Kinh tế quốc dân đã đi sâu nghiên cứu một số nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

- Cuốn sách *“Phát triển nguồn nhân lực Việt Nam trong quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa”* của TS. Lê Thanh Hà, NXB Lao động (2009).

- Đề tài khoa học cấp nhà nước *“Hoàn thiện cơ chế quản lý giáo dục nhằm nâng cao chất lượng đào tạo lao động kỹ thuật ở nước ta giai đoạn 2001- 2010”*, tác giả Vũ Ngọc Hải - Viện nghiên cứu phát triển giáo dục.

Còn có rất nhiều đề tài nghiên cứu khác, tiếp cận từ những góc độ khác nhau nhưng chủ yếu tập trung nghiên cứu và làm sáng tỏ việc nâng cao, phát triển nguồn nhân lực. Đa số các đề tài nghiên cứu có hướng xem xét các vấn đề phát triển nguồn nhân lực ở tầm vĩ mô. Tuy nhiên, các đề tài đó chưa đi sâu nghiên cứu cơ bản và có hệ thống công tác phát triển và quản lý nguồn nhân lực trong các loại hình doanh nghiệp nói chung và doanh

nghiệp hoạt động trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng trên nền tảng viễn thông nói riêng. Từ thực tế đó, việc lựa chọn đề tài “Chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service)” vừa có ý nghĩa về mặt lý thuyết và thực tiễn.

### **3. Mục đích nghiên cứu**

Đề xuất đưa ra các giải pháp có tính khả thi nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone, góp phần đưa công tác quản lý nhân lực của công ty ngày một khoa học hơn.

Để đạt được mục tiêu trên, đề tài cần thực hiện được các nội dung sau:

- Nghiên cứu các nội dung về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp
- Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone
- Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu:  
Đề tài nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone.
- Phạm vi nghiên cứu:  
Về không gian: tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone.  
Về thời gian: Luận văn tập trung nghiên cứu trong thời gian từ năm 2016 – 2019.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

*Phương pháp thống kê phân tích:* tác giả thu thập các tài liệu và số liệu thứ cấp về chất lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty. Trên cơ sở đó tác giả đánh giá, phân tích thực trạng và sẽ đưa ra được nguyên nhân của những hạn chế trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty.

*Phương pháp điều tra xã hội học:*

Phòng vấn theo bảng hỏi (phiếu khảo sát): hướng tới mục tiêu đánh giá chất lượng của đội ngũ cán bộ công nhân viên trong công ty.

Sử dụng phiếu điều tra thiết kế dành cho Ban lãnh đạo (Ban Tổng Giám đốc, Trưởng - Phó các phòng ban, Giám đốc, Phó giám đốc các Chi nhánh) và NLD trong công ty.

## **6. Kết cấu của đề tài**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và các phần bố cục khác, luận văn có kết cấu gồm 3 chương chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone.

## **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP**

*Chương 1 sẽ trình bày cơ sở lý luận về NNL và chất lượng NNL trong doanh nghiệp. Đây là cơ sở khoa học về lý thuyết để nghiên cứu, đánh giá thực trạng chất lượng NNL của Công ty trong thời gian qua, thông qua đó đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp trong thời gian tới.*

### **1.1. Các khái niệm**

#### **1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực**

Theo Liên Hợp Quốc thì “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” [15].

Theo tổ chức lao động quốc tế (ILO) thì NNL của một quốc gia là toàn bộ những người trong độ tuổi có khả năng tham gia lao động. Khái niệm này chỉ ra quy mô và tiềm lực của một quốc gia và đánh giá về khả năng tham gia hoạt động kinh tế để tạo ra tài sản cho xã hội của NNL trong quá trình sinh sống và xây dựng đất nước.

Theo giáo trình nguồn nhân lực của trường Đại học Lao động - Xã hội do PGS. TS. Nguyễn Tiệp chủ biên (2007):

Đúng theo góc độ vĩ mô, NNL của một quốc gia thì NNL được hiểu với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội thì “Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động” [14]

“Nguồn nhân lực được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động” [14]. Khái niệm này chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

Theo giáo trình kinh tế NNL của trường Đại học Kinh tế Quốc dân do PGS.TS. Trần Xuân Cầu, PGS.TS. Mai Quốc Chánh chủ biên (2008): “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” [2].

Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội cho rằng: “Nguồn nhân lực là tiềm năng về lao động trong một thời kỳ xác định của một quốc gia, suy rộng ra có thể được xác định trên một địa phương, một ngành hay một vùng. Đây là nguồn lực quan trọng nhất để phát triển kinh tế xã hội” [1].

Từ các quan niệm trên, NNL được hiểu theo hai nghĩa: Theo nghĩa rộng, là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội, cung cấp nguồn lực cho sự phát triển. Do đó, NNL bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo nghĩa hẹp thì NNL là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực và tâm lực của họ được huy động vào quá trình lao động.

### ***1.1.2. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực***

Theo tổ chức tiêu chuẩn quốc tế (ISO) định nghĩa “chất lượng là toàn bộ những tính năng và đặc điểm của một sản phẩm hoặc một dịch vụ thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra và tiềm ẩn; người tạo nên chất lượng của sản phẩm, dịch vụ đó, xét trong phạm vi hẹp một tổ chức thì là tất cả lực lượng lao động của tổ chức đó”.

Theo Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh: “Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành bên trong của Nguồn nhân lực” [2].

Theo quan điểm của TS. Phan Thanh Tâm thì chất lượng nguồn nhân lực được định nghĩa: “Chất lượng nguồn nhân lực là tổng hòa của cả 3 yếu tố: Trí lực, thể lực và phẩm chất của người lao động” [12].

Từ những quan điểm trên, có thể hiểu khái niệm chất lượng NNL như sau: Chất lượng NNL là trạng thái nhất định của NNL thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của NNL, phản ánh trình độ phát triển kinh tế - xã hội cũng như mức sống, trình độ dân trí. Chất lượng NNL là toàn bộ những phẩm chất đạo đức, thể chất, thẩm mỹ và năng lực của con người có ảnh hưởng quyết định đến việc hoàn thành những mục

tiêu hiện tại và tương lai của mỗi tổ chức. Hay nói một cách khác “Chất lượng nguồn nhân lực là tổng thể các yếu tố cấu thành năng lực bao gồm: thể lực, trí lực và tâm lực (phẩm chất) của lực lượng lao động”.

### **1.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực**

- Thể lực nguồn nhân lực
- Trí lực nguồn nhân lực
- Phẩm chất *đạo đức nguồn nhân lực*

### **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực tại doanh nghiệp**

#### **1.3.1. Nhân tố bên ngoài doanh nghiệp**

- Thị trường lao động
- Đối thủ cạnh tranh
- Nhân tố khác

#### **1.3.2. Nhân tố bên trong doanh nghiệp**

- Tuyển dụng, đào tạo và sử dụng nhân lực
- Tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp
- Thời gian làm việc, nghỉ ngơi
- Điều kiện làm việc
- Đời sống tinh thần người lao động

### **1.4. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại doanh nghiệp**

Việc nâng chất lượng NNL là việc làm hết sức quan trọng và cần thiết đối với tất cả các doanh nghiệp. Bởi vì sử dụng NNL tốt sẽ giúp doanh nghiệp sản xuất kinh doanh có hiệu quả, đứng vững trên thị trường, mở rộng thị phần và tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường.

## **Kết luận chương 1**

Nội dung chương 1 là hệ thống hóa cơ sở lý luận về NNL, chất lượng NNL của doanh nghiệp. Nội dung chương 1 là cơ sở để thực hiện nghiên cứu thực trạng trong chương 2 của luận văn.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT MOBIFONE**

*Sau khi trình bày tổng quan về công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone sẽ phân tích đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Công ty trong thời gian qua. Trên cơ sở đó rút ra những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân làm cơ sở cho đề xuất giải pháp ở chương 3.*

### **2.1. Tổng quan về công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone**

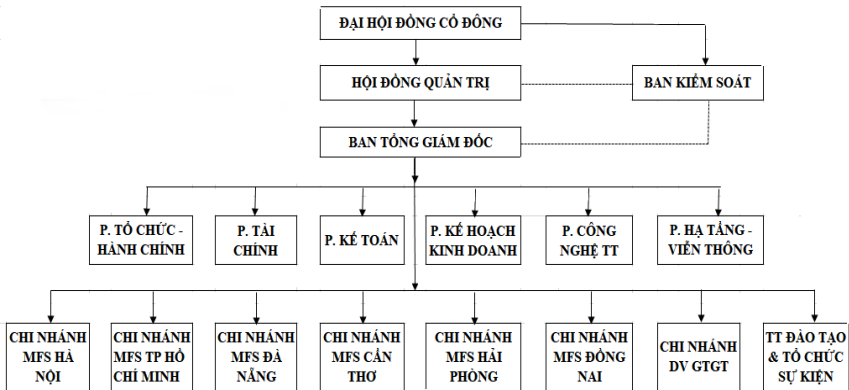
#### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển**

- Tên đầy đủ: Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ Thuật MobiFone
- Tên viết tắt: MobiFone Service
- Trụ sở chính: Tầng 3, tòa nhà TTC, số 19 phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Vốn điều lệ: 70.629.790.000 VNĐ

**2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ:** Đầu tư, khai thác, thiết kế, xây dựng HTVT; Lắp đặt, bảo dưỡng thiết bị VT, tư vấn tổ chức thực hiện đo kiểm trong lĩnh vực VT và CNTT; Đầu tư phát triển các loại hình DV GTGT; Phát triển dịch vụ Call Center, hỗ trợ văn phòng cho các doanh nghiệp.

#### **2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của công ty**

Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của MobiFone Service được thể hiện như trong hình 2.1:



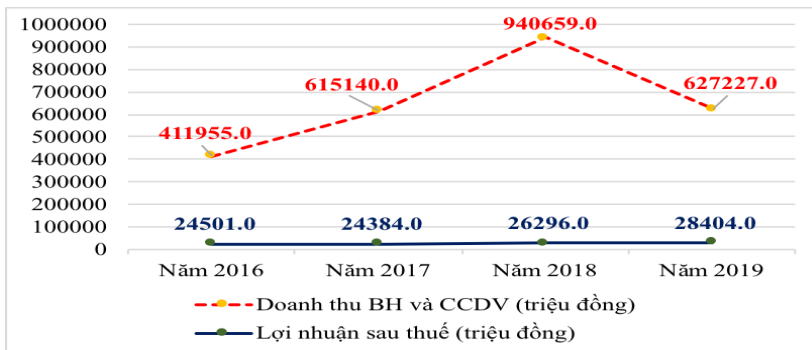
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty MobiFone Service

(Nguồn: Công ty MobiFone Service)

**2.1.4. Lĩnh vực sản xuất kinh doanh:** DV CSKH qua điện thoại; Xây dựng hệ thống truyền dẫn, cho thuê kênh, luồng truyền dẫn; Xây dựng nhà trạm BTS, cho thuê CSHT VT; Lắp đặt, bảo dưỡng thiết bị VT, tư vấn, tổ chức thực hiện...

#### 2.1.5. Kết quả sản xuất kinh doanh

Kết quả HĐKD của MobiFone Service được thể hiện trong bảng 2.2:



Hình 2.2. Tổng doanh thu và Lợi nhuận của MobiFone Service giai đoạn 2016 – 2019

(Nguồn: Tổng hợp từ Báo cáo Tài chính MobiFone Service 2016-2019)

**Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của MobiFone Service giai đoạn 2016 – 2019**

STT	Các chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019	Chênh lệch 2017/2016		Chênh lệch 2018/2017		Chênh lệch 2019/2018	
						Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
1	DT bán hàng và CCDV	411.955	615.140	940.659	627.227	203.185	49,3	325.519	52,9	(313.432)	33,3
2	Các khoản giảm trừ DT	-	-	-	-	-		-		-	
3	DTT về bán hàng và CCDV	411.955	615.140	940.659	627.227	203.185	49,3	325.519	52,9	(313.432)	33,3
4	Giá vốn hàng bán	349.133	548.213	867.210	567.600	199.080	57,0	318.997	58,2	(299.610)	34,5
5	LN góp về bán hàng và CCDV	62.821	66.928	73.450	59.627	4.107	6,5	6.522	9,7	(13.823)	18,8
6	DT hoạt động tài chính	2.189	2.377	3.059	2.851	188	8,6	682	28,7	(208)	6,8
7	Chi phí tài chính	6.479	3.675	4.478	2.492	(2.804)	43,3	803	21,9	(1.986)	44,4
	Trong đó: lãi vay phải trả	6.247	3.391	4.159	2.038	(2.856)	45,7	768	22,6	(2.121)	51,0
8	Chi phí bán hàng	7.713	14.062	13.785	4.202	6.349	82,3	(277)	2,0	(9.583)	69,5
9	Chi phí quản lý DN	17.934	21.048	24.449	19.100	3.114	17,4	3.401	16,2	(5.349)	21,9
10	LN thuần từ HĐKD	32.883	30.519	33.796	36.383	(2.364)	7,2	3.277	10,7	2.587	7,7
11	Thu nhập khác	232	26	35	19	(206)	88,8	9	34,6	(16)	45,7
12	Chi phí khác	389	0	105	309	(389)		105		204	
13	Lợi nhuận khác	(157)	26	(70)	(290)	183		(96)		(220)	
14	Lợi nhuận trước thuế	32.727	30.545	33.726	36.393	(2.182)	6,7	3.181	10,4	2.667	7,9
15	Chi phí thuế thu nhập DN hiện hành	8.225	6.161	7.430	7.988	(2.064)	25,1	1.269	20,6	558	7,5
16	Lợi nhuận sau thuế	24.501	24.384	26.296	28.404	(117)	49,3	1.912	7,8	2.108	8,0

(Nguồn: Tổng hợp từ Báo cáo Tài chính MobiFone Service 2016-2019)

Tình hình sản xuất KD của Công ty tương đối tốt trong những năm gần đây, lợi nhuận tăng đều qua các năm, chi phí tăng nhưng tốc độ tăng của chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng của lợi nhuận.

## 2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone

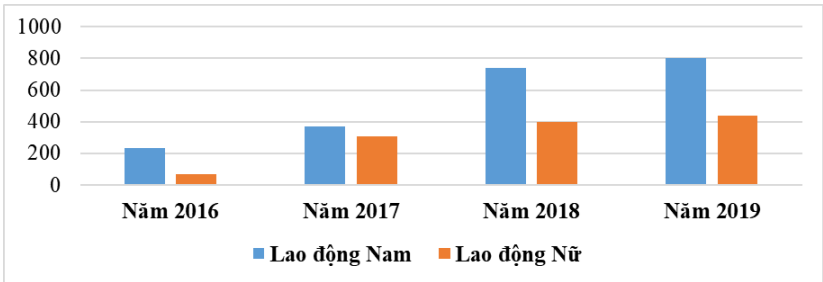
### 2.2.1. Thực trạng số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực của Công ty

- Số lượng nguồn nhân lực theo giới tính

**Bảng 2.3. Nguồn nhân lực MobiFone Service phân bổ theo giới tính**

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số người	%	Số người	%	Số người	%	Số người	%
<b>Tổng lao động</b>	<b>300</b>	<b>100</b>	<b>677</b>	<b>100</b>	<b>1143</b>	<b>100</b>	<b>1242</b>	<b>100</b>
<b>Lao động Nam</b>	232	77,3	369	54,5	742	64,9	805	64,8
<b>Lao động Nữ</b>	68	22,7	308	45,5	401	35,1	437	35,2

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)



**Biểu đồ 2.1. Nguồn nhân lực MobiFone Service phân bổ theo giới tính**

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

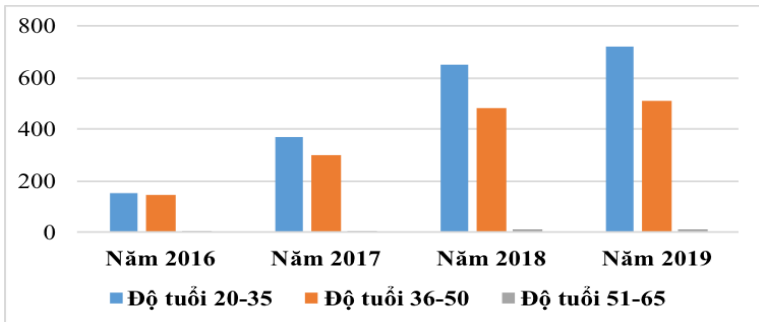
- Số lượng nguồn nhân lực theo độ tuổi

**Bảng 2.4. Nguồn nhân lực MobiFone Service phân bổ theo độ tuổi**

(Đơn vị: người)

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số LĐ	%	Số LĐ	%	Số LĐ	%	Số LĐ	%
<b>Tổng số LĐ</b>	<b>300</b>	<b>100</b>	<b>677</b>	<b>100</b>	<b>1143</b>	<b>100</b>	<b>1242</b>	<b>100</b>
<b>Độ tuổi 20-35</b>	152	50,7	372	54,9	652	57,0	720	58,0
<b>Độ tuổi 36-50</b>	147	49,0	304	44,9	480	42,0	510	41,1
<b>Độ tuổi 51-65</b>	1	0,3	1	0,1	11	1,0	12	1,0

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)



**Biểu đồ 2.2. Nguồn nhân lực MobiFone Service phân bổ theo độ tuổi**

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

## 2.2.2. Thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực của Công ty

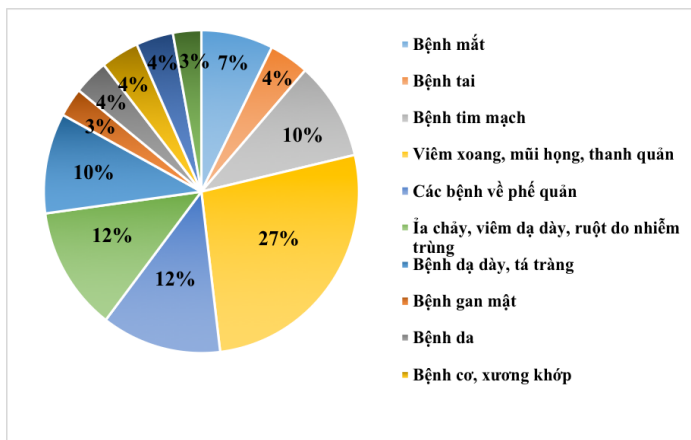
### 2.2.2.1 Thực trạng về thể lực nguồn nhân lực

Tình trạng sức khỏe NLD của MobiFone Service được đánh giá tốt, kết quả cụ thể theo bảng dưới đây.

**Bảng 2.1. Phân loại bệnh của lao động đi khám tại MobiFone Service năm 2019**

STT	Nhóm bệnh	Số ca	Tỷ lệ (%)
1	Bệnh mắt	55	7.39
2	Bệnh tai	30	4.07
3	Bệnh tim mạch	73	9.88
4	Viêm xoang, mũi họng, thanh quản	199	26.74
5	Các bệnh về phế quản	91	12.29
6	Ỉa chảy, viêm dạ dày, ruột do nhiễm trùng	93	12.46
7	Bệnh dạ dày, tá tràng	75	10.05
8	Bệnh gan mật	22	2.91
9	Bệnh da	27	3.58
10	Bệnh cơ, xương khớp	29	3.90
11	Bệnh nghề nghiệp	28	3.82
12	Bệnh sốt rét	22	2.91

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)



**Biểu đồ 2.3. Phân loại bệnh của lao động đi khám tại MobiFone Service 2019**

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

Qua bảng báo cáo cho thấy tình hình bệnh của NLD đến khám ở các bệnh viện trong năm 2019 tại MobiFone Service. Trong thực tế con số thực còn lớn hơn vì còn nhiều NLD không đến bệnh viện, họ đi khám ở các phòng khám tư mà không thông báo với công ty.

**Bảng 2.6. Phân loại sức khỏe lao động tại MobiFone Service năm 2019**

Loại	Số lượng (SL)	Tỷ lệ (%)	Loại sức khỏe							
			I		II		III		IV	
			SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)	SL	Tỷ lệ (%)
<b>Nam</b>	805	64,8	201	25,0	346	42,9	249	30,9	9	1,2
<b>Nữ</b>	437	35,2	87	20,0	162	37,1	175	40	12	2,9

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

#### 2.2.2.2. Thực trạng về trí lực nguồn nhân lực

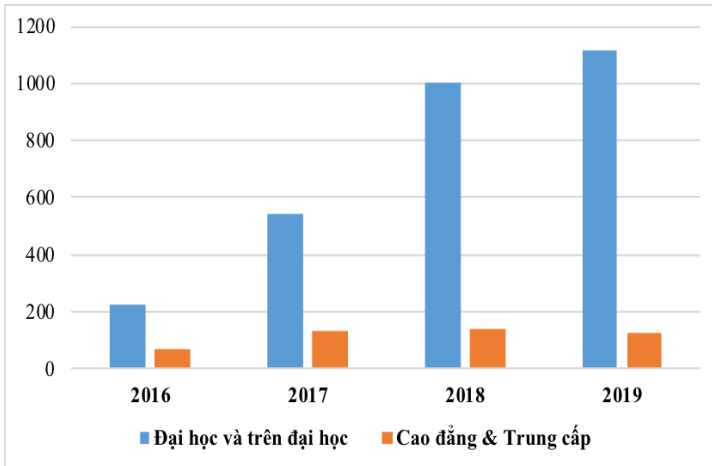
Chất lượng tuyển dụng: đa số lao động được tuyển dụng đều có tuổi đời trẻ, có trình độ chuyên môn cao.

**Bảng 2.7. Tình hình tuyển dụng lao động tại MobiFone Service qua các năm**

Chỉ tiêu	Nhu cầu tuyển dụng				Kết quả tuyển dụng			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
<b>Tổng số lao động</b>	307	740	1141	1233	300	677	1143	1242
<b>Đại học và trên đại học</b>	234	598	1002	1110	227	541	1006	1117
<b>Cao đẳng &amp; trung cấp</b>	74	142	139	123	73	136	137	125

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)





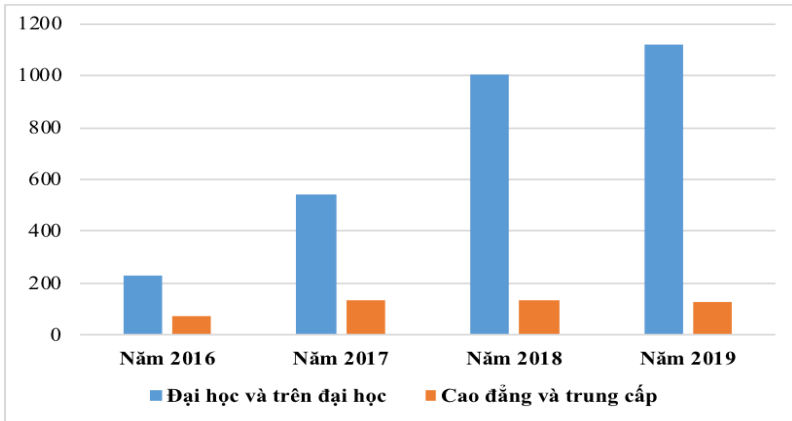
**Biểu đồ 2.4. Tình hình tuyển dụng lao động tại MobiFone Service qua các năm**

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

**Bảng 2.8. Trình độ lao động của MobiFone Service**

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	Số lao động	%	Số lao động	%	Số lao động	%	Số lao động	%
<b>Tổng số LĐ</b>	300	100	677	100	1.143	100	1.242	100
<b>Đại học và trên đại học</b>	227	75,8	541	80	1.006	88	1117	90
<b>Cao đẳng và trung cấp</b>	73	24,2	136	20	137	12	125	10

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)



**Biểu đồ 2.5. Trình độ lao động của MobiFone Service**

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính – MobiFone Service)

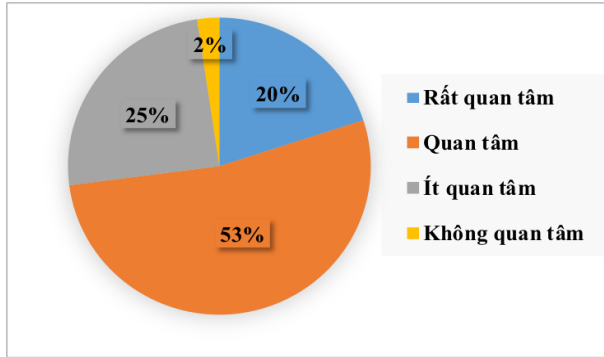
#### 2.2.2.3. Thực trạng phẩm chất đạo đức nguồn nhân lực

Kết quả nghiên cứu từ chương trình khảo sát thu thập thông tin sơ cấp về chất lượng nguồn nhân lực tại MobiFone Service:

**Bảng 2.9. Mức độ quan tâm đến nguyện vọng gắn bó lâu dài với Công ty**

STT	Mức độ quan tâm đến nguyện vọng gắn bó lâu dài với công ty	Kết quả lựa chọn (người)	Tỷ lệ (%)
1	Rất quan tâm	24	20,0
2	Quan tâm	64	52,9
3	Ít quan tâm	30	24,7
4	Không quan tâm	3	2,4
	<b>Tổng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)



**Biểu đồ 2.6. Mức độ quan tâm đến nguyện vọng gắn bó lâu dài với Công ty**

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)

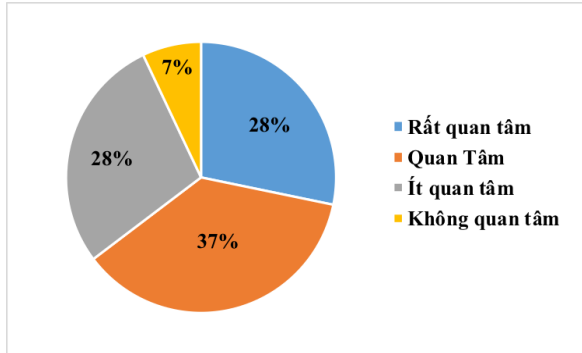
Qua số liệu trên cho thấy người lao động tại công ty có nguyện vọng gắn bó lâu dài với công ty, điều này sẽ giúp cho NNL của công ty được ổn định, thuận lợi trong đào tạo cũng như trong việc nâng cao chất lượng NNL.

Bên cạnh đó, tác phong làm việc của nhân viên cũng luôn được chú trọng qua quá trình sử dụng lao động của doanh nghiệp, có hơn 60% số cán bộ làm công tác quản lý tại MobiFone Service được hỏi cho biết họ rất quan tâm và quan tâm đến tác phong làm việc của nhân viên.

**Bảng 2.10. Mức độ quan tâm đến tác phong làm việc của người lao động tại MobiFone Service**

STT	Mức độ quan tâm đến tác phong làm việc của người lao động	Kết quả lựa chọn (người)	Tỷ lệ (%)
1	Rất quan tâm	34	28,2
2	Quan Tâm	44	36,5
3	Ít quan tâm	34	28,2
4	Không quan tâm	8	7,1
	<b>Tổng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)



**Biểu đồ 2.7. Mức độ quan tâm đến tác phong làm việc của người lao động tại MobiFone Service**

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)

### **2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone**

#### **2.3.1. Nhân tố bên ngoài**

- Thị trường lao động
- Đối thủ cạnh tranh
- Khoa học kỹ thuật

#### **2.3.2. Nhân tố bên trong**

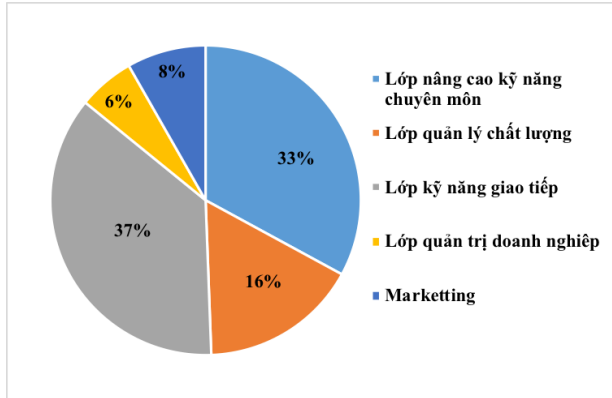
##### **2.3.2.1. Tuyển dụng, đào tạo và sử dụng nhân lực**

- Về tuyển dụng

**Bảng 2.11. Nhu cầu các lớp đào tạo của cán bộ, công nhân viên MobiFone Service năm 2019**

STT	Nhu cầu tham gia các lớp đào tạo	Trả lời	Tỷ lệ (%)
1	Lớp nâng cao kỹ năng chuyên môn	40	32,9
2	Lớp quản lý chất lượng	20	16,5
3	Lớp kỹ năng giao tiếp	44	36,5
4	Lớp quản trị doanh nghiệp	7	5,9
5	Marketing	10	8,2
	<b>Tổng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)



**Biểu đồ 2.8. Nhu cầu các lớp đào tạo của cán bộ, công nhân viên MobiFone Service năm 2019**

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)

#### 2.3.2.2 Tiền lương, tiền thưởng, phụ cấp

**Bảng 2.12. Mức lương trung bình của cán bộ, công nhân viên MobiFone Service**

Tiền lương	2016	2017	2018	2019
Số lượng nhân viên	300	677	1.143	1.242
Lương trung bình/ lao động (triệu đồng/năm)	80,4	87,1	97,15	107,2
Tổng (triệu đồng)	<b>24.120</b>	<b>58.967</b>	<b>111.042</b>	<b>133.142</b>

(Nguồn: Phòng Kế toán – MobiFone Service)

#### 2.3.2.3. Thời gian làm việc, nghỉ ngơi

Trừ trường hợp có quy định khác quy định trong Hợp đồng lao động, mỗi NLĐ phải làm đủ 8 giờ trong 1 ngày và 40 giờ trong 1 tuần. Đối với NLĐ nữ nuôi con dưới 12 tháng tuổi mỗi ngày được nghỉ 60 phút (trừ vào giờ làm việc).

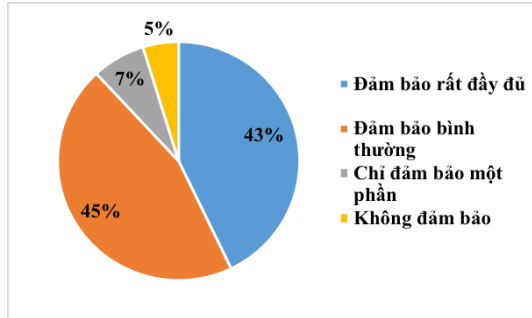
#### 2.3.4. Điều kiện làm việc

**Bảng 2.13. Mức độ đảm bảo các điều kiện làm việc tại MobiFone Service**

STT	Nội dung trả lời	Số trả lời (người)	Tỷ lệ (%)
1	Đảm bảo rất đầy đủ	51	42,9
2	Đảm bảo bình thường	54	45,2
3	Chỉ đảm bảo một phần	9	7,1

4	Không đảm bảo	6	4,8
	<b>Tổng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)



**Biểu đồ 2.9. Mức độ đảm bảo các điều kiện làm việc tại MobiFone Service**

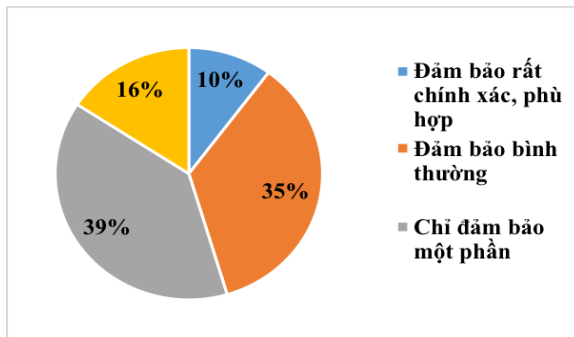
(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)

### 2.3.2.6. Đời sống tinh thần của người lao động

**Bảng 2.14. Mức độ đảm bảo công tác đánh giá nhân lực tại MobiFone Service**

STT	Nội dung trả lời	Số trả lời (người)	Tỷ lệ (%)
1	Đảm bảo rất chính xác, phù hợp	11	9,2
2	Đảm bảo bình thường	38	31,7
3	Chỉ đảm bảo một phần	42	35,0
4	Không đảm bảo	17	14,2
	<b>Tổng</b>	<b>120</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)



**Biểu đồ 2.10. Mức độ đảm bảo công tác đánh giá nhân lực tại MobiFone Service chính xác và phù hợp**

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát)

2.3.2.7. Đời sống tinh thần của người lao động

2.3.2.8. Giáo dục nâng cao đạo đức nghề nghiệp

**2.4. Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực của công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone**

**2.4.1. Những kết quả đạt được**

*Về thể lực nguồn nhân lực:* MobiFone Service đã xây dựng được NNL có độ tuổi trung bình trẻ, đáp ứng tốt các nhu cầu về thể lực.

*Về trí lực nguồn nhân lực:* công tác nâng cao và phát triển NNL tại MobiFone Service luôn được chú trọng.

Đồng thời đã tạo điều kiện để NLĐ nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng đáp ứng các nhu cầu của công việc.

Công tác đào tạo có hiệu quả tích cực.

*Về tâm lực nguồn nhân lực:* MobiFone Service đã quan tâm đến nâng cao phẩm chất đạo đức cá nhân, tập thể trong công việc, luôn coi trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Ngoài ra, việc sắp xếp bố trí lao động tại MobiFone Service được thực hiện khá hợp lý.

**2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân**

*Về thể lực nguồn nhân lực:* Tình trạng sức khỏe NLĐ tại MobiFone Service chưa được đánh giá một cách toàn diện và đầy đủ.

*Về trí lực nguồn nhân lực:* Nhiều người chưa có năng lực thực sự, chất lượng công tác quản lý chưa đáp ứng được yêu cầu.

Đối với công tác đề bạt, vẫn còn tư tưởng từ thời bao cấp, rất ít người được đề bạt do năng lực, trình độ và uy tín.

Kinh phí đào tạo và phát triển NNL của MobiFone Service còn hạn hẹp.

*Về tâm lực nguồn nhân lực:* chưa phát huy được tốt các chính sách thưởng của công ty để tạo động lực cho NLĐ.

Ngoài ra, công tác đánh giá cán bộ, công nhân viên không còn chính xác, đôi khi chưa đánh giá được mặt mạnh, mặt yếu của NNL hiện có.

#### **Nguyên nhân**

- Do ảnh hưởng từ đặc thù trong môi trường nhà nước từ công ty mẹ.
- Do kinh phí đầu tư cho đào tạo còn ít, kế hoạch đào tạo được lập nhưng không đủ kinh phí và hằng năm chỉ đưa ra một mức chi phí nhất định cho công tác đào tạo.
- Công tác đánh giá CBCNV chỉ diễn ra vào cuối năm. Điều này sẽ dẫn đến việc đánh giá nhân viên sẽ không còn chính xác.

#### **Kết luận chương 2**

Qua việc phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng NNL của MobiFone Service trong thời gian qua sẽ thấy được kết quả, những tồn tại và nguyên nhân làm cơ sở cho nghiên cứu đề xuất giải pháp cho chương 3.



## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT MOBIFONE**

*Trên cơ sở lý thuyết trình bày tại chương 1, căn cứ vào thực trạng chất lượng NNL của Công ty đã phân tích tại chương 2, chương này sẽ nghiên cứu đề xuất một số giải pháp mang tính khả thi, phù hợp và sát với thực tế hoạt động của Công ty trong thời gian tới.*

### **3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty**

#### **3.1.1. Phương hướng phát triển sản xuất kinh doanh của công ty**

#### **3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty**

### **3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone**

#### **3.2.1. Nhóm giải pháp về thể lực**

#### **3.2.2. Nhóm giải pháp về trí lực**

- Đổi mới công tác đào tạo nâng cao trình độ nguồn nhân lực
- Đổi mới công tác quy hoạch, tuyển dụng nguồn nhân lực

#### **3.2.3. Nhóm giải pháp về tâm lực**

#### **3.2.4. Một số giải pháp khác**

- Đổi mới công tác đánh giá, sắp xếp, phân công nguồn nhân lực
- Hoàn thiện môi trường làm việc, xây dựng văn hóa doanh nghiệp và quan hệ lao động hài hòa

## KẾT LUẬN

Công tác nâng cao chất lượng NNL có vai trò hết sức quan trọng đối với mỗi tổ chức. Sau khi nghiên cứu, luận văn “Chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone (MobiFone Service)” đã hệ thống hóa và làm rõ những lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng NNL trong doanh nghiệp. Từ đó, luận văn đã tiến hành thu thập thông tin, tìm hiểu và phân tích thực trạng chất lượng NNL của Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ thuật MobiFone.

Trong khuôn khổ những giới hạn cho phép, tác giả đã vận dụng kiến thức lý luận tiếp thu được từ tài liệu, nhà trường, đi sâu tìm hiểu điều tra, khảo sát thực tiễn đơn vị công tác, phân tích, đánh giá và bước đầu đã đề xuất những giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL tại đơn vị. Tuy nhiên, đây là một vấn đề lớn và phức tạp, nên việc xây dựng hệ thống các giải pháp nêu trên với những lập luận, lý giải đảm bảo tính khoa học và hiện đại là một vấn đề không hề đơn giản, cần có sự nghiên cứu mở rộng và sâu sắc hơn nữa.

Bên cạnh đó, do thời gian thực hiện luận văn hạn chế, trong khi trình độ và khả năng của tác giả lại có hạn, luận văn sẽ khó tránh khỏi những khiếm khuyết. Tác giả chân thành mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý hơn nữa của các thầy/cô và đồng nghiệp, bạn đọc để tiếp tục nghiên cứu và phát triển đề tài này góp phần thiết thực vào sự phát triển của MobiFone Service.