

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay, nguồn nhân lực ngày càng có ý nghĩa to lớn trong phát triển kinh tế xã hội của bất kỳ quốc gia nào trên thế giới, kể cả các nước phát triển cũng như các nước đang phát triển. Một nền kinh tế dựa trên kỹ thuật hiện đại và sự phát triển của khoa học công nghệ, phụ thuộc rất nhiều vào kỹ năng và trình độ của con người trong việc sử dụng các công nghệ đó và khả năng quản lý, điều hành nhằm phối hợp các nguồn lực theo mục tiêu và phương pháp tối ưu nhất. Nguồn nhân lực vừa là động lực vừa là nhân tố vừa là chủ thể trong mọi hoạt động kinh tế - xã hội. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một nội dung của phát triển bền vững và trở thành yêu cầu có tính chiến lược của tất cả các quốc gia. Vì vậy vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố phải đặt lên hàng đầu của mỗi quốc gia.

Đặc biệt trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, các tổ chức, doanh nghiệp thành công là do biết kết hợp các nguồn lực một cách hiệu quả nhất để thực hiện chiến lược của mình. Thế nhưng, trung tâm của bất kỳ một chiến lược nào và bất kỳ một quá trình sử dụng các nguồn lực nào cũng là những người lao động đã thiết kế và điều hành chiến lược của tổ chức. Có thể nói nguồn nhân lực là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại của tổ chức.

Để phát huy được tiềm năng của nguồn nhân lực các nhà quản trị cần phải biết tuyển chọn được những người phù hợp với yêu cầu của tổ chức, biết sắp xếp và bố trí đúng người đúng việc, đồng thời có kế hoạch đào tạo phát triển đội ngũ lao động để họ có đủ kỹ năng và kiến thức kinh doanh, làm chủ công nghệ hiện đại, đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp trong hiện tại và trong tương lai. Mặt khác, việc tìm ra các cách thức tốt nhất để đánh giá thực hiện công việc của nhân viên làm cơ sở cho việc thực hiện các chính sách trả lương, đãi ngộ một cách hiệu quả cũng là một trong những yếu tố quan trọng để nhân viên gắn bó, trung thành với tổ chức.

Hiện nay, VNPT đang chịu sự cạnh tranh mạng mẽ của các doanh nghiệp viễn thông khác như Viettel, FPT, CMC,...và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về thái độ phục vụ cũng như chất lượng dịch vụ, thì để giành thắng lợi trong SXKD, TTKD VNPT Bắc Ninh cần chú trọng hơn nữa trong việc phát triển nguồn nhân lực, nhưng làm sao để nguồn nhân

lực đó phù hợp với định hướng phát triển của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam nói chung và Tổng Công ty dịch vụ viễn thông(VNPT Vinphone) nói riêng là một vấn đề cần được quan tâm, chú trọng. Đặc biệt là sau giai đoạn tái cơ cấu bộ máy tổ chức, để đảm bảo mục tiêu phát triển, TTKD VNPT Bắc Ninh cần chú trọng hơn nữa trong công tác nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh.

Chính vì nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực, tôi đã chọn đề tài **“Nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh”** làm luận văn tốt nghiệp của mình với mục đích góp phần giúp TTKD VNPT Bắc Ninh phát triển sản xuất doanh có hiệu quả trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

2.1 Những nghiên cứu ngoài nước

Trên thế giới, các học giả nổi tiếng đã có một số nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực được công bố:

- Susan M.Healthfield - một chuyên gia về NNL, là thành viên của Hiệp hội quản lý NNL và Hội đào tạo và phát triển Mỹ.

- Một nghiên cứu của William R.Racey trong cuốn The Human Resources Glossary: The Complete Desk Reference for HR Executives, Managers, and Practitioners (1991)

- Tác giả Gill Palmer – Trường đại học Wollongong (New South Wales, Australia), Bà đã có rất nhiều nghiên cứu khoa học khác nhau. Đặc biệt trong cuốn British Industrial Relations (1993) cùng với tác giả Howard F.Gospel,

2.2.Những nghiên cứu trong nước

- PGS.TS. Phùng Rân với bài “Chất lượng nguồn nhân lực, bài toán tổng hợp cần có lời giải đồng bộ”

- Đề tài nghiên cứu khoa học làm luận án tiến sỹ “Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức hành chính nhà nước tỉnh Hải Dương” của tác giả Nguyễn Kim Diện (2008) cũng đã đề cập đến CLNNL trong lĩnh vực hành chính sự nghiệp.

- Đề tài nghiên cứu khoa học cấp Nhà nước KHXH 05-03 (GS-TS. Nguyễn Phú Trọng làm chủ nhiệm đề tài) “Luận chứng khoa học cho việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ trong thời kỳ đẩy mạnh CNH, HĐH đất nước”

- Đề tài nghiên cứu khoa học “Nâng cao năng lực của cán bộ quản lý trong các doanh nghiệp quốc doanh ở Hà Nội” của tác giả Nguyễn Vĩnh Giang (2004)

3. Mục đích nghiên cứu :

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận liên quan đến nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Phân tích thực trạng nhân viên kinh doanh và nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh giai đoạn 2015-2019; phân tích những tồn tại trong việc nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh. Đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh cho TTKD VNPT Bắc Ninh.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

- **Đối tượng nghiên cứu:** Các hoạt động duy trì và nâng cao chất lượng của nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh

- **Phạm vi nghiên cứu:**

+ *Về nội dung* Đề tài giới hạn nghiên cứu về nhân viên kinh doanh và chất lượng nhân viên kinh doanh trực thuộc TTKD VNPT Bắc Ninh.

+ *Về thời gian:* Số liệu sơ cấp để phục vụ cho đề tài được thu thập trong giai đoạn từ năm 2015-2019

+ *Về không gian:* Nghiên cứu được thực hiện tại TTKD VNPT Bắc Ninh.

+ *Về khách thể nghiên cứu:* Chỉ nghiên cứu hoạt động duy trì và nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh.

5. Phương pháp nghiên cứu của đề tài

- **Nguồn dữ liệu:**

+ *Dữ liệu thứ cấp:* Được thu thập qua các báo cáo hoạt động kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh.

+ *Dữ liệu sơ cấp:* Thu thập qua điều tra xã hội học các nhân viên kinh doanh làm việc tại TTKD VNPT Bắc Ninh.

- **Xử lý số liệu điều tra:** Sử dụng phần mềm Excel. Đề tài luận văn sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau: phương pháp thu thập thông tin, phương pháp xử lý thông tin, phương pháp thực nghiệm như tổng kết kinh nghiệm trong hoạt động thực tế của TTKD VNPT Bắc Ninh trong giai đoạn từ năm 2015-2019.

6. Kết cấu của luận văn:

Với mục đích và đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu đã được xác định, luận văn này dự kiến được thiết kế thành ba chương, đi từ lý thuyết đến thực tiễn cụ thể như sau:

Chương 1: Lý luận chung về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh đến năm 2025.

CHƯƠNG 1: LÝ LUẬN CHUNG VỀ NGUỒN NHÂN LỰC, CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Nguồn nhân lực , chất lượng nguồn nhân lực và sự cần thiết nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

1.1.1. Nguồn nhân lực:

Nguồn nhân lực là một mục tiêu quan trọng trong chiến lược phát triển con người. Đứng về phương diện xã hội thì toàn bộ chiến lược phát triển con người cuối cùng cũng trở thành nguồn nhân lực.

1.1.2 Chất lượng nguồn nhân lực

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 nên bản chất bên trong. Chất lượng nguồn nhân lực liên quan chặt chẽ đến trình độ phát triển kinh tế xã hội của một quốc gia, trong phạm vi một doanh nghiệp, chất lượng nguồn nhân lực thể hiện trình độ phát triển, quy mô cũng như năng suất lao động và hiệu quả của doanh nghiệp đó. Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp bao gồm những đặc trưng về trạng thái thể lực, trí thức, kỹ năng, phong cách đạo đức, lối sống và tinh thần nguồn nhân lực.

1.1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là sự biến đổi về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực, được biểu hiện qua các mặt: thể lực, kỹ năng, kiến thức và tinh thần cần thiết cho công việc của người lao động, qua đó tạo việc làm ổn định, nâng cao địa vị kinh tế xã hội của người lao động.

1.1.4 Sự cần thiết nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Nguồn nhân lực có chất lượng cao quyết định đến sự phát triển, ứng dụng khoa học - công nghệ. Nguồn nhân lực chất lượng cao là một khái niệm rộng, nguồn nhân lực chất lượng cao hay thấp được đánh giá thông qua những yếu tố tạo thành chất lượng nguồn nhân lực (thể lực, trí lực, tâm lực). Chất lượng nguồn nhân lực được hình thành phát triển thông qua hai con đường chủ yếu là giáo dục đào tạo và thực hành làm việc trong lao động sản xuất. Mỗi quốc gia đều phải có chính sách ưu tiên trong việc xây dựng và phát triển nguồn nhân lực.

1.2 Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

1.2.1 Nâng cao thể lực nguồn nhân lực

Con người có vai trò là động lực của sự phát triển và có vai trò quyết định nên sức khỏe vừa là mục tiêu vừa là điều kiện của sự phát triển.

1.2.2 Nâng cao trí lực nguồn nhân lực

Trí lực của nguồn nhân lực được biểu hiện ở năng lực trí tuệ của con người, cụ thể là biểu hiện ở khả năng áp dụng những thành tựu khoa học để sáng chế ra những công nghệ, kỹ thuật tiên tiến, nhạy bén, thích nghi nhanh và làm chủ được những kỹ thuật công nghệ hiện đại, khả năng biến tri thức thành kỹ năng lao động nghề nghiệp. Trí lực của nguồn nhân lực được đánh giá và xem xét trên hai góc độ: trình độ văn hóa và trình độ chuyên môn, kỹ năng lao động thực hành của người lao động.

1.2.3 Nâng cao tâm lực nguồn nhân lực

Ngoài những chỉ tiêu có thể lượng hóa được như trên, người ta còn xem xét chỉ tiêu tâm lực hay còn gọi là phẩm chất đạo đức nghề nghiệp của người lao động. Chỉ tiêu này phản ánh mặt định tính mà khó xác định theo mặt định lượng được. Nội dung của chỉ tiêu này được xem xét thông qua các mặt sau: truyền thống dân tộc, truyền thống văn hóa, phong tục tập quán - lối sống, văn hóa doanh nghiệp, đạo đức của người lao động.

1.2.4 Nâng cao khả năng thích ứng công việc

Nâng cao khả năng thích ứng công việc là thể hiện khả năng ứng dụng lý thuyết vào thực tiễn của người lao động, cách vận dụng trình độ có được thông qua giáo dục - đào tạo vào việc vận hành cơ cấu sản xuất kinh doanh cũng như điều hành bộ máy quản lý trong doanh nghiệp.

1.2.5 Hoàn thiện phương pháp công tác

Kinh nghiệm công tác là tiêu chí quan trọng để đánh giá chất lượng cán bộ, người lao động. Kinh nghiệm là những vốn kiến thức thực tế mà cán bộ, người lao động tích lũy được trong quá trình công tác. Kinh nghiệm công tác và phương pháp công tác là kết quả được hình thành trong thực tiễn, kinh nghiệm đã góp phần vào việc hình thành năng lực thực tiễn của cán bộ, người lao động và làm tăng hiệu quả công việc mà người lao động đảm nhận.

1.2.6 Xây dựng khung năng lực cho doanh nghiệp

1.2.6.1 Khái niệm khung năng lực

Khung năng lực là phương pháp quản lý năng lực theo chức danh, nghĩa là mỗi nhân viên trong doanh nghiệp sẽ được đánh giá năng lực theo tiêu chí năng lực, hay khung năng lực theo vị trí đang nắm giữ, thay vì đánh giá năng lực chung chung”. Trên cơ sở kết quả đánh giá năng lực, doanh nghiệp sẽ xây dựng yêu cầu đào tạo hoặc lộ trình công danh phù hợp với nhân sự đó. Ở góc độ công ty, kết quả đánh giá năng lực là căn cứ xây dựng kế hoạch đào tạo và chiến lược nhân sự.

1.2.6.2 Ý nghĩa của khung năng lực

Khung năng lực được sử dụng để:

- Đặt được các yêu cầu chuẩn của doanh nghiệp về **năng lực** cho các vị trí phục vụ cho sắp xếp nhân sự, tuyển dụng, đào tạo, quản lý lộ trình nghề nghiệp và hoạch định nguồn nhân lực
- Lượng hóa được các tiêu chí để đánh giá được **năng lực** nhân viên ở từng thời điểm sử dụng
- Gợi ý được các định hướng nội dung và cách thức đào tạo cho từng năng lực hoặc cho từng nhóm công việc.

1.2.6.3 Xây dựng khung năng lực theo mô hình COID

Mô hình khung năng lực COID được sử dụng để xây dựng được mô tả các mức độ thành thạo của năng lực dưới dạng các hành vi đặc trưng trong thực tế công việc của doanh nghiệp.

Tổng hòa mô hình một năng lực bao gồm kiến thức và/hoặc kỹ năng mà các chuyên gia tư vấn của Công ty Tư vấn Quản lý OCD đề xuất là nguyên tắc mô tả cấu phần năng lực có tên gọi C-O-I-D: trong đó C (conceive) là kiến thức, và O-I-D (operate – implement – design) là các loại kỹ năng khác nhau trong một năng lực.

1.3. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của một số doanh nghiệp viễn thông và bài học cho TTKD VNPT Bắc Ninh

1.3.1 Kinh nghiệm của VNPT Bắc Ninh

1.3.2 Bài học cho TTKD VNPT Bắc Ninh

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN KINH DOANH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT BẮC NINH

2.1. Khát quát về TTKD VNPT Bắc Ninh

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của TTKD VNPT Bắc Ninh

Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh – chi nhánh Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông, là đơn vị đầu mối kinh doanh dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin (VT – CNTT) duy nhất của Tổng Công ty trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh. Trụ sở chính của Trung tâm được đặt tại số 62 - đường Ngô Gia Tự - Phường Vũ Ninh - Thành phố Bắc Ninh - Tỉnh Bắc Ninh.

Đến ngày 28/01/2015, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam ra quyết định số 861/QĐ-VNPT VNP-NS v/v thành lập Trung tâm Kinh doanh VNPT - Bắc Ninh là đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông được tách ra từ VNPT Bắc Ninh. Cùng với các đơn vị thành viên khác của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, Trung tâm Kinh doanh VNPT - Bắc Ninh hoạt động như một dây chuyền công nghệ liên hoàn, thống nhất trên cả nước, có mối liên hệ mật thiết với nhau về tổ chức mạng lưới, lợi ích kinh tế, tài chính, phát triển các dịch vụ VT - CNTT để thực hiện các mục tiêu, kế hoạch do Tập đoàn, Tổng Công ty giao.

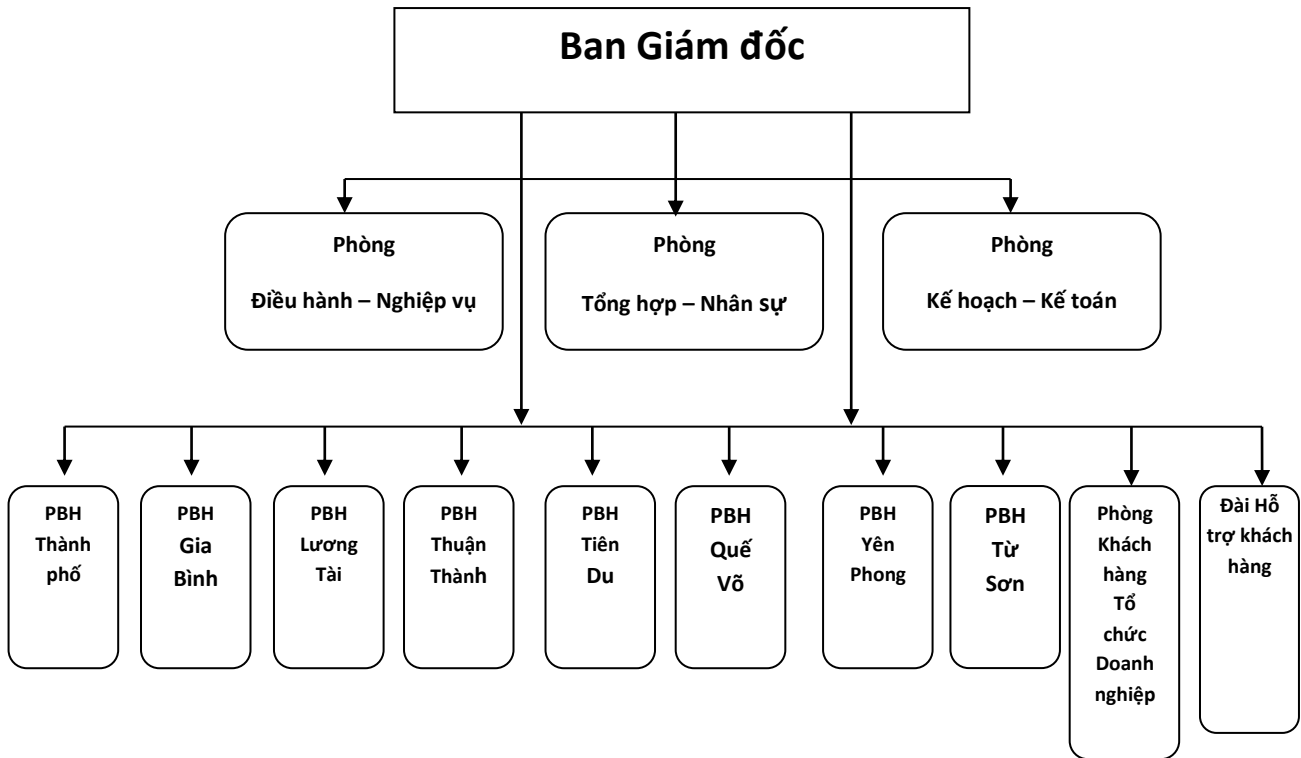
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức

2.1.2.1 Chức năng, nhiệm vụ

Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh là đơn vị hạch toán phụ thuộc VNPT, có tư cách pháp nhân, được đăng ký kinh doanh, có con dấu riêng theo tên gọi, được mở tài khoản tại Ngân hàng và Kho bạc Nhà nước, chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Tập đoàn, Tổng Công ty về các hoạt động của đơn vị mình trong phạm vi quyền hạn và nghĩa vụ được quy định; Chịu trách nhiệm kế thừa quyền, nghĩa vụ pháp lý và lợi ích hợp pháp khác về dịch vụ VT - CNTT của Bưu điện Tỉnh Bắc Ninh cũ theo quy định của pháp luật.

2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh được xây dựng theo mô hình chức năng, đứng đầu là Ban Giám đốc, sau đó là các phòng chức năng và các đơn vị sản xuất, cụ thể như sau:



Hình 2.1. Cơ cấu tổ chức của TTKD

Nguồn: phòng Tổng hợp – Nhân sự, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh

2.1.3 Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh

**Bảng 2.1. Tỷ trọng doanh thu các dịch vụ của
Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh giai đoạn 2017-2019**

TT	Chỉ tiêu	2017		2018		2019	
		Tổng DT (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Tổng DT (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)	Tổng DT (tỷ đồng)	Tỷ trọng (%)
1	Di động	265.962	53	289.952	55,2	293.052	55,6
1.1	Di động trả trước	186.194	37	202.988	38,8	205.728	39

1.2	<i>Di động trả sau</i>	79.768	16	86.964	16,6	87.324	16,6
2	Băng rộng	148.245	29	143.827	27	142.714	27,1
3	Cố định	37.639	7	38.399	7,3	36.006	6,8
4	Dịch vụ MyTV	16.331	3	16.083	3,6	19.015	3,6
5	Truyền số liệu	16.535	3	15.855	3,2	15.281	3
6	Thương mại	13.459	3	14	2,6	9.641	1,8
7	Dịch vụ CNTT	5.712	1	6.023	1,1	11.126	2,1
Tổng cộng		503.882	100	524.139	100	526.835	100

Nguồn: Phòng Điều hành – Nghiệp vụ, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh

Bảng 2.2. Kết quả sản xuất kinh doanh

Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh giai đoạn 2017-2019

Chỉ tiêu	2017	2018	2019	So sánh (%)	
	(Triệu đồng)	(Triệu đồng)	(Triệu đồng)	2018/ 2017	2019/ 2018
Tổng doanh thu	503.882	524.139	526.835	104,02	100,51
Chi phí sản xuất thường xuyên	147.439	146.503	147.704	99,37	100,82
Tổng mức đầu tư thực hiện	177.367	178.334	178.554	100,55	100,12

Khấu hao tài sản cố định	34.89	37.876	39.985	108,56	105,57
Lợi nhuận trước thuế	46.564	52.001	54.235	111,68	104,30
Năng suất lao động	2.830	2.833	2.838		

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2017-2019 của Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh)

2.2. Phân tích thực trạng chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh

2.2.1. Quy mô và cơ cấu nguồn nhân lực tại TTKD VNPT Bắc Ninh

Bảng 2.3. Số lượng lao động giai đoạn 2016 - 2019

Chỉ tiêu/Năm	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Lao động trực tiếp	129	138	143	145
Lao động gián tiếp	38	40	42	42
Tổng	167	178	185	187

Nguồn: phòng Tổng hợp – Nhân sự, Trung tâm kinh doanh VNPT - Bắc Ninh

2.2.2. Thực trạng chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh

2.2.2.1 Thực trạng nâng cao thể lực

Thể lực chỉ sức khỏe của thân thể nó phụ thuộc vào sức vóc tình trạng sức khỏe của từng con người, mức sống, thu nhập, chế độ ăn uống, chế độ làm việc và nghỉ ngơi, chế độ y tế. Thể lực con người tùy thuộc vào tuổi tác, thời gian công tác, giới tính...

2.2.2.2 Thực trạng nâng cao trình độ văn hóa

Được làm việc trong một môi trường cạnh tranh lành mạnh, TTKD VNPT Bắc Ninh là đơn vị hạch toán phụ thuộc Tập đoàn VNPT, vì vậy ngay từ trong nhận thức của mỗi

CBCNV đã tự thấy đây là một niềm tự hào. Ở đây, với môi trường lao động tốt, được tiếp xúc với nhiều cơ quan đơn vị lớn như các sở ban ngành, các ngân hàng, các khách hàng tổ chức doanh nghiệp trên toàn tỉnh, bản thân mỗi CBCNV luôn tự trau dồi bản thân và giữ một hình ảnh đẹp trong con mắt khách hàng, tạo được thiện cảm và niềm tin nơi khách hàng chính bởi họ là những người mang lại thu nhập cho TTKD VNPT Bắc Ninh, mang lại lợi ích và cơ hội phát triển cho cả một doanh nghiệp

2.2.2.3 Thực trạng nâng cao trình độ chuyên môn

Trình độ chuyên môn luôn là vấn đề hàng đầu thể hiện năng lực làm việc của CBCNV trong TTKD VNPT Bắc Ninh. TTKD VNPT Bắc Ninh luôn tìm mọi cách để nâng cao năng lực làm việc của CBCNV thông qua các đợt đào tạo ngắn hạn hay dài hạn, trong nước cũng như ngoài nước, các lớp tập huấn về các kỹ năng làm việc, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng giao tiếp và ký hợp đồng với khách hàng...

2.2.2.4 Thực trạng nâng cao ý thức đạo đức, tác phong làm việc

Ý thức đạo đức là toàn bộ những quan niệm, tri thức và các trạng thái xúc cảm tâm lý chung của các cộng đồng người về các giá trị thiện, ác, lương tâm, trách nhiệm, hạnh phúc, công bằng... và về những quy tắc đánh giá, điều chỉnh hành vi ứng xử giữa cá nhân với xã hội, giữa cá nhân với cá nhân trong xã hội.

2.2.2.5 Thực trạng nâng cao khả năng thích ứng công việc

Khi CBCNV được đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và đặt người lao động đúng vị trí, nguyện vọng và sở trường thì sẽ giúp họ có hứng thú và say mê công việc, hăng say lao động và gắn bó với công việc, trung thành với cơ quan.

2.2.3. *Xây dựng Khung năng lực cho TTKD VNPT Bắc Ninh*

Hiện nay TTKD VNPT Bắc Ninh đang xây dựng khung năng lực dành cho từng vị trí công việc mà lao động đảm nhận, từ đó mới đưa ra được sự sắp xếp hợp lý công việc phù hợp với trình độ chuyên môn cho lao động.

2.3. Đánh giá chung về thực trạng chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh

2.3.1 Khảo sát điều tra ý kiến của người lao động về các hoạt động nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh

Nhằm để có số liệu đánh giá trong Luận văn Thạc sỹ của mình, tôi thiết kế phiếu điều tra với một số tiêu chí như chức vụ công tác, độ tuổi, trình độ, thâm niên công tác nhằm hoàn thiện các hoạt động nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh.

2.3.2 Những kết quả đạt được

TTKD VNPT Bắc Ninh đã nhận thức ngày càng rõ hơn về vai trò, vị trí của nguồn nhân lực trong quá trình phát triển sản xuất kinh doanh, từ đó đã có những đầu tư cho công tác nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh, đảm bảo cho chiến lược kinh tế - xã hội của TTKD VNPT Bắc Ninh. Điều đó đã tác động trực tiếp đến nhận thức người lao động, giúp họ hiểu được vai trò và trách nhiệm đối với công việc, tích cực lao động, phát huy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật, tăng năng suất lao động, tiết kiệm chi phí, tăng thu nhập.

2.3.3 Những tồn tại

Với yêu cầu thực tiễn của quá trình phát triển kinh tế - xã hội theo hướng hội nhập quốc tế, chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh cần phải tiếp tục cải thiện trên nhiều phương diện. Hiện nay TTKD VNPT Bắc Ninh còn thiếu cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn có trình độ và tài năng ở các lĩnh vực quản lý, chuyên môn nghiệp vụ và thích ứng với cơ chế thị trường.

2.3.4 Nguyên nhân tồn tại

Nguyên nhân khách quan

Khoa học công nghệ phát triển ngày càng nhanh và liên tục, do có việc tiếp cận với công nghệ tiên tiến của TTKD VNPT Bắc Ninh cũng phải rất khó khăn để theo kịp, tránh bị ảnh hưởng, và lạc hậu.

Các chính sách của Nhà nước cũng ảnh hưởng không nhỏ đến tình hình hoạt động của TTKD VNPT Bắc Ninh như: chính sách thuế, lãi suất, chính sách lao động việc làm...

Khủng hoảng kinh tế toàn cầu cũng ảnh hưởng phần nào tới việc nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh.

Điều kiện tự nhiên biến đổi, làm ảnh hưởng đến sức khỏe cũng như những công trình viễn thông rải khắp mọi miền đất nước của TTKD VNPT Bắc Ninh, tác động không nhỏ đến việc nâng cao năng suất lao động.

Công tác giáo dục còn nhiều bất cập và hiệu quả chưa cao.

Trình độ dân trí, ý thức trách nhiệm của người dân còn nhiều hạn chế.

Nguyên nhân chủ quan

Chính sách thu hút người tài chưa hiệu quả, công tác tuyển dụng cũng chưa chặt chẽ.

Thiếu cán bộ quản lý có đủ năng lực, trình độ thích ứng với cơ chế thị trường.

Chính sách đãi ngộ còn hạn chế như chế độ tiền lương, tiền thưởng còn cào bằng, chưa thực sự kích thích được người lao động sáng tạo.

Chưa quan tâm đầy đủ toàn diện đến công tác đào tạo trình độ chuyên môn cũng như trình độ lý luận chính trị cho người lao động.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN VIÊN KINH DOANH TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH VNPT BẮC NINH ĐẾN NĂM 2025

3.1. Phương hướng phát triển của TTKD VNPT Bắc Ninh đến năm 2025

3.1.1. Phương hướng phát triển sản xuất kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh đến năm 2025

Trong năm 2019 và những năm tiếp theo TTKD VNPT Bắc Ninh tiếp tục phát huy những thành quả đã đạt được trong những năm qua, phấn đấu hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ chính trị, đảm bảo thông tin phục vụ sự điều hành của Đảng, Nhà nước, góp phần xây dựng và bảo vệ an ninh quốc phòng cho tỉnh nhà. Đồng thời tiếp tục giữ vững vai trò chủ đạo trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin, phục vụ sản xuất kinh doanh của Tổng công ty dịch vụ viễn thông; duy trì tốc độ tăng trưởng tối thiểu đạt từ 5-10%; đóng góp hiệu quả vào quá trình tái cấu trúc Tập đoàn VNPT, góp phần vào sự phát triển bền vững của TTKD VNPT Bắc Ninh và Tập đoàn VNPT trong tình hình mới.

3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh đến năm 2025

3.1.2.1 Quan điểm nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh

Con người là vốn quý nhất, vừa là mục tiêu vừa là động lực của sự phát triển, đầu tư vào con người có ý nghĩa tiên quyết tới sự tồn tại và phát triển của hàng đầu. Vì thế cần nhất quán trong tư tưởng, nhận thức và hành động về vai trò của nhân lực, coi trọng nhân tố con người trong sự nghiệp đổi mới, từ đó có chính sách, giải pháp cụ thể và phù hợp trong việc đầu tư phát triển con người, cũng như quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả nguồn lực con người.

3.1.2.2 Mục tiêu nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh

Để đạt được những yêu cầu của Tổng công ty dịch vụ viễn thông giao và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh của mình thì TTKD VNPT Bắc Ninh đưa ra các mục tiêu sau:

- Xây dựng đội ngũ CBCNV tương đối thích hợp về số lượng, chất lượng, cơ cấu độ tuổi, cơ cấu giới tính, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kiến thức ngoại ngữ, kỹ năng nghề nghiệp, năng lực quản trị điều hành.

- Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh nói riêng và Tổng công ty dịch vụ viễn thông nói chung, đáp ứng được yêu cầu xây dựng và phát triển TTKD VNPT Bắc Ninh thành TTKD VNPT Bắc Ninh hàng đầu về cung cấp dịch vụ đường trục trong nước và hướng ra tầm quốc tế.

- Đáp ứng nhu cầu cả vật chất và tinh thần đang ngày càng cao của đội ngũ CBCNV trong TTKD VNPT Bắc Ninh, tạo điều kiện cho họ phát huy tối đa các năng lực cá nhân, được quan tâm, khuyến khích, qua đó gắn bó, tận tâm và tuyệt đối trung thành với TTKD VNPT Bắc Ninh.

3.1.2.3 Phương hướng phát triển nhân viên kinh doanh

- Khắc phục những hạn chế của nhân viên kinh doanh hiện nay
- Tăng cường đào tạo chuyên môn nghiệp vụ
- Nâng cao đời sống tinh thần của người lao động
- Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp lãnh đạo với các cơ quan chức năng

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh tại TTKD VNPT Bắc Ninh

3.2.1 Hoàn thiện công tác phân tích và đánh giá thực hiện công việc

Để đổi mới cơ cấu và tạo cơ sở cho việc tổ chức, sắp xếp và sử dụng nguồn nhân lực hợp lý và hiệu quả nhất, TTKD VNPT Bắc Ninh cần phải phân tích công việc để xây dựng một hệ thống bảng mô tả công việc cho từng tiêu chuẩn chức danh. Đây được coi là giải pháp mang tính nền tảng để chọn và sử dụng nhân viên kinh doanh trong TTKD VNPT Bắc Ninh có hiệu quả nhất.

3.2.2 Giải pháp về trí lực

3.2.2.1. Công tác tuyển dụng nhân viên kinh doanh

- Tuyển dụng công khai, có thông báo rộng rãi trên các phương tiện truyền thông đại chúng.
- Tổ chức thi tuyển 100% để có sự cạnh tranh công bằng để sàng lọc, tìm được lao động ưu tú nhất.
- Không tuyển dụng tràn lan, bừa bãi, nếu thiếu vị trí công tác nào thì mới tuyển lao động cho vị trí đó.

- Tuyển lao động có trình độ văn hóa từ cao đẳng trở lên, không tuyển công nhân vì như thế sẽ mất thời gian đào tạo và tổ chức các cuộc thi nâng ngạch, gây tốn kém chi phí của TTKD VNPT Bắc Ninh.

3.2.2.2 Hoàn thiện công tác đào tạo, phát triển nhân viên kinh doanh

Đào tạo và phát triển nhân viên kinh doanh là cực kì quan trọng để tạo ra các cán bộ giỏi, các tập thể mạnh tại TTKD VNPT Bắc Ninh. Mặc dù trong thời gian qua, TTKD VNPT Bắc Ninh đã chú trọng vào chất lượng cán bộ, thông qua việc khuyến khích cũng như tạo điều kiện cho cán bộ TTKD VNPT Bắc Ninh đi học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. TTKD VNPT Bắc Ninh đã thực hiện đào tạo cũng như gửi đi đào tạo bên ngoài để đào tạo lại và đào tạo nâng cao cho cán bộ. Nhưng TTKD VNPT Bắc Ninh cần phải đầu tư hơn nữa cho vấn đề này và chú ý đến chất lượng của công tác đào tạo.

3.2.3 Giải pháp về tâm lực

- Thực hiện Đổi mới và hoàn thiện các chính sách đãi ngộ người lao động, quan tâm và chăm lo đời sống người lao động thông qua chế độ trả lương, thưởng phạt, trợ cấp cho cán bộ công nhân viên một cách hợp lý.

- Động lực lớn nhất của người lao động đó là thu nhập. Vì vậy TTKD VNPT Bắc Ninh cần phải xây dựng cơ chế, chính sách tiền lương hợp lý và đáp ứng được nhu cầu của người lao động.

- TTKD VNPT Bắc Ninh phải xem xét lại mức thưởng làm thêm giờ và bồi dưỡng ăn ca cho lao động hợp lý hơn.

- Trường hợp TTKD VNPT Bắc Ninh huy động đi làm ngoài chức năng, nhiệm vụ được giao thì giám đốc quy định chế độ bồi dưỡng riêng.

- Đưa ra chính sách cụ thể để thu hút lao động có trình độ chuyên môn cao và giữ họ làm việc lâu dài với TTKD VNPT Bắc Ninh , có thể là cấp phương tiện đi lại, nhà ở hoặc mức lương ưu đãi...

- Xây dựng cơ chế thưởng phạt rõ ràng, hợp lý.

- Việc bổ nhiệm, đề bạt cán bộ lãnh đạo quản lý phải căn cứ vào các điều kiện và tiêu chuẩn như: sự giác ngộ về ý tưởng, tính kiên định về chính trị, đạo đức lối sống lành mạnh, trong sáng và nhất là phải có sự tín nhiệm của quần chúng và có khả năng tập hợp, lôi cuốn quần chúng tham gia các phong trào chung.

- Chú trọng tới công tác an toàn vệ sinh lao động, tạo môi trường làm việc tốt cho người lao động.
- Tổ chức các phong trào văn thể, vui chơi giải trí, tạo yếu tố tinh thần thoải mái cho người lao động.

3.2.4 Một số giải pháp khác

3.2.4.1 Giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động sắp xếp, bố trí nhân viên

- Thực hiện phân tích công việc, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống: Bản mô tả công việc, Bản tiêu chuẩn thực hiện công việc, Bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc
- Công tác cán bộ.
- Áp dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào quản trị nhân lực nói chung và hoạt động nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh nói riêng.

3.2.4.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả các chính sách 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.
- Tổ chức thêm nhiều các phong trào thi đua trong TTKD VNPT Bắc Ninh.
- Nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ 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 thay vì khen thưởng thông qua giá trị vật chất.

3.2.4.3 Xử lý tốt các mối quan hệ trong TTKD VNPT Bắc Ninh, xây dựng môi trường văn hóa doanh nghiệp

Môi trường làm việc có ảnh hưởng rất lớn đến việc xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp. Cần quan tâm, chú trọng đến các mối quan hệ trong TTKD VNPT Bắc Ninh 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.

KẾT LUẬN – KIẾN NGHỊ

Hiện nay, việc tìm ra một hướng đi chính xác và hiệu quả luôn là bài toán khó của nhà quản trị nguồn nhân lực, bởi nó không những ảnh hưởng tới sự phát triển bền vững của TTKD VNPT Bắc Ninh mà còn liên quan trực tiếp đến cuộc sống của những người lao động. Chất lượng nhân viên kinh doanh có vai trò rất lớn đến sự phát triển kinh tế. Các mô hình phát triển kinh tế đều khẳng định điều này khi cho rằng sự phát triển bền vững đòi hỏi phải tích lũy vốn, phát triển kỹ thuật và công nghệ. Đây là những nhân tố gắn liền và phụ thuộc vào chất lượng nhân viên kinh doanh, khi chất lượng lao động thấp hay vốn nhân lực ít thì việc tạo ra và thực hiện tích lũy vốn và phát triển kỹ thuật công nghệ khó mà thực hiện được. Các bằng chứng cả vi mô và vĩ mô đều cho thấy tầm quan trọng của chất lượng của nhân tố này với sự phát triển kinh tế.

Trong đề tài này, dựa trên việc nghiên cứu các tài liệu về khoa học kinh tế và phân tích thực trạng tình hình chất lượng nhân viên kinh doanh, các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân viên kinh doanh của TTKD VNPT Bắc Ninh, theo em TTKD VNPT Bắc Ninh cần phải kiến nghị tổng công ty quan tâm tới những vấn đề sau:

- + Khuyến khích lao động đóng góp ý kiến, tham gia vào những dự thảo quy chế và chính sách mới của TTKD VNPT Bắc Ninh, đưa ra quy chế lương, thưởng xứng đáng, phù hợp, công bằng. Thường xuyên, định kỳ có sự tiếp xúc mật thiết với lao động, lắng nghe và tập hợp mọi ý kiến của lao động để xây dựng nên quy chế tiền lương và bố trí công việc hợp lý, tránh làm việc bằng cảm xúc, chủ quan của bản thân mà xa rời thực tế.

- + Có các quỹ đào tạo và phát triển nhân viên kinh doanh, hỗ trợ các nhân viên có năng lực và có ý chí tiến thủ, phấn đấu không ngừng trong việc chinh phục đỉnh cao của tri thức.

- + Cần phải có quy chế tuyển dụng rõ ràng, công khai, thông báo minh bạch, tránh trường hợp ưu tiên chỗ quen biết mà bỏ đi những người có năng lực, đáp ứng được yêu cầu tuyển dụng.

- + Tổ chức công đoàn, chuyên môn, đoàn thanh niên, nữ công cơ quan cần phải quan tâm, thăm hỏi, động viên đến đời sống tinh thần của người lao động trong các hoạt động xã hội, thể thao, văn hóa nghệ thuật, tham quan du lịch...

- + Xây dựng văn hóa doanh nghiệp trong sáng, lành mạnh.

Đặc biệt, trong quá trình hoàn thành Luận văn Thạc sĩ, em đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ dạy nhiệt tình của *TS. Trần Ngọc Minh*. Qua đây, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới Thầy, cảm ơn Thầy đã tạo điều kiện giúp đỡ, hướng dẫn chỉ bảo tận tình cho em hoàn thành tốt bài Luận văn của mình.

Em cũng xin cảm ơn các thầy cô đã dành thời gian đọc Luận văn của em, em rất mong nhận được những ý kiến tham gia, đóng góp của các Thầy, Cô để Luận văn của em được hoàn chỉnh hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!