

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



**Nguyễn Huy Định**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI  
VNPT NINH BÌNH**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 8.34.01.01**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SỸ**  
*(Theo định hướng ứng dụng)*

**Hà Nội - 2021**

Luận văn được hoàn thành tại:

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

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN THỊ MINH AN

Phản biện 1: TS. Nguyễn Thị Hoàng Yến

Phản biện 2: TS. Trần Duy Hải

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

Vào lúc: Ngày 15 tháng 01 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Tháng 4/1995, Tổng Công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam chính thức được thành lập theo mô hình Tổng Công ty 91, trực thuộc Chính phủ và Tổng cục Bưu điện với tên giao dịch quốc tế viết tắt là VNPT, chính thức tách khỏi chức năng quản lý nhà nước và trở thành đơn vị sản xuất, kinh doanh, quản lý khai thác và cung cấp các dịch vụ bưu chính, viễn thông. Qua hơn 25 năm đổi mới, cùng với cả nước, VNPT đã phát triển mạnh, trở thành Tập đoàn đi đầu trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Những đóng góp tích cực của VNPT đã được Đảng, Nhà nước ghi nhận qua việc tặng thưởng các phần thưởng cao quý. Toàn thể lãnh đạo và cán bộ, công nhân viên chức của VNPT đã, đang và luôn quyết tâm phát huy truyền thống vẻ vang của ngành để xây dựng tập đoàn VNPT ngày càng vững mạnh, phát triển bền vững, tiếp tục đóng góp xứng đáng vào công cuộc Công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trong những năm qua, VNPT Ninh Bình đã có nhiều cố gắng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra một sự khác biệt để giành lợi thế trong kinh doanh và đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên, những kết quả đạt được và sự khác biệt ấy chưa nhiều, chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của đội ngũ lao động của VNPT Ninh Bình còn nhiều hạn chế, bất cập. Mặt khác, Viễn thông là một ngành luôn chịu sự tác động từ việc đổi mới của khoa học công nghệ, vì vậy việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho VNPT Ninh Bình là hết sức cần thiết.

Từ thực tế ấy, em mạnh dạn lựa chọn đề tài: **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình”** làm luận văn Thạc sỹ chuyên ngành Quản trị kinh doanh của mình.

### 2. Tổng quan nghiên cứu

- PGS.TS. Nguyễn Thị Minh An (2018) - Quản trị nguồn nhân lực, Học viện Công nghệ Bưu chính viễn thông. Đây là cuốn tài liệu phục vụ giảng dạy và học tập tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, đồng thời cũng là tài liệu tham khảo cho những ai quan tâm đến lĩnh vực này. Nội dung cuốn sách đề cập đến những kiến thức cơ bản nhất về Quản trị nguồn nhân lực.

- “Các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng Công nghiệp hóa – hiện đại hóa”, PGS.TS Mai Quốc Chánh, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội, 1999. Tác giả đã chỉ ra các yêu cầu về nhân lực trong thời kỳ công nghiệp hóa - hiện đại hóa, thực trạng nhân

lực những năm 90 và đề ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng NNL theo hướng công nghiệp hóa - hiện đại hóa.

- “Đào tạo và sử dụng nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam”, Phan Văn Kha, NXB Giáo dục, 2007. Tác giả đã đưa ra các khái niệm, nội dung cơ bản về đào tạo và sử dụng NNL, từ đó, đưa ra các chiến lược nhằm đào tạo và phát triển NNL chất lượng phù hợp với yêu cầu của nền kinh tế thị trường ở Việt Nam.

- “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế”, Phạm Công Nhất, Tạp chí Cộng sản số 786, 15/4/2008. Trong bài báo, tác giả đã phân tích thực trạng của chất lượng nhân lực tại Việt Nam và đưa ra các giải pháp để giải quyết các tồn tại của nhân lực Việt Nam trong thời kỳ đổi mới.

- Hoàng Thu Hà (2013), Chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hà Nội, luận văn hoàn thành tại Học viện Bưu chính viễn thông. Trong luận văn, tác giả đã nêu được thực trạng của nguồn nhân lực tại VNPT Hà Tĩnh, các ưu điểm nhược điểm và đề xuất các giải pháp khắc phục những tồn tại đó.

### **3. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài**

#### **3.1. Mục tiêu chung**

Trên cơ sở đánh giá đúng thực trạng chất lượng đội ngũ cán bộ, công nhân viên lao động của VNPT Ninh Bình, đề xuất những giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình trong thời gian tới.

#### **3.2. Mục tiêu cụ thể**

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Doanh nghiệp.
- Phân tích đánh giá đúng thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình.
- Đề xuất những giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình trong thời gian tới.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài**

- Đối tượng nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về không gian: Luận văn nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình.

+ Về thời gian: Dữ liệu thứ cấp về tình hình hoạt động và chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình được thu thập cho giai đoạn 2018 - 2020. Dữ liệu sơ cấp thu thập từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2021.

## **5. Phương pháp nghiên cứu của đề tài**

Luận văn sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu khác nhau như: Phương pháp duy vật biện chứng, phương pháp điều tra khảo sát, phương pháp phân tích tổng hợp, phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, thu thập xử lý số liệu...

## **6. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, Luận văn gồm 3 chương:

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình.

Chương 3: Giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình.

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

## **1.1. Khái niệm nguồn nhân lực và vai trò của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp**

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

Theo Liên Hợp Quốc: Nguồn nhân lực [NNL] là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo cùng với những năng lực tồn tại dưới dạng tiềm năng của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước. Quan niệm về nguồn nhân lực theo hướng tiếp cận này có phần thiên về chất lượng của nguồn nhân lực. Trong quan điểm này, điểm được đánh giá cao là coi các tiềm năng của con người cũng là những năng lực khả năng để từ đó có những cơ chế thích hợp trong quản lý, sử dụng.

Theo Tổ chức Lao động Quốc Tế: Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người ở dạng hiện thực hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng.

Theo PGS.TS. Trần Kim Dung: NNL là nguồn lực và khả năng của con người, là một trong những nguồn lực quan trọng nhất của sự phát triển kinh tế - xã hội bao gồm số lượng và chất lượng lao động. Nguồn nhân lực của tổ chức: bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó. Nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người nguồn lực này bao gồm thể lực và trí lực. [2]

### ***1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp***

**Nguồn nhân lực là nhân tố chủ yếu tạo lợi nhuận cho doanh nghiệp**

**Nguồn nhân lực là nguồn lực mang tính chiến lược**

**Nguồn nhân lực là nguồn lực vô tận**

## **1.2. Chất lượng nguồn nhân lực và sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp**

### ***1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp***

Trong một doanh nghiệp, nói đến chất lượng nguồn nhân lực là xem xét tới khả năng thực hiện các nhiệm vụ mục tiêu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Khi doanh nghiệp có chất lượng lao động tốt thì có khả năng thực hiện nhiệm vụ công việc có kết quả tốt. Ngược lại khi doanh nghiệp đó chất lượng lao động không tốt thì rất khó thực hiện được các mục tiêu

nhiệm vụ của mình và do đó rất khó có thể tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh năng động như hiện nay.

### ***1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực***

1.2.2.1. Trình độ học vấn, chuyên môn

1.2.2.2. Phẩm chất chính trị

1.2.2.3. Phẩm chất đạo đức

1.2.2.4. Năng lực thực hiện nhiệm vụ

1.2.2.5. Sức khỏe của người lao động

### ***1.2.3. Một số phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực***

- Thứ nhất: Đánh giá theo phương pháp đánh giá trong và đánh giá ngoài. Thực chất đây là cách đánh giá dựa trên các giác độ tiếp cận khác nhau theo phạm vi của đối tượng đánh giá từ chủ thể đánh giá.

- Thứ hai: Đánh giá theo phương pháp trước và sau. Theo phương pháp này, đối tượng đánh giá được xem xét ở các thời điểm khác nhau trên một chuỗi thời gian.

- Thứ ba: Khác với hai nhà khoa học trên, nhà quản trị nhân lực Mỹ gốc Anh, tên là Deleroix cho rằng việc đánh giá nguồn nhân lực của tổ chức cũng như việc đánh giá từng thành viên trong tổ chức là quá trình thường xuyên, liên tục và thâm nhập vào hoạt động của các đối tượng.

- Thứ tư: Đánh giá tròn, còn được gọi với tên khác là đánh giá 360 độ. Phương pháp này được sử dụng phổ biến trong quản lý nguồn nhân lực ở khu vực tư nhân của Mỹ và một số nước khác.

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

1.2.4.1. Tầm quan trọng sự cần thiết chủ quan và lợi ích của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

1.2.4.2. Chất lượng nguồn nhân lực ảnh hưởng tới kết quả của quá trình sản xuất lao động

1.2.4.3. Chất lượng nguồn nhân lực có vai trò quan trọng trong việc tổ chức sản xuất kinh doanh trong doanh nghiệp

1.2.4.4. Chất lượng nguồn nhân lực cao sẽ làm cho công tác quản lý lao động được dễ dàng và hiệu quả

1.2.4.5. Chất lượng nguồn nhân lực có vai trò lớn trong việc tạo ra bầu không khí văn hoá lành mạnh trong doanh nghiệp

1.2.4.6. Sự cần thiết khách quan phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

### **1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp**

#### ***1.3.1. Các yếu tố bên ngoài***

1.3.1.1. Sự phát triển của khoa học công nghệ

1.3.1.2. Sự phát triển của giáo dục - đào tạo

1.3.1.3. Sự phát triển của y tế

1.3.1.4. Các yếu tố kinh tế, sự phát triển của thị trường lao động và ảnh hưởng của môi trường xã hội

1.3.1.5. Các yếu tố chính trị và môi trường pháp lý

#### ***1.3.2. Các yếu tố bên trong***

1.3.2.1. Quan điểm của lãnh đạo doanh nghiệp

Lãnh đạo tổ chức là người đề ra các chủ trương, chính sách, mục tiêu cho tổ chức. Nếu lãnh đạo tổ chức coi nguồn nhân lực trong tổ chức là yếu tố trọng tâm, then chốt thì sẽ đưa ra quyết định phát triển nguồn nhân lực, tạo điều kiện nâng cao chất lượng nguồn nhân lực góp phần xây dựng tổ chức vững mạnh.



### 1.3.2.2. Tình hình tài chính

Một trong những đòi hỏi cấp thiết là phải có được nguồn nhân lực đủ mạnh về cả lượng và chất. Nhà nước ta đã có chính sách đào tạo nguồn nhân lực nói chung và chính sách tài chính phục vụ cho đào tạo nguồn nhân lực cần được quan tâm hàng đầu...

### 1.3.2.3. Chính sách đãi ngộ lao động

Môi trường làm việc không chỉ bao gồm cơ sở vật chất kỹ thuật, hạ tầng trang thiết bị phục vụ cho công việc mà còn bao gồm những mối quan hệ giữa đồng nghiệp, cấp trên - cấp dưới, không khí làm việc, phong cách, cách thức làm việc của doanh nghiệp.

### 1.3.2.4. Văn hóa doanh nghiệp

Văn hoá của doanh nghiệp ảnh hưởng đến quá trình quản lý nguồn nhân lực. Văn hoá là nguồn gốc của nhiều vấn đề như: cấu trúc doanh nghiệp không phù hợp, thất bại trong đầu tư vào công nghệ mới, hay hệ thống kiểm tra tài chính kém. Trong phạm vi quản lý nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, văn hoá có tác động lớn trên các khâu của quá trình quản lý: tuyển chọn, đào tạo, xã hội hoá và hội nhập thành viên mới, hệ thống đánh giá kết quả thực hiện, thăng thưởng...

Văn hóa của doanh nghiệp có liên quan đến cách nhận thức và lối hành xử của các thành viên của doanh nghiệp đối các mối quan hệ bên trong và bên ngoài doanh nghiệp đó. Chính vì vậy, văn hóa của doanh nghiệp là sự hiện diện sinh động và cụ thể nhất về hình ảnh của doanh nghiệp đó mà mọi người có thể dễ dàng nhận ra.

## **Kết luận chương 1:**

Trong chương 1 đã làm rõ được một số nội dung sau đây:

- Làm rõ khái niệm về nguồn nhân lực và vai trò của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Đưa ra các khái niệm, nội dung về chất lượng nguồn nhân lực, các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp.
- Làm rõ các yêu cầu khi đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, các phương pháp đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.
- Trình bày các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Nội dung của chương 1 là cơ sở để tác giả tiếp cận thực trạng nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình ở chương 2.

## **CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VNPT NINH BÌNH**

### **2.1. Tổng quan về VNPT Ninh Bình**

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

- Tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt: VIỄN THÔNG NINH BÌNH
- Tên giao dịch quốc tế: NINH BINH TELECOMMUNICATIONS
- Tên viết tắt: VNPT NINH BÌNH
- VNPT Ninh Bình là đơn vị hạch toán phụ thuộc, trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam - VNPT.

- Địa chỉ trụ sở: Đường 30/6, Phường Nam Thành, TP Ninh Bình, tỉnh Ninh Bình.

Năm 2006, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam – VNPT được thành lập theo Quyết định số 06/2006/QĐ-TTg ngày 09/01/2006 của Thủ tướng Chính phủ. Lúc này, Bưu điện tỉnh Ninh Bình được tách ra làm 2 đơn vị: Viễn thông Ninh Bình trực thuộc Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt nam và Bưu điện tỉnh Ninh Bình trực thuộc Tổng công ty Bưu chính Việt Nam.

Ngày 06/12/2007 Viễn thông Ninh Bình được thành lập theo Quyết định thành lập số số 660/QĐ-TCCB/HĐQT của Hội đồng quản trị Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Theo quyết định thành lập này, VNPT Ninh Bình là đơn vị kinh tế trực thuộc, hạch toán phụ thuộc thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Viễn thông Ninh Bình có tư cách pháp nhân, chịu trách nhiệm trực tiếp trước pháp luật trong phạm vi quyền hạn và nhiệm vụ của mình trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.

#### **2.1.2. Chức năng của VNPT Ninh Bình**

- **Lĩnh vực kinh doanh:** Viễn thông và Công nghệ thông tin.
- **Ngành nghề kinh doanh:**

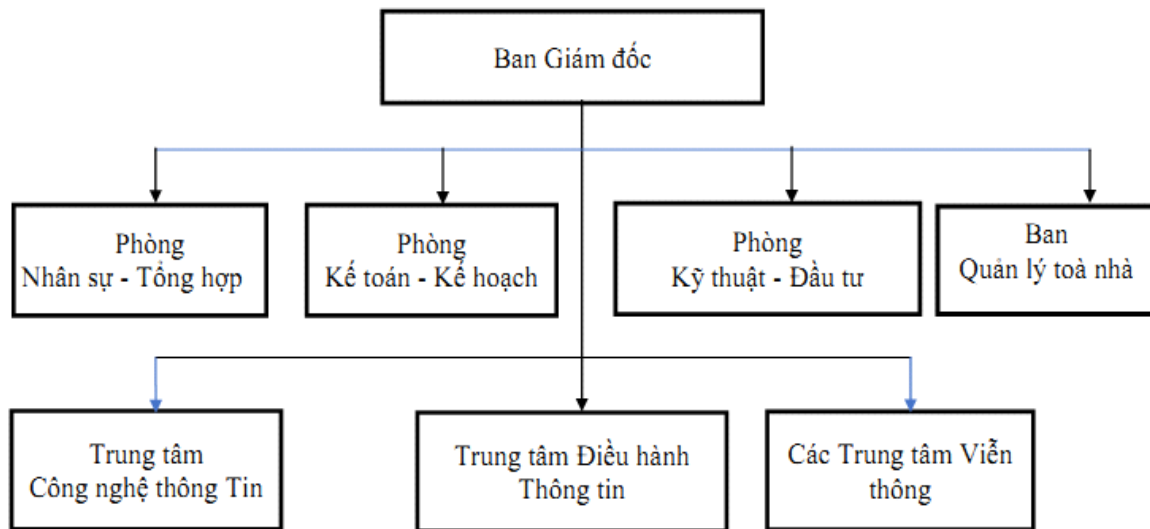
Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, khai thác, bảo dưỡng sửa chữa mạng lưới viễn thông trên địa bàn tỉnh.

Tổ chức, quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh.

Sản xuất, kinh doanh, cung ứng, đại lý vật tư, thiết bị viễn thông - công nghệ thông tin theo yêu cầu sản xuất kinh doanh của đơn vị và nhu cầu của khách hàng.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức của VNPT Ninh Bình

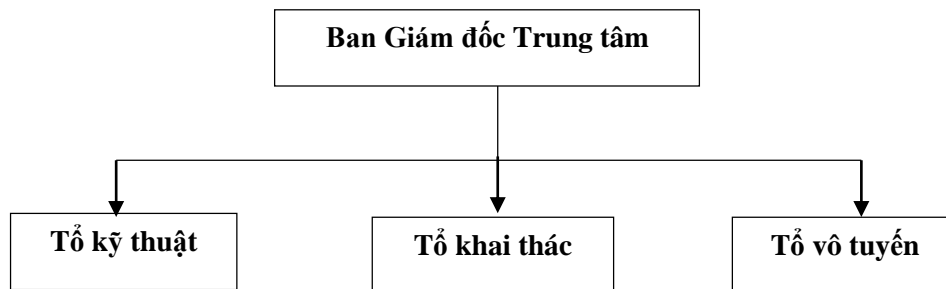
- Cơ cấu tổ chức của VTNB theo kiểu trực tuyến chức năng gồm ba cấp quản lý:
    - + Cấp 1: Quản lý cấp cao (Giám đốc, Phó giám đốc, Kế toán trưởng).
    - + Cấp 2: Quản lý cấp trung gian (Các phòng chức năng).
    - + Cấp 3: Quản lý cấp cơ sở (Các trung tâm trực thuộc).
- Sơ đồ tổ chức bộ máy:



**Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức bộ máy Viễn thông Ninh Bình**

(Nguồn: phòng Nhân sự - Tổng hợp VNPT Ninh Bình)

✚ Trung tâm điều hành thông tin



**Hình 2.2: Mô hình tổ chức trung tâm Điều hành thông tin**

(Nguồn: phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)

### 2.1.4. Các dịch vụ của VNPT Ninh Bình

### 2.1.5. Tình hình hoạt động của VNPT Ninh Bình từ 2018 - 2020

Trong những năm qua Viễn thông Ninh Bình luôn đạt được kết quả kinh doanh khá tốt. Thị trường viễn thông phát triển ở tốc độ cao liên tục không ngừng nghỉ với hàng loạt những công nghệ mới ra mắt liên tục khiến cho nhiều dịch vụ truyền thống bị suy giảm mạnh,

thị trường cạnh tranh quyết liệt đã khiến cho tỷ lệ tăng trưởng doanh thu qua các năm là rất khó khăn, việc giữ vững được lợi nhuận hàng năm trong một số thời điểm đã là một thành công lớn.

**Bảng 2.1: Kết quả sản xuất kinh doanh của VTNB giai đoạn 2018-2020**

*Đơn vị tính: Tỷ VNĐ*

STT	Kết quả SXKD	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Tổng doanh thu	<b>325,764</b>	<b>334,217</b>	<b>347,583</b>
2	Lợi nhuận trước thuế	25	28	32
3	Nộp ngân sách	8,2	9,8	10,30

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết Viên thông Ninh Bình năm 2018 - 2020)*

**Bảng 2.3 Các chỉ tiêu doanh thu các dịch vụ từ 2018 – 2020 của VNPT Ninh Bình**

*Đvt: tr.đồng/t.bao*

STT	Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
<b>I</b>	<b>Doanh thu</b>	<b>325,764</b>	<b>334,217</b>	<b>347,583</b>
1	Dịch vụ di động	192,310	187,756	175,056
2	Dịch vụ BRCĐ	99,216	107,628	117,807
3	Dịch vụ Cố định	9,321	7,148	5,423
4	MyTV	7,088	8,493	15,831
5	Internet trực tiếp	438	556	693
6	Truyền số liệu	8,912	9,141	12,137
7	Hạ tầng	4,944	4,889	4,532
8	Dịch vụ CNTT	3,391	8,589	15,468
9	Dịch vụ khác	582	572	636
<b>II</b>	<b>Thuê bao thực tăng</b>			
1	Di động	46,664	49,023	9,823
2	Băng rộng cố định	5,787	9,040	14,025
3	MyTV	6,000	9,855	17,132

*(Nguồn: Phòng Kế hoạch Kinh doanh - VNPT Ninh Bình)*

Giai đoạn 2018-2020 được coi là khởi đầu cho vấn đề phát triển dịch vụ Công nghệ số mới song song với việc kinh doanh các dịch vụ chủ lực của VTNB. Trong giai đoạn tới, cụ

thể từ 2018-2021 sẽ chứng kiến sự chuyển đổi cơ cấu doanh thu và số lượng thuê bao các dịch vụ chủ lực hiện nay sang các dịch vụ mới.

Tuy nhiên, trong thời đại công nghệ phát triển nhanh chóng, bản thân các dịch vụ được coi là mới cũng nhanh chóng thay đổi, nhiều dịch vụ có vòng đời rất ngắn do bị thay thế bởi các sản phẩm dịch vụ khác. Do đó việc tính toán phát triển các loại dịch vụ này cũng phải được lựa chọn, tính toán hết sức kỹ càng để đảm bảo hiệu quả và quan trọng nhất là phải đón được hướng phát triển và nhu cầu tiêu dùng dịch vụ.

Trong thời gian tới, VTNB có định hướng tập trung phát triển các dịch vụ mới đã chứng minh được hiệu quả trong thực tế triển khai, đồng thời mở rộng hướng nghiên cứu để tiếp tục cung cấp các dịch vụ phù hợp thị hiếu, nhu cầu khách hàng và đảm bảo hiệu quả kinh doanh.

**Bảng 2.4: Tình hình phát triển thuê bao của VTNB giai đoạn 2018-2020**

*Đơn vị tính: Thuê bao*

STT	Số lượng thuê bao	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020
1	Dịch vụ Điện thoại cố định	15,371	11,398	8,425
2	Dịch vụ Điện thoại di động	18,951	22,829	25,708
3	Dịch vụ CNTT	70	120	250
4	Dịch vụ FiberVNN	46,000	60,000	87,000
5	Dịch vụ MyTV	15,853	19,661	37,123
6	Dịch vụ kênh thuê riêng	272	285	310
7	Dịch vụ truyền số liệu	97	100	110

(Nguồn: Phòng Kế toán kế hoạch - VNPT Ninh Bình)

## 2.2. Tình hình chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình

### 2.2.1. Về số lượng lao động

**Bảng 2.5: Số lượng lao động của VTNB đến tháng 6/2021**

STT	Đơn vị trực thuộc	Nhân sự quản lý	Lao động chuyên môn nghiệp vụ	Lao động thừa hành phục vụ	Lao động trực tiếp	Lao động thuê lại	Tổng số	Ghi chú
1	Ban Giám đốc	2						
2	Phòng Nhân sự Tổng hợp	2	6	8	0	1	17	

STT	Đơn vị trực thuộc	Nhân sự quản lý	Lao động chuyên môn nghiệp vụ	Lao động thừa hành phục vụ	Lao động trực tiếp	Lao động thuê lại	Tổng số	Ghi chú
3	Phòng Kế toán kế hoạch	2	5	1			8	
4	Phòng Kỹ thuật đầu tư	2	4				6	
5	Trung tâm Công nghệ thông tin	2			13		15	
6	Trung tâm Điều hành thông tin	1		1	24		26	
7	Trung tâm Viễn thông Ninh Bình	2			18	5	25	
8	Trung tâm Viễn thông Hoa Lư	1			10	5	16	
9	Trung tâm Viễn thông Gia Viễn	1			11	5	17	
10	Trung tâm Viễn thông Nho Quan	1			10	7	18	
11	Trung tâm Viễn thông Tam Điệp	1			10	4	15	
12	Trung tâm Viễn thông Yên Mô	1			9	4	14	
13	Trung tâm Viễn thông Yên Khánh	1			11	6	18	
14	Trung tâm Viễn thông Kim Sơn	1			10	6	17	
Tổng cộng		20	15	10	126	43	212	

(Nguồn: Báo cáo lao động - phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)

### 2.2.2. Về cơ cấu lao động

Để thấy rõ chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình, luận văn sẽ xem xét và phân tích cơ cấu lao động theo các góc độ: Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn và chuyên môn nghiệp vụ của người lao động; Cơ cấu lao động theo độ tuổi; Cơ cấu lao động theo giới tính; Tình trạng sức khỏe của người lao động; Kết quả thực hiện công việc.

### 2.2.2.1 Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn và chuyên môn nghiệp vụ của người lao động

**Bảng 2.7: Cơ cấu lao động theo trình độ của VTNB 2018-2020**

Năm	2018		2019		2020	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Thạc sỹ	11	6%	11	5%	14	7%
Đại học	74	43%	89	42%	90	42%
Cao Đẳng	13	8%	37	18%	44	21%
Trung cấp	37	22%	45	21%	32	15%
Sơ cấp	36	21%	28	13%	32	15%
<b>Tổng cộng</b>	<b>171</b>		<b>210</b>		<b>212</b>	

(Nguồn: phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)

### 2.2.2.2 Cơ cấu lao động theo độ tuổi

**Bảng 2.8: Cơ cấu lao động theo độ tuổi của VTNB từ 2018-2020**

Đơn vị: Người

Năm	2018		2019		2020	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Dưới 30	25	15%	30	14%	35	17%
Từ 30 đến 40	53	30%	70	33%	72	34%
Từ 40 đến 50	75	44%	94	45%	90	42%
Từ 50 trở lên	18	11%	16	8%	15	7%
<b>Tổng cộng</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

(Nguồn: phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)

### 2.2.2.3 Cơ cấu lao động theo giới tính

**Bảng 2.9: Cơ cấu lao động theo giới tính VTNB 2018-2020**

STT	Năm	2018		2019		2020	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Lao động Nam	161	94%	201	96%	206	97%
2	Lao động Nữ	10	6%	9	4%	6	3%
3	Tổng	171		210		212	

(Nguồn: phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)



#### 2.2.2.4 Tình trạng sức khỏe của người lao động

**Bảng 2.10: Tình trạng sức khỏe của người lao động VTNB 2018 - 2020**

Loại sức khỏe	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
	<i>SL</i> (Người)	<i>Tỷ trọng</i> (%)	<i>SL</i> (Người)	<i>Tỷ trọng</i> (%)	<i>SL</i> (Người)	<i>Tỷ trọng</i> (%)
Sức khỏe loại A	10	5,85	10	4,76	12	5,66
Sức khỏe loại B1	134	78,36	177	84,28	181	85,38
Sức khỏe loại B2	25	14,62	20	9,52	19	8,96
Sức khỏe loại C	2	1,17	3	1,44	0	0
Sức khỏe loại D	0	0	0	0	0	0
<b>Cộng</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

(Nguồn phòng Nhân sự tổng hợp VNPT Ninh Bình)

#### 2.2.2.5 Kết quả thực hiện công việc

**Bảng 2.11: Kết quả đánh giá thực hiện công việc của cán bộ nhân viên VTNB giai đoạn 2016 - 2018**

STT	Tiêu chí	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
		Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	33	19,3	43	20,5	45	21,2
2	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	79	46	99	47,2	101	47,6
3	Hoàn thành nhiệm vụ	57	33,5	66	31,4	65	30,7
4	Không hoàn thành nhiệm vụ	2	1,2	2	0,9	1	0,5
<b>Tổng</b>		<b>171</b>	<b>100</b>	<b>210</b>	<b>100</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Nhân sự, VNPT Ninh Bình)

#### 2.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình

##### 2.2.3.1. Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp

*Hội nhập kinh tế Quốc tế và sự cạnh tranh trên thị trường*

*Chiến lược phát triển nguồn nhân lực của Việt Nam*

##### 2.2.3.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp

*Quan điểm của lãnh đạo*

### ***Chính sách đãi ngộ lao động***

#### ***Văn hóa doanh nghiệp***

## **2.3. Nhận xét về chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình**

### **2.3.1 Ưu điểm**

Công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình đạt được nhiều hiệu quả:

**Về thể lực:** phần lớn người lao động có thể lực tốt, tỷ lệ mắc bệnh nghề nghiệp, suy giảm sức khỏe ổn định qua các năm, không có sự gia tăng đột biến về tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp. Người lao động tại chi nhánh có đủ sức khỏe và cơ cấu giới tính hợp lý để thực hiện công việc hiệu quả.

**Về trình độ:** Hiện trạng nguồn nhân lực trình độ, năng lực, kỹ năng, kinh nghiệm cơ bản đáp ứng thực hiện yêu cầu của công việc hiện nay. Năng lực, trình độ của người lao động ngày càng có xu hướng gia tăng.

Bộ máy quản lý lãnh đạo đang từng bước chấn chỉnh, kiện toàn đảm bảo nguồn nhân lực kè cận sẵn sàng thực hiện cho công tác quy hoạch nhân lực.

**Về thái độ làm việc:** đại đa số người lao động đều có tâm huyết, gắn bó với VNPT Ninh Bình, có thái độ làm việc tốt đặc biệt là đội ngũ nhân viên kinh doanh trực tiếp mặc dù môi trường làm việc vất vả nhưng vẫn luôn tận tình phục vụ khách hàng.

**Về các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:** quan điểm của lãnh đạo VNPT Ninh Bình luôn coi trọng nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng của sự phát triển nên các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình đã được thực hiện khá hiệu quả. Cụ thể:

### **2.3.2 Tồn tại và nguyên nhân**

#### **2.3.2.1 Tồn tại**

##### **Về trình độ:**

- VTNB có cơ cấu trình độ đào tạo và có tỷ lệ cán bộ nhân viên được đào tạo từ các chuyên ngành liên quan đến VT-CNTT khá cao so với mặt bằng chung, nhưng thực tế chất lượng thực hiện công việc chưa thực sự tốt.

##### **Về ý thức, thái độ:**

- Tính chủ động chưa cao: còn có “độ trễ” trong công việc từ việc thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo, chỉ đạo nhân viên, triển khai phối hợp trên địa bàn

- Mức độ nhiệt huyết: vẫn còn nhiều đơn vị có tinh thần chiến đấu không cao, biểu hiện rõ rệt nhất qua các kết quả thi đua.
- Tinh thần trách nhiệm: vẫn còn nhiều điều tại khách quan, chưa nhìn thẳng vào, nhìn thật vào vấn đề phát sinh.
- Tinh thần cầu thị, học hỏi: được thể hiện qua việc “ngại” đổi mới, ngại đối mặt với các vấn đề phát sinh khi đổi mới.
- Tư duy về nhận thức còn hạn chế trong tình hình mới, vẫn còn tồn tại ở một bộ phận không nhỏ người lao động, chưa nhận thức đúng và đầy đủ sự phát triển của khoa học công nghệ, không tự bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ để học hỏi những cái mới, trình độ ngoại ngữ, tin học, không rèn luyện thể chất cũng như đạo đức, tác phong công nghiệp, gây mất đoàn kết nội bộ và sa sút về phẩm chất chính trị có tư tưởng vụ lợi làm giảm uy tín của đơn vị, của ngành.

#### **Về lương thưởng:**

- Chế độ khen thưởng còn khá đơn điệu, tuy ghi nhận tốt nhưng lại thiếu khả năng khuyến khích.

#### **2.3.2.2 Nguyên nhân**

- Nguồn nhân lực đã qua đào tạo cơ bản đáp ứng được yêu cầu của đơn vị, song khách quan mà nói chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, vì một bộ phận lao động của VTNB là những người đã được tuyển dụng trước năm 2000. Đây là lực lượng lao động có trình độ chuyên môn thấp kết hợp với nay tuổi đã cao nên khả năng tự học, tự nghiên cứu thấp. Ngoài ra, VTNB tuy đã xóa bỏ hình thức chỉ tuyển dụng lao động của con em trong ngành, lao động học trường ngành. Tuy nhiên, dư âm vấn đề này vẫn còn rất lớn nên các ứng viên bên ngoài ngành ít có thông tin tuyển dụng của đơn vị, do vậy không thu hút được nhiều những lao động có trình độ cao nộp đơn thi tuyển dụng.
- Công tác đào tạo chưa thực sự sát với nhu cầu, yêu cầu của từng cấp nên trình độ năng lực của CBCNV ở nhiều nơi chưa đáp ứng được yêu cầu công việc, chưa có chính sách phù hợp để thu hút, luân chuyển cán bộ.

## **Kết luận chương 2:**

Trong chương 2 đã làm rõ được một số nội dung sau:

- Giới thiệu chung về VNPT Ninh Bình: làm rõ cơ cấu tổ chức, các dịch vụ của VNPT Ninh Bình cung cấp, tình hình kinh doanh của VNPT Ninh Bình trong những năm vừa qua.
- Phân tích, làm rõ được thực trạng chất lượng nguồn nhân lực Tại VNPT Ninh Bình theo các chỉ tiêu như: Phân tích lao động theo chỉ tiêu cơ cấu lao động theo độ tuổi; theo cơ cấu lao động theo giới tính; theo tình trạng sức khỏe của người lao động và theo kết quả thực hiện công việc.
- Sau khi phân tích lao động theo các chỉ tiêu trên đã chỉ ra được những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế của chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình. Từ đó sẽ là cơ sở để đề ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình ở chương 3.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VNPT NINH BÌNH**

### **3.1. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình**

#### **3.1.1. Phương hướng phát triển chung của VNPT Ninh Bình**

Trong giai đoạn 2021-2025, Viễn thông Ninh Bình xác định phương hướng phát triển như sau:

- Tổng doanh thu địa bàn phấn đấu tăng trưởng 9,3% so với thực hiện giai đoạn 2016-2020.

- Chênh lệch thu chi địa bàn phấn đấu đạt từ 100% kế hoạch giao trở lên.
- Nộp ngân sách nhà nước: Hoàn thành chỉ tiêu Cơ quan quản lý Nhà nước giao.
- Thu nhập người lao động tăng tối thiểu 3% trở lên.

Một số nhiệm vụ cụ thể như sau:

#### **➤ Về quản lý, chỉ đạo điều hành**

- Kết hợp sử dụng công cụ BSC và OKR theo các mục tiêu Tập đoàn giao trên địa bàn Ninh Bình, gắn kết quả thực hiện BSC/OKR đến việc đánh giá lương, thưởng, thi đua của đơn vị, cá nhân trên địa bàn.

- Tiếp tục thực hiện định hướng đột phá về cơ chế chính sách nhằm thúc đẩy SXKD; Rà soát và sửa đổi, bổ sung các quy trình, quy định; đổi mới và ban hành các cơ chế tạo động lực cho người lao động, đặc biệt là lao động trong lĩnh vực dịch vụ số và CNTT.

- Đổi mới công tác điều hành thực hiện mục tiêu SXKD thông qua: phân định rõ trách nhiệm lãnh đạo VNPT Ninh Bình/TTKD VNPT – Ninh Bình và các địa bàn trong việc thực hiện mục tiêu, chương trình trọng điểm trên địa bàn.

- Tập trung chú trọng triển khai công tác quản trị rủi ro trên địa bàn: lựa chọn các rủi ro điển hình để xây dựng hồ sơ mẫu, xây dựng chỉ số cảnh báo rủi ro và hướng dẫn đưa QTRR tích hợp trong các báo cáo quản trị, điều hành công việc của đơn vị.

- Nâng cao vai trò, hiệu quả chỉ đạo điều hành, điều phối của Trưởng địa bàn huyện/TP.

#### **➤ Về hạ tầng mạng lưới dịch vụ: theo phương châm “Khách hàng là trung tâm”**

#### **➤ Về mô hình tổ chức, nhân lực**

- Rà soát, bổ sung quy hoạch và luân chuyển NSQL. Thực hiện linh hoạt việc điều động, luân chuyển cán bộ theo hiệu quả, chất lượng công việc.

➤ **Về định hướng kinh doanh**

➤ **Về CNTT**

### ***3.1.2. Phương hướng phát triển nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình***

Công tác phát triển nguồn nhân lực được xem là chiến lược trọng tâm và lâu dài của VNPT Ninh Bình, trong đó chú trọng việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công nhân viên có phẩm chất chính trị, có năng lực và trình độ quản lý, kinh doanh, kỹ thuật, nghiệp vụ, đặc biệt là kỹ thuật công nghệ mới, có nếp sống văn minh, lành mạnh, ngang tầm yêu cầu giai đoạn hội nhập và phát triển. VTNB đã chủ động đưa nhiều cán bộ công nhân viên đi đào tạo, đào tạo lại, đào tạo nghề thứ hai cho lao động trung cấp và công nhân kỹ thuật; đào tạo trong nước và đào tạo tại nước ngoài; tăng chất lượng tuyển dụng lao động có trình độ kỹ thuật cao, tiếp thu kỹ thuật mới, làm chủ kỹ thuật và công nghệ; đồng thời thực hiện tốt chính sách đãi ngộ nhằm kích thích năng lực sáng tạo và tinh thần trách nhiệm của từng cá nhân. Phương hướng phát triển NNL của VTNB trong giai đoạn 2021-2025 là:

- Thực hiện mô hình các đơn vị theo định hướng của Tập đoàn, sắp xếp tổ chức nhân lực phù hợp, hiệu quả; thực hiện luân chuyển nhân sự quản lý nhằm tăng cường chất lượng, tính thực tiễn của nhân sự quản lý.

## **3.2. Một số giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình.**

### ***3.2.1. Đổi mới chính sách tuyển dụng***

Tuyển dụng nhân lực và quá trình đánh giá các ứng cử viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào yêu cầu của công việc, để tìm ra được những người phù hợp nhất trong số những người nộp hồ sơ tuyển dụng. Do vậy để quá trình tuyển dụng đạt được kết quả tốt, tuyển được đúng người đúng việc chính sách tuyển dụng tại VTNB phải đáp ứng được các yêu cầu sau đây:

-Tuyển chọn phải xuất phát từ kế hoạch sản xuất kinh doanh và kế hoạch nguồn nhân lực.

-Tuyển chọn được những người có trình độ chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt tới năng suất lao động cao, hiệu quả công tác tốt.

-Tuyển được những người có kỷ luật, trung thực, gắn bó với công việc, với tổ chức.

### **3.2.2. *Đổi mới chế độ đãi ngộ đối với nguồn nhân lực của VNPT Ninh Bình***

#### **3.2.2.1. Về tiền lương trong VNPT Ninh Bình**

Nguyên tắc xây dựng quy chế tiền lương: Phân phối theo lao động, làm nhiều hưởng nhiều, làm ít hưởng ít, không làm không được hưởng. Thực hiện hình thức trả lương chất lượng theo việc và kết quả thực hiện công việc theo số lượng và chất lượng hoàn thành. Gắn tiền lương của người lao động với kết quả sản xuất kinh doanh của VTNB.

Quy chế phân phối tiền lương phải được người lao động thảo luận thông qua, được ban chấp hành công đoàn đơn vị tham gia góp ý và phổ biến công khai đến từng người lao động. Đồng thời đảm bảo nguyên tắc tập trung khi quy chế được ban hành đến các đơn vị trực thuộc và người lao động phải có nghĩa vụ triển khai thực hiện.

Chính sách tiền lương phải được gắn với nội dung quản lý nhân sự khác như: đào tạo, tuyển dụng, bồi dưỡng nhằm thu hút khuyến khích và phát triển nguồn nhân lực.

#### **3.2.2.2. Các chế độ khác của VNPT Ninh Bình**

Ngoài chính sách về tiền lương kể trên, VTNB đã thực hiện tốt chế độ, chính sách đãi ngộ khác cho người lao động, cụ thể như:

- Quản lý cán bộ công nhân viên nghỉ hưu của VTNB. Giải quyết nghỉ phép hàng năm cho CBCNV và giải quyết các chế độ bảo hiểm xã hội theo các Nghị định của Chính phủ về bảo hiểm xã hội.

- Thực hiện các chế độ bồi dưỡng độc hại, bồi dưỡng làm ca đêm, làm thêm giờ cho người lao động. Thực hiện chính sách nội bộ ngành, tuyên truyền, giáo dục, triển khai xuống các trung tâm viễn thông. Thực hiện đầy đủ các chính sách về y tế, thực hiện khám sức khỏe và tổ chức khám sức khỏe định kỳ.

### **3.2.3. *Đẩy mạnh công tác quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực***

Công tác quy hoạch, phải tiến hành thường xuyên. Khi quy hoạch cán bộ quản lý phải làm tốt ngay từ công tác tuyển chọn. Phải chọn được những cán bộ có đủ phẩm chất, đủ năng lực để đảm đương những vị trí mà họ sẽ đảm nhận và có thể phát huy được khả năng của họ ở vị trí đó.

Mặc dù trình độ người lao động được nâng cao qua các năm, nhưng kết quả công việc thực hiện chưa đáp ứng được yêu cầu nguyên nhân là do một bộ phận lao động được cử đi đào tạo chưa xuất phát từ yêu cầu công việc.

Đào tạo thực chất là các hoạt động học tập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Đó chính là quá trình học tập làm cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của người lao động để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn. Đây mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực là góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Tại VTNB. Thực hiện tốt công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực giúp cho VTNB những mặt sau: Nâng cao năng suất lao động, hiệu quả thực hiện công việc; Nâng cao chất lượng của thực hiện công việc; Giảm bớt sự giám sát của VTNB vì người lao động được đào tạo là người có khả năng tự giám sát; Giúp cho VTNB nâng cao tính ổn định và năng động của tổ chức, tạo ra tính chuyên nghiệp của người lao động...

### ***3.2.4. Đổi mới công tác quản lý, đánh giá, sử dụng hợp lý nguồn nhân lực***

#### **3.2.4.1 Vấn đề đổi mới công tác quản lý nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình**

Công tác quản lý nguồn nhân lực là công tác liên quan đến con người, vì con người là đối tượng của quản lý, mà trong quá khứ, hiện tại và tương lai con người luôn luôn thay đổi, luôn luôn phát triển, con người có được kiến thức từ giáo dục, kinh nghiệm từ thực tiễn. Con người có văn hóa, có kiến thức, có kinh nghiệm thực tế đó không chịu đứng yên để nhìn điều kiện hoạt động, kết quả hoạt động của mình cứ lặp lại như cũ hoặc xấu đi, mà luôn luôn phấn đấu vươn lên những điều kiện tốt đẹp hơn.

#### **3.2.4.2 Vấn đề đổi mới công tác đánh giá nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình**

Đánh giá nguồn nhân lực tại VTNB cần phải khắc phục yếu tố tình cảm trong đánh giá. Đánh giá nguồn nhân lực là một hoạt động quản lý nguồn nhân lực quan trọng và luôn tồn tại trong mọi hoạt động của bất kỳ một tổ chức nào. Đánh giá nguồn nhân lực là một hoạt động thường xuyên và liên tục tại VTNB.

Đánh giá nguồn nhân lực giúp cho Ban lãnh đạo VTNB biết được khả năng hoàn thành công việc của các cá nhân người lao động từ đó có thể đưa ra các quyết định nhân sự đúng đắn như đào tạo và phát triển, thù lao, thăng tiến, kỷ luật.

### ***3.2.5. Thực hiện tốt công tác khen thưởng, kỷ luật đối với người lao động***

#### **3.2.5.1. Công tác khen thưởng đối người lao động tại VNPT Ninh Bình**

Nguyên tắc của việc khen thưởng là nhằm khuyến khích NLD tăng năng suất, tăng sự đóng góp cho tổ chức. Thưởng phải công bằng, đúng lúc, kịp thời, công khai, tránh có sự thắc mắc từ NLD. Trong những năm qua VTNB đã đạt được những thành tựu đáng kể công tác



khen có tác dụng tạo động lực và thúc đẩy NLD đáng kể. Việc quy định khen thưởng thi đua như hiện nay tại VTNB được tổ chức từng đợt, xét thưởng cá nhân đơn vị hàng tháng, hàng quý, căn cứ vào kết quả hoàn thành các nhiệm vụ được giao.

-

### 3.2.5.2. Công tác kỷ luật đối người lao động tại VNPT Ninh Bình

Kỷ luật lao động là nhằm cho người lao động làm việc trên tinh thần hợp tác theo cách thức thông thường và có quy củ. Do đó để thực hiện tốt công tác kỷ luật VTNB cần phải xác định đó chính là sự tự kỷ luật, đó chính là làm cho người lao động hiểu rõ được những mong đợi, yêu cầu của tổ chức đối với bản thân họ. Từ đó để họ có thể định hướng cách thức làm việc có hiệu quả ngay từ khi bắt đầu làm việc với một tinh thần làm việc hợp tác và phấn khởi.

VTNB đã xây dựng bản "Nội quy lao động". Tuy nhiên thực hiện tốt công tác kỷ luật lao động thì bản nội quy này phải được tóm tắt những điểm chính và phải được niêm yết ở những nơi cần thiết tại VTNB. Việc niêm yết này làm cho người lao động luôn luôn ghi nhớ những việc nào mà không được phép làm tại VTNB từ đó tránh những hậu quả đáng tiếc có thể xảy ra.

### 3.3. Kiến nghị

Để chất lượng nguồn nhân lực tại VTNB ngày càng được tăng lên, VTNB kiến nghị một số nội dung với Tập đoàn VNPT như sau:

- Luôn tổ chức tốt các hoạt động phối hợp, gắn kết đồng bộ với các đơn vị thành viên VNPT, tạo ra sức mạnh VNPT.
- Nâng cao chất lượng công tác nghiên cứu thị trường, cập nhật xu hướng phát triển công nghệ, đặc biệt xây dựng chiến lược phát triển lĩnh vực công nghiệp viễn thông của Tập đoàn, định hướng cho hoạt động doanh nghiệp công nghiệp.
- Có chiến lược đào tạo phát triển nguồn nhân lực, hỗ trợ VNPT các tỉnh, Thành phố trong hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm thích ứng với sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ trong lĩnh vực viễn thông CNTT.

### Kết luận chương 3:

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yêu cầu tất yếu trong nền kinh tế cạnh tranh năng động hiện nay, chỉ khi không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mới có thể đáp ứng được công nghệ, khoa học và cạnh tranh gay gắt từng ngày để VNPT Ninh Bình

ngày càng phát triển mạnh mẽ, phát triển thành một thành viên nòng cốt mang lại nhiều giá trị gia tăng cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực ở chương 2, từ cơ sở các định hướng của VNPT Ninh Bình trong các hoạt động nói chung và định hướng trong việc phát triển nguồn nhân lực nói riêng, chương 3 đã đề ra được một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình như:

## **KẾT LUẬN**

Trong quá trình hoạt động của mình, VNPT Ninh Bình luôn quan tâm hàng đầu đến yếu tố con người. Chỉ khi có được một đội ngũ lao động có tri thức, có bản lĩnh, có hàm lượng chất xám cao mới có thể giúp VNPT Ninh Bình tự tin hơn nữa trên sân chơi thị trường đầy cơ hội nhưng cũng không kém phần cạnh tranh khốc liệt và đảm bảo tốt được những chỉ tiêu mà tập đoàn phân giao hàng năm.

Nhận thức được vấn đề đó, trong những năm qua VNPT Ninh Bình đã không ngừng xây dựng một đội ngũ nhân lực có chất lượng cao. Tuy nhiên, để có thể phát triển vững mạnh trong giai đoạn mới VNPT Ninh Bình cần chú trọng hơn nữa trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mình. Luận văn "Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình" đặt ra mục tiêu là đề ra được các giải pháp cần thiết nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực tại VNPT Ninh Bình trong thời gian tới và tạo đà cho phát triển nhân lực ở các giai đoạn tiếp theo.

Với sự giúp đỡ tận tình của PGS.TS Nguyễn Thị Minh An, cùng đồng nghiệp trong Viễn thông Ninh Bình nhưng do kiến thức và thời gian có hạn, nên luận văn sẽ không trách khỏi những sai sót trong quá trình thực hiện. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô và các anh chị em đồng nghiệp tại Viễn thông Ninh Bình.

Xin chân thành cảm ơn.!