

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



**NGUYỄN THỊ BÌNH**

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH  
BẮC GIANG**

**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: GS.TS BÙI XUÂN PHONG

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:

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

Chúng ta đều thấy rằng, con người, trong mọi thời đại luôn được coi là một tài sản quý báu, là bộ phận cấu thành và quyết định đến năng suất lao động, hiệu quả của quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Đặc biệt trong nền kinh tế thị trường hiện nay, Việt Nam ra nhập WTO, cạnh tranh ngày càng diễn ra mạnh mẽ và quyết liệt, nguồn nhân lực là nhân tố đặc biệt quan trọng, có vai trò quyết định đối với sự tăng trưởng và phát triển của doanh nghiệp, mỗi doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển đòi hỏi phải có đội ngũ cán bộ quản lý giỏi, đội ngũ lao động chất lượng cao. Nếu trình độ của nguồn nhân lực thấp thì tài nguyên, vốn, công nghệ cũng sẽ trở nên lãng phí và tất yếu dẫn đến hiệu quả kinh tế không cao. Chỉ có sự bố trí, sử dụng nguồn lao động có chất lượng một cách hợp lý mới tạo nên sự đột phá trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

Sự phát triển của Bưu điện tỉnh Bắc Giang gắn liền với sự phát triển của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nói riêng và của ngành Bưu chính Viễn thông & Công nghệ thông tin nói chung. Vì vậy, để tồn tại và phát triển bền vững, đòi hỏi đơn vị phải không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý và đội ngũ lao động, giỏi về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, hiểu biết xã hội, ổn định về chính trị, gắn bó với nghề, với đơn vị trước biến động của cơ chế thị trường, nhằm đảm bảo cho sự phát triển bền vững của đơn vị và đáp ứng yêu cầu của thị trường.

Từ những lý do trên, tôi đã chọn đề tài nghiên cứu: **“Chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang”** làm đề tài luận văn Thạc sỹ.

## 2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu.

Vấn đề về chất lượng nguồn nhân lực đã được các nhà quản trị kinh doanh, các nhà nghiên cứu kinh tế, các nhà hoạch định chính sách, quản lý quan tâm nghiên cứu. Liên quan đến vấn đề này thì ở nước ta đã có nhiều công trình nghiên cứu khoa học đề cập và được giải quyết. Dưới đây, là một số công trình tiêu biểu:

Tô Ngọc Hưng và Nguyễn Đức Trung (2010), *Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành ngân hàng giai đoạn 2010-2020*, Tạp chí KH & ĐT Ngân hàng, Số 96, trang 57. Bài viết nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực đưa ra các yếu tố giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho ngành ngân hàng.

Phạm Thành Nghi, Vũ Hoàng Ngân (2004), *Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam một số vấn đề và thực tiễn*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội, trang 139,242,367. Tác giả chỉ ra thực

trạng nguồn nhân lực Việt Nam trong giai đoạn chuyển mình , chỉ ra các vấn đề ưu và còn thiếu sót trong đào tạo , quản lý và sử dụng nguồn nhân lực

Lê Thị Mỹ Linh (2009), “*Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ của Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế*”, Luận án Tiến sĩ kinh tế trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội. Tác giả đã nêu ra những đặc điểm NNL trong các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở Việt Nam, phân tích và đánh giá những mặt được và chưa được về phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp này.

Nhận thấy được tính cấp thiết và tình hình thực tiễn chưa có đề tài nào nghiên cứu về vấn đề: “***Chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang***”. Vì vậy, tôi đã chọn đề tài này và đề tài sẽ kế thừa những nghiên cứu trên. Đồng thời, đề tài sẽ đưa ra những nghiên cứu cấp thiết cả về mặt lý luận và thực tiễn cũng như đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực góp phần giải quyết một số bất cập còn tồn tại trong Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.**

#### **3.1 Mục đích nghiên cứu:**

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Bưu điện tỉnh Bắc Giang

#### **3.2 Nhiệm vụ nghiên cứu**

- Hệ thống hóa lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang.
- Nghiên cứu, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang

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

#### **4.1 Đối tượng nghiên cứu:**

Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

#### **4.2 Phạm vi nghiên cứu:**

Nghiên cứu đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang để từ đó đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Phạm vi về không gian: Bưu điện tỉnh Bắc Giang bao gồm Bưu điện tỉnh và các Bưu điện huyện/thành phố, Trung tâm khai thác vận chuyển.

- Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu từ năm 2018-2020.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

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

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Các số liệu thống kê được thu thập thông qua các giáo trình, sách, báo chí, tài liệu tham khảo...và các tài liệu thống kê, báo cáo đã được công bố.

- Phương pháp nghiên cứu thu thập số liệu sơ cấp thông qua điều tra

+ ) Phương pháp điều tra bảng hỏi: Thu thập số liệu và các thông tin liên quan đến thực trạng trong quá trình nghiên cứu

+ ) Phương pháp thống kê: Thống kê số liệu và đưa ra kết luận về đối tượng sau khi điều tra

## **6. Kết cấu luận văn**

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

**Chương 1:** Lý luận cơ bản về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

**Chương 2:** Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang

**Chương 3:** Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

# CHƯƠNG I: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

## 1.1 Tổng quan về nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

### 1.1.1 Doanh nghiệp và các hoạt động cơ bản của doanh nghiệp

#### 1.1.1.1 Khái niệm

Doanh nghiệp là khái niệm chung nhất để chỉ các loại hình doanh nghiệp.

Doanh nghiệp là tổ chức kinh tế có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch ổn định, được đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các hoạt động kinh doanh. (Theo Luật Doanh nghiệp 2005).

#### 1.1.1.2 Loại hình doanh nghiệp

Tuỳ theo căn cứ (tiêu chí) phân loại, có thể phân chia doanh nghiệp theo nhiều cách khác nhau:

- Theo ngành sản xuất kinh doanh: có doanh nghiệp công nghiệp, doanh nghiệp nông nghiệp, doanh nghiệp lâm nghiệp, doanh nghiệp giao thông vận tải...

- Theo quy mô có doanh nghiệp lớn, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Theo hình thức sở hữu có doanh nghiệp nhà nước và doanh nghiệp dân doanh (ngoài quốc doanh). Trong đó, theo luật doanh nghiệp quy định thì doanh nghiệp nhà nước là doanh nghiệp trong đó nhà nước sở hữu trên 50% vốn điều lệ.

- Theo nguồn gốc vốn đầu tư thì có doanh nghiệp có vốn đầu tư trong nước và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

#### 1.1.1.3 Các hoạt động cơ bản của doanh nghiệp

*\* Hoạt động Marketing trong doanh nghiệp*

*\* Hoạt động quản lý tài chính trong doanh nghiệp*

*\* Hoạt động quản trị nguồn nhân lực*

*\* Hoạt động Quản trị các hoạt động sản xuất, tác nghiệp*

### **1.1.2 Nguồn nhân lực của doanh nghiệp**

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

Theo giáo trình nguồn nhân lực của trường Đại học Lao động - Xã hội do PGS. TS. Nguyễn Tiệp chủ biên, năm 2005 thì: “Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động” [9.Tr. 7]. Khái niệm này chỉ nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội.

“Nguồn nhân lực được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động” [9. Tr. 7,8]. Khái niệm này chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

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

*Thứ nhất*, nguồn nhân lực là nhân tố trực tiếp tham gia vào quá trình hoạch định chiến lược; thiết lập các kế hoạch, chương trình, dự án; xây dựng các quy trình nghiệp vụ, các quy tắc ứng xử; là nền tảng định hướng cho toàn bộ các hoạt động trong doanh nghiệp.

*Thứ hai*, nguồn nhân lực là chủ thể vận hành hệ thống: điều khiển hạ tầng công nghệ; thực thi các kế hoạch theo quy trình đã định; làm việc với cơ quan Nhà nước, với đối tác và các khách hàng; tương tác với đồng nghiệp; kiểm soát các dòng luân chuyển tiền tệ và các nguồn lực khác thuộc trách nhiệm quản lý của doanh nghiệp.

*Thứ ba*, nguồn nhân lực là nguồn sản sinh các ý tưởng mới, các sáng kiến giúp ngày càng hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, từ đó nâng cao hiệu suất hệ thống, tiết kiệm chi phí, giảm thiểu rủi ro cho doanh nghiệp.

*Thứ tư*, nguồn nhân lực là năng lượng để từng bước kết tinh lên các giá trị văn hoá doanh nghiệp; dựng xây và gìn giữ thương hiệu, bản sắc của mỗi doanh nghiệp.

*Thứ năm*, nguồn nhân lực với khả năng vận động tự thân kết hợp với chính sách phát triển nguồn nhân lực của tổ chức.

### **1.2 Chất lượng nguồn nhân lực**

#### **1.2.1 Quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp**

Nguồn nhân lực không chỉ được xem xét dưới góc độ số lượng mà còn ở khía cạnh chất lượng. Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về chất lượng nguồn nhân lực.

Theo PGS. TS. Nguyễn Tiệp thì “Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực, là tổ chất, bản chất bên trong của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận

động và phản ánh trình độ phát triển kinh tế - xã hội cũng như mức sống, dân trí của dân cư.”[4, tr10]

### ***1.2.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp***

#### ***1.2.2.1 Thể lực***

#### ***1.2.2.2 Trí lực***

#### ***1.2.2.3 Tâm lực***

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

#### ***1.3.1 Nhân tố chủ quan***

##### ***1.3.1.1 Đào tạo và phát triển nhân lực***

Trí lực của nguồn nhân lực là tiêu chí quan trọng nhất trong các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Trí lực được biểu hiện thông qua trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp của nguồn nhân lực.

##### ***1.3.1.2 Tuyển chọn nhân lực:***

Chính sách thu hút nguồn nhân lực thể hiện quan điểm về mục đích, yêu cầu, đối tượng và cách thức tuyển chọn lao động của doanh nghiệp nhằm đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ số lượng và chất lượng nguồn nhân lực với cơ cấu phù hợp để thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ của mình trong giai đoạn hiện tại hay tương lai. =

#### ***1.3.2. Các nhân tố khách quan***

##### ***1.3.2.1 Khoa học công nghệ***

Quá trình hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa theo kiểu rút ngắn như nước ta hiện nay thì điều quan trọng là phải “đi tắt, đón đầu”, tận dụng tối đa những thành tựu mà cuộc cách mạng khoa học, công nghệ mang lại.

##### ***1.3.2.2 Trình độ phát triển Kinh tế***

Trình độ phát triển kinh tế - xã hội tạo động lực, nền tảng quan trọng để nâng cao mọi mặt đời sống dân cư của một quốc gia. K

##### ***1.3.2.3 Văn hóa tổ chức***

Văn hóa của tổ chức được xem là một nhận thức chỉ tồn tại trong một tổ chức chứ không phải trong một cá nhân. Vì vậy, các cá nhân có những nền tảng văn hóa, lối sống, nhận thức khác nhau, ở những vị trí làm việc khác nhau trong một tổ chức, có khuynh hướng hiển thị văn hóa tổ chức đó theo cùng một cách hoặc ít nhất có một mẫu số chung.



#### 1.3.2.4 Giáo dục đào tạo

Tuyên truyền, giáo dục ý thức lao động, một trong những giải pháp hàng đầu để xây dựng được mối quan hệ lao động hài hòa, ổn định, tiến bộ trong mỗi doanh nghiệp là phải nâng cao hiểu biết về pháp luật cho nguồn nhân lực.

#### 1.3.2.5 Các nhân tố xã hội và điều kiện tự nhiên

Các hoạt động được coi là hợp pháp nếu nó được thông qua các luật lệ nhà nước ban hành. Bất kỳ một doanh nghiệp, tổ chức nào hoạt động trong nền kinh tế quốc dân đều phải tuân theo các luật lệ của Nhà nước đó như luật lao động, đầu tư, liên doanh...

### **Kết luận chương 1**

Nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực có vai trò hết sức quan trọng trọng hoạt động của doanh nghiệp. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố tạo nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực, nó là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực trong mỗi tổ chức. Để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực có thể căn cứ và sử dụng các tiêu chí là thể lực, trí lực và tâm lực. Có nhiều yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực, như nhân tố bên trong và nhân tố bên ngoài doanh nghiệp.

Trên cơ sở các lý thuyết này có thể nghiên cứu, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC GIANG

Chương 2, nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực và thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang. Từ đó đưa ra được kết quả: những mặt đạt được, những hạn chế và nguyên nhân gây ra những hạn chế đó. Từ kết quả nghiên cứu được ở chương 2, sẽ là cơ sở để đưa ra những đề xuất giải pháp cho chương 3.

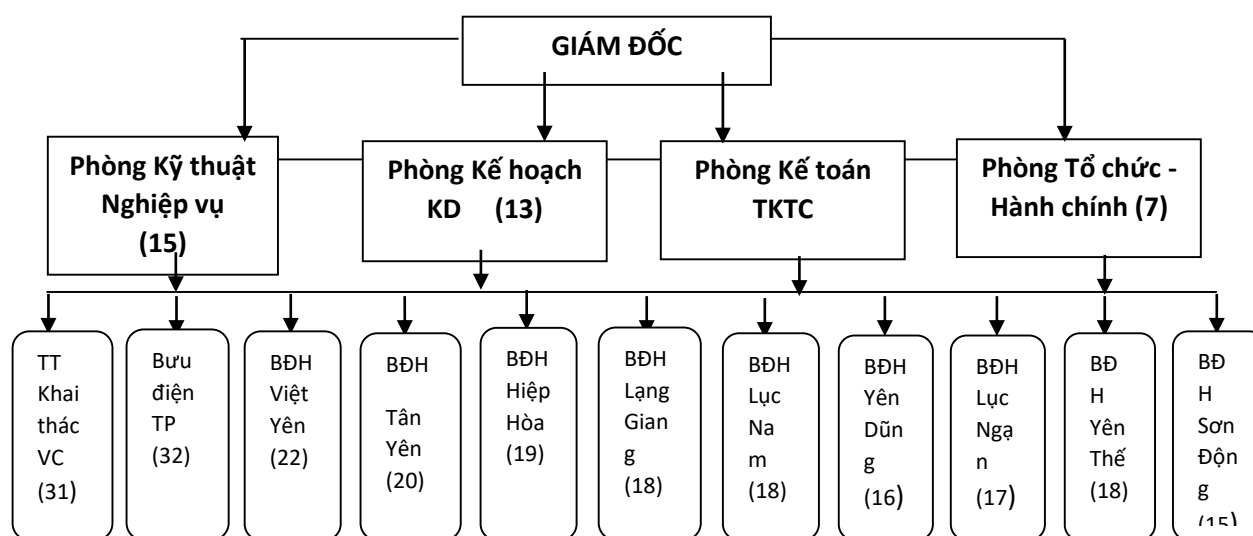
### 2.1 Giới thiệu khái quát về Bưu điện tỉnh Bắc Giang

#### 2.1.1 Sơ lược về Bưu điện tỉnh Bắc Giang

- Tên doanh nghiệp: Bưu điện tỉnh Bắc Giang
- Địa chỉ doanh nghiệp: Số 151, đường Hùng Vương, thành phố Bắc Giang, tỉnh Bắc Giang.

Về tổ chức Đảng: Đảng bộ Bưu điện tỉnh có 04 chi bộ trực thuộc, gồm 64 đảng viên. BCH Đảng bộ gồm 07 đồng chí. (09 Bưu điện huyện có 56 đảng viên trực thuộc 09 huyện ủy).

#### 2.1.2 Cơ cấu tổ chức của Bưu điện tỉnh Bắc Giang



Sơ đồ 2.1 Bộ máy, cơ cấu tổ chức của Bưu điện tỉnh Bắc Giang

(Nguồn: phòng Tổ chức-Hành chính, Bưu điện tỉnh Bắc Giang)

##### 2.1.2.1. Phòng Kế hoạch - Kinh doanh

Định biên: 13 người

**\*Chức năng:**

Là phòng có chức năng tham mưu cho Lãnh đạo đơn vị trong việc:

- Triển khai thực hiện các chủ trương, quy định, các chỉ đạo và hướng dẫn của Tổng công ty về các lĩnh vực: kế hoạch, kinh doanh và đầu tư - xây dựng cơ bản tại đơn vị.

**\* *Nhiệm vụ:***

a) Lĩnh vực kế hoạch:

- Xây dựng kế hoạch sản xuất kinh doanh hàng năm của đơn vị, phương án giao kế hoạch sản xuất kinh doanh cho các đơn vị trực thuộc, cho bộ phận bán hàng chuyên trách tại Bưu điện tỉnh, thực hiện phân kỳ kế hoạch kinh doanh cho các đơn vị. Chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị trực thuộc giao kế hoạch SXKD cho các bưu cục, tổ, đội, điểm BD-VHX, nguồn nhân lực.

b) Lĩnh vực kinh doanh:

- Tổ chức triển khai kinh doanh các dịch vụ của Tổng công ty trên toàn địa bàn thuộc đơn vị quản lý, theo chỉ đạo của Tổng công ty.

- Nghiên cứu thị trường, thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh, nhu cầu khách hàng trên địa bàn, phân tích lợi thế cạnh tranh của các sản phẩm, dịch vụ do Tổng công ty và đơn vị đang cung cấp.

#### 2.1.2.2. Phòng Kế toán thống kê - Tài chính:

Định biên: 09 người

**\* *Chức năng:*** có chức năng tham mưu cho Lãnh đạo đơn vị trong việc:

- Quản lý, điều hành các nguồn lực tài chính tại đơn vị đảm bảo hiệu quả và kiểm soát rủi ro tài chính đối với các nguồn lực tài chính tại đơn vị.

**\* *Nhiệm vụ:***

- Nghiên cứu, triển khai và hướng dẫn việc thực hiện các quy định của Nhà nước, Tổng công ty về tài chính, kế toán, thống kê kinh tế, thuế và các lĩnh vực liên quan áp dụng trong đơn vị.

#### 2.1.2.3. Phòng Tổ chức - Hành chính:

Định biên 7 người

**\* *Chức năng:***

Phòng Tổ chức - Hành chính do Giám đốc Bưu điện tỉnh quyết định thành lập, có chức năng tham mưu cho Lãnh đạo đơn vị trong việc:

- Triển khai thực hiện theo hướng dẫn, chỉ đạo của Tổng công ty về lĩnh vực: Tổ chức, cán bộ, đào tạo, lao động, tiền lương; bảo hộ lao động, chế độ chính sách cho nguồn nhân lực;

tổng hợp; thanh tra - quân sự - bảo vệ; thi đua - truyền thống; hành chính - quản trị.

**\* Nhiệm vụ:**

a) Lĩnh vực tổ chức, cán bộ:

b) Lĩnh vực lao động, tiền lương:

c) Lĩnh vực đào tạo:

d) Lĩnh vực thanh tra - quân sự - bảo vệ:

đ) Lĩnh vực thi đua - truyền thống:

e) Lĩnh vực hành chính - quản trị:

- Quản lý con dấu của đơn vị và các loại con dấu khác theo chế độ quy định hiện hành của Nhà nước, của Tổng công ty và của đơn vị.

#### 2.1.2.4. Phòng Kỹ thuật nghiệp vụ

Định biên: 15 người

**\* Chức năng:** có chức năng tham mưu cho Lãnh đạo đơn vị trong việc:

- Triển khai thực hiện theo hướng dẫn, chỉ đạo của Tổng công ty về các lĩnh vực: công nghệ thông tin, quản lý và điều hành mạng lưới, thực hiện quy trình nghiệp vụ các dịch vụ, quản lý và nâng cao chất lượng các dịch vụ, thực hiện đối soát số liệu sản lượng, doanh thu các dịch vụ.

- Lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện công tác: công nghệ thông tin, quản lý và điều hành mạng lưới, thực hiện quy trình nghiệp vụ các dịch vụ, quản lý và nâng cao chất lượng các dịch vụ tại đơn vị, đối soát số liệu sản lượng, doanh thu các dịch vụ.

- Tổng hợp thông tin thuộc lĩnh vực do Phòng quản lý, xây dựng các báo cáo phục vụ lãnh đạo quản lý, điều hành, của đơn vị và Tổng công ty.

#### 2.1.3 Kết quả hoạt động của Bưu điện tỉnh Bắc Giang trong giai đoạn 2017-2020

**Bảng 2.1 Doanh thu của Bưu điện tỉnh từ năm 2017-2020**

Tiêu chí	Năm			
	2017	2018	2019	2020
<b>Doanh thu (tỷ đồng)</b>	156,483	223,77	285,27	289,629
<b>So với năm trước</b>	140,11%	143%	127%	102%
<b>Năng suất lao động (trđ/người/năm)</b>	628.45	860.65	990.52	1060.91

Thu nhập bình quân(trđ/người/tháng)	9.19	10.1	10.0	10.4
-------------------------------------	------	------	------	------

(Nguồn: từ phòng KTTKTC, Phòng TCHC Bưu điện tỉnh Bắc Giang)

Như vậy, tốc độ tăng doanh thu bình quân hằng năm của đơn vị đạt 21,5%/năm. Trong vòng 4 năm, doanh thu năm 2020 đạt 185,1% so với năm 2017. Năng suất lao động các năm đều tăng. Thu nhập bình quân đầu người cũng có xu hướng tăng qua các năm: Năm 2017 là 9.19 triệu đồng/ tháng, năm 2018 doanh thu tăng 43% tương ứng tăng lên 10,1 triệu đồng, năm 2019 doanh thu tăng 27.3% so với năm 2018 tương ứng thu nhập là 10 triệu đồng, năm 2020 thu nhập là 10.4 triệu đồng/ tháng. Có thể nói, dù mới chia tách với Viễn thông từ 2008, mấy năm đầu còn không ít khó khăn thách thức cho lĩnh vực Bưu chính, tuy nhiên dưới sự chỉ đạo sát sao, không ngừng đổi mới, nắm bắt cơ hội kinh doanh một cách nhạy bén, vận hành bộ máy đúng quỹ đạo từ Tổng công ty đến Bưu điện tỉnh, công ăn việc làm của CB CNV- LĐ ổn định trên toàn mạng lưới và không ngừng phát triển hoàn thiện hơn.

## 2.2. Thực trạng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang

### 2.2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực theo chức năng

Năng lực của nguồn nhân lực bao gồm nhiều yếu tố, trong đó quan trọng nhất là thể lực và trí lực. Tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang, thể lực của nguồn nhân lực được đánh giá trên các mặt: giới tính, độ tuổi và sức khỏe. Còn trí lực được đánh giá thông qua: trình độ chuyên môn nghiệp vụ và các kỹ năng cần thiết.

Trước khi đánh giá về năng lực của CBCNV-LĐ trong Đơn vị thì cần xem xét cơ cấu lao động theo chức năng để có được cái nhìn tổng quan về sự phân công, bố trí lao động và công việc trong Đơn vị, từ đó thấy được sự mức độ phù hợp giữa năng lực của NNL với công việc.

**Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo chức năng tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang (giai đoạn 2017-2020)**

Chỉ tiêu \ Năm	2017		2018		2019		2020	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Lao động TTSX	221	88,76	233	89,62	259	89,93	240	87,91
Lao động quản lý	28	11,24	27	10,38	29	10,07	33	12,09
Tổng lao động	249	100	260	100	288	100	273	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức-Hành chính, BDT Bắc Giang)

Qua bảng số liệu trên ta thấy thấy trong giai đoạn 2017 – 2020, tổng số lao động qua các năm hầu như không tăng, trong đó lao động TTSX chiếm khoảng 90% trong tổng số lao động. Lao động TTSX tăng năm 2017 (221 người) đến năm 2019 (259 người) sau đó đến năm 2020 giảm còn 240 người do Bưu điện tỉnh Bắc Giang đầu tư thêm máy móc trang thiết bị. Còn lao động quản lý tăng qua các năm từ 28 người năm 2017 lên 33 người năm 2020.

### 2.2.2. Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi

**Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo giới tính và đội tuổi tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang (Giai đoạn 2018-2020)**

Chỉ tiêu \ Năm	2018		2019		2020	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
<b>Giới tính:</b>						
Nam	105	40,38	98	34,03	87	31,87
Nữ	155	59,62	190	65,97	186	68,13
<b>Độ tuổi:</b>						
Dưới 30 tuổi	14	5,35	19	6,65	20	7,39
Từ 30 - dưới 40 tuổi	108	41,69	119	41,22	121	44,33
Từ 40 - dưới 50 tuổi	119	45,64	135	46,81	123	45,07
Trên 50 tuổi	19	7,32	15	5,32	9	3,21
<b>Tổng lao động</b>	<b>260</b>	<b>100</b>	<b>288</b>	<b>100</b>	<b>273</b>	<b>100</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức-Hành chính, BDT Bắc Giang)

### 2.2.3. Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn

Về trình độ của nguồn nhân lực, chủ yếu lao động trong Đơn vị đã qua đào tạo. Tỷ lệ lao động có trình độ đại học và trên đại học có xu hướng tăng mạnh, tỷ lệ lao động có trình độ trung cấp và sơ cấp có xu hướng giảm, điều này thể hiện trình độ chuyên môn của nguồn nhân lực trong Đơn vị đã được cải thiện đáng kể. Cụ thể:

**Bảng 2.4: Trình độ lao động của CBCNV-LĐ trong đơn vị**

*ĐVT: người/năm*

Năm	2017	2018	2019	2020	Thay đổi năm 2020/ 2017
<b>Đại học và trên đại học</b>	119	132	153	152	Tăng 12%

<b>Cao đẳng</b>	11	14	23	20	Tăng 3.3%
<b>Trung cấp</b>	28	26	26	27	Giảm 0.4%
<b>Sơ cấp</b>	91	88	86	74	Giảm 6.2%
<b>Tổng cộng</b>	249	260	288	273	Bình quân tăng 8.8%

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính)

#### 2.2.4. Trình độ tin học, ngoại ngữ, lý luận chính trị

Trình độ chuyên môn là rất quan trọng, song bên cạnh đó các kỹ năng cần thiết phục vụ cho công việc cũng không kém phần quan trọng đặc biệt là trong giai đoạn khoa học công nghệ phát triển, đất nước mở cửa hội nhập như hiện nay. Với tình hình thực tế hiện nay tại Công ty thì ba nhóm kỹ năng cần thiết phục vụ cho công việc gồm: tiếng Anh, tin học văn phòng, lý luận chính trị.

**Bảng 2.5: Trình độ tin học, ngoại ngữ của CBCNV-LĐ**

Chỉ tiêu	Trình độ ngoại ngữ		Trình độ Tin học	
	Đại học	Chứng chỉ	Đại học/Cao đẳng/Trung cấp	Chứng chỉ
<b>Số lượng</b>	5	150	10	165
<b>Tỷ lệ (%)</b>	2,02	60,48	4,03	66,53

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính)

Qua bảng số liệu trên cho thấy trình độ ngoại ngữ, tin học của CBCNV-LĐ tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang chủ yếu là chứng chỉ, điều đó có thể thấy rằng trình độ ngoại ngữ, tin học của CBCNV-LĐ Bưu điện tỉnh Bắc Giang còn hạn chế.

**Bảng 2.6: Trình độ lý luận chính trị của CBCNV-LĐ**

Trình độ	<30 tuổi		Từ 30 - 44 tuổi		Từ 45 - 54 tuổi		Từ 55 - 60 tuổi		Tổng
	Số người	Tỷ trọng (%)	Số người	Tỷ trọng (%)	Số người	Tỷ trọng (%)	Số người	Tỷ trọng (%)	
Cao cấp			1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	3
Trung cấp			16	5.9%	11	4.0%	5	1.8%	32

Sơ cấp	70	25.6%	85	31.1%	79	28.9%	4	1.5%	238
<b>Tổng</b>	<b>70</b>	<b>25.6%</b>	<b>102</b>	<b>37.4%</b>	<b>91</b>	<b>33.3%</b>	<b>10</b>	<b>3.7%</b>	<b>273</b>

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính)

### 2.3.3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang

#### 2.3.1. Phương pháp nghiên cứu

##### 2.3.1.1. Nghiên cứu định lượng

##### 2.3.1.2. Mẫu điều tra

Để phân tích đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực, luận văn tiến hành như sau: Tác giả luận văn sử dụng công thức Slovin để xác định kích thước mẫu và tiến hành khảo sát. Với số mẫu tối thiểu  $n = 100$  người. Trong các bảng hỏi gửi đi khảo sát lấy số phiếu hợp lệ (98/100). Cơ cấu khảo sát cũng được phân ra theo giới tính (nam, nữ); theo độ tuổi (dưới 30 tuổi; 30 đến 40; 41 đến 50 và trên 50 tuổi); Theo trình độ (Trung cấp, cao đẳng, đại học, trên đại học)

Do hạn chế về điều kiện và thời gian nên tác giả chỉ nghiên cứu được thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Bưu điện tỉnh Bắc Giang qua các tiêu chí về thể lực và tâm lực. Còn tiêu chí về trí lực được tác giả được thể hiện và phân tích thông qua số liệu thứ cấp đã được trình bày cụ thể ở mục 2.2.1. Sau đây là kết quả thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của cán bộ nhân viên Bưu điện tỉnh Bắc Giang mà tác giả thu thập được.

#### 2.3.2. Kết quả nghiên cứu

##### 2.3.2.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực thông qua thể lực

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

- **Thể chất nguồn nhân lực**

**Bảng 2.7: Chỉ tiêu về chiều cao cân nặng của đội ngũ nhân sự Bưu điện tỉnh Bắc Giang**

Đơn vị tính: Người

Chỉ số về chiều cao					
Nữ	Tiêu chí	Số lượng	Nam	Tiêu chí	Số lượng
	Dưới 1m60	15		Dưới 1m65	7



	1m60 – 1m65	34		1m65 – 1m70	10
	Trên 1m65 – 1m70	13		Trên 1m70 – 1m75	18
	Trên 1m70	0		Trên 1m75	3
<b>Tổng số</b>	<b>62</b>		<b>Tổng số</b>	<b>38</b>	
<b>Chỉ số về cân nặng</b>					
<b>Nữ</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Nam</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Số lượng</b>
	45kg – 50kg	36		55kg – 60kg	7
	Trên 50kg – 55kg	20		Trên 60kg – 65kg	15
	Trên 55kg – 60kg	6		Trên 65kg – 70kg	11
	Trên 60kg	0		Trên 70kg	5
<b>Tổng số:</b>	<b>62</b>		<b>Tổng số:</b>	<b>38</b>	

**Sức khỏe nguồn nhân lực**

**Bảng 2.8: Tình hình sức khỏe của CBCNV-LĐ năm 2020**

<b>Loại sức khỏe</b>	<b>Loại I</b>	<b>Loại II</b>	<b>Loại III</b>	<b>Loại IV</b>
Nam	12	49	26	
Nữ	32	98	55	1
<b>Tổng cộng</b>	<b>44</b>	<b>147</b>	<b>81</b>	<b>1</b>
Tỷ lệ %	16.1%	53.8%	29.7%	0.4%

(Nguồn Phòng Tổ chức Hành chính)

**Ghi chú**

Loại I	Rất khỏe
Loại II	Khỏe
Loại III	Trung bình
Loại IV	Yếu

### 2.3.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực thông qua trí lực

**Bảng 2.9: Đánh giá chất lượng CBCNV thực hiện công việc trong tháng**

Quý/năm 2021	Loại A	Loại A + từ 1% đến 20%	Loại A-từ 1% đến 20%	Số CBCNV bị trừ chất lượng/thưởng (+,-)
1	189	27	57	30
2	186	23	64	41
3	191	29	53	24

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính)

### 2.3.2.3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực thông qua tâm lực

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

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

## 2.3. Đánh giá chung thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang

### 2.3.2. Kết quả đạt được

#### 2.3.2.1 Về công tác đào tạo và phát triển nhân lực:

- Hệ thống văn bản quản lý nội bộ từ Tổng công ty đến các đơn vị luôn đầy đủ và kịp thời, đã tạo hành lang pháp lý để thực hiện tốt công tác đầu tư phát triển NNL;

#### 2.3.2.2 Về công tác quy hoạch và sử dụng cán bộ.

Thực hiện quy định và hướng dẫn của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, đơn vị đã thực hiện tốt công tác quy hoạch và sử dụng cán bộ, phân công bố trí lao động hợp lý, chuyển, đề bạt lao động phù hợp, tạo điều kiện phát huy được khả năng, sở trường của nguồn nhân lực. Từ đó phát triển được lực lượng lao động giỏi, nhiều kinh nghiệm thực tiễn.

#### 2.3.2.3 Về tuyển dụng nhân lực.

Đơn vị luôn tích cực triển khai hoạt động tuyển dụng nhân lực với nguồn tuyển dụng đa dạng (nguồn nhân lực tự do, từ các công ty khác, là con em cán bộ, công nhân viên trong đơn vị...) với mục tiêu tuyển đúng người, phù hợp với yêu cầu công việc. Đơn vị đã thực hiện thu hút ứng viên thông qua nhiều kênh (báo Bắc Giang, zalo, facebook, giới thiệu của cán bộ,

công nhân viên,...) nên mỗi lần Bưu điện tỉnh đăng tuyển số lượng ứng viên tham gia dự tuyển rất nhiều. Hoạt động tuyển dụng được thực hiện công khai, minh bạch và đã tuyển dụng nhân được nhiều ứng viên xuất sắc cho đơn vị.

#### 2.3.2.4 Về quan tâm chăm sóc sức khỏe nguồn nhân lực:

Bưu điện tỉnh luôn quan tâm, chăm sóc sức khỏe cho nguồn nhân lực bằng các hoạt động thể dục thể thao, chăm sóc và khám sức khỏe định kỳ hàng năm cho nguồn nhân lực nhằm đảm bảo có được lực lượng lao động giỏi chuyên môn và có sức khỏe tốt để thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ được tổng công ty giao cho.

#### 2.3.2.5 Về công tác tuyên truyền ý thức trách nhiệm của nguồn nhân lực:

Công tác tuyên truyền, kiểm tra giám sát ý thức, tinh thần trách nhiệm của nguồn nhân lực trong quá trình làm việc luôn được Đảng ủy, Lãnh đạo đơn vị quan tâm. Đặc biệt là tuyên truyền, giáo dục ý thức tuân thủ nội quy kỷ luật, ý thức tuân thủ các nguyên tắc, tiêu chuẩn an toàn vệ sinh lao động và phòng chống cháy nổ nhằm giảm thiểu hỏa hoạn và tai nạn lao động trong khi làm nhiệm vụ hoặc trong dây chuyền sản xuất.

### 2.3.3. Hạn chế

**a) Về thể lực:** Tình hình sức khỏe CBCNV do đặc thù công việc nên số CBCNV mắc bệnh về mắt, tai mũi họng, cột sống tương đối cao. Cụ thể: bệnh tai mũi họng chiếm tỷ lệ mắc bệnh là 62,23%; răng hàm mặt là 73,26%; mắt là 46,3% và mỡ máu là 32,86%. CBCNV có sức khỏe loại III chiếm 29,7% và chỉ có 0,4% CBCNV bị sức khỏe loại IV. Một số CBCNV bị rối loạn tiền đình, huyết áp cao, thấp ảnh hưởng đến chất lượng làm việc và nguy hiểm đến sức khỏe cũng như tính mạng con người.

#### **b) Về trí lực:**

- Tuy năm 2020 số CBCNV có trình độ đại học trở lên tăng so với 2017, nhưng số CBCNV chưa có trình độ Đại học trở lên còn nhiều, cụ thể hiện nay chiếm  $152/273=55,68\%$  số CBCNV trong đơn vị. Trình độ Lý luận chính trị còn thấp, số có trình độ Cao cấp, Trung cấp còn ít, mới chiếm 12,82%, số CBCNV có trình độ sơ cấp chiếm số đông là 87,18%. Trình độ Tin học, ngoại ngữ còn thấp, chủ yếu là học cấp chứng chỉ, cụ thể: Về Tin học, trình độ Đại học, Trung cấp chiếm 4,03%; về ngoại ngữ, trình độ Đại học chiếm 2,02%.

#### **c) Về tâm lực:**

Thực hiện tác phong ý thức làm việc của CBCNV tuy có tiến triển hơn trước, tuy nhiên số người vi phạm lỗi vẫn còn mắc như: đi muộn, về sớm; làm việc riêng trong giờ; hút

thuốc lá trong giờ làm việc uống rượu bia trước giờ là việc...

### **2.3.4 Nguyên nhân của hạn chế:**

#### **2.3.4.1 Nguyên nhân chủ quan**

- Về công tác tuyên truyền, giáo dục ý thức: Công tác tuyên truyền, giáo dục ý thức nguồn nhân lực chủ yếu mới tập trung nhiều vào chuyên môn nghiệp vụ, ý thức chấp hành nội quy lao động và ứng xử với đồng nghiệp chưa được chú ý nhiều nên vẫn còn tình trạng đi muộn về sớm, đồng nghiệp ít quan tâm đến nhau...

#### **2.3.4.2 Nguyên nhân khách quan**

- Thiếu kinh phí đào tạo và CBCNV-LĐ còn phải tập trung làm việc trong dây truyền sản xuất, vì vậy số lượng học viên tham gia không được nhiều, chất lượng các chương trình đào tạo cũng bị ảnh hưởng

## **Kết luận chương 2**

Buru điện tỉnh Bắc Giang hiện đang tập trung nguồn lực, đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng về sản lượng, doanh thu, gia tăng thị phần dịch vụ buru chính chuyên phát, thực thi chiến lược phát triển giai đoạn 2020 - 2025. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Buru điện tỉnh Bắc Giang trong thời gian qua đã đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên bên cạnh đó vẫn còn những tồn tại nhất định cần có giải pháp để không ngừng nâng cao chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu và cạnh tranh thắng lợi trên thị trường. Đây là những căn cứ để nghiên cứu giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đơn vị.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BƯU ĐIỆN TỈNH BẮC GIANG**

Dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng, chương 3 đã nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang trong thời gian tới.

### **3.1 Mục tiêu, phương hướng phát triển của Bưu điện tỉnh Bắc Giang**

#### **3.1.1 Mục tiêu của Bưu điện tỉnh:**

- Hàng năm phấn đấu hoàn thành vượt mức kế hoạch Tổng công ty giao, tăng từ 2% trở lên.
- Chênh lệch thu chi: Hoàn thành 100% kế hoạch.
- Thực hiện đạt các chỉ tiêu chất lượng theo kế hoạch được giao.
- Thu nhập bình quân nguồn nhân lực : Trên 10 triệu đồng/người/tháng.

#### **3.1.2 Phương hướng**

Bưu điện tỉnh Bắc Giang là đơn vị trực thuộc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (VNPost) luôn bám sát định hướng phát triển của VNPost, luôn cố gắng, phấn đấu nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh để hoàn thành nhiệm vụ được giao cũng là để đảm bảo việc làm và ổn định đời sống cho cán bộ công nhân viên trong đơn vị.

Định hướng chung của VNPost là:

- Đẩy mạnh tốc độ tăng trưởng về sản lượng, doanh thu, giành lại thị phần dịch vụ bưu chính chuyển phát.
- Dịch vụ mũi nhọn cần chú trọng phát triển là bưu chính chuyển phát: chuyển phát nhanh, bưu gửi thương mại điện tử (hàng hóa thương mại điện tử), Datapost, bưu kiện, bưu gửi logistics, PHBC kinh doanh.

### **3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang**

#### **3.2.1 Hoàn thiện công tác quy hoạch, tuyển dụng nhân lực**

Thứ nhất, tập trung hoàn thành việc xác định vị trí việc làm, xây dựng cơ cấu, tiêu chuẩn chức danh cho từng vị trí.

Trong từng bộ phận chuyên môn, căn cứ chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận để xác định số vị trí việc làm bảo đảm tiêu chuẩn, đúng yêu cầu công việc với hiệu quả cao nhất. Trong mỗi vị trí việc làm cần mô tả chức năng, nhiệm vụ, yêu cầu và nội dung từng công việc

cụ thể. Kê khai, mô tả công việc giúp cho việc xác định số lượng lao động đảm bảo cơ sở khoa học và sát thực tế hơn. Quá trình thực hiện kê khai, mô tả, đo lường, phân tích công việc sẽ giúp cho người đứng đầu các bộ phận chuyên môn đánh giá khái quát toàn bộ quá trình thực hiện nhiệm vụ của đơn vị; phát hiện những chồng chéo hoặc bỏ sót; nhận diện rõ hiệu quả sử dụng thời gian làm việc cũng như phương pháp, cách thức, quy trình tiến hành công việc của từng công chức, từ đó có phương án điều chỉnh, bố trí, sắp xếp, phân công công việc hợp lý và đạt hiệu quả cao hơn.

### **3.2.2 Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.**

*\* Đào tạo nguồn nhân lực hướng tới kinh tế tri thức*

*\*Kết hợp đào tạo về chuyên môn với việc đào tạo rộng rãi các kiến thức về kinh doanh*

*\*Tạo điều kiện về thời gian và kinh phí cho nguồn nhân lực được cử đi học.*

### **3.2.3 Hoàn thiện công tác đánh giá nguồn nhân lực**

Vai trò của đánh giá thực hiện công việc đối với hoạt động quản trị nhân lực và đối với sự phát triển và tồn tại của một tổ chức ngày càng trở nên quan trọng. Quy trình đánh giá nên được thực hiện theo các bước: xây dựng mục tiêu đánh giá, theo dõi từng giai đoạn công việc, đánh giá và điều chỉnh (bao gồm cả thưởng, phạt và kế hoạch đào tạo, huấn luyện lại). Trong quy trình này, vai trò của bộ phận nhân sự là lập các mẫu biểu mô tả, tiêu chuẩn đánh giá và xây dựng năng lực đánh giá cho cán bộ quản lý trực tiếp.

### **3.2.4 Hoàn thiện các chế độ chính sách đãi ngộ**

#### **3.2.4.1 Tăng cường tính hợp lý của hệ thống thù lao**

*\* Hoàn thiện công tác tiền lương tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang:*

*\* Hoàn thiện hệ thống chỉ tiêu đánh giá công việc (KPIs):*

*\*Thường xuyên cập nhật, bổ sung chức danh mới chưa có trong bảng xác định hệ số mức độ phức tạp công việc:*

*\*Tổ chức huấn luyện đội ngũ làm công tác đánh giá:*

#### **3.2.4.2. Hoạt động phúc lợi cần được duy trì và phát triển**

Thực tế tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang nói chung và Bưu điện huyện/thành phố nói riêng đã thực hiện khá tốt các hoạt động phúc lợi xã hội, hoạt động phúc lợi cho cán bộ công nhân viên trong toàn đơn vị.

### **3.2.5 Xây dựng văn hóa doanh nghiệp**

*\* Xác định mục đích của Bưu điện tỉnh rõ ràng*

- Liên tục nhắc lại mục đích Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

*\* Xây dựng văn hoá doanh nghiệp Bưu điện tỉnh Bắc Giang phù hợp với văn hoá doanh nghiệp của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam*

*\* Tổ chức hoạt động văn hoá văn nghệ, thể dục thể thao:*

Thường xuyên tổ chức hoạt động tập thể tạo môi trường gắn kết giữa các thành viên trong đơn vị. Qua đó giáo dục được tinh thần đồng đội, hợp tác.

*\* Đảm bảo sự công bằng trong Bưu điện tỉnh Bắc Giang:*

*\* Tuyên truyền những giá trị văn hóa tốt đẹp của Bưu điện tỉnh Bắc Giang:*

### **3.3 Kiến nghị**

#### **3.3.1 Kiến nghị với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.**

Bưu điện tỉnh Bắc Giang là đơn vị hạch toán phụ thuộc của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, chính vì vậy để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, ngoài sự cố gắng chủ động của đơn vị cần có sự tạo điều kiện giúp đỡ của Tổng công ty. Cụ thể Bưu điện tỉnh Bắc Giang kiến nghị với Tổng công ty:

- Tạo điều kiện về nguồn kinh phí đào tạo cho Bưu điện tỉnh để có nhiều số lượng học viên tham gia, nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo.

- Tạo điều kiện áp dụng công nghệ thông tin trong quản trị nhân lực và đào tạo của đơn vị để xử lý số liệu và thiết kế các chương trình đào tạo, đặc biệt là đào tạo chuyên sâu. Tạo kinh phí để xây dựng phòng học tiêu chuẩn tại Bưu điện tỉnh để không làm ảnh hưởng đến công tác đào tạo, đặc biệt là đào tạo nội bộ.

- Có nhiều chương trình thi đua khen thưởng kịp thời, bố trí các chuyến thăm quan du lịch trong nước và nước ngoài cho CBCNV đạt thành tích trong lao động sản xuất.

#### **3.3.2 Đối với chính quyền địa phương:**

Tạo điều kiện để Bưu điện tỉnh hoạt động về lĩnh vực bưu chính trên địa bàn, chỉ đạo các Sở Ban ngành trong tỉnh tạo phối hợp trong việc kinh doanh phục vụ, phát triển các dịch vụ ...từ đó đơn vị đảm bảo ổn định công việc làm cho CBCNV, giữ chân nguồn nhân lực và thu hút người có trình độ vào đơn vị nhằm mục đích nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho đơn vị, cụ thể:

**+ Đối với UBND tỉnh:**

- Chỉ đạo Sở Tài chính, Báo Bắc Giang trong việc đàm phán về giá chuyển phát báo.

- Chỉ đạo Bảo hiểm xã hội tỉnh trong việc phối hợp chi trả lương hưu, trợ cấp BHXH hàng tháng cho người dân trên địa bàn đúng thời gian.

- Chỉ đạo Sở Lao động & TBXH về chi trả trợ cấp và người có công trên địa bàn

- Chỉ đạo Trung tâm Hành chính công phối hợp phục vụ tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả qua hệ thống Bưu điện theo Quyết định số 45-NĐ/CP của Thủ tướng chính phủ về phục vụ BCCI trên địa bàn.

- Chỉ đạo UBND Thành phố và Sở Ban ngành liên quan tạo điều kiện cấp đất xây dựng Trung tâm khai thác vận chuyển phục vụ lưu thoát sản lượng hàng hóa, phục vụ đảng và chính quyền các cấp trên địa bàn, phục vụ công tác chính trị và kinh doanh theo chức năng nhiệm vụ của đơn vị.

#### **+ Đối với Sở Thông tin và Truyền thông Bắc Giang**

Là cơ quan quản lý Nhà nước về lĩnh vực Bưu chính viễn thông trên địa bàn, tạo điều kiện và kết nối giữa các cơ quan, chính quyền trên địa bàn giúp Bưu điện tỉnh thuận lợi trong việc kinh doanh và phục vụ các dịch vụ Bưu chính công ích, phục vụ Đảng và Chính quyền các cấp trên địa bàn tỉnh.

### **Kết luận chương 3**

Trên cơ sở phân tích sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang, chương 3 đã nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang trong thời gian tới. Các giải pháp đề xuất cần bám sát vào các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Các giải pháp này đã bám sát thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị nên rất khả thi và phù hợp với phương hướng hoạt động của Bưu điện tỉnh Bắc Giang thời gian tới.



## KẾT LUẬN

Chất lượng NNL 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 NNL, 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.

Luận văn với đề tài “*Chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang*” đã đạt được mục tiêu đề ra, bao gồm:

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp nói chung và thực tế tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang nói riêng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang, chỉ ra những điểm mạnh, điểm yếu, tồn tại và hạn chế của nguồn nhân lực của Bưu điện tỉnh Bắc Giang.
- Trên cơ sở đó nghiên cứu đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng nhân lực tại Bưu điện tỉnh Bắc Giang.

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

Nâng cao chất lượng NNL rõ ràng rất cần thiết. Muốn nâng cao chất lượng nhân tố này không những phải tập trung nâng cao trình độ học vấn và chuyên môn cho nguồn nhân lực mà còn phải nâng cao trình độ thể chất thông qua nâng cao sức khỏe và cải thiện điều kiện sống của dân chúng. Tuy nhiên làm gì để nâng cao học vấn, chuyên môn và thể chất của nhân lực; câu trả lời trong nhiều nghiên cứu cho rằng phát triển hệ thống y tế, giáo dục có vai trò quan trọng, nhưng cũng cần phải có chính sách sử dụng và đãi ngộ lao động phù hợp. Ngoài ra hoàn thiện hệ thống an sinh xã hội cũng có ý nghĩa lớn trong việc nâng cao chất lượng NNL.

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

Để nâng cao hiệu quả kinh tế, hoạt động kinh doanh thì thay đổi nhận thức và nhận thức đúng đắn về chất lượng nguồn nhân lực là việc làm cần thiết

Trong khuôn khổ của một luận văn thạc sĩ với những hạn chế về thời gian nguồn lực cũng như những hỗ trợ nghiên cứu khác nên không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo những nhà chuyên môn cùng các bạn đồng nghiệp để tôi chỉnh sửa luận văn hoàn thiện hơn.

Trân trọng cảm ơn!