

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



**Bạch Hà Phương**

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN  
DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh  
Mã số: 8.34.01.01**

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

**Hà Nội – 2022**

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. PHAN THẢO NGUYỄN

Phản biện 2: TS. PHẠM THỊ HỒNG THANH

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: 8h30 phút ngày 17 tháng 12 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Cùng với sự bùng nổ của nền kinh tế 4.0, các ngành kinh tế phát triển mạnh mẽ trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Ngành ngân hàng cũng được phát triển mạnh mẽ đi kèm theo đó là các tổ chức tín dụng quốc tế và trong nước không ngừng lớn mạnh. Để đáp ứng với nhu cầu ngày càng tăng của thị trường Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia đã không ngừng cố gắng, luôn đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ của mình cả về mặt chất lượng lẫn số lượng. Chịu sự ảnh hưởng của các tổ chức tài chính quốc tế đưa ngành ngân hàng phát triển mạnh về mặt quy mô và tốc độ. Vì vậy để đáp ứng hơn nữa với thị trường Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia luôn coi trọng việc xây dựng và cải thiện hơn nữa nguồn nhân lực để đáp ứng với yêu cầu thị trường.

Tuy nhiên, trong quá trình làm việc tại đơn vị, bản thân tôi nhận thấy nguồn nhân lực chất lượng cao vẫn chưa được quan tâm đúng mức và tồn tại nhiều hạn chế.

Mặt khác, trong quá trình học tập và nghiên cứu chuyên ngành quản trị kinh doanh, tôi nhận thấy tầm quan trọng của nguồn nhân lực đối với sự phát triển của tổ chức nên tôi đã chọn đề tài: ***“Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam”***. Nghiên cứu nhằm giúp Xác định và đánh giá đúng chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, từ những mặt hạn chế đó đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng trong thời gian tới cho phù hợp.

### 2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Nguồn nhân lực đã khẳng định được vai trò quan trọng và ngày càng được các quốc gia, tổ chức, doanh nghiệp coi trọng. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là ưu tiên hàng đầu giúp các công ty nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường, nhất là trong bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay. Liên quan đến câu hỏi này, ở Việt Nam rất nhiều công trình nghiên cứu khoa học đã được công bố với nhiều hình thức khác nhau. Dưới đây, là một số công trình tiêu biểu về đề tài Nguồn nhân lực:

Tác giả Phạm Văn Sơn với bài báo “7 giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở Việt Nam,” được đăng trên Thời báo Giáo dục. Từ những điểm còn hạn chế trong nguồn nhân lực tại Việt Nam tác giả đã đưa ra 7 giải pháp để nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực đó là: Tăng cường mở rộng hợp tác quốc tế với các nước phát triển, Nâng cao thông tin thị trường lao động, Bổ nhiệm người có năng lực vào vị trí xứng đáng, Xây dựng xã hội văn minh, Gắn chiến lược phát triển nguồn nhân lực với chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, Khuyến khích việc tự học trong mỗi người lao động, Nâng cao trình độ học vấn và không ngừng tham gia các lớp bồi dưỡng chuyên môn và nghiệp vụ. [26]

Nguyễn Duy Hùng, “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng với nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế”. Tác giả đã khai thác các kinh nghiệm phát triển nguồn nhân lực của các quốc gia phát triển như Mỹ, Trung Quốc, Nhật Bản ... và các nước có nền công nghiệp phát triển. Chỉ ra những điểm mạnh và điểm yếu, từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp với thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế. [15]

Nhận thức được tính cấp thiết đó, tác giả đã chọn **“Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam”** để nghiên cứu. Đồng thời, tác giả cũng đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực góp phần giải quyết một số tồn tại của Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam.

### **3. Mục đích nghiên cứu**

Mục đích của luận văn này là nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam.

- Hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực.
- Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.
- Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

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

#### **4.1. Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu chính là nguồn nhân lực và chất lượng của nó tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

#### **4.2. Phạm vi nghiên cứu**

- + Phạm vi không gian: Trọng tâm nghiên cứu là Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam.
- + Khung thời gian: Luận văn tập trung vào giai đoạn 2019-2021
- + Phạm vi nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam, tập trung vào thực trạng nguồn nhân lực Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam và đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

#### **5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu**

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp
- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:

#### **5.2. Phương pháp phân tích dữ liệu**

- Phương pháp phân tích dữ liệu thứ cấp:

Phương pháp phân tích tổng hợp: từ kết quả thu thập dữ liệu thứ cấp tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam hiện nay.

Phương pháp suy luận logic: Tổng hợp thông tin và phân tích kết quả đánh giá, từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

- Phương pháp phân tích dữ liệu sơ cấp:

Xử lý thống kê mô tả được thực hiện trên các bảng câu hỏi đã thu thập, và các đặc điểm như giá trị trung bình và tỷ lệ phần trăm của các biến trong bảng câu hỏi được tìm thấy để làm rõ các đặc điểm của các mẫu khảo sát. Dữ liệu thu thập được đã được xử lý trên chương

trình Microsoft Excel. Sau khi kết quả nghiên cứu được xử lý, chúng được trình bày trên giấy dưới dạng các con số, bảng số liệu và đồ thị rời rạc.

## **6. Kết cấu của đề tài**

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.

# CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC

*Chương I hệ thống hóa lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực bao gồm: Các khái niệm, các tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp.*

## 1.1. Các khái niệm liên quan

### 1.1.1. Khái niệm và vai trò của nguồn nhân lực

#### 1.1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là tất cả những tiềm năng của con người trong một tổ chức, xã hội, kiến thức, năng lực, hành vi và các giá trị đạo đức để xây dựng, duy trì và phát triển tổ chức của mình.

#### 1.1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực

**Nguồn nhân lực giúp đảm bảo mọi nguồn sáng tạo trong một tổ chức**

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

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

**Nguồn nhân lực ảnh hưởng tới sự phát triển kinh tế xã hội**

### 1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Với luận văn này quan niệm, *chất lượng nguồn nhân lực là mức độ đáp ứng khả năng lao động của người lao động về thể chất và tinh thần đối với yêu cầu công việc, cụ thể là nhằm đạt được mục tiêu chung.*

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

### 1.2.1. Thể lực (Trạng thái sức khỏe)

Thể lực của nguồn nhân lực thể hiện ở sức khỏe của người lao động.

Theo khái niệm của WHO thì sức khỏe là trạng thái thoải mái toàn diện về các mặt của con người như thể chất, tinh thần chứ không chỉ đơn thuần là trạng thái ốm đau hay bệnh tật.

### 1.2.2. Trí lực (Trình độ học vấn, trình độ kỹ thuật chuyên môn)

*Về trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ*

*Kỹ năng mềm*

### 1.2.3. Tâm lực (Thái độ, hành vi và trách nhiệm)

## 1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực

### 1.3.1. Các nhân tố bên ngoài

#### 1.3.1.1. Sự phát triển của khoa học công nghệ

Với sự tiến bộ của khoa học công nghệ, khoảng cách giữa khoa học công nghệ và sản xuất không ngừng rút ngắn, sản xuất và hoạt động không ngừng thay đổi, cơ cấu kinh tế của doanh nghiệp cũng thay đổi theo. Sự phát triển và tiến bộ không ngừng của khoa học kỹ thuật đã cho ra đời những công nghệ hiện đại, đòi hỏi nguồn nhân lực chất lượng cao. Việc áp dụng công nghệ mới cho phép các công ty lựa chọn các chính sách sử dụng nhiều hay ít lao động và yêu cầu những điều kiện lao động nhất định. Các nhân tố này rất ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực và quy mô sản xuất, vận hành.

### *1.3.1.2. Sự phát triển của thị trường lao động*

Theo các tác giả Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh, “Thị trường lao động là tập hợp các hoạt động nhằm trao đổi, mua, bán dịch vụ giữa người sử dụng lao động và người lao động; nó quyết định giá cả, điều kiện và quan hệ hợp đồng của việc làm”.

### *1.3.1.3. Sự cạnh tranh của các doanh nghiệp trên thị trường*

Đối với một doanh nghiệp hay tổ chức, tài sản quý giá nhất là con người và nguồn nhân lực. Cụ thể hơn là số lượng và chất lượng nguồn nhân lực. Một doanh nghiệp có nguồn nhân lực dồi dào và trình độ tay nghề cao sẽ nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp so với các doanh nghiệp khác. Quy trình tuyển dụng, quá trình đào tạo sau khi tuyển dụng được nguồn nhân lực và sự bố trí đúng tay nghề của mỗi nguồn nhân lực là điều rất quan trọng.

### *1.3.1.4. Chiến lược phát triển của doanh nghiệp*

Chiến lược phát triển công ty là một kế hoạch hành động tổng thể nhằm đạt được các mục tiêu của công ty. Chiến lược là một tập hợp các chính sách và kế hoạch quan trọng để đạt được những mục tiêu này và nó chỉ ra rõ ràng một công ty đang hoặc sẽ kinh doanh những gì và trong những lĩnh vực nào.

### *1.3.1.5. Quan điểm lãnh đạo doanh nghiệp và các chính sách quản trị nguồn nhân lực*

Lãnh đạo của doanh nghiệp là người hoạch định chiến lược cho các chính sách, mục tiêu cho các tổ chức để nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực bị tác động chi phối bởi lãnh đạo của doanh nghiệp.

### *1.3.1.6. Nguồn và chất lượng tuyển dụng đội ngũ công chức, viên chức và người lao động*

Yếu tố đầu vào được tuyển dụng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của nguồn nhân lực nên cần quan tâm và đầu tư hơn nữa tuyển dụng đầu vào cho doanh nghiệp.

Đầu vào của nguồn tuyển dụng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của nền công vụ. Thực tế chứng minh rằng nếu cơ quan, đơn vị tuyển dụng được đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ thì sẽ là điều kiện tiên quyết giúp cơ quan ấy thực hiện tốt các mục tiêu đề ra. Và ngược lại, nếu nguồn tuyển dụng không đảm bảo được chất lượng yêu cầu thì kể cả có đào tạo, bồi dưỡng, chất lượng đội ngũ lao động nói chung sẽ khó thay đổi và nâng cấp.

### *1.3.1.7. Chế độ chính sách khuyến khích, đãi ngộ*

Chế độ chính sách khuyến khích đãi ngộ biểu hiện trên nhiều mặt: đó có thể là sự ưu đãi về chế độ tiền lương, chế độ chính sách, sự ghi nhận về hiệu quả công việc, tạo điều kiện thuận lợi trong môi trường làm việc, phần thưởng vật chất và tinh thần xứng đáng công sức bỏ ra... Chế độ khuyến khích, đãi ngộ bao giờ cũng có vai trò là động lực mạnh mẽ khuyến khích người lao động tận lực hết sức mình để đạt được kết quả tốt nhất trong công việc, để được mọi người thừa nhận.

#### *1.3.1.8. Tư duy nhận thức của người lao động về khía cạnh nâng cao chất lượng nguồn nhân lực*

Muốn nâng cao chất lượng, trước tiên, chính bản thân người lao động phải nhận thức được sự phù hợp của bản thân đối với công việc của mình đã có và còn cần những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất gì, từ đó ý thức, tự giác học hỏi nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân. Bởi nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp không chỉ từ một phía doanh nghiệp mà bản thân người lao động cũng phải mong muốn và có thái độ hợp tác thì mới dễ dàng thực hiện và hiệu quả đạt được sẽ cao nhất

#### **Kết luận chương 1:**

Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực, cho thấy các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Từ những luận cứ này, Chương 2 dựa trên đó, phân tích và chỉ ra những mặt tích cực, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó về chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tư vấn Quốc gia Việt Nam.



## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

*Chương này phân tích và nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam. Thêm vào đó, những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam cũng được đề cập và nghiên cứu, từ đó chỉ ra 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. Khái quát chung về Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

#### **2.1.1. Lịch sử hình thành**

Ngày 12/9/1992: Thống đốc NHNN Việt Nam ra quyết định thành lập Phòng Thông tin phòng ngừa rủi ro trực thuộc Vụ Tín dụng.

Ngày 24/7/1993: Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký Quyết định số 140 / QĐ-NH14 ban hành quy chế tổ chức và hoạt động thông tin phòng ngừa rủi ro. Đây là văn bản đầu tiên tạo ra một kênh pháp lý cho hoạt động thông tin tín dụng ngân hàng. Đến cuối năm 1993, NHNN đã thành lập 53 chi nhánh từ TW đến NHNN các tỉnh, thành phố, bao gồm các ngân hàng thương mại nhà nước, ngân hàng thương mại, ngân hàng cổ phần, ngân hàng cổ phần, ngân hàng liên doanh tại Việt Nam và chi nhánh nước ngoài. các ngân hàng.

Ngày 24/4/1995: Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký Quyết định số 120 / QĐ-NH14 ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng. Từ đó, Phòng Thông tin Rủi ro đổi tên thành Trung tâm Thông tin Tín dụng (tên tiếng Anh là Credit Information Center), gọi tắt là CIC, trực thuộc Phòng Thông tin Tín dụng.

Để thi hành Luật Ngân hàng có hiệu lực từ tháng 10/1998, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 88/1998 / NĐ-CP ngày 02/11/1998 quy định chức năng, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có Trung tâm thông tin tín dụng là đơn vị sự nghiệp. Theo quy chế, CIC là đơn vị sự nghiệp thuộc ngành ngân hàng, có chức năng thu thập, phân tích, dự báo thông tin tín dụng, cung cấp và cung cấp các dịch vụ phục vụ công tác quản lý, điều hành của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và các hoạt động kinh doanh ngân hàng của các tổ chức tín dụng. Việc tham gia hệ thống thông tin tín dụng của các tổ chức tín dụng đã chuyển từ hình thức tự nguyện trước đây sang hình thức bắt buộc để đảm bảo an toàn hệ thống và cập nhật thông tin toàn diện.

Đơn vị CIC là đơn vị hạch toán độc lập có con dấu riêng cho mình và có tài khoản ngân hàng hoặc kho bạc nhà nước. Tự đảm bảo chi phí kinh doanh tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính và được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ký quyết định số 3289 / QĐ-NHNN vào ngày 31/12 năm 2008 xác định các chức năng và nhiệm vụ của tổ chức của Trung tâm tín dụng

#### **2.1.2. Chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.**

Theo Quyết định số 926 / QĐ-NHNN ngày 12/5/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Thông tin Tín dụng Nhà nước Việt Nam: Trung

tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Đơn vị trực thuộc của Ngân hàng Nhà nước và pháp luật, thực hiện chế độ tự chủ của các đơn vị sự nghiệp công lập vì lợi nhuận”.

Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia Việt Nam có tên tiếng Anh giao dịch quốc tế là National Credit Information Center of Vietnam (CIC). Trung tâm đảm nhận các chức năng thu thập, xử lý, phân tích, lưu trữ và đăng ký thông tin tín dụng; chấm điểm và xếp hạng tín nhiệm của các pháp nhân và thể nhân tại Việt Nam; cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thông tin tín dụng nhằm phòng ngừa rủi ro tín dụng và đáp ứng các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước để quản lý theo pháp luật.”

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam

CIC đã hoàn thành việc nâng cấp cơ cấu tổ chức, phối hợp với Vụ Tổ chức cán bộ soạn thảo và trình Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ban hành Quyết định số 926 / QĐ-NHNN ngày 12/5/2017 quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của CIC. Trên cơ sở này, ngày 15/6/2017, Tổng Giám đốc CIC đã ban hành Quyết định số 186 / QĐ-TTDD, trong đó nêu rõ nhiệm vụ của các sở, ngành. Đồng thời, CIC tiến hành sắp xếp, ổn định tổ chức các phòng theo cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ mới.



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của CIC**

(Nguồn: Phòng Nghiên cứu, phát triển và marketing – CIC)

### **2.1.4. Kết quả hoạt động chủ yếu giai đoạn 2019-2021**

2.1.4.1. Về triển khai các đề án, nhiệm vụ NHNN giao

2.1.4.2. Về các giải pháp ứng phó với tác động của đại dịch Covid-19

2.1.4.3. Xây dựng Cơ sở dữ liệu TTTD quốc gia

2.1.4.4. Về dịch vụ thông tin tín dụng

2.1.4.5. Về ứng dụng CNTT vào hoạt động nghiệp vụ

2.1.4.6. Về hợp tác quốc tế

2.1.4.7. Một số hoạt động khác

Công tác tổ chức cán bộ, đào tạo, thi đấu, khen thưởng được CIC thực hiện nghiêm túc theo quy định. Chủ động phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nội bộ cho cán bộ, nhân viên và bố trí tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng, nghiệp vụ theo kế hoạch của Ngân hàng Nhà nước.

## **2.2. Tình hình nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

### **2.2.1. Số lượng nhân sự của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

**Bảng 2.1: Bảng thống kê nhân sự của CIC năm 2021**

STT	Diễn giải	Tổng	Nữ	Nam
<b>I</b>	<b>Số lao động toàn đơn vị</b>	272	193	79
<b>II</b>	<b>Đảng viên</b>	111	66	55
<b>III</b>	<b>Độ tuổi</b>			
1	Dưới 30	53	38	16
2	Từ 30 đến 50	216	154	61
3	Trên 50	3	1	2
<b>IV</b>	<b>Trình độ chuyên môn</b>			
1	Trên đại học	102	75	27
2	Đại học/Cao đẳng	165	111	50
3	Trung cấp	5	1	4
<b>V</b>	<b>Trình độ ngoại ngữ</b>			
	Chứng chỉ B trở lên	272	191	81
<b>VI</b>	<b>Cử đi đào tạo</b>			
1	Thạc sĩ	20	15	5
2	Ngoại ngữ	4	4	0

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

### **2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

- Cơ cấu ngạch công chức, viên chức hiện nay:

Tính đến thời điểm tháng 12 năm 2021, CIC hiện có:

+ Ngạch Chuyên viên cao cấp và tương đương: 3 người (chiếm 1.10%);

+ Ngạch Chuyên viên chính và tương đương: 24 người (chiếm 8.82%);

- + Ngạch Chuyên viên và tương đương: 216 người (chiếm 79.41%);
- + Các ngạch khác (bao gồm các ngạch: bảo vệ, lái xe và nhân viên phục vụ): 29 người (chiếm 10.37%).

### 2.3. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

#### 2.3.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng thông qua số liệu thứ cấp

##### 2.3.1.1. Thực trạng thể lực

Sức khỏe là mục đích cũng là tiền đề cho mọi hoạt động của đơn vị, vì vậy nhu cầu bảo vệ và nâng cao sức khỏe cho người lao động là một yêu cầu thiết yếu, là quyền lợi chính đáng của người lao động mà các cơ quan, tổ chức sử dụng phải bảo đảm. Vì vậy, để góp phần phát hiện kịp thời những dấu hiệu sớm của bệnh tật, hàng năm CIC đều thực hiện tổ chức khám bệnh và kiểm tra toàn diện sức khỏe cho toàn thể người lao động.

**Bảng 2.5: Tình hình sức khỏe của người lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021**

*Đơn vị tính: Người*

STT	Tiêu chí	2019		2020		2021	
		Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Loại I	92	35,11	94	35,47	97	35,67
2	Loại II	138	52,67	141	53,21	148	54,41
3	Loại III	27	10,31	26	9,81	24	8,82
4	Loại IV	5	1,91	4	1,51	3	1,10
5	Loại V	-	-	-	-	-	-
	<b>Tổng</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>

*(Nguồn: Văn phòng - CIC)*

##### 2.3.1.2. Thực trạng trí lực

Trí lực là một trong những nhân tố cực kỳ quan trọng đảm bảo hiệu quả và chất lượng công việc. Trí tuệ càng phát triển thì đóng góp của nó vào sự phát triển kinh tế - xã hội càng lớn. Nhờ có sự quan tâm đầu tư vào nhiều lĩnh vực, cách thức, biện pháp cũng như các hoạt động thiết thực đã giúp cho trình độ chính trị, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ thuật của đội ngũ công chức, viên chức nói riêng và người lao động nói chung đã được nâng cao một cách rõ rệt. Trình độ học vấn của người lao động tại CIC giai đoạn 2019 - 2021 được thể hiện qua bảng sau:

**Bảng 2.6: Thực trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ của Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam qua các năm từ 2019 đến 2021**

*Đơn vị tính: Người*

	<b>Tổng số Cán bộ, công chức, viên chức</b>	<b>Trên Đại học</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>Đại học/Cao đẳng</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>Trung cấp</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>Khác</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
Năm 2019	262	96	36,64%	161	61,45%	5	1,91%	0	0
Năm 2020	265	98	36,98%	162	61,13%	5	1,89%	0	0
Năm 2021	272	102	37,50%	165	60,66%	5	1,84%	0	0

*(Nguồn: Văn phòng - CIC)*

**Bảng 2.7: Thực trạng kỹ năng của người lao động tại CIC qua các năm từ 2019 đến 2021**

*Đơn vị tính: Người*

	<b>2019</b>		<b>2020</b>		<b>2021</b>	
<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Số LĐ (Người)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>Số LĐ (Người)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>	<b>Số LĐ (Người)</b>	<b>Tỷ lệ (%)</b>
<b>Có trình độ tiếng Anh đáp ứng các yêu cầu công việc</b>	262	100	265	100	272	100
<b>Có trình độ tin học văn phòng đáp ứng các yêu cầu công việc</b>	262	100	265	100	272	100
<b>Đã qua đào tạo các lớp về kỹ năng làm việc</b>	152	58,02	169	63,77	181	66,54
<b>Đã qua các lớp về kỹ năng quản lý, lãnh đạo</b>	76	29,10	92	34,72	108	39,71
<b>Tổng số</b>	<b>262</b>	<b>100</b>	<b>265</b>	<b>100</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

*(Nguồn: Văn phòng - CIC)*

### 2.3.1.3. Thực trạng tâm lực

Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, công việc được giao, ngoài những yếu tố then chốt như trình độ chuyên môn, kinh nghiệm làm việc, người lao động còn cần có tinh thần trách nhiệm và trách nhiệm giải trình với công việc và nhiệm vụ được giao. Hòa nhã với khách hàng thực hiện nội quy, quy chế, kỷ luật lao động ...

**Bảng 2.8: Thống kê tình hình vi phạm kỷ luật lao động của đội ngũ công chức viên chức tại CIC**

*Đơn vị tính: Người*

<b>Năm</b>			
<b>Chỉ tiêu</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nghỉ việc không lý do	0	0	0
Đi muộn, về sớm	3	1	0
Trang phục không đúng quy định	0	0	0
Vi phạm khác	0	0	0
<b>Tổng</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

*(Nguồn: Văn phòng - CIC)*

**Bảng 2.9: Kết quả phân loại người lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021**

*Đơn vị tính: Người*

<b>Phân loại</b>	<b>Năm 2019</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Năm 2020</b>	<b>Tỷ lệ %</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Tỷ lệ %</b>
Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	49	18,70	50	18,87	56	20,59
Hoàn thành tốt nhiệm vụ	212	80,91	214	80,75	215	79,04
Hoàn thành nhiệm vụ	1	0,39	1	0,38	1	0,37
Không hoàn thành nhiệm vụ	0		0		0	
<b>Tổng</b>	<b>262</b>	<b>100</b>	<b>265</b>	<b>100</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

*(Nguồn: Văn phòng - CIC)*

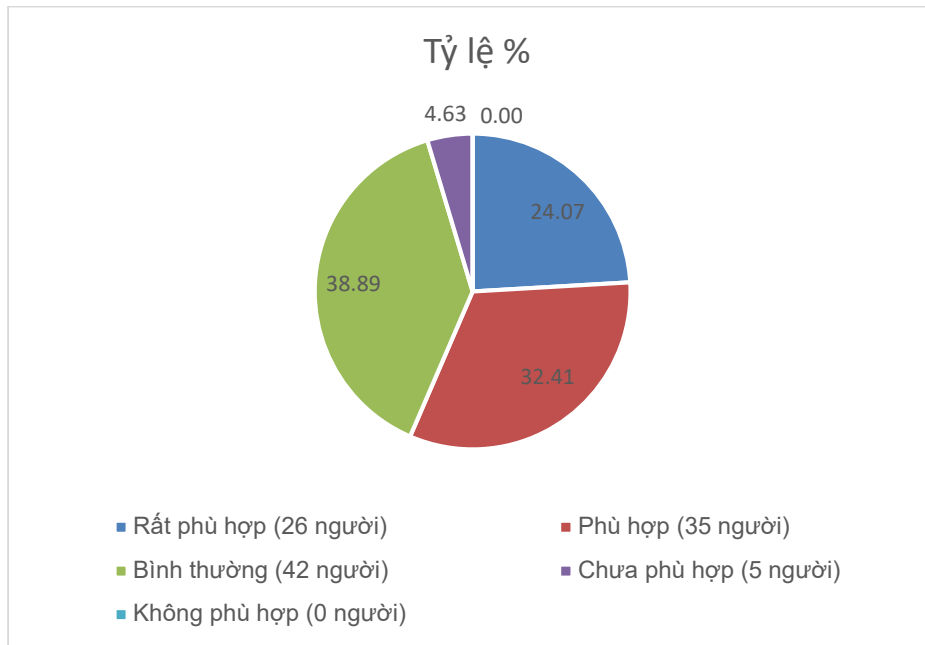
### **2.3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam thông qua số liệu sơ cấp**

Để làm rõ thêm về thực trạng chất lượng NNL tại CIC tác giả đã tiến hành thu thập số liệu sơ cấp thông qua thực hiện khảo sát bằng bảng hỏi và phỏng vấn lãnh đạo CIC. Trong khoảng thời gian từ 02/08/2022 đến ngày 30/08/2022, tác giả đã tiến hành phát 111 phiếu điều tra (Bảng hỏi) tới cán bộ công nhân viên đang công tác và làm việc tại CIC, thu về 108 phiếu trả lời, với tỷ lệ phiếu thu về đạt 97,3%. Đồng thời, tác giả đã phỏng vấn ông Cao Văn Bình- Tổng giám đốc Trung tâm để có được cái nhìn rõ nét hơn về NNL chất lượng cao cũng như định hướng phát triển của ông đối với NNL tại CIC.

#### **2.3.2.1. Thực trạng thể lực qua số liệu khảo sát**

Tại CIC, việc nâng cao thể lực cho người lao động ngoài vấn đề chăm sóc và bảo vệ sức khỏe còn là hoạt động hàng ngày, những phong trào thể dục thể thao nhằm nâng cao sức khỏe cho người lao động. Bên cạnh các cuộc thăm khám định kỳ cho người lao động giúp phát hiện kịp thời các loại bệnh để sớm có những phương hướng điều trị, CIC luôn tăng cường các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, vận động người lao động giữ gìn sức khỏe, tích cực tham gia

các hoạt động văn hoá, thể dục, thể thao, giao lưu, tham quan nghỉ mát, cải thiện điều kiện lao động, có chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý, khoa học. Mức độ hài lòng đối với môi trường, điều kiện làm việc nghỉ ngơi tại CIC của người lao động qua số liệu khảo sát được thể hiện tại biểu đồ 2.1 dưới đây:



**Biểu đồ 2.1: Mức độ hài lòng của người lao động đối với môi trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại CIC**

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

#### 2.3.2.2. Thực trạng trí lực qua số liệu khảo sát

Trong các chỉ tiêu đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, các kỹ năng cứng bao gồm kiến thức chuyên môn, kiến thức quản trị nguồn nhân lực, kiến thức về thị trường, kiến thức chung về văn hoá – xã hội – pháp luật hay kiến thức về khách hàng là các yếu tố căn bản. Để làm rõ nét hơn về thực trạng trí lực nguồn nhân lực của CIC, tác giả đã tiến hành tìm hiểu và điều tra ý kiến đánh giá của người lao động đối với kiến công việc hiện tại qua số liệu sơ cấp tại bảng 2.9.

**Bảng 2.10: Ý kiến đánh giá của người lao động về mức độ cần thiết của những kiến thức đối với công việc hiện tại**

STT	Mức độ	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt	Điểm trung bình
			2	3	4	5	
1	Kiến thức về chuyên môn	0	0	9	58	41	4,3
2	Kiến thức về quản trị nguồn nhân lực	2	15	48	29	14	3,4
3	Kiến thức về ngành ngân hàng	0	0	15	48	45	4,3

4	Kiến thức chung về văn hóa - xã hội - pháp luật	12	15	39	36	6	3,1
5	Kiến thức về khách hàng	7	9	37	38	17	3,5

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

**Bảng 2.11: Ý kiến đánh giá của người lao động về các kỹ năng sau đào tạo của CIC giai đoạn 2019-2021**

STT	Mức độ	Rất yếu	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt	Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Kỹ năng về chuyên môn	0	0	24	54	30	4,1
2	Kỹ năng tổng hợp thông tin	0	7	35	15	10	3,2
3	Kỹ năng làm việc độc lập	0	3	29	68	5	3,6
4	Kỹ năng làm việc nhóm	0	2	46	25	35	3,9
5	Kỹ năng ra quyết định	2	6	36	50	12	3,6
6	Kỹ năng lập kế hoạch	2	9	42	34	21	3,6
7	Kỹ năng quản lý thời gian	3	8	39	56	12	3,0
8	Kỹ năng thuyết trình	2	18	31	41	16	3,5
9	Kỹ năng đàm phán	5	20	58	19	6	3,0
10	Kỹ năng giao tiếp	0	4	25	71	8	3,7

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

#### 2.3.2.3. Thực trạng tâm lực qua số liệu khảo sát

Giá trị người lao động, chuẩn mực đạo đức, phẩm chất, nhân cách, lối sống, phong cách làm việc, tinh thần, ý thức và các yếu tố khác là yếu tố quan trọng hình thành chất lượng nguồn nhân lực. Dù là nghề nghiệp hay công việc thì đạo đức làm việc cũng vô cùng quan trọng. Người có đạo đức làm việc tốt, tận tụy với công việc thường dễ dàng vượt qua khó khăn và hoàn thành tốt nhiệm vụ.

**Bảng 2.12: Thái độ làm việc của người lao động qua số liệu khảo sát tại CIC giai đoạn 2019-2021**

STT	Tiêu chí	Thường xuyên		Thỉnh thoảng		Ít khi		Không	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Nghỉ làm	1	0,9	10	9,3	50	46,3	47	43,5
2	Đi muộn	0	0	16	14,8	21	19,4	71	65,7



3	Bỏ vị trí làm việc	0	0	12	11,1	32	29,6	64	59,3
4	Làm việc riêng trong giờ	2	1,9	29	26,9	36	33,3	41	38,0
5	Tán gẫu trong giờ	21	19,4	56	51,9	20	18,5	11	10,2
6	Tranh cãi với đồng nghiệp trong giờ	1	0,9	23	21,3	57	52,8	27	25,0

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

**Bảng 2.13: Mức độ đáp ứng của nguồn nhân lực đối với áp lực công việc của người lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021**

*DVT: người*

STT	Yêu cầu làm thêm ngoài giờ		Yêu cầu nhận thêm công việc		Tự giải quyết khó khăn trong công việc	
	Mức độ	Số người	Mức độ	Số người	Mức độ	Số người
1	Rất sẵn sàng	19	Rất nhiệt tình	20	Rất cố gắng	16
2	Sẵn sàng	25	Nhiệt tình	28	Cố gắng	72
3	Bình thường	35	Bình thường	37	Bình thường	20
4	Không muốn	29	Không muốn	23	Không cố gắng	0
<b>Tổng</b>		<b>108</b>		<b>108</b>		<b>108</b>

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

### 2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

#### 2.3.3.1 Các nhân tố bên ngoài

##### ***Sự phát triển khoa học công nghệ ngành công nghệ thông tin***

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, nước ta đang trong quá trình hội nhập sâu, rộng như hiện nay là một thách thức lớn đối với tất cả các đơn vị, tổ chức. Vì vậy, các doanh nghiệp Việt Nam, đặc biệt là các doanh nghiệp trong ngành ngân hàng phải liên tục đổi mới công nghệ hiện đại để đáp ứng và thích ứng với xu thế mới. Quá trình hiện đại hoá, đầu tư công nghệ, thiết bị mới trong hoạt động kinh doanh phải gắn với đầu tư cho người lao động được đào tạo nâng cao trình độ, thích ứng với tiến bộ khoa học và công nghệ.

##### ***Thị trường lao động tại Việt Nam***

Về cơ bản, nguồn nhân lực mà CIC sử dụng hiện nay chủ yếu là nhân lực thuộc một số ngành như tài chính, ngân hàng, công nghệ thông tin. Nguồn nhân lực này được đào tạo tương đối phổ biến ở các trường đại học, cao đẳng và dạy nghề. Do đó, nguồn cung nhóm lao động trên thị trường khá lớn và không khan hiếm, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tuyển dụng nhân

tài của CIC.

Bên cạnh những thuận lợi, CIC cũng gặp một số khó khăn nhất định trong việc tuyển dụng và thu hút nguồn nhân lực chất lượng cao. Thực tế trên thị trường lao động, số lượng ứng viên này không lớn, yêu cầu về lương, thưởng, phụ cấp cao nên nguồn cung ứng viên này khá hạn chế. Tại thời điểm này CIC gặp nhiều khó khăn trong công tác tuyển dụng và giữ chân NNL chất lượng cao, nhất là nhân sự về công nghệ thông tin.

#### *2.3.3.2 Các nhân tố bên trong*

##### ***Chiến lược phát triển của CIC***

Mục tiêu và định hướng phát triển của CIC là phấn đấu trở thành một tổ chức thông tin tin dụng công hàng đầu khu vực thông qua các nỗ lực phát triển cơ sở dữ liệu đầy đủ, đa dạng dựa trên nguyên tắc chia sẻ thông tin có đi có lại và áp dụng hệ thống công nghệ hiện đại, mở rộng hợp tác quốc tế. Với mục tiêu và định hướng phát triển đã đề ra, CIC cần xây dựng chính sách tạo động lực mới phù hợp hơn để có thể thu hút NNL chất lượng cao, bởi trong mọi cánh cửa để thành công, yếu tố con người là chìa khóa để mở cánh cửa đó, đặc biệt là trong lĩnh vực thông tin tin dụng.

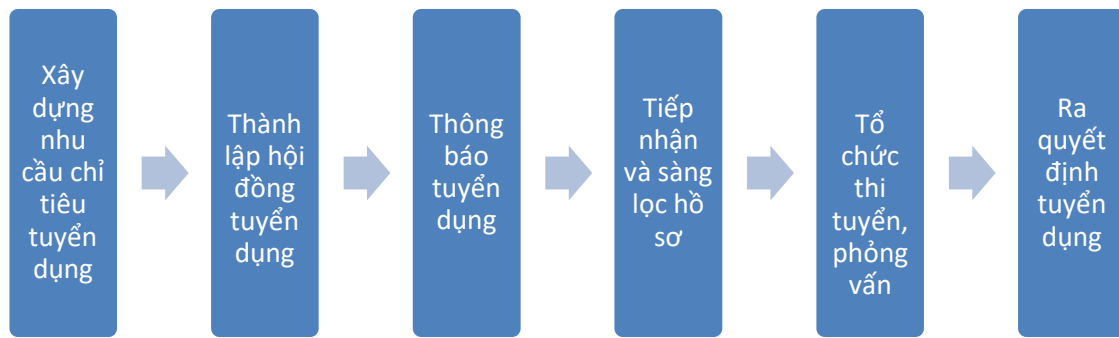
##### ***Quan điểm lãnh đạo và chính sách nhân sự của Đơn vị***

Tại CIC, Ban lãnh đạo đều là những người có thâm niên trong ngành tài chính ngân hàng, công nghệ thông tin, họ hiểu rõ vai trò của TTTD, tầm quan trọng của công nghệ thông tin đến quá trình hình thành, xây dựng và tạo lập các sản phẩm TTTD, các xu hướng phát triển TTTD trên thế giới. Hơn thế nữa, lãnh đạo CIC cũng luôn chú trọng xây dựng những chính sách đầu tư, khuyến khích thích đáng cho nguồn nhân lực nhằm đem lại những giá trị tốt cho đội ngũ NNL trong đơn vị. Các chính sách nhân sự, chế độ đãi ngộ cho NNL được CIC xây dựng dựa trên luật Lao động và Ngân hàng Nhà nước. Dựa trên nguyên tắc phù hợp và công bằng, vị trí công việc, thâm niên công tác khác nhau sẽ được hưởng mức lương và các chế độ khác nhau. Các chính sách đào tạo, lương, thưởng và các chế khác luôn được CIC ưu tiên thực hiện vì mục tiêu phát triển NNL và hoàn thành kế hoạch, nhiệm vụ được giao.

##### ***Hoạt động tuyển dụng***

Hoạt động tuyển dụng đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng lớn đến chất lượng NNL của đơn vị. Thực hiện tốt công tác tuyển dụng không chỉ đảm bảo cả về số lượng và chất lượng đáp ứng yêu cầu đặt ra ở hiện tại mà mang tính chất quyết định đến số lượng và chất lượng NNL của đơn vị trong tương lai. Đồng thời hoạt động tuyển dụng tốt cũng góp phần hạn chế rủi ro, tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh, tăng khả năng cạnh tranh của đơn vị. Nhận thức được tầm quan trọng của người lao động trong quá trình phát triển kinh doanh của đơn vị, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực được lãnh đạo CIC hết sức coi trọng và từ đầu tư tuyển dụng đến đào tạo đều nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Các bước trong quy trình tuyển dụng lao động tại CIC như sau:



**Sơ đồ 2.2: Quy trình tuyển dụng lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021**

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

**Các tiêu chuẩn tuyển dụng (Áp dụng chung cho các vị trí tuyển dụng tại CIC) giai đoạn 2019-2021**

*Tiêu chuẩn chung:*

Phẩm chất đạo đức tốt, không tiền án tiền sự, không mắc các tệ nạn xã hội;

Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm;

Tác phong, ngoại hình khá.

*Tiêu chuẩn cụ thể:*

Trình độ chuyên môn và nghiệp vụ: Tuyển nhân lực có trình độ đại học và trình độ sau đại học

Tuổi đời: 22-50 tuổi

Kinh nghiệm công tác: Không yêu cầu, ưu tiên những ứng cử viên có kinh nghiệm từ 3 năm trở lên.

Trình độ ngoại ngữ, tin học: Theo quy định hiện hành của nhà nước

**Bảng 2.14: Số lượng lao động được tuyển dụng và rời bỏ công việc tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021**

*Đơn vị tính: Người*

STT	Năm	Tổng nhu cầu tuyển dụng	Số người thực tế được tuyển dụng	Số nhân viên cũ rời bỏ công việc
1	2019	2	2	0
2	2020	3	3	0
3	2021	7	7	0

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

**Bảng 2.15: Kết quả đánh giá quy trình tuyển dụng tại CIC giai đoạn 2019-2021**

*Đơn vị tính: Người*

STT	Quy trình tuyển dụng	Mức đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém
1	Xác định đúng nguồn tuyển mộ	11	62	26	9	0

2	Xác định đầy đủ nhu cầu tuyển dụng	23	49	29	7	0
3	Hiệu quả của thông báo tuyển dụng	28	37	34	9	0
4	Sàng lọc đủ và chính xác số lượng, chất lượng hồ sơ	41	38	21	8	0
5	Hợp đồng có đầy đủ pháp lý phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.	65	43	0	0	0

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của tác giả)

### ***Chế độ chính sách khuyến khích, đãi ngộ***

NHNN là cơ quan ngang Bộ, thành viên của Chính phủ, Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam là đơn vị trực thuộc NHNN Việt Nam nên đội ngũ công chức, viên chức của CIC thuộc đội ngũ công chức, viên chức nhà nước. Hàng năm, CIC căn cứ vào đề án vị trí việc làm được phê duyệt, được phê duyệt chỉ tiêu biên chế và định mức quỹ lương tương ứng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, tính chất và vị trí công việc được Thống đốc phê duyệt. Vì vậy, chế độ chính sách khuyến khích, đãi ngộ cho người lao động còn nhiều hạn chế, quỹ lương thưởng chưa gắn liền với sự tăng trưởng doanh thu của đơn vị.

### ***Nhân thức của nhân lực của Đơn vị***

Hiện nay, đội ngũ nguồn nhân lực tại CIC được đánh giá là năng động, trí tuệ và nhiệt huyết với công việc. Đặc điểm và nhu cầu của nguồn nhân lực hiện nay là luôn mong muốn được tôn trọng và hoàn thiện bản thân, cần được ghi nhận, tạo cơ hội phát triển bản thân, nâng cao năng lực và khả năng sáng tạo. Nắm bắt được điều đó, Ban lãnh đạo CIC luôn có những hành động, chính sách động viên người lao động kịp thời, đầu tư và tổ chức các khóa học nhằm nâng cao kiến thức công việc, kỹ năng làm việc cho người lao động. Đơn vị luôn có các chính sách khuyến khích người lao động tham gia các hoạt động thể thao, giao lưu văn hóa văn nghệ và các hoạt động đoàn thể khác nhằm nâng cao sức khỏe và thể chất và tinh thần cho người lao động.

## **2.4. Đánh giá chung chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam**

### ***2.4.1. Những kết quả đạt được***

Qua phân tích chất lượng nguồn nhân lực nêu trên cho thấy CIC đã có những thành tựu nhất định về chất lượng nguồn nhân lực.

Nguồn nhân lực có độ tuổi từ 30-50 tuổi chiếm 79,41%, là thế mạnh nòng cốt của đơn vị. Có thể thấy, đây là lực lượng lao động quan trọng có kinh nghiệm làm việc, trình độ chuyên môn, sáng tạo trong công việc, hiệu quả công việc cao và sức khỏe tốt.

Tỷ lệ lao động có trình độ đại học và trên đại học tương đối cao, đạt 98,16%, là nguồn nhân lực nòng cốt, chất lượng cao của đơn vị, là sức mạnh, nền tảng cho sự phát triển bền vững của đơn vị.

Quy trình tuyển dụng của CIC được xây dựng và thực hiện tương đối đầy đủ và bám sát

với nhu cầu thực tế, phù hợp với định hướng phát triển của đơn vị, các bước tuyển dụng sắp xếp khoa học, rõ ràng.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng người lao động luôn được Ban lãnh đạo CIC nói riêng và đơn vị nói chung chú trọng và đầu tư bài bản. Kế hoạch và nội dung triển khai thực hiện công tác đào tạo và bồi dưỡng phát triển NNL được xây dựng hàng năm hướng đến nhiều đối tượng lao động nhằm đảm bảo nâng cao chất lượng cho NNL tại CIC.

Công tác đãi ngộ NNL tại CIC đã được đơn vị triển khai và thực hiện đầy đủ tuân theo các chế độ, quy định về tiền lương, tiền thưởng và các khoản phụ cấp, phúc lợi khác của nhà nước và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Mặc dù chế độ đãi ngộ của đơn vị không mấy nổi bật nhưng đơn vị rất coi trọng việc phát triển nguồn nhân lực, giúp khơi dậy tinh thần hăng say của người lao động và đoàn kết gắn bó với đơn vị.

Ban lãnh đạo và công đoàn CIC luôn quan tâm sâu sát đến đời sống vật chất, tinh thần của người lao động và gia đình, kịp thời dành cho họ sự quan tâm xứng đáng. Chính vì thế môi trường làm việc tại đơn vị luôn lành mạnh, hài hòa, thân thiện, không xảy ra hiện tượng tranh chấp lao động hay đình công.

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

##### **2.4.2.1. Những tồn tại**

**Những hạn chế về thể lực:** Theo số liệu thống kê và phân tích trên, khoảng 25% NNL trong đơn vị vẫn là lao động có sức khỏe xếp ở Loại III- sức khỏe trung bình. Điều này phần nào ảnh hưởng đến công việc của người lao động đặc biệt là bộ phận kỹ thuật, nhân viên lập trình. Hiện tại, đơn vị chưa có giải pháp theo dõi sức khỏe của người lao động, chưa thống kê được số công chức, viên chức, người lao động nghỉ việc do ốm ngắn hạn hoặc đi khám bệnh không báo lại cơ quan. Các hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao, vui chơi giải trí ngoài giờ còn chưa được tổ chức thường xuyên, hầu hết người lao động không thể tham gia các hoạt động này do số lượng các hoạt động này rất nhỏ.

**Những hạn chế về trí lực:** Hiện tại, quy trình đào tạo của CIC chưa có các bước đào tạo hoàn chỉnh, một số thao tác quan trọng được thực hiện đơn giản mà không được đào tạo chuyên sâu. Có một số thao tác bị thiếu và không được đề cập trong quy trình. Việc xác định nhu cầu đào tạo chưa được thực hiện một cách khoa học, có trường hợp cán bộ được cử đi học các khóa cấp chứng chỉ cần thiết cho chức danh đang đảm nhiệm mà không thực sự cần nhắc lại có phù hợp yêu cầu công việc.

**Những hạn chế về tâm lực:** Công tác tuyên truyền, giáo dục, học tập, bồi dưỡng chính trị vẫn còn hình thức, chậm đổi mới về nội dung, thiếu tính lồng ghép, dễ gây nhàm chán; Kỷ luật đôi khi còn lỏng lẻo, một số ít công chức, viên chức còn chưa thật sự tự giác, thiếu tinh thần, ý thức, trách nhiệm với công việc; Công tác thanh tra, kiểm tra còn hạn chế, chưa phát hiện và xử lý chính xác các trường hợp công chức vi phạm đạo đức, tác phong khi thi hành công vụ; Chế tài xử lý chưa đủ mạnh và có tính răn đe. Hoạt động đãi ngộ (tiền lương, khen thưởng, ưu đãi..) chưa thật sự hấp dẫn, gây nhiều khó khăn trong công tác tuyển dụng NNL chất lượng cao.

#### 2.4.2.2 Nguyên nhân

Chất lượng NNL và hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của CIC tuy đã đạt được một số thành tựu, tuy nhiên vẫn tồn tại hạn chế do các nguyên nhân nguyên nhân chính sau:

**Chiến lược phát triển đơn vị:** CIC hiện chưa xây dựng chiến lược tuyển dụng và đào tạo dài hạn dựa trên chiến lược phát triển đơn vị. Việc tuyển dụng và đào tạo vẫn diễn ra khi cần thiết chứ không phải theo kế hoạch, dẫn đến các hoạt động tuyển dụng và đào tạo bị động, không thực sự mang lại hiệu quả như mong muốn.

**Quan điểm của lãnh đạo và các chính sách quản trị NNL tại đơn vị:** Dù đã nhận thức được tầm quan trọng của chất lượng NNL và nâng cao chất lượng NNL tại đơn vị, tuy nhiên các chính sách quản trị NNL của đơn vị còn nhiều hạn chế làm gia tăng khó khăn cho các hoạt động nâng cao chất lượng NNL. Ban lãnh đạo CIC nói riêng và đơn vị nói chung hiện đã xây dựng các chính sách về tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ, tuy nhiên những chính sách này còn mang tính thời điểm chưa gắn liền với định hướng phát triển dài hạn của đơn vị.

Sự nhiệt tình tham gia thị trường lao động của đơn vị chưa cao, nhiều nguồn tuyển dụng phong phú, chất lượng cao như hội chợ việc làm, trường đại học chưa được quan tâm đúng mức.

Bản thân người lao động chưa hiểu biết sâu sắc về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chưa chủ động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho bản thân, còn thụ động, chây ì trong các khóa học ngắn hạn của đơn vị. . Chất lượng các khóa học sau một số khóa đào tạo không đạt được kết quả như mong đợi.

#### **Kết luận chương 2:**

Qua việc nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam, đã cho thấy được kết quả, những tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế đó. Đây là cơ sở để nghiên cứu đề xuất các giải pháp cho chương 3.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM**

*Dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng, chương 3 nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.*

### **Nội dung chương 3:**

#### **3.1. Phương hướng hoạt động và vấn đề nguồn nhân lực đặt ra tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

CIC thực hiện Quyết định số 34 / QĐ-NHNN ngày 07/01/2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Kế hoạch hành động của ngành ngân hàng thực hiện Chiến lược phát triển ngành ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, tập trung phát triển nguồn nhân lực ngành ngân hàng, bao gồm các hoạt động sau:

Xây dựng tiêu chuẩn nghiệp vụ và áp dụng chứng chỉ hành nghề cho nhiều vị trí cốt lõi trong ngành ngân hàng.

Tăng cường mối quan hệ hợp tác giữa các đơn vị đào tạo ngân hàng và các đơn vị sử dụng lao động.

Tập trung bồi dưỡng nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng yêu cầu phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam và hội nhập kinh tế quốc tế, đặc biệt là đội ngũ lãnh đạo, chuyên gia đầu ngành đạt trình độ khu vực và quốc tế. Nó đã đào tạo và trau dồi đội ngũ chuyên gia chuyên sâu về chính sách tiền tệ, quản lý dự trữ ngoại hối, thanh toán, thanh tra và giám sát ngân hàng, phân tích, dự báo, quản trị và các lĩnh vực ngân hàng khác.

Đào tạo nhân viên nắm vững tiến bộ công nghệ và ứng dụng vào thực tiễn ngành, đồng thời trang bị và đào tạo cho nhân viên hiện tại những kỹ năng mới để đảm bảo tính chuyên nghiệp của nhân viên công ty, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học và công nghệ, việc hoạch định chính sách và khuyến nghị đáp ứng yêu cầu kinh tế và khả năng điều hành quốc gia về tiền tệ, tín dụng và hoạt động ngân hàng.

Xây dựng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin của cơ quan báo cáo tín dụng có chất lượng chuyên môn tốt, tâm huyết cao, đáp ứng nhu cầu quản lý điều hành, làm chủ hệ thống kỹ thuật hiện đại.

Tăng cường hợp tác song phương với các tổ chức quốc tế như Quỹ tiền tệ Quốc tế, Ngân hàng thế giới, Ngân hàng phát triển Châu Á ... để không ngừng nâng cao và trao đổi thêm chuyên môn cho các đội ngũ cán bộ và công nhân viên.

#### **3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam**

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

Tiền đề cho mọi hoạt động của con người chính là sức khỏe. Để duy trì và nâng cao thể lực, mỗi người lao động phải tự giác, chủ động rèn luyện, nâng cao thể lực, tích cực tham gia các hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao, có kiến thức giữ gìn sức khỏe. Bên cạnh đó, các tổ chức, đơn vị cần phải có các biện pháp hỗ trợ, tạo điều kiện để nâng cao thể lực cho người

lao động. Tại CIC trong các năm gần đây đã có nhiều biện pháp tác động để duy trì và nâng cao về thể lực cho người lao động của đơn vị, nhờ đó thể lực của công chức, viên chức tại CIC đã có sự chuyển biến và cải thiện tích cực. Tuy nhiên, trước yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao, những áp lực trong công việc đòi hỏi đội ngũ người lao động phải có một thể chất cao hơn và do đó, CIC cần phát huy những thế mạnh, tận dụng những điều kiện sẵn có, đồng thời khắc phục những khó khăn để nâng cao thể lực công chức hơn nữa. Đây chính là trách nhiệm và nghĩa vụ của CIC đối với người lao động trong suốt quá trình sử dụng lao động.

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

Trong xu thế hội nhập và hướng tới nền kinh tế tri thức, đòi hỏi đội ngũ người lao động tại CIC phải có tính chuyên nghiệp, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng xử lý, giải quyết được những thách thức, khó khăn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công việc được giao. Điều đó đặt ra cho mỗi người lao động tại CIC phải thường xuyên cập nhật tri thức, kiến thức, phải tự học hỏi, đào tạo nâng cao trình độ chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ, nâng cao trình độ ngoại ngữ, tin học, đúc rút kinh nghiệm, rèn luyện và thực hành các kỹ năng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các vị trí, công việc được giao. Bên cạnh đó, CIC cần có các biện pháp, hoạt động tác động lên công chức nhằm hỗ trợ, tạo điều kiện cho Người lao động nâng cao trí lực đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao. Trên cơ sở những thành tích đạt được trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, với những tiềm năng và lợi thế, CIC cần phát huy hơn nữa để nâng cao trình độ chính trị, chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm của công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu của tổ chức hiện tại và trong tương lai. Đây là điều kiện tiên quyết giúp CIC có những bước đột phá trong công tác tổ chức.

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

Phẩm chất, đạo đức, tác phong hay các tố chất cấu thành tâm lực của người lao động là cái gốc của người lao động. Nó có tính định hướng giúp cho người lao động có lập trường chính trị vững vàng, kiên định với mục tiêu, lý tưởng, quyết tâm vượt qua mọi khó khăn, thách thức để hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Tinh thần luôn là yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả và năng suất làm việc của nhân viên. Để nâng cao tinh thần của công chức, viên chức và người lao động của CIC, trong phạm vi luận văn, tác giả đề xuất các giải pháp sau:

Lãnh đạo CIC và Liên đoàn lao động cần phối hợp, tạo môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết đơn vị bằng cách tổ chức gặp gỡ, giao lưu, chia sẻ kinh nghiệm làm việc và các hoạt động khác để người lao động có cơ hội học hỏi, hiểu nhau hơn và đoàn kết tập hợp lại với nhau. Lãnh đạo bộ phận cần dành thời gian tìm hiểu nhân viên, khi có mâu thuẫn trong mối quan hệ giữa các đồng nghiệp trong bộ phận mình quản lý có thể trực tiếp phát hiện và hòa giải. Nếu có mâu thuẫn giữa các bộ phận, lãnh đạo đơn vị cần nhanh chóng, kịp thời đứng ra hòa giải trực tiếp, trên tinh thần thấu hiểu, thông cảm, chia sẻ, góp phần tạo môi trường làm việc thân thiện, đoàn kết.

### **Kết luận chương 3:**

Chương ba nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam trên cơ sở phân tích nhu cầu nâng cao



chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam. thời gian sắp tới. Việc áp dụng đồng bộ các giải pháp sẽ giúp cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị đạt được kết quả tốt nhất.

## **KẾT LUẬN**

Trong thời đại không ngừng phát triển của khoa học công nghệ hiện đại cùng với sự hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng như hiện nay. Nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định trong việc nắm bắt tiến bộ khoa học và đảm bảo sự phát triển bền vững của bất kỳ đơn vị, doanh nghiệp nào.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực vừa là mục tiêu vừa là nhiệm vụ hết sức quan trọng đối với Ngân hàng Nhà nước nói chung và Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam nói riêng.

Với mục đích nghiên cứu đặt ra, luận văn đã hoàn thành:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực

Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam.

Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam trong thời gian tới.

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

1. Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, môi trường cạnh tranh gay gắt, Việt Nam đang từng bước mở cửa nền kinh tế khu vực và thế giới, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là điều kiện không thể thiếu được để đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của các tổ chức trong đó có Trung tâm thông tin tin dụng.
2. Áp dụng các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trên cơ sở đánh giá chính xác thực trạng hoạt động của từng tổ chức để đề xuất các giải pháp cụ thể gắn với điều kiện hoàn cảnh thực tế của đơn vị mới đạt được kết quả mong muốn.
3. Thay đổi nhận thức và nhận thức đúng đắn về chất lượng nguồn nhân lực là việc làm cần thiết trước hết để nâng cao hiệu quả hoạt động của Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam nhằm đảm bảo cho sự phát triển bền vững đối với Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam hiện nay.

Quá trình nghiên cứu và hoàn thành luận văn này tác giả đã cố gắng vận dụng tối đa những kiến thức mới được truyền đạt từ các thầy cô giáo, đặc biệt GS.TS. NGUYỄN Bùi Xuân Phong đã tận tình giúp đỡ để hoàn thành bản luận văn này.

Trong khuôn khổ giới hạn của một luận văn cao học, cùng khả năng kiến thức còn hạn chế, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo và đồng nghiệp.