

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**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH
(Theo định hướng ứng dụng)

HÀ NỘI – 2022

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

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

(Theo định hướng ứng dụng)

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: GS.TS. BÙI XUÂN PHONG

HÀ NỘI - 2022

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết luận văn này là sự nghiên cứu của riêng tác giả luận văn Bạch Hà Phương dưới sự hướng dẫn nhiệt tình trong quá trình nghiên cứu của thầy GS.TS Bùi Xuân Phong.

Các số liệu trong luận văn đều là các số liệu trung thực đi kèm với kết quả, luận văn không hề sao chép và số liệu chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào khác.

Tác giả luận văn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	I
MỤC LỤC	II
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	V
DANH MỤC CÁC BẢNG	VI
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	VII
MỞ ĐẦU	1
1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....	1
2. TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
3. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU	3
4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU:	4
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
6. KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI	5
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	6
1.1. CÁC KHÁI NIỆM LIÊN QUAN	6
1.1.1. KHÁI NIỆM VÀ VAI TRÒ CỦA NGUỒN NHÂN LỰC	6
1.1.2. CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	8
1.2. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	9
1.2.1. THỂ LỰC (TRẠNG THÁI SỨC KHỎE).....	9
1.2.2. TRÍ LỰC (TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN, TRÌNH ĐỘ KỸ THUẬT CHUYÊN MÔN).....	11
1.2.3. TÂM LỰC (THÁI ĐỘ, HÀNH VI VÀ TRÁCH NHIỆM).....	13
1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	16
1.3.1. CÁC NHÂN TỐ BÊN NGOÀI.....	16
1.3.2. CÁC NHÂN TỐ BÊN TRONG	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:.....	20
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM	21

2.1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	21
2.1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH.....	21
2.1.2. CHỨC NĂNG, QUYỀN HẠN, NHIỆM VỤ CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.	23
2.1.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	23
2.1.4. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG CHỦ YẾU GIAI ĐOẠN 2019-2021	26
2.2. TÌNH HÌNH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM	32
2.2.1. SỐ LƯỢNG NHÂN SỰ CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	32
2.2.2. CƠ CẤU NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	33
2.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM	37
2.3.1. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA NGÂN HÀNG THÔNG QUA SỐ LIỆU THỨ CẤP.....	37
2.3.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM THÔNG QUA SỐ LIỆU SƠ CẤP	46
2.3.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	53
2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	61
2.4.1. NHỮNG KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC	61
2.4.2. NHỮNG TỒN TẠI VÀ NGUYÊN NHÂN.....	62
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	64

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.....	64
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM THÔNG TIN TÍN DỤNG QUỐC GIA VIỆT NAM.....	65
3.2.1. NHÓM GIẢI PHÁP VỀ THỀ LỰC	65
3.2.2. NHÓM GIẢI PHÁP VỀ TRÍ LỰC	68
3.2.3. NHÓM GIẢI PHÁP VỀ TÂM LỰC	70
KẾT LUẬN	73
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO	75

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng Việt	Tiếng Anh
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam	
CNTT	Công nghệ thông tin	
NNL	Nguồn nhân lực	
NHTM	Ngân hàng Thương mại	
NHNN	Ngân hàng Nhà nước	
NHTW	Ngân hàng Trung ương	
TTTD	Thông tin tín dụng	
ACRN	Mạng lưới báo cáo tín dụng Châu Á	Asian Credit Reporting Network
IFC	Tổ chức tài chính Quốc tế	International Finance Corporation
WB	Ngân hàng Thế giới	World Bank

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam	11
Bảng 2.1: Bảng thống kê nhân sự của CIC năm 2021	33
Bảng 2.2: Cơ cấu ngạch công chức, viên chức qua các năm từ 2019 đến 2021 .	34
Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021	35
Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021	36
Bảng 2.5: Tình hình sức khỏe của người lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021	38
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	40
Bảng 2.7: Thực trạng kỹ năng của người lao động tại CIC qua các năm từ 2019 đến 2021.....	42
Bảng 2.8: Thống kê tình hình vi phạm kỷ luật lao động của đội ngũ công chức viên chức tại CIC.....	44
Bảng 2.9: Kết quả phân loại người lao động tại CIC giai đoạn 2019-2021	45
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.....	48
Bảng 2.11: Ý kiến đánh giá của người lao động về các kỹ năng sau đào tạo của CIC giai đoạn 2019-2021	49
Bảng 2.12: Thái độ làm việc của người lao động qua số liệu khảo sát tại CIC giai đoạn 2019-2021.....	51
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	52
Bảng 2.14: Số lượng lao động được tuyển dụng và rời bỏ công việc tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021	58
Bảng 2.15: Kết quả đánh giá quy trình tuyển dụng tại CIC giai đoạn 2019-2021	59

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của cíc	24
Biểu đồ 2.1: Mức độ hài lòng của người lao động đối với môi trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại cíc	47

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. [15]

Trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm của các nước, tác giả chỉ ra kinh nghiệm và bài học trong công nghiệp hoá, hiện đại hoá và hội nhập quốc tế về phát triển nguồn nhân lực phù hợp với điều kiện của nước ta.

Tô Ngọc Hưng và Nguyễn Đức Trung, “Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành ngân hàng giai đoạn 2010-2020”, Tạp chí Kế hoạch và Đầu tư Ngân hàng, tập 96, trang 57. Đây là bài báo viết khá chi tiết và tỉ mỉ thực tế về nguồn nhân lực cho các ngân hàng chỉ ra các những tồn tại còn hạn chế từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. [27]

Cũng với đề tài về nguồn nhân lực, tác giả Lê Thị Mỹ Linh với đề tài luận án Tiến sỹ là: “Phát triển nguồn nhân lực của trong Doanh nghiệp vừa và nhỏ của Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế”. Đề tài này đã chỉ ra những đặc điểm chung về nguồn nhân lực của các doanh nghiệp tại Việt Nam. Từ đó đưa ra các phân tích để đánh giá những mặt khó khăn, hạn chế và thuận lợi của việc phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp này. [20]

Phạm Công Nhật (2008), "Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và tuân thủ quốc tế", Tạp chí Cộng sản, Số 786, tháng 4/2008. Tác giả chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực nước ta trên bình diện số lượng và chất lượng. Ngoài ra, còn thảo luận về tình trạng thiếu hụt chất lượng nguồn nhân lực, nguyên nhân và một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. [21]

Tác giả Phạm Văn Kha cũng nghiên cứu về đào tạo và cách sử dụng nguồn nhân lực với đề tài “Đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam”. Trong luận văn của mình tác giả đã đưa ra các khái niệm, nội dung trong việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Lấy lý thuyết làm nền tảng xây dựng các chiến lược phát triển nguồn nhân lực dài hạn theo các yêu cầu của nền kinh tế thị trường tại Việt Nam. [19]

Các nghiên cứu trên đều tập trung vào chất lượng nguồn nhân lực nói chung, một số nghiên cứu từng ngành nghề cụ thể. Với Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam chưa có nghiên cứu nào, chính vì vậy cần phải nghiên cứu Nguồn nhân lực của trung tâm để thấy được những kết quả cũng như những tồn tại về chất lượng nguồn nhân lực để từ đó có những giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời gian tới cho trung tâm.

Nhận thức được tính cấp thiết đó, tác giả đã chọn ***“Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín 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.

Để đạt được mục đích nghiên cứu trên, luận văn cần thực hiện các nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- 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 tin 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 tin 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 tin 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.

+ Phạm vi 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

Số liệu thống kê mô tả được thu thập từ nhiều nguồn tài liệu khác nhau như báo chí, giáo trình ... các báo cáo nghiên cứu khoa học đã được công bố trước đây.

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:

Dữ liệu sơ cấp dự kiến được thu thập bằng các phương pháp sau đây:

+ Khảo sát bằng bảng hỏi (thực hiện 111 phiếu khảo sát) đối với cán bộ, nhân viên về chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

+ Phòng vấn chuyên sâu cá nhân đối với ông Cao Văn Bình – Tổng Giám đốc Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam về chất lượng nguồn nhân lực theo quan sát của ông.

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 tín dụng Quốc gia Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín 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 được nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau nên có nhiều khái niệm khác nhau:

Theo định nghĩa của Liên hợp quốc: "Nguồn nhân lực là trình độ kỹ năng, kiến thức và khả năng của toàn bộ cuộc sống con người, sự phát triển kinh tế - xã hội thực tế hoặc tiềm năng." [39] và theo định nghĩa, cách hiểu về nguồn nhân lực khá rộng, bao gồm những cá nhân có đủ điều kiện nhưng không tham gia lao động.

Nguồn nhân lực là nhân lực con người của một tổ chức (với các quy mô, loại hình và chức năng khác nhau) có thể và có khả năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của tổ chức. Quốc gia, khu vực, thế giới.

Theo các tác giả Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh: “Nguồn nhân lực được nghiên cứu ở khía cạnh số lượng và chất lượng, số lượng nguồn nhân lực thể hiện quy mô nguồn nhân lực và tốc độ tăng trưởng hàng năm của nguồn nhân lực, nguồn lực thể hiện thành phần nguồn nhân lực bên trong. Mối quan hệ giữa các yếu tố tự nhiên, thể hiện bằng các tiêu chí: sức khỏe, trình độ học vấn, trình độ chuyên môn / kỹ năng...”[4]

Từ những khái niệm trên, trong phạm vi luận văn này có thể rút ra một khái niệm chung về 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

Doanh nghiệp muốn hoạt động và phát triển ổn định thì phải có sự đóng góp của nhiều nguồn lực khác nhau như tài chính, vật tư, công nghệ... Trong đó nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất, quyết định sự thành bại của một tổ chức. Vai trò của nguồn nhân lực bắt nguồn từ vai trò của yếu tố con người. Sau đây là một số vai trò cơ bản của nguồn nhân lực:

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

Chỉ có con người mới là người tạo ra hàng hóa, sản phẩm và dịch vụ. Đồng thời, con người là yếu tố duy nhất có thể kiểm tra quá trình sản xuất kinh doanh. Mặc dù thiết bị, tài sản hay nguồn lực tài chính được coi là những nguồn lực mà mọi tổ chức phải có. Nhưng nguồn nhân lực được coi là yếu tố đặc biệt quan trọng. Bởi vì nếu không có nguồn nhân lực hiệu quả, một tổ chức sẽ không đạt được các mục tiêu đã đề ra.

Nguồn nhân lực là một nguồn lực mang tính chiến lược

Vai trò của các yếu tố liên quan đến công nghệ, vốn và nguyên liệu ngày càng giảm dần đối với điều kiện xã hội đang chuyển đổi sang nền kinh tế tri thức. Bên cạnh đó, yếu tố tri thức con người ngày càng được chú trọng, chiếm vị trí quan trọng trong doanh nghiệp. Đặc biệt là nguồn nhân lực với hoạt động năng động, linh hoạt, sáng tạo và con người ngày càng trở nên quan trọng hơn.

Nguồn nhân lực là một nguồn lực vô tận

Khi xã hội ngày càng tiến bộ, doanh nghiệp ngày càng phát triển thì nguồn nhân lực là không thể cạn kiệt. Nếu biết sử dụng hợp lý nguồn nhân lực này sẽ góp phần tạo ra nhiều của cải, vật chất cho xã hội. Đồng thời sẽ giúp đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân.

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

Nhân tố con người không chỉ là mục tiêu của sự phát triển, động lực của sự phát triển mà còn là yếu tố tạo điều kiện để con người tự hoàn thiện. Ở mỗi giai đoạn phát triển của con người sẽ nâng cao sức mạnh thống trị tự nhiên và nâng cao động lực phát triển kinh tế, xã hội.

Tiềm lực kinh tế của một quốc gia phần lớn phụ thuộc vào trình độ khoa học và công nghệ của quốc gia đó. Nhưng trình độ công nghệ phụ thuộc nhiều vào điều kiện giáo dục. Nếu một quốc gia áp dụng công nghệ tiên tiến nhập khẩu khi tiềm lực khoa học và công nghệ trong nước còn rất yếu thì rất nhiều trường hợp thất bại. Sự yếu kém này thể hiện ở việc thiếu các chuyên gia giỏi về khoa học, công nghệ và quản lý, thiếu cán bộ và công nhân lành nghề tại các làng nghề.

Điều này không áp dụng công nghệ mới. Khi đó, sẽ không còn lựa chọn nào khác ngoài việc ươm mầm nguồn nhân lực quý giá cho các nước phát triển, hoặc chấp nhận tụt hậu so với các nước khác.

1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Theo Giáo trình Nguồn nhân lực của Trường Đại học Lao động - Xã hội, “Chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm nguồn nhân lực tổng hợp được biểu hiện trên các mặt: sức khỏe người lao động, trình độ văn hoá, chuyên môn kỹ thuật, khả năng thực hành. Kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp, Sức sống xã hội (bao gồm tính sáng tạo, linh hoạt, nhanh nhẹn trong công việc ...), phẩm chất, đạo đức, tác phong, thái độ làm việc, môi trường làm việc, hiệu quả lao động của nguồn nhân lực và thu nhập, mức sống và sự thỏa mãn các nhu cầu cá nhân (bao gồm cả nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của công nhân”. [7]

Chất lượng nguồn nhân lực doanh nghiệp thể hiện ở cấu thành sức lao động. Tuy nhiên, trong một doanh nghiệp, chất lượng lao động được đánh giá bằng mối quan hệ giữa hao phí lao động và hiệu quả lao động.

Thực tế luôn cho thấy, chất lượng của toàn bộ đội ngũ cán bộ công nhân viên hoạt động của doanh nghiệp được nâng lên đến đâu thì hoạt động của doanh nghiệp trôi chảy đến đó; chất lượng, chi phí đầu vào khác cao thấp đến đó; chất lượng sản phẩm trung gian, khả năng cạnh tranh của sản phẩm đầu ra... Trình độ chất lượng của đội ngũ nhân viên doanh nghiệp chủ yếu phụ thuộc vào trình độ quản lý nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

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.

Theo nhà vật lý học người Đức Philippus Paracelsus thế kỷ 15, được coi là cha đẻ của y học hiện đại, trí óc là chủ, trí tưởng tượng là công cụ, và cơ thể là vật chất linh hoạt.

Sức khỏe là sự phát triển hài hòa giữa tinh thần và thể chất của con người hay còn gọi là sức khỏe cơ thể (thể chất) và tinh thần. Thể lực là sức bền, thể hiện khả năng mang vác, di chuyển của tứ chi. Sức khỏe tinh thần là sự linh hoạt của hoạt động thần kinh, khả năng di chuyển suy nghĩ và biến chúng thành hành động.

Sức khỏe của con người được đánh giá qua nhiều tiêu chí của con người như: cân nặng, chiều cao, ngoại khoa, nội khoa, thần kinh, tai mũi họng... Bộ Y tế ra Quyết định số 1613/BYT-QĐ ngày 15/8/1997, theo 13 mục Chỉ số sức khỏe chia sức khỏe thành 5 loại, bao gồm:

- Thể lực chung
- Mắt
- Tai mũi họng
- Răng hàm mặt
- Tâm thần - Thần kinh
- Tuần hoàn
- Hô hấp
- Tiêu hóa
- Tiết niệu – Sinh dục

- Hệ vận động
- Ngoài da – Hoa liễu
- Nội tiết - Chuyển hóa
- U các loại

Dựa vào các chỉ số trên, phân loại sức khỏe như sau:

- Loại I: Cả 13 chỉ số đều đạt loại I
- Loại II: Chỉ có 1 chỉ số, thấp nhất là loại II, mức II.
- Loại III: Chỉ yêu cầu 1 chỉ số, tối thiểu là loại III, mức III.
- Loại IV: Chỉ có 1 chỉ số thấp như loại IV, hạng IV.
- Loại V: chỉ cần có 1 chỉ số, tối thiểu là loại V, xếp loại V.

Ngoài ra, đối với từng lĩnh vực công việc, nghề nghiệp cụ thể sẽ có những yêu cầu về thể chất và sức khỏe khác nhau.

Thể chất: Thường được thể hiện là thể lực và tinh thần thoải mái. Bạn càng sáng khoái và thoải mái, bạn càng chứng tỏ rằng bạn là một người khỏe mạnh. Cơ sở của khoái cảm và sự thoải mái về thể chất là: sức mạnh, sự nhanh nhẹn, sức chịu đựng, khả năng chống lại các yếu tố gây bệnh, khả năng chống chọi với các điều kiện môi trường khắc nghiệt.

Sức khỏe Tinh thần: Thể hiện sự hoàn thiện về mặt xã hội, tình cảm và tinh thần. Thể hiện ở tâm trạng sáng khoái, vui vẻ, bình tĩnh vui vẻ, suy nghĩ lạc quan, yêu đời, năng động, bản lĩnh, chủ động nhìn nhận cuộc sống; khả năng chống bi quan, lối sống thiếu lành mạnh. Sức khỏe tinh thần của một người đánh giá qua lối sống lành mạnh, phẩm chất đạo đức và sống có văn minh. Cơ sở của sức mạnh tinh thần là sự cân bằng, hài hòa của lý trí và tình cảm trong các hoạt động tinh thần.

Sức khỏe xã hội: Sức khỏe xã hội biểu hiện bằng sự thoải mái trong các mối quan hệ phức tạp và đan xen giữa các thành viên trong gia đình, trường học, bạn bè, làng xóm, nơi công cộng, văn phòng... Nó được thể hiện ở sự công nhận và chấp nhận của xã hội. Người nào càng hòa nhập với mọi người thì càng nhận được sự cảm thông, yêu thương, sức khỏe xã hội càng tốt và ngược lại. Sức khỏe xã hội dựa trên sự cân bằng giữa hoạt động và lợi ích của cá nhân với hoạt động và lợi ích của xã hội và của

người khác; nó là sự hòa nhập của cá nhân, gia đình và xã hội.

Bộ Y tế quy định việc phân loại sức khỏe theo thể lực như sau:

Bảng 1.1: Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam

Loại sức khỏe	NAM			NỮ		
	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)	Chiều cao (cm)	Cân nặng (kg)	Vòng ngực (cm)
1	163 trở lên	50 trở lên	82 trở lên	155 trở lên	45 trở lên	76 trở lên
2	158-162	47-49	79-81	151-154	43-44	74-75
3	154-157	45-46	76-78	147-150	40-42	72-73
4	150-153	41-44	74-75	143-146	38-39	70-71
5	Dưới 150	Dưới 40	Dưới 74	Dưới 143	Dưới 38	Dưới 70

(Nguồn: Quyết định 1613/BYT-QĐ ngày 15/08/1997 của Bộ Y Tế)

Sức khỏe là yếu tố cực kỳ quan trọng của mỗi người để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bởi khi mất sức khỏe thì con người không thể tạo ra của cải vật chất tức không thể lao động. Tình trạng sức khỏe có ảnh hưởng rất lớn đến năng suất lao động của từng người lao động khi tham gia các hoạt động tạo ra kinh tế cho doanh nghiệp kể cả khi học tập, nghiên cứu khoa học.

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

Trí thức là yếu tố cơ bản của trí thông minh (trí lực), là tổng hòa của kinh nghiệm sống và nhận thức lý tính. Hiểu nó sẽ giúp hướng dẫn thực hành và nâng cao khả năng phân tích và diễn giải vấn đề.

Trí thông minh là kết tinh của kiến thức chứ không phải kiến thức tích lũy. Một đồng kiến thức có thể đơn giản trở thành từ điển trong hiệu sách cho mọi người sử dụng, trong khi kết tinh lại liên quan đến việc sàng lọc, cải thiện và vận dụng kiến thức.

Đối với Các Mác, trí tuệ là khả năng nhận thức và cải tạo thế giới. Có nghĩa là, khả năng này phải dựa trên việc sử dụng trí thức cho khoa học và lao động. Thông

minh ngoài kiến thức còn phải sở hữu phương pháp tư duy khoa học và kỹ năng kỹ thuật điều luyện. Hay cụ thể hơn là phân tích trí thông minh từ hai góc độ sau:

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

Theo quan điểm trình độ học vấn của tác giả Bùi Thị Ngọc Lan thì: “Trình độ học vấn là khả năng tiếp thu tri thức và lãnh hội tri thức của mỗi người về mặt chuyên môn, kinh tế, khoa học kỹ thuật...”[31].

Trình độ tri thức có thể được tiếp thu qua nhiều cách đào tạo như đại học chính quy, hệ thống giáo dục không chính quy thông qua quá trình học tập và tích lũy tri thức của mỗi người. Để đánh giá năng lực chuyên môn của mỗi cá nhân trong doanh nghiệp là một nhân tố rất quan trọng. Năng lực chuyên môn không chỉ được đánh giá qua bằng cấp nghiệp vụ mà còn ở năng lực làm việc thực tế.

Việc rèn luyện, trao dồi chuyên môn không chỉ có ý nghĩa với nguồn nhân lực của các doanh nghiệp nói riêng mà còn có ý nghĩa lớn trong nguồn nhân lực của quốc gia. Một quốc gia có hùng mạnh thì phải có nguồn nhân lực dồi dào và có trình độ tay nghề cao để đáp ứng được các yêu cầu của xã hội.

Trình độ chuyên môn kỹ thuật là một tiêu chí quan trọng khi đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Trình độ chuyên môn kỹ thuật dùng để đánh giá kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp cần thiết của người lao động, là cơ sở để tổ chức, doanh nghiệp bố trí, sắp xếp người lao động làm công việc phù hợp, hợp tác để tạo ra hiệu quả cao nhất. Ngoài ra, căn cứ vào trình độ chuyên môn kỹ thuật, các tổ chức, doanh nghiệp có định hướng phát triển nguồn nhân lực và đưa ra các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm: còn được gọi là kỹ năng sức mạnh, kỹ năng thông thường hoặc kỹ năng cốt lõi, là những kỹ năng áp dụng cho tất cả các ngành nghề. Chúng bao gồm tư duy phản biện, giải quyết vấn đề, nói trước công chúng, viết chuyên nghiệp, làm việc theo nhóm, hiểu biết kỹ thuật số, khả năng lãnh đạo, thái độ chuyên nghiệp, đạo đức làm việc, quản lý nghề nghiệp và thông thạo đa văn hóa. Điều này trái ngược với các kỹ năng cứng, dành riêng cho các ngành nghề riêng lẻ.

Từ "kỹ năng" làm nổi bật chức năng thực hành. Chỉ riêng thuật ngữ này đã có nghĩa rộng và mô tả một khả năng cụ thể để hoàn thành các nhiệm vụ, từ những nhiệm vụ dễ dàng hơn như học cách đá bóng đến những nhiệm vụ khó hơn như học cách sáng tạo. Trong trường hợp cụ thể này, từ "kỹ năng" phải được hiểu là khả năng làm chủ các hành động khó kiểm soát.

Kết hợp nghiên cứu của các nước và thực tế Việt Nam, 10 kỹ năng sau đây là cơ bản và quan trọng nhất đối với người lao động trong thời đại ngày nay:

- Kỹ năng học và tự học (Learning to learn).
- Kỹ năng lãnh đạo bản thân và xây dựng thương hiệu cá nhân.
- Kỹ năng sáng tạo và dám mạo hiểm
- Kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức
- Kỹ năng lắng nghe (Listening skills).
- Kỹ năng thuyết trình (Presentation skills).
- Kỹ năng giao tiếp và ứng xử (Interpersonal skills).
- Kỹ năng giải quyết vấn đề (Problem solving skills).
- Kỹ năng làm việc đồng đội (Teamwork).
- Kỹ năng đàm phán (Negotiation skills).

- Vì vậy, bên cạnh kiến thức chuyên môn, người lao động cũng cần có thêm kỹ năng nghề nghiệp - kỹ năng mềm để đảm bảo việc làm, đồng thời tiến bộ trong tổ chức, doanh nghiệp thông qua việc làm, hiện thực hóa tiềm năng cá nhân, tăng năng suất, hiệu quả công việc, chiến lược đóng góp được sự chỉ đạo của các tổ chức và doanh nghiệp.

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

Tâm lực là thái độ trách nhiệm đối với công việc được giao, lòng say mê cần mẫn để hoàn thành các nhiệm vụ của doanh nghiệp giao. Mức độ đánh giá tâm lực thể hiện qua ý chí phấn đấu, tinh thần cầu tiến mỗi khi có nhiệm vụ. Kỹ năng làm việc theo nhóm, lòng trung thành với doanh nghiệp của mình.

Tâm lực cũng phản ánh nhân cách, thẩm mỹ, cách nhìn cuộc sống và bản sắc văn hóa của một nhân viên. Trình độ phát triển nhân cách và đạo đức đóng một vai

trò quan trọng trong mối quan hệ tương tác với các yếu tố của nguồn nhân lực, vì nó tạo cho con người khả năng thực hiện tốt hơn các chức năng kinh tế và nguồn nhân lực, chức năng xã hội và cũng như chức năng xã hội. Cung cấp cơ sở tâm lý để họ nâng cao khả năng sáng tạo trong công việc.

Trong doanh nghiệp, muốn nâng cao tinh thần, trước hết phải tạo môi trường làm việc thoải mái nhưng vẫn đảm bảo kỷ luật nghiêm minh, tác phong công nghiệp hóa, thưởng phạt minh bạch, rõ ràng, công bằng, khích lệ tinh thần người lao động. Nâng cao nguồn nhân lực doanh nghiệp còn là môi trường làm việc dân chủ, thu hẹp khoảng cách giữa người quản lý và người lao động, giữa người lao động để tăng tính đoàn kết, hợp tác và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc mình đảm nhận... Vì vậy, với quá trình phát triển đối với doanh nghiệp, nhân viên phải có những phẩm chất tâm lý cơ bản sau:

Khả năng tự giác, sống có kỷ luật có trách nhiệm trong công việc là tác phong làm việc đúng giờ, nhanh nhẹn, tháo vát, khẩn trương.

Khả năng giao tiếp, ứng xử văn minh, lịch sự (tích cực, tự tin, điềm đạm, hòa đồng với mọi người)

Tinh thần hợp tác với người khác (hợp tác giúp đỡ đồng nghiệp trong công việc)

Ai làm bất cứ công việc gì cũng cần có ý thức và trách nhiệm. Mức độ ý thức và tinh thần trách nhiệm của một người quyết định mức độ thái độ của người đó trong công việc, ảnh hưởng đến hành vi và quyết định hiệu quả công việc của người đó. Vì vậy, tiêu chuẩn đánh giá về thái độ, hành vi và trách nhiệm của người lao động là tiêu chí không thể thiếu để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Một người lao động dù có chuyên môn và kinh nghiệm đến đâu nhưng với tác phong không tốt, thái độ làm việc thiếu tích cực và thiếu tinh thần trách nhiệm thì lao động này không thể được đánh giá cao. Mỗi tổ chức, doanh nghiệp xây dựng hệ thống tiêu chuẩn đánh giá thái độ, hành vi và trách nhiệm của nhân viên tùy theo tình hình cụ thể. Các tiêu chí thường được sử dụng như:

- Tiêu chí đánh giá về phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp,
- Tiêu chí đánh giá về ý thức, thái độ nghề nghiệp,

- Tiêu chí đánh giá về tác phong lao động,
- Các tiêu chí đánh giá về chuyên môn (thời gian, số năm công tác, trình độ, năng lực chuyên môn, nghiệp vụ).

Đối với mỗi tiêu chí trên, mỗi tổ chức, doanh nghiệp đều xây dựng các yêu cầu cụ thể phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của tổ chức, doanh nghiệp mình, từ đó đưa ra các tiêu chí cho điểm để đánh giá động lực của người lao động.

Tiêu chí đánh giá dựa trên hiệu quả công việc của nhân viên.

Kết quả công việc của mỗi cá nhân hoàn thành là nền tảng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp. Người lao động có được giao đúng công việc của họ được giao từ đó người quản lý biết để đưa ra các đánh giá nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp.

Thông qua việc thực hiện công việc, nhà quản lý sẽ thu thập thông tin về nỗ lực của cá nhân và tập thể để thực hiện công việc, khả năng và chuyên môn của mỗi cá nhân và nguyên nhân dẫn đến việc thực hiện công việc. Số lượng các tiêu chí đánh giá, những trở ngại mà nhân viên gặp phải trong việc thực hiện công việc của họ, v.v. Từ đó, các nhà quản lý có cơ sở để đưa ra các quyết định đúng đắn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp của bạn, chẳng hạn như:

- + Tăng cường đào tạo các nhân viên chưa đủ trình độ chuyên môn và đào tạo nâng cao với các cán bộ nguồn của doanh nghiệp.
- + Có nhiều chính sách phần thưởng hơn nữa để khích lệ với các cán bộ, công nhân viên có nhiều thành tích trong công việc của doanh nghiệp
- + Có chế tài về trả thù lao cho người lao động xứng đáng với những cống hiến và đóng góp của mình cho doanh nghiệp. Có nhiều hoạt động thi đua, chấm điểm để khen thưởng người lao động có nhiều thành tích
- + Làm cơ sở cho việc trả thưởng cho nhân viên và các đánh giá thi đua. Chế độ đãi ngộ dựa trên hiệu suất sẽ tạo ra sự công bằng và khiến nhân viên cảm thấy an toàn trong công việc vì những đóng góp của họ cho doanh nghiệp đang được đền đáp. Ngoài ra, đánh giá thi đua sẽ khuyến khích nhân viên.

Có chế tài cho trong việc nâng lương, nâng ngạch trước thời hạn cho người lao động nếu đạt nhiều thành tích cao trong công việc.

Nâng cao hơn nữa điều kiện và môi trường làm việc trong doanh nghiệp, cần có văn hóa doanh nghiệp và các quy tắc ứng xử trong doanh nghiệp.

Cần có các khóa học nâng cao và các cuộc thi về nghiệp vụ chuyên môn để từ đó tìm ra những ưu điểm, khuyết điểm trong nguồn nhân lực và có giải pháp thích hợp giải quyết những hạn chế.

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”.

Vì vậy, thị trường lao động là nhân tố ảnh hưởng đến khả năng cung ứng lao động của doanh nghiệp, việc lựa chọn nguồn cung ứng lao động, số lượng, chất lượng và sự hình thành cơ cấu lao động.

Thị trường lao động Việt Nam hiện nay có đặc điểm chung là cung - cầu lao động mất cân đối, hệ thống thông tin thị trường lao động chưa hoàn thiện, thiếu đồng bộ và độ tin cậy thấp. Đặc biệt, việc cung cấp lao động có trình độ học vấn và chuyên

môn kỹ thuật tiên tiến vẫn còn hạn chế. Theo PGS.TS Nguyễn Đà Thành của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Việt Nam có năng suất lao động thấp, đứng thứ 77/125 quốc gia và vùng lãnh thổ, sau Indonesia, Philippines và Thái Lan. Ngoài ra, so với các nơi khác trên thế giới, thể lực thấp, xuất phát điểm thấp, chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp khó nâng cao.

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. Trong thời kỳ kinh tế bùng nổ, các doanh nghiệp luôn coi trọng bộ phận nhân sự có trình độ cao hơn so với các đối thủ cạnh tranh đó là vấn đề cấp bách, sống còn của mỗi doanh nghiệp. Từ đó các doanh nghiệp đưa ra các hoạch định chiến lược riêng cho mình để giành được các hợp đồng, giao tiếp hiệu quả với khách hàng ...

Đây là một trong những yếu tố tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Không chỉ đối với các công ty thương mại, sản xuất mà đối với các công ty cung cấp dịch vụ khách hàng, sự chuyên nghiệp của nhân viên giúp chiếm được nhiều thiện cảm từ khách hàng, thu hút và tiếp nhận yêu cầu mua hàng từ khách hàng.

Vì vậy, khi thị trường cạnh tranh gay gắt, các doanh nghiệp sẽ xây dựng chiến lược, kế hoạch theo cường độ cạnh tranh, đầu tư phát triển nguồn nhân lực. Mức độ cạnh tranh càng cao thì công ty càng đòi hỏi phải có một đội ngũ nhân lực đủ về số lượng, chất lượng, đủ năng lực để hoàn thành mục tiêu công việc, có kỹ năng tốt để giải quyết công việc một cách nhanh chóng. Vì vậy, trong điều kiện thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc phát triển nguồn nhân lực cần chú trọng cả về số lượng và chất lượng.

1.3.2. Các nhân tố bên trong

1.3.2.1. 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.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp gắn với mục tiêu của công ty, và hoạch định từ mục tiêu của công ty để đạt được mục tiêu.

Chiến lược và mục tiêu phát triển nguồn nhân lực phụ thuộc vào chiến lược kinh doanh và tình hình thực tế của doanh nghiệp, doanh nghiệp có đủ nguồn nhân lực về số lượng và chất lượng, có cơ cấu hợp lý thì mới có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ, mục tiêu, nhiệm vụ đã đề ra.

Khi mục tiêu của doanh nghiệp là tăng doanh thu bằng cách tăng sản lượng sản phẩm cung ứng trên thị trường. Việc tăng số lượng sản phẩm đến từ nhiều yếu tố: tăng năng suất lao động, làm việc ngoài giờ, thay đổi dây chuyền công nghệ sản xuất hoặc mở rộng quy mô sản xuất, thuê thêm công nhân. Điều này cần thời gian để lên lịch và chuẩn bị, vì quá trình tuyển dụng hoặc đào tạo cần có thời gian để thấy được kết quả.

1.3.2.2. 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.

Nếu nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp được coi là yếu tố then chốt cho sự phát triển của doanh nghiệp thì các lãnh đạo sẽ đưa ra các chính sách để ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực để góp phần xây dựng doanh nghiệp vững mạnh hơn nữa. Có nhiều chính sách chiêu mộ và giữ chân các nhân tài phục vụ cho doanh nghiệp của mình.

Nếu người lãnh đạo doanh nghiệp không có những chính sách chiêu mộ nhân tài và giữ chân nhân tài bằng cách lợi ích gắn liền với doanh nghiệp khi phát triển thì doanh nghiệp sẽ khó phát triển bền vững vì không giữ chân được người có năng lực

Ngoài ra, các chính sách quản lý nguồn nhân lực của một doanh nghiệp có ảnh hưởng trực tiếp đến các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Thực hiện tốt các chính sách này sẽ giúp doanh nghiệp có đủ nguồn nhân lực về chất lượng và số lượng để phục vụ cho các mục tiêu và chiến lược của mình.

1.3.2.3. 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.

Mặt khác, nếu cơ quan, đơn vị mà tuyển dụng được những cán bộ học chuyên ngành phù hợp thì việc bố trí, sử dụng sẽ thuận lợi, thiết thực và hiệu quả hơn. Ngược lại, nếu không tuyển được cán bộ có chuyên ngành phù hợp nhu cầu thì công việc không những không được tiến hành hiệu quả mà cơ quan, đơn vị còn phải mất thời gian, kinh phí để tiến hành đào tạo lại.

1.3.2.4. 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 người lao động tận lực hết sức mình để đạt

được kết quả tốt nhất trong công việc, để được mọi người thừa nhận. Thực tế cho thấy, nếu cơ chế chính sách khuyến khích, đãi ngộ cho người lao động được tiến hành tốt thì sẽ là động lực để tăng chất lượng làm việc của từng cá nhân và đội ngũ, khiến họ hết mình vì mục tiêu chung. Còn nếu chính sách khuyến khích, đãi ngộ không tốt thì người lao động sẽ nản, làm việc theo kiểu đối phó, theo trách nhiệm chứ không thực sự có mục đích cống hiến hết mình cho tổ chức.

1.3.2.5. 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

Từ cuối những năm 1980, cùng với sự đổi mới của đất nước, hệ thống ngân hàng Việt Nam đã thực hiện công cuộc đổi mới tương đối toàn diện, chuyển từ ngân hàng 1 cấp thành ngân hàng 2 cấp, hình thành các TCTD kinh doanh tiền tệ, tín dụng trong cơ chế thị trường theo định hướng xã hội chủ nghĩa.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động thông tin tín dụng đối với nền kinh tế nói chung và hoạt động tín dụng ngân hàng nói riêng, có được thông tin giúp phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng. Thống đốc NHNN đã chỉ đạo các bộ phận liên quan nghiên cứu hoạt động của trung tâm tín dụng thí điểm.

Nhằm thiết lập các kênh thông tin tin cậy và hiệu quả giúp các NHTM quản lý rủi ro tín dụng, năm 1999, NHNN chính thức thành lập Trung tâm Báo cáo tín dụng trên cơ sở tách Trung tâm Báo cáo tín dụng trực thuộc Vụ Báo cáo tín dụng - NHNN.

Quá trình hình thành và phát triển của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (CIC) có những dấu mốc quan trọng sau:

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 NHNN 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 NHNN 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

Từ năm 2009 đến nay, dưới sự hỗ trợ của NHNN Việt Nam và sự nỗ lực không ngừng của mình, CIC đã tự chủ hơn về tài chính, ngày càng hướng gần hơn tới mục

tiêu trở thành cơ quan TTTD hàng đầu trong khu vực thông qua các cam kết của mình. Đơn vị đã không ngừng cố gắng xây dựng và phát triển chuyên môn, nghiệp vụ, đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin hiện đại nhằm đem lại các sản phẩm và dịch vụ TTTD với chất lượng tốt nhất theo tiêu chuẩn quốc tế đáp ứng mục tiêu của NHNN đề ra và nhu cầu của các TCTD.

Đồng thời, tăng cường quản lý rủi ro để đảm bảo khả năng tiếp cận tín dụng công bằng cho người vay.

Ngày 11 tháng 11 năm 2013: Chính phủ ban hành Nghị định số 156/2013/NĐ-CP quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, trong đó Trung tâm Thông tin tín dụng đã đổi tên thành Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

Nghị định có hiệu lực chính thức kể từ ngày 26/12/2013.

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 NHNN 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 NHNN 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-TTĐ, 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 tổ chức



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của CIC

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

Bộ máy tổ chức tại CIC

Hội đồng quản lý: gồm 01 Chủ tịch Hội đồng quản lý và 04 thành viên.

Ban Tổng giám đốc: Gồm 01 Tổng giám đốc và 03 Phó Tổng giám đốc.

Các phòng: Gồm 12 phòng và 01 Chi nhánh.

Ban điều hành: Chịu trách nhiệm thực hiện các chủ trương, chỉ đạo, kế hoạch điều hành, công tác tài chính, nhân sự và kiểm tra, giám sát việc thực hiện các mục tiêu, kế hoạch hoạt động của CIC ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Tổng Giám đốc: Thực hiện các quyền và nghĩa vụ của CIC theo quy chế tổ chức và hoạt động của NHNN. Chịu trách nhiệm trước Thống đốc NHNN về mục tiêu, nhiệm vụ và hoạt động của các hoạt động kinh doanh và của đơn vị trước pháp luật.

Tổ chức đào tạo nâng cao chất lượng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ của đơn vị đáp ứng nhu cầu nhiệm vụ công việc. Sắp xếp, đánh giá, quy hoạch, nâng lương, bổ nhiệm, khen thưởng, kỷ luật cán bộ của đơn vị theo thẩm quyền do Thống đốc NHNN quy định.

Chủ tịch Ủy ban: Ủy ban Cạnh tranh và Công nhận, Ủy ban Tăng lương, Ủy ban Kỷ luật.

Phó Tổng giám đốc: Phụ trách kế toán

Phó Tổng giám đốc: Phụ trách hoạt động hỗ trợ

Phó Tổng giám đốc: Phụ trách hoạt động nghiệp vụ

Các phòng ban bao gồm:

- Văn phòng
- Phòng Tài chính kế toán
- Phòng Nghiên cứu, phát triển và Marketing
- Phòng Công nghệ Thông tin
- Phòng Thu thập và xử lý dữ liệu
- Phòng Kiểm soát và quản trị cơ sở dữ liệu
- Phòng Phân tích và xếp hạng tín dụng
- Phòng Thông tin quản lý
- Phòng Hỗ trợ khách hàng
- Phòng Đăng ký và Cấp tín dụng Doanh nghiệp
- Phòng Đăng ký Cá nhân và Thông tin Tín dụng ở Khu vực phía Bắc
- Đăng ký và cung cấp thông tin tín dụng khu vực phía Nam

- Bộ phận hỗ trợ khách hàng
- Chi nhánh Tín dụng TP. Hồ Chí Minh

Bộ máy tổ chức Đảng

Là Đảng bộ cơ sở trực thuộc Đảng bộ Ngân hàng Nhà nước.

Bộ máy tổ chức Công đoàn

Công đoàn đơn vị là bộ máy tổ chức đoàn thể hoạt động bên cạnh bộ máy chính quyền, là công đoàn cơ sở trực thuộc công đoàn NHTW và hoạt động theo Luật công đoàn.

Bộ máy tổ chức Đoàn thanh niên

Đoàn thanh niên hoạt động theo những nguyên tắc và điều lệ của đoàn thanh niên bên cạnh bộ máy chính quyền. Đoàn thanh niên đơn vị hoạt động trực thuộc Đoàn thanh niên NHTW.

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

Thực hiện Đề án phát triển CIC giai đoạn 2015-2020 được Thống đốc NHNN phê duyệt theo Quyết định số 1033/QĐ-NHNN ngày 26/5/2014; Kế hoạch hành động của NHNN về triển khai các Nghị quyết của Chính phủ về thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia, CIC đã tổ chức triển khai nghiêm túc và đạt được kết quả cao, đóng góp tích cực vào việc cải thiện chỉ số tiếp cận tín dụng của Việt Nam.

Tại báo cáo đánh giá Môi trường kinh doanh của Nhóm Ngân hàng thế giới trong giai đoạn 2015-2020, chỉ số chiều sâu TTTD của Việt Nam được ghi nhận cải thiện từ 5 lên 8/8 điểm tuyệt đối nhờ những cải cách trong hoạt động. Năm 2020, độ phủ thông tin của CIC tăng trưởng từ 41,8% năm 2015 lên 59,4%, cao hơn khu vực Đông Á TBD và OECD. Kết quả đạt điểm tuyệt đối về chỉ số chiều sâu TTTD và độ phủ TTTD vượt trên 18% so với đầu nhiệm kỳ đã giúp CIC hoàn thành sớm mục tiêu đề ra tại Đề án phát triển.

Giai đoạn 2015-2020, CIC đặt mục tiêu xây dựng và đưa vào vận hành Cổng thông tin kết nối khách hàng vay. Kết quả, từ tháng 6/2019, CIC đã hoàn thành và

chính thức đưa vào áp dụng Cổng thông tin trên cả giao diện web và ứng dụng điện thoại thông minh. Qua hơn 2 năm triển khai, CIC đã ghi nhận gần 140.000 khách hàng đăng ký thông tin; trên 500 sản phẩm tín dụng của TCTD được quảng bá; khoảng 2.000 tài khoản của các cán bộ tín dụng đăng ký. Số lượng khách hàng vay khai thác báo cáo tín dụng cũng tăng nhanh. Riêng năm 2020, CIC cung cấp khoảng 72.000 báo cáo tín dụng trực tiếp cho chính khách hàng vay, vượt mục tiêu đặt ra trong đề án phát triển và góp phần nâng cao tính minh bạch, chính xác của TTTD.

CIC đã hoàn thành xây dựng mô hình chấm điểm tín dụng thể nhân (năm 2020) theo tiêu chuẩn quốc tế. Theo đó, CIC thực hiện xếp hạng tín dụng và chấm điểm tín dụng khách hàng vay định kỳ hàng tháng trên 1 triệu pháp nhân và 44 triệu thể nhân trong kho dữ liệu. Đây là mục tiêu nhằm cung cấp các sản phẩm có giá trị gia tăng cho các TCTD và khách hàng vay. Các mô hình mới của CIC giai đoạn này đóng vai trò tích cực vào việc cải thiện, minh bạch hóa TTTD, đồng thời cũng tạo điều kiện thuận lợi để các khách hàng vay được tiếp cận tín dụng bình đẳng trên thị trường.

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

Ngay từ khi dịch Covid-19 bùng phát, CIC đã triển khai các giải pháp theo chỉ đạo của NHNN, chủ động nắm bắt, xây dựng kịch bản ứng phó, phương án làm việc từ xa và chia các đội làm việc tại các địa điểm khác nhau (Hội sở chính làm việc trụ sở CIC và 504 Xã Đàn; Chi nhánh Hồ Chí Minh làm việc tại 68 Nguyễn Huệ và 12 Hàm Nghi). Các bộ phận không trực tiếp kết nối cơ sở dữ liệu làm việc tại nhà 70%, các bộ phận có kết nối CSDL làm việc tại nhà 50%, đảm bảo an toàn, giãn cách xã hội, tránh nguy cơ lây lan dịch bệnh tại cơ quan. Do tính chất đặc thù của CIC làm việc chủ yếu trên hệ thống mạng nên CIC đã gấp rút xây dựng ứng dụng, giải pháp an toàn, an ninh mạng để đảm bảo các cán bộ CIC có thể làm việc được từ xa nhưng không ảnh hưởng đến an ninh mạng và an toàn, bảo mật thông tin.

Trong tình hình khó khăn chung, CIC đã có văn bản hướng dẫn kịp thời cho các TCTD báo cáo thông tin khách hàng theo Thông tư 01/2020/TT-NHNN quy định về việc TCTD cơ cấu lại thời hạn trả nợ, miễn, giảm lãi, phí, giữ nguyên nhóm nợ. Kết quả, CIC đã cập nhật thông tin của trên trên 284.000 khách hàng thuộc diện điều

chính theo Thông tư 01, với tổng dư nợ quy đổi là trên 531.000 tỷ đồng; cập nhật thông tin điều chỉnh nhóm nợ cho trên 78.000 khách hàng tại 38 TCTD.

Để hỗ trợ TCTD, người dân và doanh nghiệp chịu tác động bởi Covid19, từ đầu năm 2020, CIC đã quyết định giảm phí khai thác TTTD từ 5-20% trên tổng số tiền thanh toán hàng tháng cho các TCTD theo nguyên tắc mức khai thác càng nhiều, giảm càng lớn. Ngoài ra, nhận thấy khó khăn của các tổ chức tín dụng trong bối cảnh dịch bệnh, CIC tiếp tục giảm 50% tổng mức đóng góp hàng tháng của các tổ chức tín dụng từ tháng 3/2020 đến hết tháng 6 năm 2021; theo Nghị quyết số 42 và Thủ tướng Chính phủ. Quyết định số 15/2020 Quyết định 2020 / QĐ-TTg cung cấp thông tin miễn phí cho Ngân hàng Chính sách xã hội để hỗ trợ chương trình cho vay bù đắp tiền lương ngừng việc do Covid-19. Chính phủ (nay là Nghị quyết 154 và Quyết định 32/2020 / QĐ-TTg).

Kết quả đến hết năm 2021, CIC đã giảm khoảng 200 tỷ đồng tiền khai thác dịch vụ TTTD cho các TCTD. Đây là nỗ lực rất lớn của CIC nhằm chia sẻ khó khăn cùng TCTD, người dân và doanh nghiệp.

2.1.4.3. Xây dựng Cơ sở dữ liệu TTTD quốc gia

Để nâng cao chất lượng cơ sở dữ liệu TTTD quốc gia, CIC đã chủ động xây dựng và ban hành các quy trình nghiệp vụ mới để nâng cao khả năng xử lý, cập nhật dữ liệu tự động. Kết quả giai đoạn 2019-2021, CIC đã xây dựng được một cơ sở dữ liệu TTTD quốc gia thống nhất trên nền tảng công nghệ hiện đại, tích hợp được nhiều nguồn dữ liệu khác nhau, bao gồm 100% TCTD (kể cả gần 1.200 quỹ tín dụng nhân dân và 04 tổ chức tài chính vi mô). Tỷ lệ cập nhật số liệu thành công từ TCTD luôn đạt từ 95% trở trên; dữ liệu lịch sử được phân tổ, lưu trữ tối thiểu 5 năm theo quy định, có thể truy xuất phục vụ cho các hoạt động nghiệp vụ khác nhau của CIC.

Bên cạnh đó, CIC cũng đã không ngừng nỗ lực mở rộng mạng lưới thu thập thông tin từ các Bộ, Ngành và khoảng 50 tổ chức tự nguyện tham gia các hoạt động TTTD. Kết quả, năm 2021, độ phủ TTTD tiếp tục được cải thiện so với năm 2019, tăng hơn 2,9 triệu khách hàng vay (trên 10,7 triệu hồ sơ vay mới), nâng tổng số khách hàng trong kho dữ liệu TTTD quốc gia lên trên 45,6 triệu khách hàng vay (trong đó

trên 1,3 triệu khách hàng pháp nhân và gần 44,3 triệu khách hàng thể nhân), vượt trên 30% so với mục tiêu đặt ra.

2.1.4.4. Về dịch vụ thông tin tín dụng

Dịch vụ thông tin tín dụng là nhiệm vụ quan trọng và là cơ sở để CIC hoạt động theo cơ chế tự quản của đơn vị sự nghiệp công lập theo các Nghị định số 16 và số 141 của Chính phủ. Vì vậy, giai đoạn 2019-2021 là giai đoạn được CIC tập trung nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Cụ thể, các quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ được đơn vị chú trọng cải tiến. Đơn vị cũng không ngừng nỗ lực hoàn thiện hệ thống cung ứng sản phẩm và mở rộng phát triển các sản phẩm mới theo các nguồn thông tin đa dạng.

Đồng thời, đơn vị tập trung các giải pháp rút ngắn thời gian tạo và cung cấp thông tin, tăng cường cung cấp thông tin tự động. Đặc biệt, kênh thông tin tín dụng H2H mới hiện đại theo tiêu chuẩn API đã được CIC triển khai thí điểm vào cuối năm 2018 và chính thức áp dụng vào cuối năm 2020 nhằm hiện thực hóa kết nối thông tin hệ thống trực tiếp. Hệ thống quản lý rủi ro của các tổ chức tín dụng và hệ thống CIC rút ngắn thời gian xử lý và truyền dữ liệu, hạn chế tối đa sự can thiệp của con người vào quá trình xây dựng và sử dụng thông tin, giúp nâng cao độ tin cậy, an toàn, bảo mật của thông tin tín dụng, nâng cao hiệu quả trao đổi thông tin tín dụng.

Từ năm 2015 đến năm 2021, số lượng báo cáo khác nhau do CIC cung cấp đã tăng nhanh chóng, từ hơn 6,2 triệu lên hơn 41,3 triệu. Trong đó, báo cáo tín dụng truyền thống tăng 23,6%; báo cáo tra cứu nhanh tình trạng nợ đạt 20,3 triệu lượt, tăng 18,4%; báo cáo XHTD doanh nghiệp tăng 18,9%; dịch vụ TTTD do Chi nhánh Hồ Chí Minh cung cấp tăng 21,8%... Tỷ lệ các bản trả lời tin có thông tin luôn đạt trên 85%. Tỷ lệ các bản trả lời tin tự động đạt 85-90% và thời gian truy xuất thông tin tự động dưới 10 giây... So sánh với kế hoạch và mục tiêu do CIC đã đặt ra tại Đề án phát triển CIC, tất cả các chỉ tiêu này đều đạt và tăng trưởng vượt mức.

Ngoài các sản phẩm truyền thống, CIC còn phát triển và cung cấp các sản phẩm giá trị gia tăng như sản phẩm xếp hạng tín nhiệm, sản phẩm chấm điểm tín nhiệm; gói sản phẩm thông tin, dữ liệu cho các tổ chức tín dụng phục vụ hoạt động quản lý

rủi ro, tuân thủ Basel 2, quản lý danh mục đầu tư. Ngoài ra, trong 5 năm qua, CIC cũng đã thực hiện các hoạt động thông tin ở nước ngoài nhằm hỗ trợ các tổ chức tín dụng và các đơn vị thuộc NHNN, thông qua việc mở rộng các hoạt động hợp tác và trao đổi thông tin xuyên biên giới.

Riêng năm 2021, CIC đã trả lời hơn 50.000 yêu cầu tư vấn, thắc mắc qua hệ thống; xử lý kịp thời 168 đơn, thư khiếu nại của khách hàng vay liên quan đến thông tin tổ chức tín dụng phản ánh. Điều này sẽ góp phần cải thiện văn hóa tín dụng, nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của các tổ chức tín dụng.

2.1.4.5. Về ứng dụng CNTT vào hoạt động nghiệp vụ

Với việc hoàn thành và chính thức vận hành toàn bộ hệ thống mới trong khuôn khổ dự án FSMIMS - cấu phần CIC từ cuối 2017, tất cả các mặt hoạt động của CIC từ khi đưa hệ thống mới vào vận hành đến nay đều có sự tăng trưởng cao, từ số lượng và chất lượng dữ liệu đầu vào tới các sản phẩm dịch vụ và hoạt động nghiệp vụ khác. Bên cạnh đó, hệ thống mới còn cho phép CIC có thể triển khai một số hoạt động nghiệp vụ mới và có thể đầu tư phát triển mở rộng trong tương lai. Kết quả này cũng đã được WB ghi nhận trong các báo cáo đánh giá kết quả định kỳ của dự án.

Để chuẩn bị cho giai đoạn phát triển mới, CIC đã chủ động xây dựng và trình Thống đốc NHNN phê duyệt Kế hoạch ứng dụng CNTT giai đoạn 2018-2023, trong đó tập trung đầu tư nâng cấp tất cả các cấu phần trong hệ thống CNTT (Trung tâm dữ liệu, Trung tâm dự phòng, phòng máy chủ tại Chi nhánh Hồ Chí Minh, Hệ thống quản lý, giám sát tập trung), nghiên cứu áp dụng các công nghệ mới vào hoạt động nghiệp vụ; tổ chức nâng cấp ngay một số ứng dụng phần mềm theo các quy trình nghiệp vụ mới, đảm bảo tính tự động hóa cao; triển khai xây dựng và thực thi chính sách an toàn thông tin, đảm bảo hệ thống hoạt động an toàn, hiệu quả, tránh xâm nhập trái phép.

2.1.4.6. Về hợp tác quốc tế

Giai đoạn 2019-2021, hoạt động hợp tác quốc tế của CIC được mở rộng, tiêu biểu là năm 2019, CIC đã đăng cai và tổ chức thành công Hội nghị mạng lưới TTTD Châu Á lần thứ III tại Hà Nội với sự tham dự của các tổ chức quốc tế, các tổ chức TTTD

Châu Á. Hội nghị đã thể hiện vai trò ngày càng lớn mạnh của CIC đối với hệ thống ngân hàng Việt Nam và góp phần thúc đẩy sự phát triển, hội nhập của các tổ chức hoạt động TTDD trong khu vực.

Trong năm 2021, mặc dù dịch Covid-19 đã ảnh hưởng lớn đến mọi mặt hoạt động, đặc biệt là hoạt động hợp tác quốc tế nhưng CIC vẫn chủ động tham gia các phiên họp trực tuyến của một số tổ chức quốc tế như WB, IFC, mạng lưới ACRN về hoạt động TTDD, cơ sở hạ tầng tài chính và các giải pháp ứng phó của hoạt động TTDD trong thời gian dịch bệnh.

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.

Công tác kế toán được duy trì nề nếp, ổn định; thực hiện hạch toán kế toán hàng ngày; tổ chức chế độ kế toán theo quản trị để theo dõi, quản lý thu chi theo từng phòng, chi nhánh. Công việc của kho quỹ được tuân thủ và thực hiện đầy đủ, theo hệ thống, việc thu chi tiền mặt diễn ra an toàn, không sai sót.

Về Marketing, truyền thông: Trong năm 2021, CIC đã tư vấn và ký mới nhiều hợp đồng dịch vụ với các TCTD, nâng tổng số người sử dụng trên toàn quốc lên trên 54.500 tài khoản khai thác. Phối hợp với Vụ Truyền thông, Thời báo ngân hàng, Tạp chí ngân hàng để kịp thời tuyên truyền các hoạt động nghiệp vụ, chính sách hỗ trợ của CIC trong giai đoạn triển khai ứng phó dịch covid-19; đăng tải công khai các thông tin hỗ trợ khách hàng; cảnh báo kịp thời các hiện tượng mạo danh CIC để trực lợi trên website CIC, công thông tin kết nối khách hàng vay và các cơ quan báo chí trong ngoài ngành...

Công tác hành chính, quản trị được đảm bảo, đáp ứng được yêu cầu làm việc, đặc biệt trong giai đoạn triển khai Kế hoạch phòng chống dịch Covid-19. Công tác văn thư lưu trữ, bảo vệ cơ quan được củng cố và đẩy mạnh, tạo môi trường làm việc thoải mái, an toàn cho cán bộ, viên chức.

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

NHNN là cơ quan ngang Bộ, thành viên của Chính phủ, Trung tâm Thông tin tín 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. Tổng số công chức, viên chức CIC tính đến cuối năm 2021 là 272 người. Cơ cấu về đội ngũ công chức, viên chức của CIC tính đến thời điểm 31/12/2021 như sau:

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

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

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Nhận xét: Số liệu Bảng 2.1 cho thấy cơ cấu người lao động nói chung tại CIC, nữ giới chiếm tỷ lệ cao hơn nam. Đội ngũ người lao động được tuyển dụng mới cũng như cán bộ công chức, viên chức đang công tác tại CIC có trình độ học vấn ngày càng cao, có khả năng đáp ứng được yêu cầu về chuyên môn, kỹ năng chuyên sâu, khả năng ứng dụng các tiến bộ công nghệ tin học, phù hợp với yêu cầu quản lý hiện đại.

2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tin 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%).

Bảng 2.2: Cơ cấu ngạch công chức, viên chức qua các năm từ 2019 đến 2021

Đơn vị tính: Người

Ngạch công chức	Tổng số công chức, viên chức	Trong đó							
		Chuyên viên cao cấp và tương đương	Tỷ lệ (%)	Chuyên viên chính và tương đương	Tỷ lệ (%)	Chuyên viên và tương đương	Tỷ lệ (%)	Nhân viên phục vụ (bảo vệ, lái xe, hợp đồng..)	Tỷ lệ (%)
Năm									
Năm 2019	262	3	1,15	24	9,16	190	72,52	45	17,17
Năm 2020	265	3	1,13	24	9,06	209	78,87	29	10,94
Năm 2021	272	3	1.10	24	8.82	216	79.41	29	10.67

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho thấy Cơ cấu ngạch công chức, viên chức qua các năm từ 2019 đến 2021 (tính đến ngày 31/12 hàng năm) ta nhận thấy rằng ngạch chuyên viên cao cấp không thay đổi trong 3 năm, ngạch chuyên viên chính và tương đương năm thấp nhất là năm 2021 chỉ chiếm có 8.82% trên tỷ trọng của toàn đơn vị; Ngạch

chuyên viên và tương đương chiếm tỷ lệ cũng tương đối cao, do đã được quan tâm đào tạo, bồi dưỡng nên tỷ lệ năm sau có tăng hơn năm trước. Từ đó ta nhận thấy rằng, cơ cấu tổ chức ngạch qua các năm chưa đồng đều, ngạch cán sự và tương đương vẫn chiếm tỷ trọng cao gây ra sự mất cân bằng trong cơ cấu và yếu kém trong quản lý. Do đó cần đẩy mạnh hơn nữa công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhằm cơ cấu chuyển dịch về ngạch chuyên viên và cao hơn của toàn ngạch.

Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính

Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021

Đơn vị tính: Người

STT	Tiêu chí	2019		2020		2021	
		Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Nam	76	29,01	77	29,06	79	29,04
2	Nữ	186	70,99	188	70,94	193	70,96
	Tổng	262	100%	265	100%	272	100%

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Nhận xét: Số liệu tại Bảng 2.3 cho thấy có sự chênh lệch về số lượng giữa lao động nam và nữ tại CIC. Trong giai đoạn 2019-2021, tỷ lệ lao động nam chiếm khoảng 29% trong khi đó số lao động nữ chiếm hơn 70%. Tuy nhiên, xét trên khía cạnh về đặc thù lĩnh vực hoạt động của CIC, thì điều này tương đối phù hợp. Trên thực tế do phần lớn lao động tại CIC là lao động gián tiếp, làm việc tại văn phòng không chịu ảnh hưởng lớn bởi thời tiết do đó yêu cầu về thể lực không phải là yếu tố quyết định. Thêm vào đó, đặc thù công việc của CIC không yêu cầu người lao động phải di chuyển nhiều giữa các tỉnh. Vì vậy, việc sử dụng nhiều lao động nữ đem lại hiệu quả cao. Tuy nhiên, Trung tâm cũng cần xem xét lại cơ cấu lao động nam và nữ

cho phù hợp do lao động nữ thường bị ảnh hưởng bởi chế độ nghỉ thai sản, thời gian nghỉ chế độ ốm đau cũng cao hơn lao động nam.

Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

Bảng 2.4: Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi tại CIC giai đoạn 2019 đến 2021

Đơn vị tính: Người

STT	Tiêu chí	2019		2020		2021	
		Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
1	Dưới 30	46	17,56	47	17,74	53	19,49
2	Từ 30 đến 50	214	81,68	215	81,13	216	79,41
3	Trên 50	2	0,76	3	1,13	3	1,10
	Tổng	262	100%	265	100%	272	100%

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Nhận xét:

Bảng số liệu 2.4 cho thấy không có sự giao động lớn về cơ cấu độ tuổi của người lao động tại CIC trong giai đoạn năm 2019-2021. Xét về cơ cấu lao động theo độ tuổi, tại CIC chủ yếu cán bộ, công nhân viên nằm trong độ tuổi từ 30 đến 50 tuổi (năm 2019 với tỷ lệ 81.68%, năm 2020 với tỷ lệ 81.13% và năm 2021 với tỷ lệ 79.41%). Thực tế cho thấy Người lao động trong độ tuổi này thường đạt hiệu quả làm việc và chất lượng công việc cao hơn hai nhóm tuổi còn lại bởi họ có độ chín muồi cả về chuyên môn và kinh nghiệm. Thêm vào đó, người lao động tại độ tuổi này có thiên hướng đưa ra các quyết định dựa trên sự ổn định, mức độ gắn bó lâu dài của họ với tổ chức cũng có xu hướng cao hơn so với hai nhóm tuổi còn lại. Nhóm lao động dưới 30 tuổi là những cán bộ, công nhân viên có tuổi đời trẻ, ưa mạo hiểm, không

ngại thay đổi. Đặc biệt họ giàu nhiệt huyết, sẵn sàng chấp nhận các thách thức và cơ hội nên họ có xu hướng dễ dàng rời bỏ công việc khi có cơ hội mới. Bên cạnh đó, kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm của nhóm lao động dưới 30 tuổi chưa được chín muồi vì vậy đơn vị phải tăng sự đầu tư vào nhóm lao động tại độ tuổi này để giúp họ bứt phá trong công việc. Người lao động nằm trong độ tuổi trên 50 lại hoàn toàn trái ngược, người lao động tại độ tuổi này đạt đỉnh cao trong sự nghiệp của chính họ bao gồm cả về kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm vì vậy cần có các biện pháp động viên khuyến khích để họ có thêm động lực phát huy tối đa năng lực kinh nghiệm làm việc. Để đem lại hiệu quả cao nhất, CIC cần chú trọng, tập trung đầu tư, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của những người lao động nằm trong độ tuổi từ 30 đến 50 tuổi.

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.

Bên cạnh đó, Ban lãnh đạo và đơn vị luôn quan tâm đến các hoạt động nâng cao về thể lực cho người lao động như: kiểm tra chặt chẽ sức khỏe tại khâu tuyển dụng; thường xuyên tổ chức các hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao, vui chơi, giải trí để góp phần nâng cao sức khỏe cho người lao động. Đơn vị áp dụng tốt các chế độ làm việc và nghỉ ngơi khoa học và hợp lý, không ngừng đầu tư cải thiện môi trường làm việc, môi trường văn hóa công sở. Bên cạnh đó, đảng bộ, công đoàn, hội thanh niên và các đơn vị, cơ quan luôn quan tâm, chăm lo đến đời sống vật chất, tinh thần của

người lao động, thực hiện nhiều chủ trương, chính sách của tất cả người lao động tại CIC.

Định kỳ hàng năm toàn bộ người lao động trong đơn vị được tổ chức khám sức khỏe 01 lần/năm, riêng đối với cán bộ nữ được khám thêm chuyên khoa nữ 01 lần/năm.

Đơn vị còn phối hợp với tổ chức Công đoàn tổ chức nghỉ mát theo chế độ cho người lao động hàng năm.

Công tác chăm sóc đảm bảo dinh dưỡng cho người lao động được đơn vị quan tâm thông qua việc đơn vị đã và đang hỗ trợ cho toàn bộ người lao động tiền ăn ca trong đơn vị 1.400.000đồng/tháng trong năm 2021.

Nhờ có những biện pháp tích cực và đồng bộ, sức khỏe của đội ngũ công chức, viên chức CIC đã có những chuyển biến khá tích cực và được cải thiện một cách đáng kể, cụ thể được thể hiện tại bảng số liệu dưới đây.

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	-	-	-	-	-	-
	Tổng	262	100%	265	100%	272	100%

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Bảng số liệu 2.5 cho thấy, số cán bộ nhân viên có sức khỏe tốt tăng lên từng năm. Theo số liệu thống kê trên người lao động đạt sức khỏe rất tốt (Loại I) tăng từ 35,11% (năm 2019) lên 35,47% (năm 2020) lên 35,67% (năm 2021). Người lao động tại CIC đa số nằm trong loại II (sức khỏe tốt). Người lao động trong loại III (trung bình) và loại IV, V (yếu) có xu hướng giảm dần (năm 2019 chiếm khoảng 12%, năm 2020 chiếm khoảng 11%, năm 2021 giảm xuống còn 10%). Tuy nhiên, con số thống kê trên chỉ phản ánh số liệu trong năm thống kê một cách khái quát. Trên thực tế, vẫn còn tồn tại tình trạng người lao động khi ốm đau hay bị bệnh thường tự điều trị tại nhà hoặc không thông báo. Do đó, cơ quan cũng không nắm hết được. Số liệu bảng 2.6 cho thấy CIC luôn quan tâm đến sức khỏe của người lao động, đề cao sức khỏe và sự an toàn của người lao động bằng các biện pháp tích cực như bảo hộ lao động, khám sức khỏe định kỳ, phát hiện và hỗ trợ người lao động kịp thời để tìm kiếm điều trị y tế khi bị ốm. Vì vậy, hoạt động này còn giúp nâng cao thể lực cho người lao động của đơn vị và giảm tỷ lệ người lao động “trung bình” và “yếu kém”.

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

	Tổng số Cán bộ, công chức, viên chức	Trên Đại học	Tỷ lệ (%)	Đại học/Cao đẳng	Tỷ lệ (%)	Trung cấp	Tỷ lệ (%)	Khác	Tỷ lệ (%)
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)

Nhìn vào Thực trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức, viên chức qua các năm từ 2019 đến 2021 (tính đến ngày 31/12 hàng năm) ta nhận thấy rằng trình độ của cán bộ trong Trung tâm đang từng bước được cải thiện, cán bộ có trình độ đại học là chủ yếu. Năm 2019 số công chức, viên chức có trình độ đại học chiếm 61.45% nhưng đến năm 2020 số công chức, viên chức là 61.13%, vì một số công chức, viên chức chuyển sang trình độ cao học, đây là số lượng đáng khuyến khích để nhằm phát triển hơn nữa trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ văn hóa của công chức, viên chức nhằm phát huy hết những thế mạnh trong việc phục vụ nhân dân và ổn định của nhà nước. Công chức, viên chức có trình độ đại học giảm trong khi đó công chức, viên chức có trình độ cao học lại tăng. Tỷ lệ công chức, viên chức có trình độ trung cấp thấp chiếm chưa đến 2% trên tổng số lao động chứng tỏ trình độ của người lao động tại CIC đều ở mức khá cao. Bên cạnh những thuận lợi của việc giảm

trình độ đại học của công chức, viên chức là những khó khăn trong việc cơ cấu của đơn vị, những người có trình độ trên đại học mong muốn có được vị trí, cơ hội thăng tiến nhiều hơn. Tuy nhiên vị trí quản lý, lãnh đạo có hạn do đó ảnh hưởng tâm lý phần đầu của người lao động.

Biên chế lao động của CIC trong thời gian qua có biến động không đáng kể, tương đối ổn định qua các năm. Sự biến động nhân sự chủ yếu xuất phát từ nhu cầu bổ sung cán bộ để đáp ứng sự gia tăng các nghiệp vụ, nhiệm vụ mới và yêu cầu của định hướng phát triển. Với mục tiêu đảm bảo thực hiện đầy đủ và có hiệu quả vai trò của CIC là đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện về thông tin tin dụng, Tổng Giám đốc CIC đã trình Thống đốc NHNN đề án vị trí việc làm theo hướng tăng cường những cán bộ trẻ, được đào tạo bài bản, có năng lực chuyên môn sâu cho đơn vị nên độ tuổi bình quân của CIC rất trẻ.

Trình độ chuyên môn là một tiêu chí quan trọng khi đánh giá khả năng trí tuệ của một nhân viên, nhưng các kỹ năng khác trong công việc cũng quan trọng không kém. Vì vậy, trong giai đoạn khoa học công nghệ phát triển mạnh mẽ, đất nước mở cửa hội nhập như ngày nay, CIC cần chú trọng xây dựng các chỉ tiêu đánh giá cũng như dành sự quan tâm, đầu tư hơn nữa nhằm bổ sung và nâng cao các kỹ năng cần thiết cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại 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*

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

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Bảng số liệu 2.7 trên cho thấy, tại CIC bốn kỹ năng cần thiết để phục vụ cho công việc bao gồm: trình độ tiếng Anh, trình độ tin học văn phòng, kỹ năng làm việc (gồm kỹ năng về: chuyên môn, tổng hợp thông tin, làm việc độc lập, làm việc nhóm, lập kế hoạch, quản lý thời gian, thuyết trình, đàm phán, giao tiếp) và kỹ năng quản lý lãnh đạo đã được đơn vị quan tâm và đầu tư phát triển. Tỷ lệ công chức, viên chức và người lao động tại CIC có trình độ tiếng Anh và trình độ tin học văn phòng có khả năng đáp ứng yêu cầu công việc luôn đạt 100%. Đây là những kỹ năng cơ bản, không thể thiếu để có thể hoàn thành các công việc được giao tại CIC. Bên cạnh đó, các kỹ năng làm việc và kỹ năng quản lý, lãnh đạo cũng được CIC chú trọng phát triển. Số

lượng lao động đã qua đào tạo tại đơn vị tăng nhanh trong giai đoạn 2019-2021. Số lao động đã qua đào tạo các lớp về kỹ năng làm việc tăng mạnh qua các năm (năm 2019 đạt 58,02%, năm 2020 đạt 63,67% và năm 2020 đạt 66,54%) trên tổng số lao động. Bên cạnh đó, CIC cũng không ngừng đầu tư vào đào tạo lực lượng lãnh đạo và chuẩn bị đội ngũ lãnh đạo kế cận trong tương lai. Điều này được thể hiện rõ qua việc số lượng các lớp đào tạo về kỹ năng được gia tăng nhanh qua các năm, số lượng cán bộ công chức viên chức tại CIC tham dự cũng không ngừng tăng lên, năm 2021 tỷ lệ người lao động đã qua các lớp đào tạo về kỹ năng quản lý, kỹ năng lãnh đạo tăng 5% so với năm 2020 và tăng 10% so với năm 2019.

Qua các con số tổng hợp nêu trên, có thể đánh giá khái quát về đội ngũ công chức, viên chức, người lao động CIC như sau:

Nhân lực CIC có sự gia tăng không đáng kể. Về số lượng, đội ngũ nhân lực này được phát triển khá đầy đủ theo thời gian, đảm bảo đáp ứng khá đầy đủ các vị trí công việc. Chất lượng đội ngũ công chức, viên chức ngày càng tăng so với trước đây, phần lớn được đào tạo cơ bản, chuyên ngành học phù hợp với vị trí công tác, đáp ứng được nhu cầu công việc mà NHNN giao.

Nhân lực làm việc tại CIC tương đối trẻ. Ta thấy độ tuổi của người lao động chủ yếu từ 30 tuổi đến dưới 50 tuổi (tỷ lệ người lao động có độ tuổi 30 dưới 50 tuổi chiếm khoảng 81% tổng số người lao động). Với cơ cấu tuổi này, nguồn nhân lực CIC có tiềm năng phát triển. Bởi ở độ tuổi này, nguồn nhân lực CIC có đủ điều kiện sức khỏe, có kinh nghiệm làm việc, có thời gian để phấn đấu, đồng thời có trình độ để tiếp cận kiến thức, kỹ năng và công nghệ mới thông qua hoạt động đào tạo bồi dưỡng, các hoạt động và dự án hỗ trợ kỹ thuật từ các chương trình hợp tác đa phương và song phương.

Bên cạnh những mặt tích cực, đội ngũ nhân lực CIC còn tồn tại những hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển của CIC nói riêng, của ngành và của nền kinh tế nói chung. Đó là, mặc dù chất lượng đội ngũ công chức, viên chức CIC ngày càng tăng, tuy nhiên chất lượng trình độ đào tạo trên đại học còn phát triển chưa tương xứng với sự phát triển của đơn vị. Tình trạng thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao,

thiếu đội ngũ chuyên gia trong các mảng công việc còn tồn tại. Công chức, viên chức CIC ít có cơ hội thâm nhập thực tế nên thực hiện nhiệm vụ không phải lúc nào cũng đạt mục tiêu, hiệu quả và đáp ứng yêu cầu thực tế.

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 ...

Do thực hiện nghiêm kỷ luật lao động, thi đua khen thưởng, đánh giá công việc nên số lượng công chức, viên chức, người lao động của CIC vi phạm kỷ luật, pháp luật là rất ít. Trong suốt 3 năm giai đoạn 2019-2021 theo số liệu thống kê của Văn phòng không có người lao động nghỉ việc không lý do, tình trạng đi đi muộn, về sớm giảm dần qua các năm, năm 2019 chỉ có 3 trường hợp, đến năm 2021 tình trạng đi muộn, về sớm đã không còn xảy ra. Cụ thể được thể hiện ở bảng dưới đây:

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

Năm			
Chỉ tiêu	2019	2020	2021
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
Tổng	3	1	0

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Trong bản tự kiểm tra, tự phê bình hàng năm của công chức, viên chức, người lao động CIC cho thấy về cơ bản người lao động CIC hiểu biết đúng đắn về chủ nghĩa

Mác - Lê-nin, quan điểm đường lối của CIC. Kiên định đi theo lý tưởng của Đảng, giữ vững lập trường, vững vàng trước những diễn biến phức tạp. Đa số công chức, viên chức của CIC luôn chủ động trong công việc, có tinh thần trách nhiệm, dám nghĩ dám làm, dám chịu trách nhiệm. Bản thân và gia đình công chức, viên chức, người lao động chấp hành tốt chính sách của Đảng, pháp luật của dân tộc. Công chức và lực lượng lao động dịch vụ công cũng tham gia hiệu quả vào việc phổ biến, vận động và giải thích các chủ trương, chính sách và pháp luật. Kết quả phân loại người lao động tại CIC được tổng hợp tại bảng số liệu dưới đây:

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

Đơn vị tính: Người

Phân loại	Năm 2019	Tỷ lệ %	Năm 2020	Tỷ lệ %	Năm 2021	Tỷ lệ %
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	
Tổng	262	100	265	100	272	100

(Nguồn: Văn phòng - CIC)

Bảng số liệu 2.9 cho thấy giai đoạn 2019-2021, số lượng và tỷ lệ công chức, viên chức hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao tăng dần qua các năm. Năm 2021 số người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ đạt 56 người và tăng 1,72% so với năm 2020; năm 2020 đạt 50 người và tăng 0.17% so với năm 2019. Đặc biệt, trong 3 năm liên tiếp giai đoạn 2019-2021, không xảy ra trường hợp công chức, viên chức, người lao động không hoàn thành công việc, nhiệm vụ được giao.

Những kết quả trên phần nào chỉ ra rằng ý thức trách nhiệm của người lao động đối với công việc tại CIC ngày càng cao. Số người vi phạm nội quy, quy chế

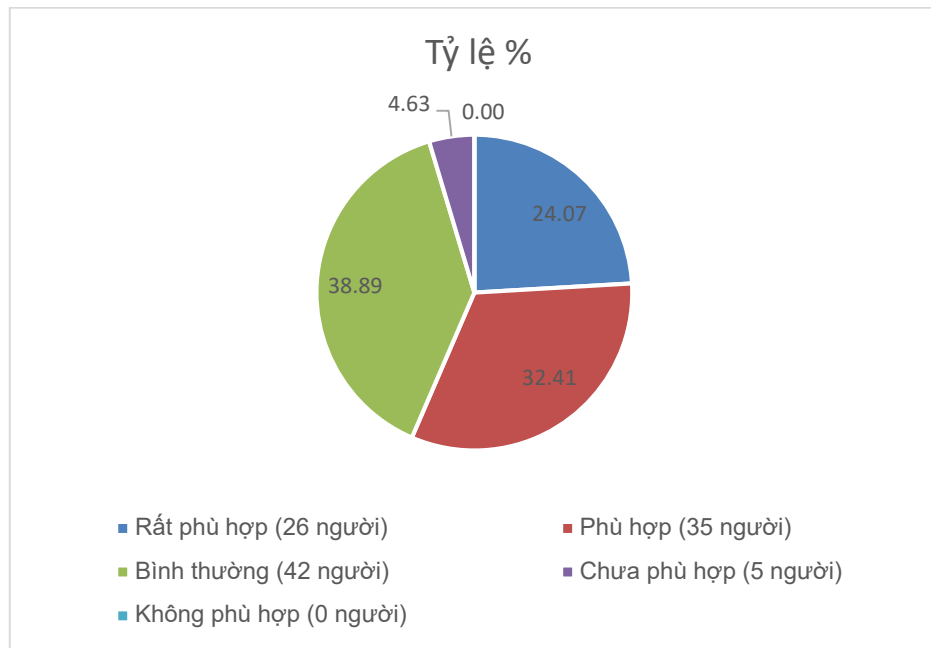
giảm đáng kể, không có ai vi phạm nặng, không có người lao động bị kỷ luật. Công chức, viên chức, người lao động tại CIC không có ai vi phạm đạo đức lối sống; sống có trách nhiệm và đúng chuẩn mực đạo đức, không vi phạm pháp luật. Tuy nhiên vẫn tồn tại một số tồn tại, hạn chế nhất định như các ngày hội lớn không tổ chức được do khó bố trí sắp xếp công việc đối với công chức, viên chức toàn đơn vị.

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)

Qua biểu đồ 2.1, ta thấy đa số người lao động tại CIC được khảo sát đều đánh giá môi trường làm việc, nghỉ ngơi đạt mức tốt, 26/108 người được khảo sát đánh giá là rất phù hợp chiếm 24.07%, 35/108 người đánh giá là phù hợp chiếm 32.41%, chỉ 5 người đánh giá là chưa phù hợp chiếm 4,63%, không có người nào đánh giá môi trường làm việc nghỉ ngơi là không phù hợp. Điều đó phần nào thể hiện được đơn vị đã có sự quan tâm và đầu tư đúng mức đến môi trường làm việc, chế độ nghỉ ngơi của người lao động, góp phần duy trì và nâng cao thể lực cho người lao động tại đơn vị.

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)

Qua số liệu khảo sát tại Bảng 2.10, ta có thể thấy rằng kiến thức về chuyên môn và kiến thức về ngành ngân hàng được người lao động đánh giá cao nhất về mức độ cần thiết để phục vụ công việc, tiếp theo là kiến thức chung về văn hoá - xã hội - pháp luật, kiến thức về khách hàng và kiến thức về quản trị nguồn nhân lực với điểm trung bình là 4,3; 3,7; 3,5 và 3,4. Nhìn chung, người lao động tại CIC đã phần nào nhận thức và đánh giá đúng mức về tầm quan trọng của các nhóm kiến thức đối với vị trí công việc hiện tại của bản thân. Để làm tốt công việc, nhiệm vụ được giao, trước hết người lao động phải có kiến thức chuyên môn vững vàng, không ngừng trau dồi, cập nhật kiến thức mới. Sự hiểu biết của khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng, nhờ sự hiểu biết và kiến thức này, đơn vị có thể cung cấp cho khách hàng những giải pháp phù hợp một cách nhanh chóng và kịp thời, từ đó giảm thiểu thời gian thi công, dự án, giảm chi phí thực hiện và tăng lợi nhuận.

Số lượng người lao động đánh giá kiến thức quản trị nguồn nhân lực từ mức trung bình trở xuống là 65 người, tương đương với tỷ lệ 60,19 % trên tổng số người được khảo sát. Chỉ tiêu này cho thấy tư duy hoạt động và làm việc theo nhóm của

người lao động tại đơn vị còn thấp, đa số người lao động chỉ cố gắng tập trung hoàn thành công việc được giao, kỹ năng làm việc theo nhóm còn hạn chế, dẫn đến tình trạng làm gia tăng thời gian thực hiện dự án; nhiều công việc, phần mềm khi tổng hợp lại gặp nhiều lỗi do các modul lập trình hoạt động không đồng bộ, thiếu liên kết.

Ngoài chuyên môn bắt buộc, kỹ năng mềm là kỹ năng quan trọng giúp mọi người đạt được năng suất cao nhất và giúp nhân viên thư giãn, vượt qua khủng hoảng, sáng tạo và đổi mới. Sau đây, là ý kiến đánh giá của người lao động về các kỹ năng sau các khoá đào tạo tại đơn vị giai đoạn 2019-2020.

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)

Theo khảo sát đánh giá của người lao động tại Bảng 2.11 về các kỹ năng sau các khoá đào tạo của CIC, kỹ năng chuyên môn được người lao động đánh kết quả tốt nhất với điểm trung bình đạt 4,1/5, tiếp sau đó là kỹ năng làm việc nhóm cũng được đánh giá cao với điểm trung bình đạt 3,9/5. Kỹ năng quản lý thời gian và kỹ năng đàm phán sau khi đào tạo vẫn ở mức thấp (điểm chung bình chỉ đạt 3,0/5). Việc

rèn luyện kỹ năng quản lý thời gian và kỹ năng đàm phán chưa thực sự được người lao động quan tâm, kỹ năng còn yếu chưa linh hoạt. Đơn vị cần có các biện pháp để người lao động có thể hoàn thiện hơn các kỹ năng này.

Nhìn chung, người lao động tại CIC có kiến thức tương đối tốt về các kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn, đặc biệt kỹ năng này được đánh giá là dễ được nâng cao sau các khóa đào tạo. Tuy nhiên, các kỹ năng mềm không được đào tạo, bổ sung và cập nhật một cách bài bản và thường xuyên. Các kỹ năng mềm của nhân viên hiện tại chủ yếu có được từ kinh nghiệm hàng ngày, không có lý luận khoa học và không được đào tạo bài bản. Đây là một vấn đề đáng quan ngại cho CIC trong điều kiện hiện nay.

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)

Theo số liệu trong bảng hỏi 2.12, tần suất người lao động được khảo sát nghỉ làm thường xuyên chỉ có 1 người chiếm tỷ lệ rất nhỏ, tỷ lệ tương ứng là 0,9%, số người ít xin nghỉ việc chiếm 46,3%. Số người thỉnh thoảng chiếm 9,3%. Đi làm muộn là không phổ biến, với 14,8% người được hỏi nói rằng họ thỉnh thoảng đến muộn, với tỷ lệ trễ từ 5-10 phút.

Tình trạng người lao động thường xuyên bỏ vị trí làm việc để làm công việc khác không diễn ra, tỷ lệ số người ít khi rời bỏ vị trí làm việc chiếm 29,6%. Bên cạnh đó tiếp khách trong giờ làm việc cũng là một nguyên nhân dẫn đến sự gián đoạn thời gian làm việc. Có thể thấy, một trong những nguyên nhân khiến nhân viên ngừng việc dở dang là do cách sắp xếp, phân bổ công việc của người quản lý chưa thực sự hợp lý. Ngoài ra, việc tiếp khách trong giờ làm việc cũng là một nguyên nhân khiến giờ làm việc của doanh nghiệp bị gián đoạn. Tình trạng nhân viên bỏ giữa chừng để tiếp

khách, đi làm muộn thể hiện sự thiếu tận tâm, thiếu tôn trọng và nghiêm túc trong công việc. Trong quá trình làm việc vẫn xảy ra tình trạng tranh cãi với đồng nghiệp, tỷ lệ thỉnh thoảng chiếm 21,3 %. Từ các số liệu trên có thể nhận định sơ bộ: một bộ phận người lao động còn tồn tại thái độ làm việc chưa thực sự nghiêm túc, số liệu thực tế của bộ phận Văn phòng thống kê chưa phản ánh hết tình hình thực tế về thái độ tuân thủ nội quy, quy định của cơ quan.

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
Tổng		108		108		108

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

Bảng khảo sát 2.13 cho thấy mức độ rất sẵn sàng và sẵn sàng làm việc khi tiến độ công việc đòi hỏi người lao động cần tăng ca hay nhận thêm công việc phù hợp với chuyên môn, nghiệp vụ được giao chỉ chiếm 40.74% tương đương 44 người được khảo sát đồng ý. Mức độ không muốn tăng ca là 29/108 người, chiếm tỷ lệ 26,85%. Bên cạnh đó, mức độ không muốn nhận thêm công việc khác là 23 người (chiếm 21,30%). Một trong những nguyên nhân khiến người lao động thiếu sự chuẩn bị hoặc thiếu nhiệt tình với công việc chủ yếu là do chưa gắn bó với đơn vị và thiếu động lực đầu tư, nhất là động lực kinh tế. Tại CIC, khối lượng công việc, lương tăng

ca, làm thêm giờ chưa đủ hấp dẫn người lao động. Đây là những nguyên nhân chính dẫn đến sự thiếu nhiệt tình của người lao động trong đơn vị.

Số lao động tự có thể tự giải quyết khó khăn trong công việc đạt mức cao. Số người rất cố gắng và cố gắng đạt 88 người (chiếm 81,48%), không có người nào từ bỏ hay không cố gắng khi gặp phải những khó khăn trong công việc. Đây là dấu hiệu thể hiện trình độ, kỹ năng làm việc của người lao động tại đơn vị đạt kết quả tốt.

Khi tác giả phỏng vấn ông Cao Văn Bình, Tổng giám đốc CIC, ông nói về tầm quan trọng của thái độ nhân sự, ông cho rằng ý thức kỷ luật và nhiệt huyết nghề nghiệp là những yếu tố vô cùng quan trọng. Quan trọng là, nếu không có những yếu tố này thì dù có kiến thức và kỹ năng tốt cũng khó có thể thực hiện công việc một cách hiệu quả.

Có thể thấy, dù ở cương vị công tác nào chỉ cần người lao động nhận rõ vai trò của mình và có thái độ làm việc tích cực thì mới có thể mang lại hiệu quả lao động tốt.

2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm Thông tin tín 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

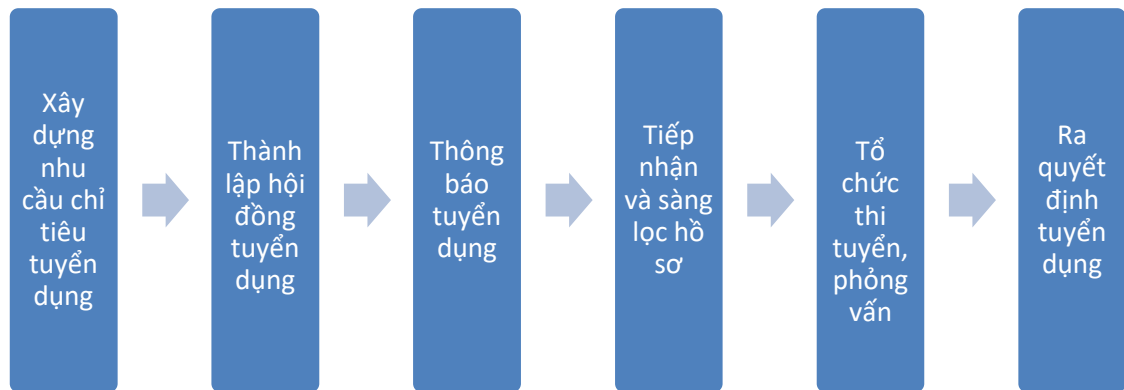
Tại CIC, Ban lãnh đạo đều là những người có thâm niên trong ngành tài chính ngân hàng, công nghệ thông tin, họ hiểu rõ vai trò của TTDD, tầm quan trọng của công nghệ thông tin đến quá trình hình thành, xây dựng và tạo lập các sản phẩm TTDD, các xu hướng phát triển TTDD trên thế giới. Hơn thế nữa, lãnh 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.

Quy trình tuyển dụng tại CIC được đơn vị xây dựng tương đối chi tiết, cụ thể từng bước. Tại quy trình tuyển dụng, CIC đã phân cấp trách nhiệm rõ ràng đến từng đối tượng liên quan, quá trình tuyển dụng kỹ lưỡng, các tiêu chí và yêu cầu để chấm điểm, đánh giá được thống nhất, đồng thời cũng góp phần quyết định đến việc giảm thiểu những chi phí phát sinh cho đào tạo về sau.

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)

Bước 1: Xây dựng nhu cầu, chỉ tiêu tuyển dụng:

Các phòng ban, bộ phận trong CIC có nhu cầu tuyển dụng trực tiếp chịu trách nhiệm đồng thời phối hợp với Văn phòng để xác định các nhu cầu tuyển

dụng bao gồm số lượng, vị trí và trình độ lao động cần tuyển dụng. Văn phòng tập hợp báo cáo Lãnh đạo đơn vị duyệt chỉ tiêu.

CIC sẽ đánh giá, xác định nhu cầu của các đối tượng lao động cần thuê theo tình hình thực tế hoạt động kinh doanh của đơn vị trong từng thời kỳ.

Trên thực tế, việc xác định nhu cầu tuyển dụng của CIC còn nhiều mặt chưa hợp lý như chưa xác định rõ thời hạn nộp nhu cầu tuyển dụng của các bộ phận, thời gian đăng tuyển ngắn, thiếu đảm bảo. Thực tế cho thấy, để có thể tuyển dụng được những ứng viên ưu tú, phù hợp với các yêu cầu tuyển dụng thì công tác tuyển dụng phải được lập kế hoạch rõ ràng, ngược lại việc tuyển dụng gấp gáp, vội vàng, không trong kế hoạch thì cơ hội, tỷ lệ tìm kiếm được nguồn nhân lực mới phù hợp không cao.

Bước 2: Thành lập Hội đồng tuyển dụng

Để chuẩn bị cho công tác tuyển dụng, Ban Lãnh đạo CIC thành lập Hội đồng tuyển dụng. Hội đồng có quyền hạn, chức năng và nhiệm vụ bao gồm tổ chức tuyển dụng và ra quyết định tuyển dụng.

Thành phần Hội đồng tuyển dụng của CIC bao gồm:

Chủ tịch Hội đồng tuyển dụng đơn vị: Phó Tổng Giám đốc.

Ủy viên thường trực Hội đồng: Trưởng phòng ban đề xuất và được duyệt chỉ tiêu tuyển dụng.

Ủy viên Hội đồng: Trưởng Bộ phận tổ chức cán bộ - Văn phòng CIC.

Thư ký Hội đồng: Cán bộ Bộ phận tổ chức cán bộ - Văn phòng CIC.

Bước 3: Thông báo tuyển dụng

Phòng Tổ chức cán bộ - Văn phòng CIC sẽ đăng tải thông tin tuyển dụng qua các kênh chính: đăng tải trên website CIC và các website tuyển dụng khác (Itviec.com); cung cấp thông tin cho cán bộ, nhân viên trong toàn đơn vị.

Bước 4: Tiếp nhận và sàng lọc hồ sơ

Bộ phận tổ chức cán bộ - Văn phòng CIC là đầu mối thông báo tuyển dụng, tiếp nhận hồ sơ dự tuyển theo đúng quy định.

Ứng viên không đáp ứng các tiêu chuẩn tuyển dụng sẽ bị loại sau khi hồ sơ của ứng viên đã được tiếp nhận và nghiên cứu mà không có đầy đủ tài liệu hoặc nếu tài liệu được cung cấp không hợp lệ. Đơn vị sẽ gửi thông báo đến các trường hợp đạt yêu cầu và hẹn thời gian đến dự thi tuyển.

Bước 5: Tổ chức thi tuyển, phỏng vấn

Đơn vị sẽ tổ chức thi trình độ chuyên môn. Việc kiểm tra được tổ chức dưới hình thức thi tự luận.

Đề thi luận bao gồm các bài toán lý thuyết và giải quyết tình huống về năng lực và chuyên môn, qua đó đánh giá khả năng phân tích và tích hợp của thí sinh.

Sau khi kết quả kỳ thi được công bố, hội đồng tuyển dụng sẽ tiến hành phỏng vấn những ứng viên hài lòng với kết quả kỳ thi. Qua quá trình phỏng vấn, đơn vị có cái nhìn cụ thể về ngoại hình, tiềm năng và tính cách của ứng viên. Đồng thời, đây cũng là cơ hội để tìm hiểu thêm về kiến thức, trình độ, kỹ năng, năng lực, khả năng đặc biệt, kinh nghiệm, kỹ năng ứng xử, kỳ vọng của ứng viên, từ đó đánh giá hiệu quả công việc. Qua phỏng vấn, hai bên cung cấp thêm những thông tin cần thiết mà cả hai bên đều quan tâm.

Bước 6: Ra quyết định tuyển dụng

Khi các ứng viên đã đạt đầy đủ các tiêu chuẩn và vượt qua vòng phỏng vấn, Hội đồng tuyển dụng sẽ ra quyết định tuyển dụng theo đúng chức năng nhiệm vụ đã được phân công, thực hiện việc ký kết hợp đồng lao động với các ứng viên theo đúng quy định của đơn vị và pháp luật.

**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

Qua những phân tích trên, về cơ bản hoạt động tuyển dụng của CIC đã được xây dựng tương đối hoàn chỉnh. Công tác tuyển dụng luôn đảm bảo đúng quy trình, khách quan, công bằng, tuyển dụng đúng đối tượng cần tuyển dụng. Tuy nhiên, tiêu chuẩn tuyển dụng đang áp dụng tại CIC chủ yếu dựa trên trình độ học vấn và trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người lao động, chưa có sự quan tâm đúng mức đến các kỹ năng mềm của các ứng viên. Hiện tại đơn vị vẫn còn tồn tại hạn chế trong quy trình tuyển dụng đó là chưa xây dựng được mô tả công việc cho từng vị trí tuyển dụng. Vì vậy, để công tác tuyển dụng được hoàn thiện hơn, giúp đơn vị lựa chọn được những ứng cử viên có chất lượng cao, đơn vị cần khắc phục được hạn chế này.

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

S T T	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)

Theo bảng số liệu 2.14 đã cho thấy Hội đồng tuyển dụng tại CIC đã thực hiện tốt nhiệm vụ tuyển dụng được phân công. Về số lượng lao động, đơn vị đã đáp ứng được tổng nhu cầu cần tuyển dụng hàng năm. Không có nhân viên rời bỏ công việc qua các năm giai đoạn 2019-2021. Điều này cũng phần nào thể hiện đơn vị đã quan tâm, giám sát và nắm bắt kịp thời nhu cầu tuyển dụng của các phòng ban nói riêng và tình hình nhân sự toàn đơn vị. Công tác tổ chức và thực hiện các đợt tuyển dụng giai đoạn 2019-2021 đã kịp thời bổ sung nguồn nhân lực còn thiếu và được đơn vị nghiêm túc thực hiện.

Việc tuyển dụng được thực hiện tốt không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh mà còn giúp người lao động tìm được việc làm và vị trí phù hợp với năng lực chuyên môn. Ngoài ra, nó còn giúp tăng hứng thú yêu công việc tại nơi làm việc, kích thích sự sáng tạo, hăng say làm việc, chuyên nghiệp của nhân viên, từ đó nâng cao hiệu quả công việc và nâng cao khả năng gắn bó lâu dài của nhân viên với tổ chức.

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)

Từ bảng số liệu khảo sát Bảng 2.15, cho thấy người lao động đánh giá khá tốt về quy trình tuyển dụng của CIC; 73/108 (tương đương 67,59%) số người được khảo sát đánh giá CIC đã xác định tốt và rất tốt nguồn tuyển mộ; 62/108 (tương đương 66,67%) người cho rằng đơn vị đã xác định tốt và rất tốt nhu cầu tuyển dụng; về hiệu quả của thông báo tuyển dụng có 61/108 (tương đương 60,18%) người được khảo sát cho rằng CIC đã làm tốt và rất tốt hoạt động này. Bên cạnh đó hoạt động sàng lọc chất lượng hồ sơ cũng được đánh giá cao 79/108 (tương đương 73,12%) người cho rằng CIC đã làm tốt và rất tốt. Đặc biệt, về hợp đồng lao động được 108/108 (100%) số người được khảo sát đánh giá là đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với quy định pháp luật. Tỷ lệ đánh giá kém về quy trình tuyển dụng của CIC chỉ chiếm khoảng 8,33%, không có trường hợp nào đánh giá rất kém. Qua đó phần nào thể hiện CIC được người lao động tại đơn vị đánh giá khá tốt về công tác tuyển dụng.

Chế độ chính sách khuyến khích, đãi ngộ

NHNN là cơ quan ngang Bộ, thành viên của Chính phủ, Trung tâm Thông tin tín 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 thường 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 cân nhắc liệu 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 dồi 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.

Xuất phát từ ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân nâng cao thể lực tại CIC, trên cơ sở lý luận và thực tiễn kinh nghiệm, tác giả đề xuất một số giải pháp nâng cao thể lực sau:

Thứ nhất, thực hiện công tác theo dõi, kiểm tra, thăm khám sức khỏe định kỳ cho cán bộ công chức:

- Cần theo dõi thống kê đầy đủ số người lao động trong cơ quan ồm, nghỉ việc do nguyên nhân sức khỏe, đi khám bệnh. Yêu cầu mọi người thông báo cụ thể cho lãnh đạo bộ phận, đồng thời thông báo cho bộ phận quản lý nhân sự biết để cập nhật, thống kê, phân loại số liệu kịp thời và đầy đủ.

- Để chủ động phòng tránh được các bệnh khác nhau, CIC cần tập trung vào thăm khám sức khỏe định kỳ cho đội ngũ công chức. Đây cũng là việc làm khoa học để nâng cao năng suất lao động cũng như đảm bảo quyền lợi, đãi ngộ với đội ngũ công chức. Khám sức khỏe định kỳ hết sức cần thiết không chỉ cho từng công chức mà còn giúp CIC đảm bảo nguồn nhân lực khỏe mạnh, là tài sản quý giá tạo nên sức mạnh của CIC.

- Thông qua kiểm tra sức khỏe định kỳ, những nguy cơ tiềm ẩn, đe dọa sức khỏe đều được phát hiện và ngăn chặn kịp thời. Việc phát hiện bệnh trong giai đoạn sớm khi chưa có biểu hiện bên ngoài đóng vai trò hết sức quan trọng, giúp người bệnh có nhiều cơ hội điều trị hiệu quả hơn, tăng khả năng lành bệnh, đồng thời tiết kiệm thời gian, tiền bạc và giảm được các biến chứng.

- Ngoài ra sau kiểm tra sức khỏe, người lao động sẽ tự ý thức để điều chỉnh lối sống hợp lý về chế độ dinh dưỡng, làm việc thích hợp. Để đánh giá tổng quan tình trạng sức khỏe của người lao động, CIC nên tổ chức khám sức khỏe định kỳ cho toàn bộ người lao theo khoảng thời gian ấn định 6 tháng/lần thay vì 01 lần/năm đối với lao động nam và 02 lần/năm đối với lao động nữ như hiện tại.

Thứ hai là tăng cường công khai, phổ biến thông tin về sức khỏe nghề nghiệp và an toàn thực phẩm. Đồng thời, thực hiện các biện pháp phòng, chống bệnh nghề nghiệp, tăng cường công tác vệ sinh lao động, thường xuyên kiểm tra việc thực hiện các quy định về vệ sinh, tổ chức phòng chống dịch, đảm bảo an toàn vệ sinh, sản xuất ăn uống cho người lao động của đơn vị. Tạo động lực cho nhân viên kịp thời với việc đào tạo hiện tại theo yêu cầu. Ngoài ra, CIC cần chuẩn bị và quản lý thông tin sức khỏe nghề nghiệp tại nơi làm việc; tổ chức giám sát môi trường làm việc, đánh giá các yếu tố tiềm ẩn và có hại, xây dựng kế hoạch quản lý hồ sơ sức khỏe của nhân viên để tránh bỏ sót, trùng lặp hoặc nhầm lẫn các vấn đề sức khỏe. Công đoàn CIC

cần tăng cường phối hợp với bộ phận an toàn vệ sinh lao động để kiểm tra, kiểm soát và thực hiện các công việc liên quan đến các quy định của pháp luật an toàn vệ sinh lao động ...

Ngoài sự chủ động từ đơn vị, thì chính bản thân công chức, viên chức, người lao động cũng phải tự trang bị cho mình những biện pháp cần thiết để nâng cao sức khỏe cho chính mình để có sức khỏe tốt.

Thứ ba, tăng cường một số hoạt động dã ngoại nhằm nâng cao thể lực cho người lao động tại đơn vị:

- Thực hiện bữa ăn công sở cho người lao động, biến bữa ăn công sở trở thành thời điểm giúp công chức bổ sung đầy đủ các nhóm chất. CIC cần có chuyên gia dinh dưỡng thiết kế bữa ăn công sở bởi đôi khi người lao động không để ý chú trọng dinh dưỡng trong bữa ăn, điều này ảnh hưởng rất lớn tới sức khỏe, bữa trưa tại công sở chính là cơ hội để bổ sung dinh dưỡng cho người lao động.

- Đầu tư trọng điểm cho các hoạt động thể thao ngoài giờ với các dụng cụ, sân bãi phù hợp để công chức có nơi để rèn luyện sức khỏe cũng như giải trí sau thời gian làm việc căng thẳng. Tăng cường tổ chức hội thi thể dục thể thao để vừa nâng cao tinh thần thể dục thể thao, vừa giúp công chức giao lưu, học hỏi và đạt được các thành tích trong thể thao, kích thích tinh thần của người lao động.

- Thường xuyên tổ chức các hoạt động giao lưu tập thể, các đợt tham quan, học hỏi kinh nghiệm; tổ chức cho công chức đi du lịch để nâng cao sức khỏe tinh thần cho đội ngũ công chức, viên chức tái sản xuất sức lao động đem lại tinh thần thoải mái, mang lại hiệu quả cao trong công việc.

Để giải pháp có thể đạt được hiệu quả tốt từng công chức, viên chức, người lao động tại CIC phải ý thức được đầy đủ ý nghĩa và tầm quan trọng của việc giữ gìn và nâng cao thể lực, chủ động và tự giác thực hiện các biện pháp nâng cao thể lực, tích cực tham gia các phong trào văn hóa, thể dục, thể thao mà cơ quan phát động; xây dựng chế độ dinh dưỡng, làm việc, nghỉ ngơi phù hợp, khoa học; tham gia khám sức khỏe định kỳ; có lối sống, sinh hoạt lành mạnh.

Ngân hàng Nhà nước nói chung và CIC nói riêng cần quan tâm đầu tư hơn nữa về cơ sở vật chất trang thiết bị cho các hoạt động nâng cao sức khỏe, tuyên truyền vận động khuyến khích công chức tham gia đầy đủ các hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao; Có các chế độ, chính sách đãi ngộ thỏa đáng đối với người lao động, đặc biệt là các quyền lợi, phúc lợi gia tăng.

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.

Hoạt động đào tạo đội ngũ công chức đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc nâng cao trí lực cho người lao động nói chung và tại CIC nói riêng. Muốn vậy, CIC phải có những giải pháp để hoàn thiện đào tạo đội ngũ công chức. Cụ thể:

Thứ nhất, cần phải xác định rõ nhu cầu đào tạo. Nhu cầu đào tạo phải xuất phát từ yêu cầu công việc cụ thể của các phòng ban tại CIC, các vị trí công việc cũng như trình độ thực tế của đội ngũ công chức, viên chức hiện tại.

Nhu cầu đào tạo là khoảng cách giữa thực tế và kỳ vọng trong tương lai, thể hiện qua thái độ của cán bộ quản lý và công chức, viên chức, người lao động của CIC.

Xác định nhu cầu đào tạo là quá trình thu thập, tổng hợp và phân tích thông tin để xác định nhu cầu nhằm nâng cao hiệu quả công việc. Ngoài ra, xác định đào tạo hiện có là giải pháp để tăng năng suất và sự phát triển của mỗi công chức, viên chức và người lao động. Để đạt được kết quả tốt trong giai đoạn này, CIC cần xác định rõ ràng và ưu tiên các mục tiêu, chuẩn hóa nhu cầu và ưu tiên các quyết định trong lĩnh vực đào tạo. Trên cơ sở phân tích này, đối tượng đào tạo có thể được lựa chọn và xây dựng kế hoạch đào tạo cho phù hợp với mục tiêu đã nêu.

Thứ hai, trong thời gian tới, CIC cần làm rõ mục tiêu đào tạo, tức là xác định kết quả cần đạt được của hoạt động đào tạo theo một mức mục tiêu nhất định gồm:

- + Các kỹ năng cụ thể của người lao động được đào tạo và trình độ kỹ năng đạt được sau khi hoàn thành khóa đào tạo.
- + Số lượng và cơ cấu công chức, viên chức trong mỗi phòng ban, bộ phận của CIC.
- + Thời gian đào tạo cho mỗi đợt hoặc mỗi chuyên ngành đào tạo.

Việc xác định rõ mục tiêu đào tạo có vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả đào tạo. Đồng thời là cơ sở để đánh giá trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người lao động. Mục tiêu đào tạo phải dựa trên các tiêu chí cụ thể, rõ ràng và có thể đo lường được.

Thứ ba, việc lựa chọn đối tượng đào tạo phải trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu, động cơ đào tạo của công chức, viên chức, người lao động và triển vọng phát triển nghề nghiệp của từng công chức, viên chức, người lao động. Việc lựa chọn đối tượng để đào tạo phải đảm bảo đúng đối tượng cần đào tạo, nghĩa là phải chọn đúng người có năng lực, nguyện vọng học tập, ... Tránh trường hợp đào tạo sai đối tượng gây thất thoát nguồn ngân sách và lãng phí

Thứ tư, việc xây dựng kế hoạch đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo cần hợp lý và hiệu quả. Chương trình giảng dạy là một hệ thống các môn học và khóa học cần được giảng dạy. Kế hoạch đào tạo cũng chỉ ra những kiến thức và kỹ năng cần dạy và trong thời gian bao lâu. Trên cơ sở này lựa chọn phương pháp đào tạo phù hợp với đơn vị. Vì vậy, kế hoạch đào tạo phải cụ thể và chi tiết: số môn học, số giờ học,

số môn học cho mỗi môn học, chi phí cho mỗi môn học, cơ sở vật chất cần thiết cho chương trình, ví dụ như giáo viên hướng dẫn, sách giáo khoa, tài liệu, thiết bị ...

Kế hoạch đào tạo phải được xây dựng phù hợp với nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo, đơn vị lựa chọn phương thức đào tạo phù hợp nhất theo khả năng tài chính cụ thể, cơ sở vật chất và các điều kiện khác để đảm bảo cho vị trí công tác. Trên thực tế, có rất nhiều phương pháp tập luyện khác nhau để bạn lựa chọn, mỗi phương pháp đều có ưu và nhược điểm riêng.

Thứ năm, đánh giá hiệu quả của chương trình đào tạo. Sau mỗi chương trình đào tạo, CIC phải tiến hành đánh giá hiệu quả của chương trình đào tạo thông qua sự đáp ứng công việc của những đối tượng công chức được đào tạo, năng suất, hiệu quả công việc... để từ đó tiến hành điều chỉnh chương trình đào tạo cho phù hợp hơn.

Để giải pháp có thể đi vào thực tiễn, CIC cần phân tích công việc, cụ thể hóa tiêu chuẩn đánh giá về trí lực đối với từng vị trí, chức danh, công việc, có bản mô tả công việc, tiêu chuẩn công việc, tiêu chuẩn đối với người công việc làm cơ sở tuyển dụng, đào tạo, phân công bố trí công chức, viên chức, người lao động. Đồng thời, tăng cường tuyên truyền giáo dục, nâng cao nhận thức cho công chức về sự cần thiết phải có trình độ chính trị, chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm đáp ứng yêu cầu công việc; tăng cường đầu tư kinh phí, cơ sở vật chất cho đào tạo, bồi dưỡng; xây dựng hệ thống cơ sở đào tạo bồi dưỡng người lao động, bảo đảm đầy đủ các điều kiện đặt ra (cơ sở vật chất, giáo viên). Bên cạnh đó, từng công chức, viên chức và người lao động phải ý thức được đầy đủ sự cần thiết phải nâng cao trình độ chuyên môn, chính trị, kỹ năng... Tự giác, chủ động học tập nâng cao trình độ, xây dựng chế độ học tập suốt đời, có tinh thần trách nhiệm trước công việc.

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.

Ngoài ra, đơn vị cần có kế hoạch tăng kinh phí tổ chức các hoạt động giao lưu văn hóa, văn nghệ, thể thao của CBVC-LĐ. Tạo điều kiện cho người lao động tham gia giao lưu văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao, nghỉ ngơi, thư giãn là cơ sở để người lao động tái tạo sức lao động, nâng cao hiệu quả, năng suất. CIC cần tăng cường các dự án, hoạt động đoàn thể như đi thực tế dịp 8/3, nghỉ lễ, tết, 20-10; 2-9 CBCNV đơn vị này.

Để xây dựng sự gắn bó giữa người lao động với đơn vị, CIC cần có chính sách khuyến khích và tạo điều kiện cho gia đình cán bộ, công nhân viên trong đơn vị tham gia các hoạt động của đơn vị thông qua tiệc mừng các mốc sự kiện của đơn vị; tổ chức, động viên toàn thể gia đình người lao động. các thành viên tham gia Tết Trung thu và Quốc tế Thiếu nhi, ngày lễ, ngày hội gia đình ...

Thiết lập các giá trị văn hóa mới và truyền bá văn hóa doanh nghiệp. Các đơn vị cần xây dựng các chính sách và chuẩn mực văn hóa doanh nghiệp. Để tạo ra bầu không khí văn hóa tốt đẹp, người lao động luôn tự hào về sự kiên trì, coi đơn vị như ngôi nhà thứ hai của mình, Ban lãnh đạo CIC cần thúc đẩy người lao động luôn ghi nhớ giá trị tập thể, xây dựng và củng cố niềm tin của người lao động đối với đơn vị, và tạo ra một mối quan hệ thống nhất và hợp tác. Xây dựng văn hóa lành mạnh dựa trên tinh thần đoàn kết cao, nơi người lao động luôn vui vẻ, quan tâm và chia sẻ trong

công việc cũng như trong cuộc sống. Đó là động lực và niềm tin của họ để làm việc chăm chỉ hơn, tận tâm hơn với mục tiêu chung của đơn vị.

Lãnh đạo CIC cần chỉ định một văn phòng chịu trách nhiệm xây dựng sở tay văn hóa doanh nghiệp. Ở đó, có những quy định cụ thể, rõ ràng về quyền và nghĩa vụ của người lao động và làm việc trong đơn vị, để toàn thể nhân lực CIC hiểu rõ hơn về định vị của đơn vị, để cùng nhau xây dựng và phát triển đơn vị.

Để tối đa hóa hiệu quả của giải pháp, CIC cần đưa ra các chính sách phù hợp trên cơ sở điều kiện và khả năng thực thi của đơn vị, đồng thời vẫn đáp ứng kịp thời nhu cầu, ý tưởng và nguyện vọng của công ty. Không ngừng tăng cường các hoạt động tạo môi trường văn hóa lành mạnh, xây dựng kỷ cương, kỷ luật lao động, nâng cao trách nhiệm và đạo đức người lao động. Bên cạnh đó, CIC cần thực hiện kiểm tra, đánh giá công chức, viên chức, người lao động, uốn nắn những tư tưởng lệch lạc, những biểu hiện “tự chuyển biến, tự chuyển hóa”, hình thành những chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

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 tín 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 tín dụng Quốc gia Việt Nam.

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.

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 tín 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 tín dụng Quốc gia Việt Nam nhằm đảm bảo cho sự phát triển bền vững đối với Trung tâm thông tin tín 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. 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.

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt:

- [1]. TS. Nguyễn Thị Minh An (2013), *Giáo trình quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Bưu Điện, Hà Nội.
- [2]. Ngô Việt Anh (2019), Luận văn thạc sĩ “*Quản lý nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường tỉnh Thái Nguyên*”, Trường đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh, Thái Nguyên.
- [3]. Hà Trung Cang (2020), Luận văn thạc sĩ “*Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hồ Chí Minh*”, Học viện Khoa học Xã hội, Hà Nội.
- [4]. PGS.TS Trần Xuân Cầu, PGS.TS. Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [5]. Trần Minh Chiến (2019), Luận văn thạc sĩ “*Quản trị nguồn nhân lực tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Gia Lai*”, Học viện Khoa học Xã hội, Đà Nẵng.
- [6]. Trần Kim Dung (2015), “*Quản trị nguồn nhân lực*”, NXB Tổng hợp Hồ Chí Minh.
- [7]. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2012), *Giáo trình quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [8]. Trương Minh Đức (2011), “*Ứng dụng mô hình định lượng đánh giá mức độ tạo động lực làm việc cho nhân viên Công ty trách nhiệm hữu hạn ERICSSON tại Việt Nam*”, Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, số 27, 2011, trang 240-247.
- [9]. Hoàng Thị Hồng Hạnh (2017), Luận văn thạc sĩ “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho làn nghề truyền thống tỉnh Bắc Ninh*”, Trường Đại học Công nghệ và Quản lý Hữu Nghị.
- [10]. Lê Thị Thu Hà (2016), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Thái nguyên*”, Luận văn thạc sĩ Quản nhân lực trường đại học kinh tế và quản trị kinh doanh, Thái Nguyên.

- [11]. Nguyễn Song Hào (2013), *“Giải pháp mở rộng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty bảo hiểm BIDV Bắc Trung Bộ”*, Luận văn thạc sỹ Kỹ thuật Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội.
- [12]. Nguyễn Thị Minh Hiếu (2013), Luận văn thạc sỹ *“Hoàn thiện công tác tạo động lực làm việc cho nhân viên tại công ty cổ phần Licogi 16”*, Đại học kỹ thuật công nghệ TP. Hồ Chí Minh.
- [13]. Nguyễn Khắc Hoàn (2010), *“Các yếu tố ảnh hưởng đến động lực làm việc của nhân viên. Nghiên cứu trường hợp tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu, Thừa Thiên Huế”*, Tạp chí khoa học Đại học Huế, số 60, trang 24-26.
- [14]. Hà Văn Hội (2009), *Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp*, Nhà xuất bản Bưu điện, Hà Nội.
- [15]. Nguyễn Duy Hùng (2012) *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng với nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế”*.
- [16]. Lê Ngọc Hưng (2012), Luận văn thạc sỹ *“Tạo động lực cho người lao động tại công ty điện toán và truyền số liệu”*, Học viện Công nghệ Bưu chính viễn thông.
- [17]. Trần Thị Thanh Huyền (2006), Luận văn thạc sỹ *“Xây dựng chính sách tạo động lực cho người lao động tại Công ty cổ phần Công nghệ viễn thông – tin học”*, Học viện Công nghệ Bưu chính viễn thông.
- [18]. PGS.TS Bùi Anh Tuấn, TS. Phạm Thúy Hương (2009), *Giáo trình hành vi tổ chức*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [19]. Phạm Văn Kha (2010) *“Đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực trong nền kinh tế thị trường ở Việt Nam”*.
- [20]. 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.
- [21]. Phạm Công Nhất (2008), *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế”*, Tạp chí Cộng sản số 786, tháng 4/2008.

- [22]. Lưu Thị Bích Ngọc và cộng sự (2013), “*Những nhân tố tác động đến động lực làm việc của nhân viên trong khách sạn*”, Tạp chí Khoa học, Đại học Sư Phạm TP HCM, số 49.2013.
- [23]. Phạm Thành Nghị, 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.
- [24]. Bùi Xuân Phong, Vũ Trọng Phong, Hà Văn Hội (2012), *Quản trị nguồn nhân sự trong doanh nghiệp bưu chính viễn thông*, Nhà xuất bản Bưu điện, Hà Nội.
- [25]. Bùi Xuân Phong (2010), *Quản trị kinh doanh bưu chính viễn thông*, Nhà xuất bản Bưu điện, Hà Nội.
- [26]. Phạm Văn Sơn (2015), *7 giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực Việt Nam*, Báo giáo dục thời đại.
- [27]. 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
- [28]. Phạm Đức Thành (2008), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
- [29]. Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Diễm (2012), *Giáo trình quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [30]. Nguyễn Thị Hồng Hải, Nguyễn Thị Thanh Thủy (2015), “*Quản lý nguồn nhân lực trong khu vực công – Lý luận và kinh nghiệm một số nước*”, NXB Chính trị Quốc gia – Sự thật.
- [31]. Bùi Thị Ngọc Lan, “*Nguồn trí tuệ trong sự nghiệp đổi mới ở Việt Nam*”, NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
- [32]. Nguyễn Hồng Liên (2015), Luận văn thạc sĩ “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội tỉnh Lạng Sơn*”, Trường Đại học Lao động – Xã hội, Hà Nội.
- [33]. Nguyễn Văn Sơn (2017), “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và phát triển kinh tế tri thức*”, Tạp chí Triết học, (9), (196).

[34]. Tổng cục Quản lý thị trường, Bộ Công thương (2015), “*Quy định về quản lý nguồn nhân lực lực lượng Quản lý thị trường*” .

[35]. Hoàng Ngọc Tú (2016), Luận văn thạc sĩ “*Tăng cường công tác quản trị nhân lực tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Hà Giang*”, Trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh, Thái Nguyên.

[36]. Nguyễn Chung Thành (2020), Luận văn thạc sĩ “*Quản trị nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường tỉnh Lào Cai*”, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh, Thái Nguyên.

Tài liệu tiếng Anh

[37] Raymon A. Noe, John R. Hollenbeck, Bary Gerhart and Patrick M. Wright (2008). *Human Resource Management-Gaining a Competitive Advantage*. McGraw. Hill International Edition.

[38] Raymond A. Noe (2002), *Employee training and development*, McGraw-Hill Companies, New York, NY.

[39] WB (2000), *World Development Indicators*. - London: Oxford

PHỤ LỤC 01

I. PHIẾU ĐIỀU TRA

Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

Kính thưa ông/bà:.....

Tôi là Bạch Hà Phương, học viên lớp Cao học M20CQQT02-B, Chuyên ngành Quản trị kinh doanh học viên Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam”. Vì vậy tôi xây dựng bảng câu hỏi dưới đây nhằm tìm hiểu về Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam. Những ý kiến của ông/bà sẽ là những thông tin rất hữu ích giúp tôi hoàn thành đề tài luận văn của mình dưới sự hướng dẫn của giảng viên GS.TS Bùi Xuân Phong. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông/bà.

Tôi xin cam kết tất cả những thông tin trong phiếu điều tra hoàn toàn chỉ phục vụ cho mục đích khảo sát để làm luận văn của mình.

Xin chân thành cảm ơn!

a) Thông tin cá nhân

1. Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

2. Độ tuổi:

☐ Dưới 30 ☐ Từ 30 – 40 ☐ Từ 40 – 50 ☐ Trên 50

3. Trình độ học vấn:

☐ Trên đại học ☐ Đại học ☐ Cao đẳng, Trung cấp

4. Số năm công tác

☐ Dưới 01 năm ☐ 01 năm đến dưới 03 năm ☐ Trên 03 năm

5. Chức danh công tác:

.....
.....

b) Nội dung khảo sát

Với mỗi câu trả lời, xin ông/bà ghi vào điền câu trả lời của mình. Lưu ý là mỗi câu hỏi chỉ ghi 01 đáp án duy nhất.

1. Xin ông/bà cho biết mức độ cần thiết của những kiến thức đối với chuyên môn làm việc hiện tại của ông/bà?

STT	Tiêu chí	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức về chuyên môn					
2	Kiến thức về quản trị nguồn nhân lực					
3	Kiến thức về thị trường					
4	Kiến thức chung về văn hóa - xã hội - pháp luật					
5	Kiến thức về khách hàng					

2. Xin ông/bà cho biết thực trạng chất hành kỷ luật trong công việc hiện tại của ông/bà?

STT	Tiêu chí	Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Ít khi	Không
1	Nghỉ làm				
2	Đi muộn				
3	Bỏ vị trí làm việc				
4	Làm việc riêng trong giờ làm việc				
5	Tán gẫu trong giờ làm việc				
6	Tranh cãi với đồng nghiệp trong giờ làm việc				

3. Xin ông/bà cho biết ý kiến, quan điểm của ông/bà khi được yêu cầu làm thêm ngoài giờ hành chính?

- a. Rất sẵn sàng
- b. Sẵn sàng
- c. Bình thường
- d. Không muốn

4. Xin ông/bà cho biết ý kiến và quan điểm của ông/bà khi được yêu cầu nhận thêm việc?

- a. Rất nhiệt tình
- b. Nhiệt tình
- c. Bình thường
- d. Không muốn

5. Xin ông/bà cho biết đánh giá cố gắng trong công việc của ông/bà khi phải tự giải quyết khó khăn trong công việc?

- a. Rất cố gắng
- b. Cố gắng
- c. Bình thường
- d. Không cố gắng

6. Xin ông/bà cho biết mức độ đánh giá về quy trình tuyển dụng của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

STT	Quy trình tuyển dụng	Mức đánh giá				
		Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém
1	Xác định đúng nguồn tuyển mộ					
2	Xác định đầy đủ nhu cầu tuyển dụng					

3	Hiệu quả của thông báo tuyển dụng					
4	Sàng lọc đủ và chính xác số lượng, chất lượng hồ sơ					
5	Hợp đồng lao động đầy đủ, rõ ràng và phù hợp quy định pháp luật					

7. Xin ông/bà cho biết mức độ tương xứng giữa mức lương và công việc được giao?

- a. Rất phù hợp
- b. Khá phù hợp
- c. Bình thường
- d. Chưa phù hợp
- e. Không phù hợp

8. Xin ông/bà cho biết mức độ cần thiết của những kiến thức chuyên môn năng lực với công việc hiện tại của ông/bà?

STT	Mức độ	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức về chuyên môn					
2	Kiến thức về quản trị nguồn nhân lực					
3	Kiến thức về thị trường					
4	Kiến thức chung về văn hóa - xã hội - pháp luật					
5	Kiến thức về khách hàng					

9. Xin ông/bà cho biết mức độ kỹ năng của ông/bà sau khi đào tạo?

STT	Mức độ	Rất yếu	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt
		1	2	3	4	5
1	Kỹ năng chuyên môn					
2	Kỹ năng tổng hợp thông tin					
3	Kỹ năng làm việc độc lập					
4	Kỹ năng làm việc nhóm					
5	Kỹ năng ra quyết định					
6	Kỹ năng lập kế hoạch					
7	Kỹ năng quản lý thời gian					
8	Kỹ năng thuyết trình					
9	Kỹ năng đàm phán					
10	Kỹ năng giao tiếp					

10. Xin ông/bà cho biết mức độ hài lòng của người lao động đối với môi trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại công ty ?

- a. Rất phù hợp
- b. Phù hợp
- c. Bình thường
- d. Chưa phù hợp
- e. Không phù hợp

11. Ông/bà có đề xuất gì để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam?

.....

.....

.....

II. PHÒNG VẤN CHUYÊN SÂU CÁ NHÂN

Kính thưa ông: Cao Văn Bình – Tổng Giám đốc Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam

Tôi là Bạch Hà Phương, học viên lớp Cao học M20CQQT02-B, Chuyên ngành Quản trị kinh doanh học viên Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam”. Vì vậy tôi xin được phỏng vấn ông nhằm tìm hiểu về Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam. Những ý kiến của ông/bà sẽ là những thông tin rất hữu ích giúp tôi hoàn thành đề tài luận văn của mình dưới sự hướng dẫn của giảng viên GS.TS Bùi Xuân Phong. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông.

Tôi xin cam kết tất cả những thông tin trong phiếu điều tra hoàn toàn chỉ phục vụ cho mục đích khảo sát để làm luận văn của mình.

Xin chân thành cảm ơn!

Câu hỏi 1: Xin ông cho biết định hướng phát triển nguồn nhân lực của CIC trong giai đoạn 2019-2021 và 05 năm tiếp theo là gì là gì?

Câu hỏi 2: Ông có thể cho ý kiến đánh giá tầm quan trọng về thái độ của nhân lực đối với công việc tại CIC?

PHỤ LỤC 02

I. BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ PHIẾU ĐIỀU TRA

Số phiếu phát ra: 111

Số phiếu thu về: 108

1. Xin ông/bà cho biết mức độ cần thiết của những kiến thức đối với chuyên môn làm việc hiện tại của ông/bà?

STT	Mức độ	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức về chuyên môn	0	0	9	58	41
2	Kiến thức về quản trị nguồn nhân lực	2	15	48	29	14
3	Kiến thức về thị trường	7	21	40	28	12
4	Kiến thức chung về văn hóa - xã hội - pháp luật	0	15	39	45	19
5	Kiến thức về khách hàng	7	9	37	38	17

2. Xin ông/bà cho biết thực trạng chất hành kỷ luật trong công việc hiện tại của ông/bà?

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

3. Xin ông/bà cho biết ý kiến, quan điểm của ông/bà khi được yêu cầu làm thêm ngoài giờ hành chính?

STT	Mức độ	Số người
1	Rất sẵn sàng	19
2	Sẵn sàng	25
3	Bình thường	35
4	Không muốn	29

4. Xin ông/bà cho biết ý kiến và quan điểm của ông/bà khi được yêu cầu nhận thêm việc?

STT	Mức độ	Số người
1	Rất nhiệt tình	18
2	Nhiệt tình	26
3	Bình thường	31
4	Không muốn	33

5. Xin ông/bà cho biết đánh giá cố gắng trong công việc của ông/bà khi phải tự giải quyết khó khăn trong công việc?

STT	Mức độ	Số người
1	Rất cố gắng	16
2	Cố gắng	72

3	Bình thường	20
4	Không cố gắng	0

6. Xin ông/bà cho biết mức độ đánh giá về quy trình tuyển dụng của Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam.

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 lao động đầy đủ, rõ ràng và phù hợp quy định pháp luật	65	43	0	0	0

7. Xin ông/bà cho biết mức độ tương xứng giữa mức lương và công việc được giao?

STT	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %
1	Rất phù hợp	27	25
2	Phù hợp	33	30,56
3	Bình thường	40	37,04
4	Chưa phù hợp	8	7,40
5	Không phù hợp	0	0
Tổng		108	100

8. Xin ông/bà cho biết mức độ cần thiết của những kiến thức chuyên môn năng lực với công việc hiện tại của ông/bà?

STT	Mức độ	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt	Điểm trung bình
		1	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

9. Xin ông/bà cho biết mức độ kỹ năng của ông/bà sau khi đào tạo?

STT	Mức độ	Rất yếu	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt	Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	
1	Kỹ năng 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

10. Xin ông/bà cho biết mức độ hài lòng của người lao động đối với môi

trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại công ty ?

STT	Tiêu chí	Số người	Tỷ lệ %
1	Rất phù hợp	26	24,07
2	Phù hợp	35	32,41
3	Bình thường	42	38,89
4	Chưa phù hợp	5	4,63
5	Không phù hợp	0	0
Tổng		108	100

11. Ông/bà có đề xuất gì để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty ?

.....
.....
.....
.....
.....

II. KẾT QUẢ PHỎNG VẤN CHUYÊN SÂU CÁ NHÂN

Kính thưa ông: Cao Văn Bình – Tổng Giám đốc Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam

Tôi là Bạch Hà Phương, học viên lớp Cao học M20CQQT02-B, Chuyên ngành Quản trị kinh doanh học viên Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

Hiện tại, tôi đang thực hiện luận văn tốt nghiệp với đề tài “*Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam*”. Vì vậy tôi xin được phỏng vấn ông nhằm tìm hiểu về Chất lượng nguồn nhân lực tại Trung tâm Thông tin tin dụng Quốc gia Việt Nam. Những ý kiến của ông sẽ là những thông tin rất hữu ích giúp tôi hoàn thành đề tài luận văn của mình dưới sự hướng dẫn của giảng viên GS.TS Bùi Xuân Phong. Tôi rất mong nhận được sự hợp tác từ phía ông.

Tôi xin cam đoan tất cả những thông tin này chỉ phục vụ cho mục đích học tập.

Xin chân thành cảm ơn!

Câu hỏi 1: Xin ông cho biết định hướng phát triển nguồn nhân lực của CIC trong giai đoạn 2019-2021 và 05 năm tiếp theo là gì là gì?

Trả lời: Trong giai đoạn 2019-2021 CIC đã đào tạo dần trải nhằm nâng cao chất lượng toàn bộ nguồn nhân lực CIC. Tuy nhiên trong 05 năm tiếp theo, CIC sẽ tập trung vào đào tạo và tuyển dụng nhân lực về công nghệ thông tin, chuyên gia xử lý dữ liệu để có thể đảm bảo chất lượng nguồn dữ liệu thu thập, nâng cao tỷ lệ tự động hóa trong việc thu thập, xử lý, sao lưu, cập nhật thông tin tin dụng đồng thời nâng cao vị thế của CIC trong hệ thống cơ sở hạ tầng tài chính quốc gia, đổi mới toàn diện hoạt động và phát triển CIC trở thành cơ quan thông tin tin dụng hàng đầu khu vực.

Câu hỏi 2: Ông có thể cho ý kiến đánh giá tầm quan trọng về thái độ của nhân lực đối với công việc tại CIC?

Trả lời: Là một trong số cán bộ có trình độ cao tại CIC, bản thân tôi càng làm việc càng say mê với công việc hơn. Bản thân tôi đã làm việc và gắn bó CIC 20 năm, các cán bộ nhân viên chủ chốt trong đơn vị đều có kinh nghiệm công tác trên 10 năm. Ý thức kỷ luật và say mê nghề nghiệp là những yếu tố vô cùng quan trọng, nếu thiếu những yếu tố này thì dù có kiến thức, kỹ năng tốt cũng khó có thể hoàn thành công việc một cách hiệu quả.