

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Nguyễn Thị Hà

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU
CHÍNH VIETTEL - VIETTEL POST**

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

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

Hà Nội - 2022

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: **TS. NGUYỄN THỊ VIỆT LÊ**

TS. NGUYỄN VĂN PHƯỚC

Phản biện 1: TS. Trần Ngọc Minh

Phản biện 2: TS. Lê Nam Trung

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

Vào lúc:

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong điều kiện xã hội đang phát triển sang nền kinh tế tri thức, nhân tố con người ngày càng chiếm vị trí quan trọng. Bởi vậy việc phát triển con người, phát triển nguồn nhân lực trở thành vấn đề chiếm vị trí trung tâm trong hệ thống phát triển các nguồn lực. Chăm lo đầy đủ đến con người là yếu tố bảo đảm chắc chắn nhất cho sự phồn vinh, thịnh vượng của mọi quốc gia. Phát triển nguồn nhân lực là phát triển cả về mặt thể chất, trình độ chuyên môn, kỹ thuật và đạo đức, lối sống.

Nguồn nhân lực là lực lượng nòng cốt của doanh nghiệp. Việc thực hiện phát triển lực lượng lao động chất lượng cao hiện nay là vấn đề sống còn của doanh nghiệp bởi vì đây là yếu tố quyết định đến năng suất, chất lượng sản phẩm và giá thành sản phẩm. Số và chất lượng nguồn nhân lực chất lượng cao ở đây là nói đến việc đào tạo kiến thức quản lý, trình độ kỹ năng tay nghề trong công việc của lao động. Chất lượng tăng, giá thành hạ sẽ tạo ra sức mạnh vững chắc để các doanh nghiệp cạnh tranh lành mạnh trên thị trường trong và ngoài nước. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là điều kiện quyết định để các doanh nghiệp có thể tồn tại và phát triển trong nền kinh tế thị trường như hiện nay.

Hiện nay Viettel Post là doanh nghiệp chuyển phát có thị phần lớn thứ 2 tại Việt Nam và có tốc độ tăng trưởng cao nhất ngành. Xét về thị phần ngành bưu chính Việt Nam, nếu như năm 2010, Viettel Post chỉ chiếm 8% thị trường, thì đến nay con số này đã tăng lên 21%. Viettel Post có mạng lưới phủ kín 63 tỉnh thành trên cả nước, từ thành thị cho tới vùng nông thôn, hải đảo với 2.200 bưu cục, 6.000 điểm giao dịch, 22.000 cán bộ nhân viên, đảm bảo hàng hóa có thể được vận chuyển thông suốt đến mọi miền cả nước. Viettel Post cũng là đơn vị tiên phong phát triển dịch vụ bưu chính, chuyển phát ra nước ngoài, cụ thể là tại Campuchia và Myanmar. Chính vì vậy chất lượng nguồn nhân lực luôn là một vấn đề đặc biệt quan trọng đối với công ty. Viettel Post luôn coi nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi và là tài sản quý giá. Với khẩu hiệu: “ Viettel Post -Đi sâu đi xa để gần con người hơn”, Tổng Công ty đã xây dựng một đội ngũ nhân sự tinh gọn, có đức tính trung thực, chăm chỉ. Tổng Công ty luôn cố gắng tối đa tạo một môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, phát huy tối đa quyền được làm việc, cống hiến, phát triển, tôn vinh của người lao động và sự kết hợp hài hòa giữa lợi ích của doanh nghiệp với lợi ích của cán bộ, người lao động. Thông qua linh vật chú Thỏ mỗi cán

bộ nhân viên là đại sứ của Viettel Post trong bất cứ hoàn cảnh nào để đi sâu đi xa để gần con người hơn.

Do tính chất quan trọng của việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực đối trong doanh nghiệp, với vai trò là nhân viên đang công tác tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post tôi lựa chọn đề tài: “ ***Chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post*** ” làm luận văn tốt nghiệp thạc sỹ của mình. Tôi mong muốn đóng góp thiết thực cho công việc hiện nay cũng như nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post.

2. Tổng quan vấn đề nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tìm hiểu tài liệu thực tiễn có liên quan đến đề tài chất lượng nguồn nhân lực, đã có nhiều công trình nghiên cứu khoa học, đề tài đề cập lĩnh vực này. Một số công trình nghiên cứu liên quan lĩnh vực nguồn nhân lực nói chung:

Đã đó có rất nhiều các giáo trình về chất lượng nguồn nhân lực như : 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; Nguyễn Thị Minh An (2013), *Bài giảng Quản trị nguồn nhân lực*, Học viện công nghệ bưu chính viễn thông, Hà Nội ; Trần Kim Dung (2015), *Quản trị nguồn nhân lực*, tái bản lần thứ 10, Nhà xuất bản Tổng hợp TP Hồ Chí Minh; Nguyễn Tiệp (2011), *Giáo trình nguồn nhân lực*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.....Đây là nguồn tư liệu giúp tác giả có những cơ sở lý luận cho đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả Bùi Thị Quyên (2018), *Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bưu chính Việt Nam thời kỳ hội nhập*, Báo điện tử Economics-Society. Tác giả đã đã tập trung phân tích những nội dung mới và đề xuất giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao của ngành bưu chính để có thể đáp ứng kịp thời yêu cầu tiếp tục công cuộc đổi mới, xây dựng và phát triển đất nước.

Trong bài phân tích của tác giả Trịnh Hoàng Lâm (2021), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh hội nhập*, Tạp chí Lao động & xã hội online đã nêu lên những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế, cũng như yêu cầu đối với nguồn nhân lực Việt Nam trong bối cảnh hội nhập hiện nay. Tác giả đã đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam trong thời gian tới.

Luận văn thạc sĩ của Vũ Hồng Trang (2020) nghiên cứu: “*Giải pháp phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho doanh nghiệp Việt Nam trong thời kỳ hội nhập quốc tế và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0*”. Luận văn đã tổng kết được những nội dung, lý luận về nguồn nhân lực chất lượng cao và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho doanh nghiệp Việt Nam và khái quát được những nội dung cơ bản về tác động của hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0 đến phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho doanh nghiệp Việt Nam. Tác giả đã đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Việt Nam trong thời gian tới. Bên cạnh đó tác giả cũng khẳng định để khai thác nguồn nhân lực của doanh nghiệp một cách hiệu quả các doanh nghiệp phải đào tạo nguồn nhân lực của mình phù hợp với tình hình, định hướng của doanh nghiệp.

Những luận văn và tài liệu trên nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp đã phân tích thực trạng nguồn nhân lực tại đơn vị, từ đó đề ra phương hướng, giải pháp phát triển nhằm xây dựng một đội ngũ nhân lực cao đáp ứng yêu cầu sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế. Tác giả đã nghiên cứu tìm hiểu các đề tài nghiên cứu cùng lĩnh vực để thấy được việc nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực từ đó đánh giá thực trạng tại Chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel một cách xác thực nhất. Từ đó, đúc rút những kinh nghiệm cho việc đề xuất những giải pháp cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị. Qua quá trình nghiên cứu, tìm hiểu đề tài tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel, tác giả chưa thấy luận văn nào tại đơn vị mình công tác về chất lượng nguồn nhân lực.

Trên cơ sở nghiên cứu các đề tài về chất lượng nguồn nhân lực đã góp phần giúp tác giả kế thừa và bổ sung những vấn đề trong đề tài nghiên cứu của mình. Đây là nguồn tư liệu quý giá về cơ sở lý luận, về kiến thức, về kinh nghiệm để đánh giá về chất lượng nguồn nhân lực nói chung và tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post nói riêng. Từ đó đưa ra các giải pháp phát triển nguồn nhân lực trong ngành tại đơn vị với tình hình phát triển kinh tế ngày càng nhiều thay đổi.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu.

3.1. Mục đích nghiên cứu: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong cơ quan, doanh nghiệp.

- Phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post giai đoạn 2019-2021.

- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel -Viettel Post.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Phạm vi nghiên cứu: tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel -Viettel Post

- Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu từ năm 2019-2021.

5. Phương pháp nghiên cứu

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

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Số liệu thứ cấp được thu thập từ Phòng Nhân sự Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post: số liệu về số lượng đội ngũ nhân viên Quản lý tại các Phòng, về trình độ chuyên môn, tin học, ngoại ngữ, số năm làm việc, vị trí công tác, yêu cầu công việc, thành tích đóng góp, khen thưởng, báo cáo tổng kết của các năm. Các số liệu sử dụng trong luận văn được thu thập trong giai đoạn 2019 – 2021.

- Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp: Tổng hợp kết quả thu được từ các phiếu điều tra để hình thành nguồn số liệu:

- + Phương pháp điều tra bảng hỏi: Thu thập số liệu và các thông tin liên quan đến thực trạng trong quá trình nghiên cứu. Để có những đánh giá khách quan về hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viettel Post, học viên xây dựng phiếu điều tra và phát cho cán bộ, công nhân viên để thu thập thông tin, ý kiến đánh giá về hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà công ty đã thực hiện.

- Phương pháp thống kê, phân tích: Số liệu thu thập được từ điều tra được xử lý sơ bộ, sau đó được thống kê thành các bảng số liệu phục vụ cho việc phân tích

- Phương pháp xử lý thông tin, số liệu: Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp, sử dụng đồ thị,...Tác giả so sánh các chỉ số liên quan qua các năm để thấy rõ sự thay đổi, tính hiệu quả của các hoạt động, chính sách của công ty trong việc đánh giá và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

6. Kết cấu luận văn

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

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

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post.

CHƯƠNG 1 - CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC

1.1. Nguồn nhân lực

1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Theo Liên Hợp Quốc (2000): "Nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, là kiến thức và năng lực của toàn bộ cuộc sống con người hiện có thực tế hoặc tiềm năng để phát triển kinh tế - xã hội trong một cộng đồng".

Ở Việt Nam, khái niệm nguồn nhân lực được sử dụng rộng rãi từ khi bắt đầu công cuộc đổi mới. Một số nhà khoa học tham gia chương trình khoa học - công nghệ cấp nhà nước mang mã số KX - 07 do GS.TSKH Phạm Minh Hạc làm chủ nhiệm, cho rằng "nguồn nhân lực được hiểu là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực và phẩm chất".

1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực

1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực, tố chất, bản chất bên trong của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận động và phản ánh trình độ phát triển kinh tế - xã hội cũng như mức sống của dân cư (Nguyễn Tiệp, 2011).

PGS.TS Mai Quốc Chánh: "Chất lượng nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất".

1.2.2. Tiêu chí chất lượng nguồn nhân lực

1.2.2.1. Cơ cấu nguồn nhân lực

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo chức năng
- Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi
- Cơ cấu giới tính
- Cơ cấu NNL theo trình độ tay nghề

1.2.2.2. Thể lực nguồn nhân lực

Các tiêu chí cụ thể của thể lực là: có sức chịu đựng dẻo dai, đáp ứng quá trình sản xuất liên tục, kéo dài; có các thông số nhân chủng học đáp ứng được các hệ thống thiết bị công nghệ được sản xuất phổ biến và trao đổi trên thị trường khu vực và thế giới; luôn tỉnh táo và sáng khoái tinh thần.

Đối với chỉ tiêu sức khỏe, thường phải thực hiện các kiểm tra về sức khỏe, cân, đo... từ đó đánh giá dựa trên những tiêu chuẩn nhất định. Thông tư 13/2007/TT- BYT, Bộ Y Tế hướng dẫn khám sức khỏe khi làm hồ sơ dự tuyển, khám sức khỏe khi tuyển dụng, khám sức khỏe định kỳ và khám sức khỏe theo yêu cầu đối với các đối tượng là cơ sở sử dụng người lao động, cơ sở đào tạo, dạy nghề,... với nội dung khám được qui định như sau:

- Khám thể lực (chiều cao, cân nặng, chỉ số BMI, mạch, huyết áp);
- Khám lâm sàng (nội khoa, ngoại khoa, sản phụ khoa, mắt, tai - mũi - họng, răng - hàm - mặt, da liễu);
- Khám cận lâm sàng (xét nghiệm máu, xét nghiệm nước tiểu, chuẩn đoán hình ảnh).

Bảng 1. 1: Tiêu chuẩn phân loại sức khỏe theo thể lực của nguồn lao động

Loại sức khỏe	NAM			NỮ		
	CHIỀU CAO (cm)	CÂN NẶNG (kg)	VÒNG NGỰC TB (cm)	CHIỀU CAO (cm)	CÂN NẶNG (kg)	VÒNG NGỰC TB (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 số 1613/BYT-QĐ của Bộ Y tế)

Theo đó, căn cứ vào các chỉ tiêu trên để phân loại sức khỏe thành 5 loại theo Quyết định số 1613/ QĐ-BYT ban hành ngày 15/8/1997 của Bộ Y tế về tiêu chuẩn sức khỏe - phân loại để khám tuyển, khám định kỳ:

- Loại I: Rất khỏe.
- Loại II: Khỏe.
- Loại III: Trung bình.
- Loại IV: Yếu.
- Loại V: Rất yếu.

1.2.2.3. Trí lực nguồn nhân lực

- + Trình độ văn hóa
- + Trình độ chuyên môn kỹ thuật
- + Năng lực ngoại ngữ, tin học

Một số kỹ năng mềm: Kỹ năng giải quyết vấn đề; Kỹ năng giao tiếp; Kỹ năng làm việc nhóm; Kỹ năng quản lý và phát triển bản thân;...

1.2.2.4. Phẩm chất đạo đức nguồn nhân lực

- Tiêu chí đánh giá về ý thức, thái độ nghề nghiệp
- Tiêu chí đánh giá về tác phong lao động
- Tiêu chí đánh giá về tính chuyên nghiệp (thời gian, thâm niên công tác, trình độ, năng lực chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ).

Tiêu chí đánh giá CLNNL về phẩm chất đạo đức được người viết giới hạn trong phạm vi bài viết áp dụng với DN người viết trực tiếp công tác được thể hiện thông qua: Thái độ làm việc (tần suất: nghỉ làm có phép hoặc không phép, đi muộn, bỏ nơi làm việc để làm việc riêng); tâm lý làm việc và khả năng chịu đựng áp lực (sẵn sàng tăng ca, nhiệt tình trong công việc).

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

1.3.1. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

- 1.3.1.1. Thị trường lao động
- 1.3.1.2. Các đối thủ cạnh tranh
- 1.3.1.3. Các nhân tố về phát triển khoa học, công nghệ

1.3.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

- 1.3.2.1. Tuyển dụng, đào tạo và sử dụng nhân lực
- 1.3.2.2. Chế độ đãi ngộ cho người lao động
- 1.3.2.3. Công tác kiểm tra, giám sát

Kết luận Chương 1

Trong chương 1 sẽ làm rõ được những cơ sở lý luận và các vấn đề liên quan đến nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực như tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức.

CHƯƠNG 2 - THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL - VIETTEL POST

2.1 Giới thiệu khái quát về Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

2.1.1 Giới thiệu khái quát về Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel

- Tên giao dịch: TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL
- Tên quốc tế: VIETTEL POST JOINT STOCK CORPORATION (viết tắt là Viettel Post)
- Địa chỉ: Số 1, phố Giang Văn Minh, phường Kim Mã, quận Ba Đình, T.P Hà Nội
- Nhóm ngành: Bưu chính - chuyên phát nhanh. Là đơn vị thành viên của tập đoàn Viễn Thông Quân Đội Viettel
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0104093672
- Địa chỉ: Số 1 Giang Văn Minh, P.Kim Mã, Q.Ba Đình, TP Hà Nội
- Số điện thoại: 04.62660306
- Số fax: 04.62873800
- Website: www.viettelpost.com.vn
- Email: admin@viettelpost.com.vn

Chiến lược con người

Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post luôn coi nguồn nhân lực là yếu tố cốt lõi và là tài sản quý giá. Với khẩu hiệu: “Viettel Post -Đi sâu đi xa để gần con người hơn”, Tổng Công ty đã xây dựng một đội ngũ nhân sự tinh gọn, có đức tính trung thực, chăm chỉ. Để đáp ứng mong muốn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Tổng Công ty luôn tạo một môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiện đại, phát huy tối đa quyền được làm việc, cống hiến, phát triển, tôn vinh của người lao động và sự kết hợp hài hòa giữa lợi ích của doanh nghiệp với lợi ích của cán bộ, người lao động.

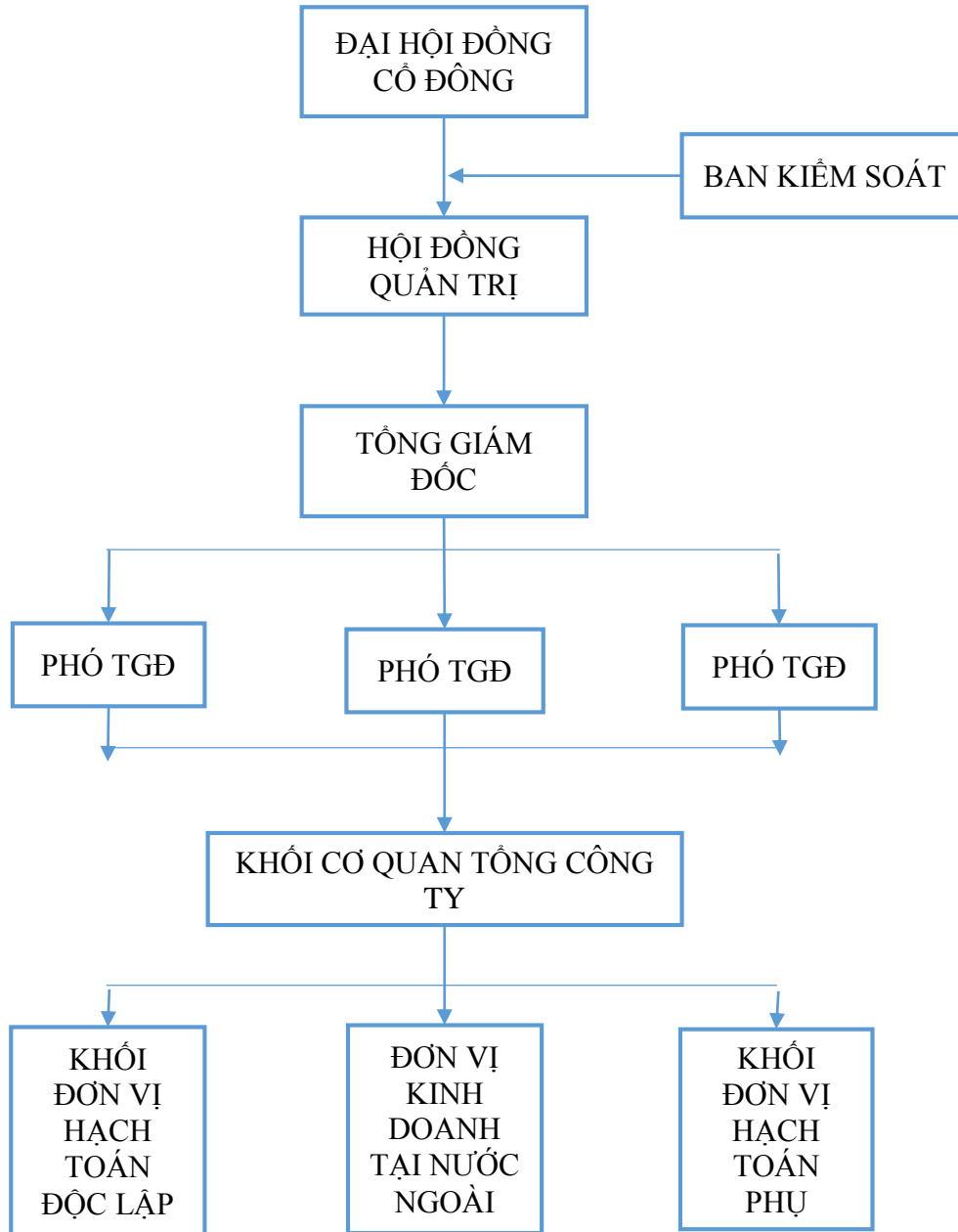
Thông qua linh vật chú Thỏ mỗi cán bộ nhân viên là đại sứ của Viettel Post trong bất cứ hoàn cảnh nào để đi sâu đi xa để gần con người hơn.

2.1.2 Đặc điểm về cơ cấu bộ máy tổ chức

Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post hiện có hơn 20 000 cán bộ công nhân viên (tính đến tháng 12 năm 2021) , trong đó có: 01 Tổng Giám đốc, 04 Phó Tổng Giám đốc và 07 Phòng/Ban trực thuộc Tổng công ty, 85 chi nhánh trên toàn quốc. Ngoài ra Tổng

công ty còn có 05 công ty con trong đó có 03 công ty hoạt động tại Việt Nam và 02 công ty hoạt động tại nước ngoài.

Mô hình tổ chức của Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel được mô tả theo sơ đồ dưới đây:



Hình 2. 1: Sơ đồ mô hình tổ chức Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel

(Nguồn: Phòng quản lý nhân sự – Tổng công ty CP Bưu chính Viettel, 2021)

2.1.3 Tình hình kinh doanh của Tổng Công ty giai đoạn 2019 đến 2021

Trên cơ sở khảo sát, đánh giá các tiêu chí tài chính cũng như tính hiệu quả trong hoạt động sản xuất kinh doanh trong thời gian qua, Tổng công ty Cổ phần Bưu chính Viettel

(Viettel Post) đã được xếp hạng trong TOP 10 Doanh nghiệp Niêm yết có Năng lực Quản trị tốt nhất năm 2021 và TOP 10 Doanh nghiệp Niêm yết có Năng lực Cạnh tranh tốt nhất năm 2021. Trong danh sách này, Viettel Post được vinh danh cùng một số các doanh nghiệp lớn của Việt Nam như VinGroup, FPT Group, Petrolimex, v...v...

Bảng 2. 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel giai đoạn 2019 đến 2021

Đơn vị: tỷ đồng

Kết quả kinh doanh - Viettel Post	2019	2020	2021	2020/2019		2021/2020	
Giai đoạn	01/01- 31/12	01/01- 31/12	01/01- 31/12	(+/-)	(%)	(+/-)	(%)
Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	7,812	17,234	21,452	9,422	120.61%	4,218	24.47%
Giá vốn hàng bán	7,036	16,536	20,852	9,500	135.02%	4,316	26.10%
Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ	775	699	600	-76	-9.81%	-99	-14.16%
Doanh thu hoạt động tài chính	94	99	94	5	5.32%	-5	-5.05%
Chi phí tài chính	49	54	48	5	10.20%	-6	-11.11%
Chi phí bán hàng	49	22	39	-27	-55.10%	17	77.27%
Chi phí quản lý doanh nghiệp	285	248	242	-37	-12.98%	-6	-2.42%
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	487	474	365	-13	-2.67%	-109	-23.00%
Lợi nhuận khác	-9	6	6	15	166.67%	0	0%
Phần lợi nhuận/lỗ từ công ty liên kết liên doanh							
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	477	480	371	3	0.63%	-109	-22.71%
Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp	380	383	296	3	0.79%	-87	-22.72%
Lợi nhuận sau thuế của cổ đông Công ty mẹ	380	383	296	3	0.79%	-87	-22.72%

(Nguồn: Phòng kế toán – Tổng công ty CP Bưu chính Viettel, 2021)

2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

2.2.1 Thực trạng cơ cấu nguồn nhân lực

- Cơ cấu lao động theo giới tính: lao động nam có số lượng đông hơn lao động nữ, tỷ lệ lao động nữ giảm dần qua các năm, chiếm khoảng 1/3 trong tổng số lao động của Công ty. Điều này cũng do một phần đặc thù của công ty là về kỹ thuật, công nghệ và công việc vận chuyển, điều phối phù hợp với sức khỏe và thể lực của nam giới hơn. Bên cạnh đó Tổng công ty cũng mở rộng dịch vụ chuyển phát nên số lượng bưu tá và vận chuyển đa số là nam giới nên tỷ lệ nam giới gia tăng hơn trong những năm gần đây.

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo chức năng: cơ cấu nguồn nhân lực theo khối quản lý có xu hướng ổn định, khối kỹ thuật có xu hướng giảm, khối kinh doanh có xu hướng tăng. Sở dĩ như vậy là vì mảng kỹ thuật tương đối ổn định nhưng để mở rộng thị trường, Tổng công ty đã tăng cường nhân viên ở các chi nhánh.

- Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi: tỷ lệ lao động dưới 30 tuổi tăng dần qua các năm và chiếm tỷ lệ khá cao, Tổng công ty có thể tiếp tục đào tạo nguồn lao động có trình độ học vấn cao, năng động, sáng tạo trong lao động. Số lao động 30 - 45 tuổi, độ tuổi thể hiện sự nhiệt tình, yêu nghề, có kỹ năng, kinh nghiệm trong lao động nhưng lại có xu hướng giảm dần. Số lượng lao động 46 - 60 tuổi tương đối ổn định (chiếm khoảng 15%), tỷ lệ này tương đối hợp lý.

2.2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực về trí lực

Đại bộ phận người lao động làm việc tại văn phòng tổng công ty và các công ty thành viên của Tổng công ty đã qua đào tạo trình độ đại học và trên đại học, số lượng khá lớn lao động phổ thông làm nhân viên chuyển phát, nhân viên đóng gói, phục vụ,... tại các chi nhánh, bưu cục và các công ty con thành viên.

Với lĩnh vực hoạt động về các dịch vụ bưu chính, chuyển phát; chuyển phát nhanh bưu phẩm, bưu kiện, hàng hóa trong nước và quốc tế, ... nên cơ cấu lao động của Tổng công ty tập trung chủ yếu ở các ngành Logistics. Năm 2019 nhân lực Logistics chiếm 19.10% và Công nghệ thông tin, điện tử chiếm 25.70% làm việc trực tiếp tại các công ty thành viên (chiếm tới 44,8%), khối ngành Tài chính, Kinh tế, Quản trị kinh doanh chiếm 20,94% làm việc chủ yếu ở văn phòng tổng công ty và văn phòng điều hành các công ty thành viên. Tiếp theo là các

khối ngành về Kỹ thuật điện, viễn thông chiếm 14.35% và một số các ngành khác như luật, chuyên ngành xuất nhập khẩu,...

Vẫn còn tồn tại những nhân viên chưa có trình độ về ngoại ngữ và tin học, nguyên nhân là nhiều bộ phận lao động như nhân viên chuyển phát, nhân viên đóng gói, giao nhận hàng, bốc dỡ...nhiều lao động phổ thông này không dùng hoặc không có cơ hội sử dụng máy tính và ngoại ngữ, còn lại lao động quản lý và nhân viên văn phòng tổng công ty thì kỹ năng sử dụng máy tính và ngoại ngữ cũng đạt loại trung bình và khá là phổ biến.

2.2.3 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực về thể lực

Số lao động có xếp loại sức khỏe “rất khỏe” và “khỏe” chiếm phần lớn trong công ty và tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2019 số lao động xếp loại sức khỏe ‘Rất khỏe’ chiếm tỷ trọng cao nhất là 48.95 %; năm 2020 là 50.24% và tới năm 2021 có giảm nhẹ do chịu tác động của một phần dịch bệnh Covid-19 giảm xuống còn 45.93%.

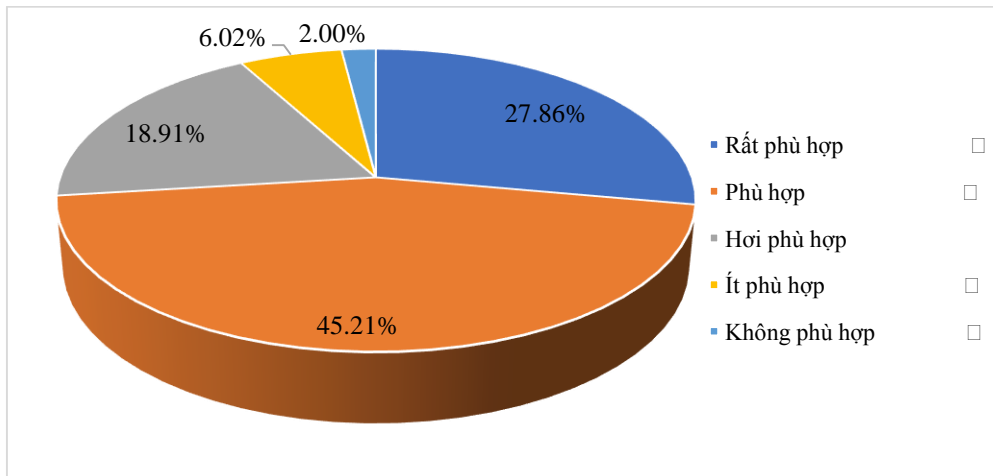
Trong đó lao động xếp loại sức khỏe ở mức “yếu” chiếm tỷ trọng thấp nhất và giảm dần qua các năm 2019-2020. Cụ thể: năm 2019 là 0.95 %; năm 2020 là 0.33%, tới năm 2021 tăng lên còn 0.67% do tình trạng chung là bị nhiễm covid và còn chịu tác động hậu covid. Vẫn còn tình trạng lao động có sức khỏe được xếp loại “trung bình”, tuy nhiên, số lượng và tỷ lệ của loại này đang có xu hướng giảm dần.

Không có lao động có sức khỏe được xếp loại “rất yếu”. Điều này cho thấy mặt bằng chung sức khỏe lao động trong Công ty khá tốt nhưng và đang có chiều hướng thay đổi tích cực. Chứng tỏ Tổng công ty đã và đang có sự quan tâm nhất định đến thể lực người lao động, đưa ra các biện pháp tích cực nhằm nâng cao thể lực của NLĐ, làm giảm tỷ lệ lao động có sức khỏe “trung bình” và “yếu”.

2.2.4 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực về tâm lực

Xét về thái độ và tinh thần làm việc, Nhìn chung CBCNV Tổng công ty là những người có phẩm chất đạo đức tốt, tin tưởng và trung thành với chủ trương đường lối đổi mới của Đảng, có tinh thần yêu nước; tuân thủ chính sách, pháp luật của Nhà nước. Trong nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế, xã hội khá phức tạp, song nhìn chung đại đa số cán bộ công nhân viên của Tổng công ty luôn vượt lên trên những cám dỗ, đấu tranh chống quan liêu, tham nhũng, ngăn chặn tiêu cực ở cơ quan và ngoài xã hội, có lập trường sống tích cực, tham gia các hoạt động sáng tạo, đóng góp nhiều cho sự phát triển của đơn vị. Tuy nhiên, vẫn còn

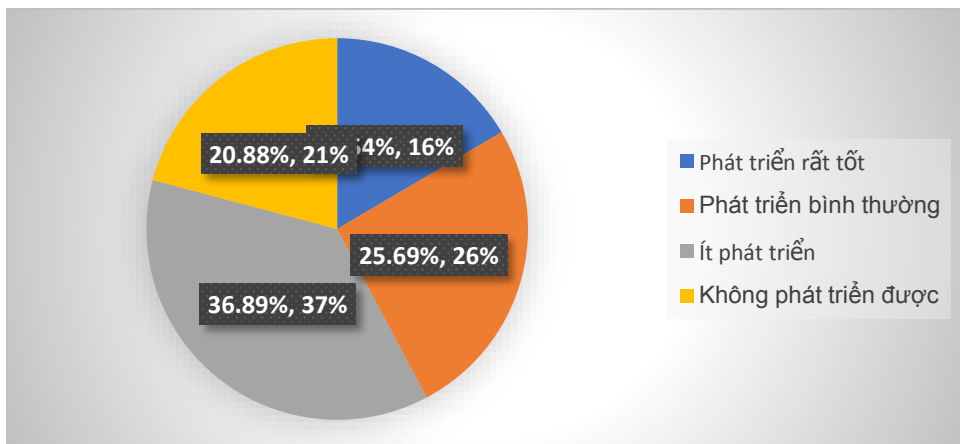
một bộ phận cán bộ công nhân viên, việc chấp hành tổ chức, kỷ luật lao động vẫn còn hạn chế.



HÌNH 2. 2: Biểu đồ mức độ phù hợp của công việc hiện tại với chuyên ngành được đào tạo

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát của tác giả)

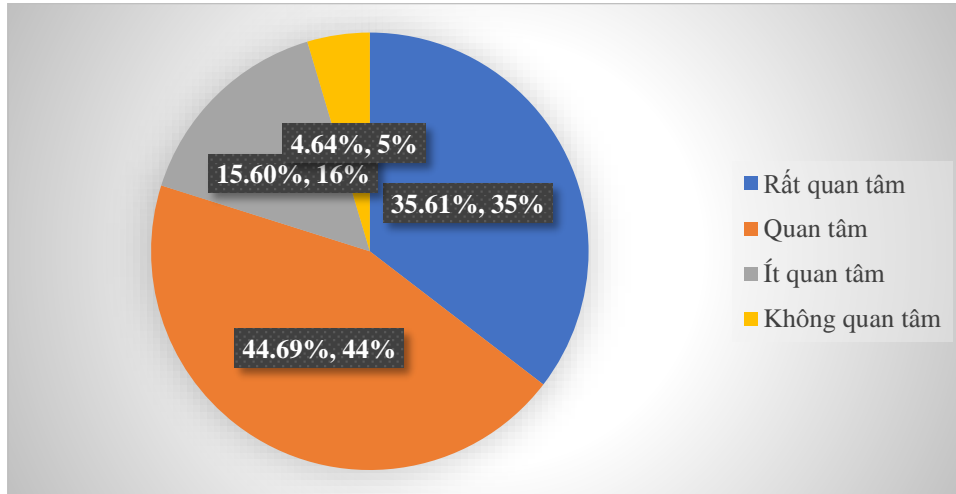
Về cơ bản, cán bộ, công nhân viên trong Tổng công ty hài lòng với sự bố trí, sắp xếp làm những công việc tương đối phù hợp với những gì được đào tạo trong nhà trường.



HÌNH 2. 3: Biểu đồ đánh giá cơ hội phát triển, thăng tiến của nhân viên

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát của tác giả)

Công tác đề bạt, bổ nhiệm thăng tiến trong công việc tại Công ty chưa được quan tâm đúng mức. Kết quả khảo sát cho thấy đa số người lao động chưa hài lòng về công tác đề bạt bổ nhiệm hiện nay, Tổng công ty cần nghiên cứu và cải thiện công tác phát triển, bổ nhiệm thăng tiến của cán bộ công nhân viên trong dài hạn.



Hình 2. 4: Biểu đồ mức độ nguyện vọng gắn bó lâu dài của cán bộ, công nhân viên

(Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát của tác giả)

Đa số người lao động đều mong muốn được gắn bó lâu dài với Tổng công ty. Thực tế qua nhiều năm cho thấy đội ngũ cán bộ công, nhân viên tại Tổng công ty đều làm việc rất nghiêm túc và có tinh thần cầu thị, điều này được thể hiện qua kết quả kinh doanh những năm gần đây ngày một tốt hơn và Tổng công ty hiện đang triển khai mở rộng kinh doanh tại nhiều tỉnh thành hơn nữa.

2.3 Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

2.3.1 Các nhân tố bên trong

2.3.1.1 Tuyển dụng, đào tạo và sử dụng nhân lực

2.3.1.2 Chế độ đãi ngộ cho người lao động

2.3.1.3. Hoạt động chăm sóc và bảo vệ sức khỏe người lao động

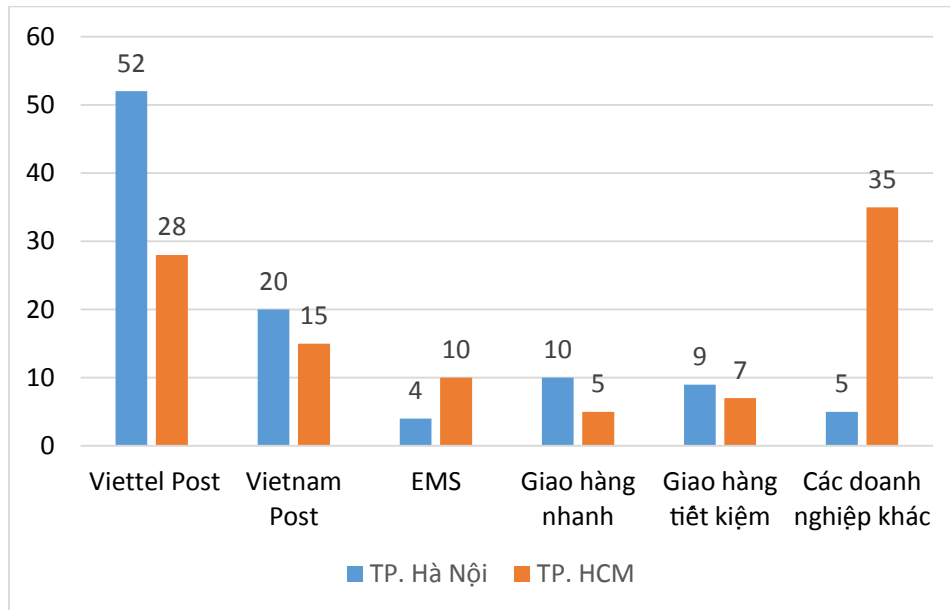
2.3.1.4. Công tác kiểm tra, giám sát

2.3.2 Các nhân tố bên ngoài

2.3.2.1 Thị trường lao động

Hiện nay thị trường lao động trong nước đang rơi vào tình trạng thiếu cân bằng giữa cung và cầu về lao động, chất lượng lao động cũng như năng suất lao động còn thấp (2/3 trong số việc làm là không bền vững), chênh lệch tiền lương có xu hướng tăng dần, mặc dù đang từng bước cải thiện nhưng tình trạng thừa lao động chân tay thiếu lao động lành nghề vẫn còn tồn tại. Chất lượng lao động hay vấn đề thừa, thiếu lao động là những vấn đề đáng quan tâm nó quyết định phần nào đến thù lao của người lao động.

2.3.2.2 Các đối thủ cạnh tranh



Hình 2. 5: Biểu đồ thị phần thị trường giao nhận hàng hóa Hà Nội và Hồ Chí Minh năm 2020

(Nguồn: Theo Hiệp hội thương mại điện tử Việt Nam (VECOM))

Một trong những đơn vị theo sau Vietnam Post và Viettel Post là Giao hàng tiết kiệm, doanh nghiệp này gia nhập thị trường khoảng từ 6-7 năm, phủ sóng 63 tỉnh thành, 11,000 huyện, xã với 8.000 tài xế thực hiện 100 triệu đơn hàng/năm. Những năm gần đây, lĩnh vực thương mại điện tử của Việt Nam tăng trưởng mạnh, dẫn tới nhu cầu chuyển phát nhanh ngày một lớn. Tuy nhiên, thị trường lại có rất nhiều doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này.

2.3.2.3 Các nhân tố về phát triển khoa học, công nghệ

Hạ tầng giao nhận hàng hóa ở Việt Nam mới ở thời kỳ đầu với đa phần các giai đoạn được xử lý thủ công. Vì vậy các doanh nghiệp vận tải đều sẽ phải đầu tư mạnh mẽ vào các hạ tầng tự động hóa, các hạ tầng nhà kho chuyên nghiệp, hạ tầng vận tải lớn bao gồm cả hàng không để sẵn sàng tăng tốc. Với sự phát triển của công nghệ, thị trường giao nhận, đặc biệt ở phân khúc giao nhận hàng hóa, thức ăn hiện không còn là độc tôn của VNPost, Viettel Post, Kerry, Giao hàng nhanh, Giao hàng tiết kiệm... mà có sự tham gia của các công ty công nghệ, doanh nghiệp khởi nghiệp, quỹ đầu tư. Công nghệ thay đổi càng nhanh thì việc đào tạo nguồn nhân lực lại càng cần thiết, muốn đi nhanh, muốn là doanh nghiệp dẫn đầu, chắc chắn các lãnh đạo của Tổng CTCP Bưu chính Viettel phải chú trọng đến việc này

2.4 Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

2.4.1. Kết quả đạt được

Về cơ cấu nguồn nhân lực, cơ cấu nguồn nhân lực theo chức năng tương đối ổn định.

Về trí lực, NNL có trình độ chiếm tỷ trọng khá cao. Hiện trạng nguồn nhân lực với trình độ, năng lực, kỹ năng, kinh nghiệm cơ bản đáp ứng thực hiện yêu cầu của công việc hiện nay.

Về thể lực, gần 90% nhân lực của Viettel Post đều có kết quả thể lực đạt loại khỏe trở lên, đảm bảo sức khỏe để tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng công ty.

Về mặt tâm lực, mặc dù trong môi trường kinh doanh linh hoạt, thoải mái nhưng phần lớn nhân viên trong công ty có thái độ làm việc khá tích cực, chịu được áp lực, có tinh thần đoàn kết trong công việc và ít khi xảy ra tranh chấp, xung đột trong các mối quan hệ ở công ty.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

Về mặt thể lực

Về mặt trí lực

Về mặt đạo đức và phẩm chất

Kết luận Chương 2

Trong chương 2 luận văn khái quát về Viettel Post. Thông qua các số liệu thu thập tại Viettel Post, luận văn đã phân tích, đánh giá rõ thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực và tình hình thực tế các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty, tác giả chỉ rõ những kết quả đạt được cũng như những hạn chế và nguyên nhân trong các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viettel Post.

Với những ưu điểm đã có thì công ty cần cố gắng gìn giữ và phát huy. Tác giả sẽ xem xét đánh giá các giải pháp tại chương 3 để giúp Viettel Post có thể đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngày càng tốt hơn trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3 - GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BƯU CHÍNH VIETTEL – VIETTEL POST

3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post

Tầm nhìn của Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel -Viettel Post:

Theo chiến lược, Viettel Post sẽ trở thành công ty logistics số 1 Việt Nam dựa trên nền tảng công nghệ cao vào năm 2025. Cụ thể, đến năm 2023, Viettel Post sẽ đẩy mạnh chuyển đổi số lên toàn bộ hệ thống và sẽ hoàn thành mục tiêu của mình vào năm 2025. Hiểu rõ quy mô rộng lớn của ngành logistics, Viettel Post không tiêu tốn nhiều nguồn lực để trở thành số 1 mà chỉ tập trung vào logistics cho ngành tiêu dùng. Đến nay, nhờ những công nghệ do người Viettel Post sáng tạo ra và làm chủ, Tổng công ty CP Bưu chính Viettel được đánh giá là doanh nghiệp tiên phong chuyển đổi số trong ngành logistics Việt Nam và được kỳ vọng là cánh chim đầu đàn giúp thay đổi diện mạo ngành Bưu chính chuyển phát số tại Việt Nam trong tương lai không xa.

Quan điểm về đào tạo và phương hướng hoàn thiện đào tạo nguồn nhân lực:

Trong suốt quá trình phát triển của Tập đoàn Viettel nói chung và Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel nói riêng, mọi thành công có được là do yếu tố con người. Bên cạnh các đồng chí lãnh đạo Tập đoàn và Tổng công ty có tầm nhìn chiến lược, đúng đắn và những biện pháp quản lý sâu sát, điều hành quyết liệt, thì đội ngũ cán bộ công nhân viên có vai trò quan trọng, đôi khi là quyết định, đến những thành công đã đạt được, đặc biệt là giúp Viettel làm chủ được nhiều công nghệ hiện đại do chính người Viettel nghiên cứu và phát triển thành công. Quan điểm của Ban lãnh đạo Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel về đào tạo vẫn nhất quán coi đào tạo và phát triển là một mặt công tác quan trọng cần được quan tâm và liên tục đổi mới để đáp ứng nhu cầu nâng cao trình độ, hiệu quả làm việc của người lao động của Tổng Công ty, không chỉ trong hiện tại mà đồng thời chuẩn bị tiền đề cho sự phát triển của Tổng Công ty trong tương lai.

Về phương hướng, Tổng Công ty sẽ tập trung hơn nữa vào việc nâng cao năng lực cho bộ máy đào tạo của công ty, nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân sự làm công tác đào tạo để thông qua đó giúp hoạt động đào tạo đạt kết quả cao hơn.

3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viettel Post

3.2.1 Nâng cao tác phong ý thức và thái độ làm việc

Trong chương trình đào tạo, bồi dưỡng NNL thời gian tới, DN cần quan tâm đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, giáo dục về chính trị tư tưởng, phẩm chất đạo đức, ý thức trách nhiệm trước nhiệm vụ được giao.

Ngoài ra để nâng cao tác phong ý thức của nhân viên ta có thể áp dụng các tiêu chí đánh giá về con người để giúp cán bộ, công nhân viên nâng cao thái độ, tác phong làm việc như:

Đánh giá tác phong: Trang phục gọn gàng, sạch sẽ, đúng quy định; Ý thức giữ gìn vệ sinh chung và vệ sinh nơi làm việc; Phong thái linh hoạt, nhanh nhẹn

Đánh giá thái độ làm việc: Tính chủ động, nhiệt tình trong công việc; Tính cẩn thận, chu toàn trong công việc; Tính kỷ luật trong công việc

Đánh giá tính trung thực: Mức độ đáng tin cậy trong công việc; Mức độ tín nhiệm đối với đồng nghiệp

Đánh giá sự cầu tiến trong công việc: Mục tiêu phát triển trong ngắn hạn/dài hạn; Thái độ, hành động hướng tới mục tiêu. Khả năng chủ động học hỏi; Mức độ cập nhật kiến thức mới trong lĩnh vực; Tinh thần tham gia các khóa đào tạo của công ty.

3.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn

Xây dựng quy chế, quy trình đào tạo để hoạch định, tổ chức, đánh giá chính sách, kế hoạch đào tạo

- Mục tiêu đào tạo: Cần xác định rõ mục tiêu cụ thể là nhằm tạo ra đội ngũ nhân lực có trình độ, năng lực và phẩm chất đáp ứng được yêu cầu công việc, phục vụ cho sự phát triển của DN không chỉ hiện tại và tương lai.

- Đối tượng đào tạo: Đào tạo trên cơ sở đúng người, đúng mục đích, đúng thời điểm, đảm bảo hiệu quả đào tạo và hiệu quả công việc của đơn vị khi LĐ đảm nhiệm công việc đó đi đào tạo. Do kinh phí có hạn nên để nâng cao CLNNL thông qua đào tạo thì đào tạo không nên dàn trải mà cần có sự ưu tiên về đối tượng. Nên ưu tiên những NLĐ trực tiếp mang lại doanh thu, lợi nhuận có cơ hội được đào tạo trước.

+ Nội dung đào tạo: đào tạo lý thuyết phải song song với thực hành và tình hình thực tế tại DN. Nội dung kiến thức đào tạo phải phù hợp với nhu cầu và mục đích, liên tục được cập nhật, đổi mới, bắt kịp xu thế chung. Bên cạnh việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cũng

cần chú ý đến đào tạo cho NLD các kỹ năng cần thiết trong công việc như: kỹ năng lập kế hoạch và tổ chức công việc, kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lãnh đạo, quản lý, tiếng Anh, tin học văn phòng.

Ví dụ đội ngũ kho vận hàng hóa ở các chi nhánh tỉnh miền núi chủ yếu là nhân viên lao động và trình độ thấp cần phải tập trung bồi dưỡng đào tạo về tin học văn phòng và cách vận hành các phần mềm quản lý.

+ Hình thức đào tạo có thể áp dụng: Bên cạnh những hình thức đào tạo tập trung, đào tạo chính quy, đào tạo tại chức thì trong bối cảnh hiện nay Viettel Post nên áp dụng hình thức đào tạo chỉ việc, kèm cặp hướng dẫn phân chia đào tạo nâng cao năng lực, kỹ năng thành những nhóm nhỏ tại chính đơn vị công tác.

3.2.3 Chú trọng thực hiện đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

Để phát triển nguồn nhân lực của Viettel Post cần thực hiện nhiều biện pháp khác nhau trong đó có việc nghiên cứu đánh giá nguồn nhân lực với các nội dung như thể lực, trí lực, phẩm chất đạo đức v.v. tùy theo mục đích, yêu cầu mà việc đánh giá phải đáp ứng được mục tiêu, chiến lược của Viettel Post. Đặc biệt Viettel Post cần có những tiêu chí xác định nguồn nhân lực chất lượng cao.

Tiêu chí định tính xác định nguồn nhân lực chất lượng cao bao gồm:

- Là những người có trình độ học vấn từ đại học, hoặc người lao động lành nghề có trình độ từ trung học trở lên. Trình độ học vấn được xác định bởi mặt bằng chung của khu vực và thế giới; được đánh giá theo lứa tuổi hoặc ngành nghề, thậm chí theo cấp học.
- Là người có trình độ nghiệp vụ chuyên môn kỹ thuật chuyên ngành cao hơn mức trung bình nguồn nhân lực của một quốc gia, vùng, lãnh thổ.
- Là người có phẩm chất năng lực thực tế, có tính sáng tạo, giải quyết mọi vấn đề nhanh chóng và có hiệu quả; là lực lượng nòng cốt có khả năng tổ chức trong hoạt động tập thể nhằm tạo ra nhiều sản phẩm có ích cho xã hội.
- Là người có yếu tố sức khỏe để đáp ứng các hoạt động trong lĩnh vực kinh tế xã hội.

Tiêu chí định lượng bao gồm: Nguồn chất lượng cao được xác định bởi số lượng con người nhất định trong từng giai đoạn phát triển hoặc trong các ngành nghề của một quốc gia, vùng lãnh thổ.

3.2.4 Nâng cao chất lượng tuyển dụng lao động

(i) Khai thác tối đa các nguồn tuyển và xây dựng những kênh thu hút NNL riêng:

Viettel Post cần chủ động đầu tư để tạo nguồn tuyển dụng cho DN, nâng cao CLNNL ngay từ khâu tuyển dụng. Trên thực tế, việc tiếp nhận sinh viên thực tập tại DN là không nhiều, nếu DN có kế hoạch tiếp nhận sinh viên thực tập thì có thể đầu tư cho nguồn đối tượng này. Thế mạnh về sự năng động, sức trẻ, nhiệt huyết, lòng yêu nghề, tinh thần học hỏi, không ngại khó khăn v.v... có tác dụng rất đáng kể đối với chất lượng LĐ. Sử dụng được nguồn tuyển này sẽ đem lại hiệu quả không nhỏ trong công việc, đặc biệt trong tuyển dụng, nó sẽ là nguồn tuyển chất lượng và cũng rất dồi dào.

(ii) Hoàn thiện các tiêu chí đánh giá ứng viên và tiêu chí đánh giá công tác tuyển dụng nhân lực

Hoàn thiện hệ thống tiêu chí đánh giá ứng viên và công tác tuyển dụng nói chung cho DN, nâng cao năng lực tuyển chọn là căn cứ để nhìn nhận hiệu quả công tác tuyển dụng, rút kinh nghiệm sau mỗi chương trình tuyển dụng.

3.2.5 Một số giải pháp khác

3.3 Một số kiến nghị

Kết Luận Chương 3

Trên cơ sở lý luận đã được trình bày ở chương 1 và phân tích thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post được trình bày ở chương 2, nội dung chương 3 của luận văn đã đưa ra được những định hướng ban đầu nhằm nâng cao hiệu quả của công tác quản lý và đảm bảo tính khả thi của một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viettel Post trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Mặc dù ý thức được tầm quan trọng của đội ngũ nhân lực bưu chính - chìa khóa để hội nhập thành công nhưng không phải lúc nào nguồn lực này cũng được quan tâm và đầu tư thích đáng. Sự hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực cũng như thiếu các cơ sở đào tạo chuyên ngành bưu chính là bài toán khó mà các doanh nghiệp bưu chính đã phải đối mặt nhiều năm qua. Thị trường đang mở ra nhiều cơ hội kinh doanh mới, các dịch vụ bưu chính đã áp dụng công nghệ mới, dần chuyển sang những dịch vụ giá trị gia tăng, ví dụ: dịch vụ thư trực tiếp (Direct mail), DataPost, thương mại điện tử,... Các giải pháp về đổi mới chính sách phát triển nguồn nhân lực, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cần được thực hiện một cách thường xuyên, linh hoạt và phối hợp cùng với nhau để đạt được hiệu quả cao nhất.

Trong khuôn khổ luận văn tác giả đưa ra cái nhìn chung bao quát về chất lượng nguồn nhân lực của Tổng Công ty cổ phần bưu chính Viettel - Viettel Post. Trên cơ sở đánh giá những tồn tại hạn chế và phân tích những nguyên nhân cùng với mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực tại Viettel Post trong giai đoạn tới tác giả xin đưa ra một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để ngày một phù hợp với tình hình phát triển hiện nay.

Mặc dù tác giả đã rất cố gắng nhưng do thời gian nghiên cứu có hạn, kiến thức và kinh nghiệm còn nhiều hạn chế nên luận văn khó tránh khỏi các thiếu sót. Kính mong nhận được sự đóng góp của quý thầy, cô giáo để đề tài được hoàn thiện hơn. Xin chân thành cảm ơn.