

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Nguyễn Huy Hùng

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

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

HÀ NỘI – 2022

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Nguyễn Huy Hùng

**CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

CHUYÊN NGÀNH : QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ : 8340101

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 CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn tôi đã nhận được nhiều sự quan tâm, giúp đỡ, góp ý của nhiều cá nhân trong và ngoài trường.

Trước hết tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới GS.TS Bùi Xuân Phong, người hướng dẫn khoa học đã tận tình giúp đỡ tôi về kiến thức cũng như phương pháp nghiên cứu, chỉnh sửa trong quá trình thực hiện luận văn.

Có được kết quả nghiên cứu này tôi đã nhận được sự quan tâm, tạo điều kiện của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, sự tận tình cung cấp các thông tin, số liệu của các đơn vị, phòng, ban trong Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, sự giúp đỡ nhiệt tình của các đồng nghiệp, tổ chức và các đối tác. Tôi xin được ghi nhận và cảm ơn những sự giúp đỡ này.

Tôi cũng xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới gia đình, bạn bè, đồng nghiệp, những người thường xuyên hỏi thăm, động viên tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu.

Mặc dù bản thân cũng rất cố gắng trong quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn, nhưng do thời gian và kinh nghiệm còn hạn chế nên không tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, tôi rất mong nhận được sự chỉ dẫn, góp ý của quý giảng viên và tất cả bạn bè.

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2022

Tác giả luận văn

Nguyễn Huy Hùng

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, số liệu và kết quả nghiên cứu trình bày trong luận văn này là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Tôi xin cam đoan, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

Tác giả luận văn

Nguyễn Huy Hùng

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

CBCC	: Cán bộ công chức
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
CD	: Cao đẳng
CMNV	: Chuyên môn nghiệp vụ
ĐH	: Đại học
NNL	: Nguồn nhân lực
NLĐ	: Người lao động
QLNN	: Quản lý nhà nước
QLTT	: Quản lý thị trường
TC	: Trung cấp
THPT	: Trung học phổ thông
ThS	: Thạc sĩ
UBND	: Ủy ban nhân dân
NL	: Nhân lực

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM ĐOAN	II
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	III
MỤC LỤC.....	IV
DANH MỤC CÁC BẢNG	VI
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC.....	8
1.1. Nguồn nhân lực.....	8
1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực.....	8
1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực.....	10
1.2. Chất lượng nguồn nhân lực	12
1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực	12
1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực	15
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực	22
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	27
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	28
TẠI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI	28
2.1. Giới thiệu khái quát về Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội	28
2.1.1. Sơ lược về Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.....	28
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội	30
2.1.3. Kết quả hoạt động của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong giai đoạn 2018-2021	32
2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.....	35
2.2.1. Thực trạng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.....	35
2.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.....	37

2.3. Đánh giá chung thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội	57
2.3.1. Kết quả đạt được:.....	57
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	58
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI	64
3.1. Mục tiêu, phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.....	64
3.1.1. Mục tiêu của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội	64
3.1.2. Phương hướng	68
3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội	69
3.2.1. Nhóm giải pháp về thể lực.....	69
3.2.2. Nhóm giải pháp về trí lực	71
3.2.3. Nhóm giải pháp về tâm lực.....	75
3.2.4. Nhóm giải pháp khác	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	78
KẾT LUẬN	80
PHỤ LỤC	82
DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO	98

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động của Cục QLTT thành phố Hà Nội	35
Bảng 2.3. Tình hình nhân sự của Cục QLTT thành phố Hà Nội	36
Bảng 2.4: Bảng cơ cấu nhân lực theo độ tuổi của Cục QLTT thành phố Hà Nội	37
Bảng 2.5. Thống kê tình hình sức khỏe của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội	38
Bảng 2.6. Cơ cấu NNL theo trình độ chuyên môn của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	40
Bảng 2.7. Cơ cấu NNL theo trình độ lý luận chính trị của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	41
Bảng 2.8. Cơ cấu NNL theo trình độ quản lý nhà nước của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	42
Bảng 2.9. Cơ cấu NNL theo trình độ tin học của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	43
Bảng 2.10. Cơ cấu NNL theo trình độ ngoại ngữ của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	43
Bảng 2.11. Công chức tự đánh giá năng lực của bản thân của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	44
Bảng 2.12. Lãnh đạo đánh giá năng lực nhân viên trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội	45
Bảng 2.13. Đánh giá kỹ năng của công chức của Cục Quản lý thị trường Hà Nội.....	46
Bảng 2.14. Đánh giá mức độ phù hợp của công việc với chuyên ngành đào tạo của công chức của Cục Quản lý thị trường Hà Nội	48
Bảng 2.15. Đánh giá mức độ đáp ứng công việc của công chức trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội.....	49
Bảng 2.16. Văn hóa ứng xử trong quá trình thực thi công vụ và mối quan hệ với đồng nghiệp của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội	51
Bảng 2.17. Đánh giá mức độ thực hiện trách nhiệm công việc của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội	52
Bảng 2.18. Đánh giá các hoạt động quản lý chất lượng nguồn nhân lực trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội	54

Bảng 2.19. Đánh giá công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội	55
---	----

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Lực lượng Quản lý thị trường ra đời từ năm 1957 với nhiệm vụ giúp Chính phủ xây dựng và tổ chức, chỉ đạo thực hiện các chủ trương, chính sách quản lý thị trường, chống đầu cơ, tích trữ hàng hóa. Đến năm 1995, lực lượng Quản lý thị trường được tổ chức và kiện toàn lại theo Nghị định số 10/CP ngày 23 tháng 01 năm 1995 của Chính phủ về tổ chức, nhiệm vụ và quyền hạn của Quản lý thị trường thành một lực lượng chuyên trách thực hiện chức năng kiểm tra, kiểm soát thị trường, đấu tranh chống các hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động thương mại ở thị trường trong nước.

Đến năm 2008, Chính phủ ban hành Nghị định số 27/2008/NĐ-CP ngày 13 tháng 3 năm 2008 giao thêm cho lực lượng Quản lý thị trường chức năng thanh tra chuyên ngành thương mại, mở rộng phạm vi kiểm tra việc tuân theo pháp luật đối với các hoạt động công nghiệp, tổ chức tuyên truyền, phổ biến pháp luật về thương mại cho các tổ chức, cá nhân hoạt động kinh doanh trên thị trường.

Đến Ngày 10/8/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định 34/2018/QĐ-TTg quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Quản lý thị trường trực thuộc Bộ Công Thương. Theo đó, Tổng cục Quản lý thị trường được tổ chức thành hệ thống ngành dọc từ Trung ương đến địa phương, bảo đảm sự chỉ đạo, lãnh đạo, điều hành của Bộ trưởng Bộ Công Thương theo nguyên tắc tập trung thống nhất. Cơ cấu, tổ chức của Tổng cục Quản lý thị trường được kế thừa và phát triển từ tổ chức Quản lý thị trường hiện có, bảo đảm thực hiện thống nhất trong quan hệ chỉ đạo, điều hành xuyên suốt; giữ ổn định, không phát sinh tăng đầu mối, biên chế, thực hiện hiệu quả nhiệm vụ kiểm tra, kiểm soát, đấu tranh chống các vi phạm về kinh doanh hàng hóa nhập lậu, hàng giả, hàng cấm, hàng kém chất lượng, chống gian lận thương mại và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Sau hơn 60 năm hình thành và phát triển, lực lượng Quản lý thị trường trên cả nước đã được củng cố, kiện toàn thành lực lượng chuyên trách thực thi pháp luật trên thị trường từ cấp trung ương đến cấp huyện. Tính đến thời điểm hiện tại, lực lượng Quản lý thị trường có gần 6.300 công chức, người lao động.

Nền kinh tế càng phát triển, mở cửa và hội nhập quốc tế, thì không gian kinh tế thị trường ngày càng mở rộng về quy mô, phạm vi và liên tục phát triển về cơ cấu,

thành phần và hình thức; các phương thức, thủ đoạn và hành vi gian lận thương mại cũng theo đó càng gia tăng và đa dạng, tinh vi, luồn lách và lan rộng trong mọi ngóc ngách thị trường cả trong nước và quốc tế, từ các đô thị, đồng bằng lớn, đến những địa bàn vùng sâu, vùng xa, hải đảo, mặt nước, biển, không gian và sâu dưới đất. Hầu như ở lĩnh vực nào cũng có đan xen hàng giả, hàng kém chất lượng. Về nguyên tắc và yêu cầu quản lý nhà nước, ở đâu diễn ra các giao dịch thương mại, mua bán thì ở đó cần có sự hiện diện hàng ngày, hàng giờ hoạt động của lực lượng quản lý thị trường.

Làm tốt công tác quản lý thị trường là trực tiếp và gián tiếp góp phần thực thi hiệu lực các chính sách phát triển và quản lý kinh tế của nhà nước, bảo đảm môi trường kinh doanh và sự cạnh tranh thị trường công bằng, lành mạnh, minh bạch; bảo vệ quyền lợi hợp pháp của cả doanh nghiệp và người tiêu dùng, uy tín và thương hiệu quốc gia; tăng sức hấp dẫn các dòng đầu tư trong nước và quốc tế, tạo động lực mạnh mẽ cho phát triển và ổn định kinh tế cả vĩ mô và vi mô, hiện tại và tương lai.

Trong tiến trình cải cách, hiện đại hóa, lực lượng Quản lý thị trường cần phải chủ động nghiên cứu các chương trình để thay đổi căn bản phương thức, chất lượng đào tạo, bồi dưỡng cho công chức Quản lý thị trường. Để làm được điều này có một yêu cầu cấp bách đặt ra là phải nâng cao năng lực đội ngũ công chức, tiêu biểu trong Hội nghị lần thứ chín Ban Chấp hành Trung ương khóa X về tiếp tục đẩy mạnh thực hiện chiến lược cán bộ từ nay đến năm 2020 đã đề ra: “Mục tiêu cần đạt được là xây dựng đội ngũ cán bộ có bản lĩnh chính trị vững vàng, phẩm chất và năng lực tốt, có cơ cấu phù hợp với chiến lược phát triển kinh tế- xã hội và bảo vệ tổ quốc...”.

Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội là tổ chức trực thuộc tổng cục Quản lý thị trường, được tổ chức, sắp xếp lại trên cơ sở Chi cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Cục có chức năng quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật về phòng, chống, xử lý các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu, sản xuất buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại theo quy định pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội; thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành theo quy định của pháp luật.

Với vai trò là công chức đang công tác tại Cục Quản lý thị trường thành phố

Hà Nội, tác giả chọn đề tài **“Chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội”** làm đề tài nghiên cứu của mình với mong muốn đóng góp thiết thực cho công việc hiện nay cũng như nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

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:

Phạm Thành Nghị, Vũ Hoàng Ngân, *Quản lý nguồn nhân lực ở Việt Nam một số vấn đề và thực tiễn*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội, [32]. Tác giả chỉ ra thực trạng nguồn nhân lực Việt Nam trong giai đoạn chuyển mình, chỉ ra các vấn đề ưu và còn thiếu sót trong đào tạo, quản lý và sử dụng nguồn nhân lực.

Có rất nhiều tài liệu, giáo trình khác có thể kể đến như: Phạm Đức Thành, *“Giáo trình Quản trị nhân lực”*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, [44]; Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm, *Giáo trình quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, [38]; Trần Kim Dung, *“Quản trị nguồn nhân lực”*, NXB Tổng hợp Hồ Chí Minh, [10] ... Đây là nguồn tư liệu giúp tác giả có những cơ sở lý luận cho đề tài nghiên cứu của mình.

Tác giả Nguyễn Thị Hồng Hải, Nguyễn Thị Thanh Thủy, *“Quản lý nguồn nhân lực trong khu vực công – Lý luận và kinh nghiệm một số nước”*, NXB Chính trị Quốc gia – Sự thật, [12]. Cuốn sách nghiên cứu một số vấn đề lý luận chung về quản lý nguồn nhân lực trong khu vực công như: khái niệm, đặc trưng, phân loại, tầm quan trọng, mục tiêu của nguồn nhân lực trong khu vực công... Đồng thời, nghiên cứu thực tiễn quản lý nguồn nhân lực trong khu vực công ở một số nước trên thế giới. Tuy nhiên, đối với mỗi một đơn vị sự nghiệp trong khu vực công đều có những đặc thù ngành nghề riêng, bởi vậy nghiên cứu của tác giả mới chỉ đánh giá và chỉ ra thực tiễn trong các đơn vị khu vực công ở tầm vĩ mô nói chung.

Phạm Công Nhất, *“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, [34]. Tác giả đã chỉ rõ thực trạng nguồn nhân lực nước ta hiện nay, cả về số lượng và chất lượng.

Bên cạnh đó, tác giả cũng chỉ ra những hạn chế yếu kém về chất lượng nhân lực, nguyên nhân của những hạn chế đó và đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Lê Thị Mỹ Linh, *“Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp vừa và nhỏ của Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế”* [23], Luận án Tiến sĩ kinh tế Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội. Đề tài đã hệ thống hóa và phát triển những lý luận về phát triển nguồn nhân lực nói chung và đã đưa ra một mô hình tổng quát về nội dung, phương pháp và cách tiếp cận về phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức nhỏ và vừa. Trên cơ sở đó, đề tài đã thu thập thông tin, tìm hiểu và phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức nhỏ và vừa, chỉ ra những mặt còn tồn tại trong công tác này. Trên cơ sở những phân tích và đánh giá, luận án đã đề xuất một số quan điểm, các giải pháp cũng như khuyến nghị nhằm phát triển nguồn nhân lực trong các tổ chức vừa và nhỏ ở Việt Nam.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại bất kỳ đơn vị, tổ chức nào cũng đều quan trọng và cần thiết. Đầu tư vào con người được coi là nguồn đầu tư hiệu quả nhất, quyết định khả năng tăng trưởng nhanh, bền vững của một tổ chức. Bởi vậy, có rất nhiều đề tài nghiên cứu tại các đơn vị sự nghiệp, các doanh nghiệp tổ chức về chất lượng nguồn nhân lực như: Nguyễn Song Hào, *“Giải pháp mở rộng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty bảo hiểm BIDV Bắc Trung Bộ”*, Luận văn thạc sĩ Kỹ thuật Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội [14]; Nguyễn Hồng Liên, 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 [22] ...

Tác giả Nguyễn Văn Sơn, *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước và phát triển kinh tế trí thức”*, Tạp chí Triết học [42]. Bài báo đã chỉ ra vấn đề phát triển nguồn nhân lực nước ta trong bối cảnh sự phát triển công nghiệp hóa, hiện đại hóa của đất nước.

Một số công trình nghiên cứu liên quan lĩnh vực nguồn nhân lực trong cơ quan tổ chức cùng đề tài tác giả nghiên cứu:

Có rất nhiều đề tài nghiên cứu về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong cùng đề tài nghiên cứu của tác giả có thể kể đến như:

- Hoàng Ngọc Tú, 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 [49].

- Ngô Việt Anh, 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].

- Trần Minh Chiến, 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 [7].

- Nguyễn Chung Thành, 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 [43].

- Hà Trung Cang, 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 [5].

Những luận văn trên nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực tại cục Quản lý thị trường các đơn vị sự nghiệp tại các tỉnh thành khác nhau 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 ngành, tìm hiểu những thực trạng tại một số đơn vị sự nghiệp khác cùng ngành để đánh giá thực trạng tại Cục Quản lý thị trường Hà Nội 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 Hà Nội. Qua quá trình nghiên cứu, tìm hiểu đề tài tại cục Quản lý thị trường Hà Nội, tác giả chưa thấy luận văn nào tại đơn vị mình công tác về chất lượng nguồn nhân lực. Đồng thời, tác giả lựa chọn thời gian nghiên cứu đề tài của mình tính từ năm 2018, thời điểm thành lập Tổng cục Quản lý thị trường, xây dựng lại mô hình tổ chức lực lượng Quản lý thị trường theo ngành dọc đã thay đổi cách thức vận hành của cả bộ máy, đặc biệt trong vai trò, chức năng, cơ cấu tổ chức nhân lực của ngành đã có những thay đổi nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng nhân lực của ngành.

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 Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội 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:

Làm rõ những vấn đề lý luận về đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức, từ đó tập trung phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục quản lý thị trường thành phố Hà Nội để rút ra những khó khăn, tồn tại và đề xuất những biện pháp, giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Phân tích, đánh giá thực trạng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội giai đoạn 2018-2021.
- Nghiên cứu, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu:

Luận văn nghiên cứu những vấn đề lý luận, thực tiễn và giải pháp liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

4.2. Phạm vi nghiên cứu:

Nghiên cứu đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội để từ đó đưa ra giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

- Phạm vi về không gian: Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội bao gồm bốn phòng chuyên môn và 25 Đội Quản lý thị trường trực thuộc.

- Phạm vi về thời gian: Nghiên cứu từ năm 2018-2021.

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 phân tích, tổng hợp, so sánh: Được sử dụng để phân tích lý thuyết cùng các công trình nghiên cứu có liên quan đến chất lượng nguồn nhân lực, hệ thống hoá để làm rõ cơ sở lý luận về nhân lực và phát triển nguồn nhân lực.

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Số liệu thứ cấp được thu thập từ Phòng Tổ chức - Hành chính, Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội: số liệu về số lượng đội ngũ công chức Quản lý tại các Phòng, Đội thuộc Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, về trình độ chuyên môn, trình độ lý luận chính trị, tin học, ngoại ngữ, số năm công tác, vị trí công tác, yêu cầu công việc, thành tích đóng góp, khen thưởng, báo cáo tổng kết của các năm. Ngoài ra còn từ các nguồn như: sách, báo, mạng internet, các báo cáo về chuyên ngành quản lý nguồn nhân lực được công bố chính thức. Các số liệu sử dụng trong luận văn được thu thập trong giai đoạn 2018 – 2021.

- Phương pháp nghiên cứu thu thập số liệu sơ cấp thông qua điều tra Xây dựng bảng hỏi, tiến hành khảo sát đối với 126 công chức làm việc tại Cục QLTT thành phố Hà Nội, bao gồm cả công chức lãnh đạo và không phải lãnh đạo, công chức làm việc tại văn phòng Cục và các Đội Quản lý thị trường.

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 nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC

Chương 1 sẽ khái quát cơ sở lý thuyết 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.

1.1. Nguồn nhân lực

1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Thuật ngữ nguồn nhân lực (human resources) xuất hiện vào thập niên 80 của thế kỷ XX khi mà có sự thay đổi căn bản về phương thức quản lý, sử dụng con người trong kinh tế lao động. Có khá nhiều những định nghĩa khác nhau về “nguồn nhân lực” như:

Theo giáo trình nguồn nhân lực của trường Đại học Lao động - Xã hội do PGS. TS. Nguyễn Tiệp chủ biên, năm 2005 thì:

“Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động”. Khái niệm này chỉ nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội.

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

Theo giáo trình kinh tế nguồn nhân lực của trường Đại học Kinh tế Quốc dân do PGS.TS. Trần Xuân Cầu, PGS.TS. Mai Quốc Chánh chủ biên, năm 2008 thì:

“Nguồn nhân lực là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội được biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định tại một thời điểm nhất định”. “Nguồn nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội.

Mặc dù vậy, các khái niệm đã nêu chủ yếu tập trung mô tả nguồn nhân lực trong giới hạn của xã hội hay của một cộng đồng. Trong khi, luận văn cần đặt trọng tâm nhiều hơn vào vấn đề nguồn nhân lực trong một tổ chức, doanh nghiệp.

Đánh giá về những tác động của toàn cầu hoá đối với nguồn nhân lực, Liên hợp quốc đã đưa ra định nghĩa trong báo cáo cho rằng nguồn nhân lực là trình độ lành nghề, kiến thức và năng lực thực có thực tế cùng với những năng lực tồn tại dưới dạng tiềm năng của con người. Quan niệm về nguồn nhân lực theo hướng tiếp cận này có phần thiên về chất lượng của nguồn nhân lực. Trong quan niệm này, điểm được đánh giá cao là coi các tiềm năng của con người cũng là năng lực khả năng để từ đó có những cơ chế thích hợp trong quản lý, sử dụng. Quan niệm về nguồn nhân lực như vậy cũng đã cho ta thấy phần nào sự tán đồng của Liên hợp quốc đối với phương thức quản lý mới. Nguồn nhân lực là tổng thể các yếu tố bên trong và bên ngoài của mỗi cá nhân bảo đảm nguồn sáng tạo cùng các nội dung khác cho sự thành công, đạt được mục tiêu của tổ chức

Theo GS.TS Bùi Văn Nhơn định nghĩa: “Nguồn nhân lực doanh nghiệp là lực lượng lao động của từng doanh nghiệp, là số người trong danh sách của doanh nghiệp, do doanh nghiệp trả lương”. Tuy nhiên, với việc Bộ Luật lao động (2012) chính thức cho phép hoạt động “thuê ngoài lao động”; sẽ tồn tại một bộ phận lao động làm việc tại doanh nghiệp, là nguồn lực đóng góp trực tiếp vào sự phát triển của doanh nghiệp, nhưng không thuộc danh sách doanh nghiệp đó trực tiếp quản lý và trả lương. Do đó, trong tình hình mới, định nghĩa trên cần sự biện luận nhiều hơn nhằm gia tăng tính thuyết phục.

Theo luận án tiến sĩ (2009) của TS. Lê Thị Mỹ Linh thì: “Nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó có sức khỏe và trình độ khác nhau, họ có thể tạo thành một sức mạnh hoàn thành tốt mục tiêu của tổ chức nếu được động viên, khuyến khích phù hợp”. Đây có thể xem là một định nghĩa tương đối đầy đủ và toàn diện. Nhưng khái niệm này vẫn chưa nêu rõ ưu điểm nổi trội của nguồn nhân lực so với các nguồn lực khác trong doanh nghiệp.

Vì vậy, trong luận văn này, khái niệm nguồn nhân lực được hiểu như sau:

Nguồn nhân lực của một tổ chức là khả năng làm việc của toàn bộ người lao động trong tổ chức đó, có khả năng lao động và tiềm năng sáng tạo vô hạn, cần được quản lý và phát triển không ngừng nhằm đáp ứng vai trò nguồn lực hạt nhân trong quá trình thực thi sứ mạng của tổ chức.

1.1.2. Vai trò của nguồn nhân lực

Ngày nay, vai trò của công tác quản lý nhân lực ngày càng quan trọng bởi sự cạnh tranh diễn ra ngày càng gay gắt và nguồn nhân lực là yếu tố chiến lược tạo nên lợi thế cạnh tranh cho các doanh nghiệp. Hơn nữa, với sự phát triển của khoa học kỹ thuật đã tạo ra những nhân sự có trình độ chuyên môn và tay nghề cao. Chất xám, tri thức, kinh nghiệm của đội ngũ này là yếu tố quyết định cho sự cạnh tranh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, đó cũng là 1 thách thức với doanh nghiệp khi doanh nghiệp cần có đủ khả năng quản lý, tạo môi trường cho đội ngũ này phát triển để họ cống hiến cho doanh nghiệp một cách lâu dài nhất.

Quản trị nhân lực bao gồm toàn bộ các biện pháp áp dụng cho nhân viên của doanh nghiệp để giải quyết tất cả các trường hợp xảy ra liên quan đến công việc đó. Nếu không có quản trị nhân lực mọi việc sẽ trở nên thiếu tổ chức và kỷ luật. Đây là một công tác hết sức khó khăn vì nó động tới những con người cụ thể có tính cách, sở thích và năng lực riêng biệt. Quản trị nguồn nhân lực là khó khăn và phức tạp vì con người là một thực thể rất phức tạp. Mỗi con người là một thể giới riêng biệt họ khác nhau về năng lực làm việc, sở thích nguyện vọng về hoàn cảnh cá nhân... Trong mỗi con người luôn vận động và thay đổi, thậm chí đôi khi trong mỗi con người có những mâu thuẫn trong suy nghĩ, lời nói và hành động. Vì vậy hiểu và đánh giá đúng về mỗi con người là không dễ dàng. Có lẽ vì vậy mà ông bà đã nói: “Dò sông dò bể dễ dò, nào ai lấy thước mà đo lòng người”.

Quản trị nguồn nhân lực ngày nay là một khoa học và là một nghệ thuật. Là khoa học vì nó sử dụng những thành tựu của khoa học để nghiên cứu về con người, đúc kết những nguyên tắc mang tính lý luận khoa học trong quản lý con người. Là nghệ thuật bởi quản lý con người không thể tuân thủ những nguyên tắc máy móc, nó đòi hỏi tính linh hoạt, uyển chuyển trong quản lý con người. Nghệ thuật về tìm hiểu và điều khiển con người đòi hỏi những khả năng “linh cảm” của người lãnh đạo. Những linh cảm đó chỉ có được khi chúng ta có được hệ thống kiến thức sâu sắc về

con người và đặc biệt nó phải được trải nghiệm qua thực tế cuộc sống. Những đúc kết về thành công cũng như thất bại trong cuộc sống được soi rọi bởi hệ thống kiến thức sẽ giúp chúng ta thành công hơn. Ngay cả khi thất bại trong các quyết định về con người được nghiền ngẫm một cách nghiêm túc cũng sẽ giúp chúng ta tránh những sai lầm tiếp theo.

Đảm bảo sự phát triển tổ chức

Công tác quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp tốt thì sẽ tạo ra được một đội ngũ lao động nhiệt tình, hăng hái, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp. Để quản trị nguồn nhân lực được tốt và hiệu quả, doanh nghiệp cần có chính sách tốt để thu hút nhân viên làm việc và phát triển. Vấn đề nhân sự trở thành như vấn đề chiến lược con người của tổ chức, doanh nghiệp. Trong thời buổi kinh tế mở cửa như hiện nay, nguồn nhân lực chính là yếu tố then chốt giúp các doanh nghiệp nắm lấy cơ hội để phát triển, tăng hiệu suất và hiệu quả kinh doanh.

Nguồn lực vô tận của tổ chức

Vai trò của nguồn nhân lực đối với doanh nghiệp chính là năng lực vô tận cho sự sáng tạo sản phẩm và kiến tạo tổ chức. Việc giữ cho nhân sự ổn định và tối ưu hóa nguồn nhân lực là việc làm đòi hỏi có tầm chiến lược và thấu hiểu tâm sinh lý con người. Do vậy, vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là yếu tố không thể bị bỏ qua của doanh nghiệp. Con người, máy móc, nguyên vật liệu và tiền bạc là những yếu tố sống còn của một doanh nghiệp. Trong số đó, “con người” được coi như là huyết mạch trong dòng chảy của doanh nghiệp, đảm bảo cho sự phát triển của doanh nghiệp. Không có con người, sẽ không có việc sử dụng hiệu quả các yếu tố khác. Trong môi trường cạnh tranh diễn ra ngày càng gay gắt trong tất cả các ngành nghề thì nguồn nhân lực là yếu tố chiến lược tạo lên lợi thế cạnh tranh cho các doanh nghiệp. Một nhà quản trị nguồn nhân lực giỏi là người biết đánh giá đúng năng lực làm việc của mỗi nhân viên, biết cách động viên, khuyến khích, khơi gợi tiềm năng, giúp nhân viên hăng hái làm việc.

Quản trị nguồn nhân lực có vai trò quyết định trong việc thành công hay thất bại của doanh nghiệp. Ngày nay, trong kinh tế tri thức, khi mà trong giá trị sản phẩm có đến hơn 80% là hàm lượng chất xám thì yếu tố con người ngày càng được đặt vào một vị trí quan trọng. Con người – với kỹ năng, trình độ của mình, tác động

vào công cụ lao động tác động vào đối tượng lao động để tạo ra sản phẩm hàng hóa cho xã hội. Quá trình này cũng được tổ chức, điều khiển bởi con người. Con người thiết kế và sản xuất ra hàng hóa dịch vụ, kiểm tra chất lượng, đưa sản phẩm ra bán thị trường, phân bổ nguồn tài chính, xác định các chiến lược quan trọng và mục tiêu cho tổ chức. Không có những con người làm việc có hiệu quả thì mọi tổ chức đều không thể nào đạt tới mục tiêu của mình.

Tầm quan trọng của nguồn nhân lực tới xã hội

Phát triển kinh tế xã hội được dựa trên nhiều nguồn lực: nhân lực, vật lực, tài lực, song chỉ có nguồn lực con người mới tạo ra động lực cho sự phát triển. Những nguồn lực khác muốn phát huy được tác dụng chỉ có thể thông qua nguồn lực con người. Vai trò của nguồn nhân lực trong phát triển kinh tế là một vấn đề không thể bàn cãi. Chính vì vậy, kể từ khi mở cửa nền kinh tế, nhà nước ta đã luôn đẩy mạnh và phát huy các chính sách nâng cao chất lượng đào tạo. Bởi giáo dục và đào tạo là con đường cơ bản để phát huy nguồn lực con người.

Tuy nhiên, nguồn nhân lực chưa phải là động lực trực tiếp cho sự phát triển kinh tế xã hội. Nguồn nhân lực với chất lượng thấp, số lượng đông trong nhiều trường hợp lại trở thành vật cản đối với sự phát triển kinh tế xã hội. Vì vậy, ngày nay khi nhắc đến cụm từ “nguồn nhân lực” trong sự phát triển người ta thường đề cập và quan tâm đến giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Trong thời đại ngày nay, con người được coi là một “tài nguyên đặc biệt”, một nguồn lực của sự phát triển kinh tế. Bởi vậy, việc phát triển con người, phát triển 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. Đầu tư cho con người là đầu tư có tính chiến lược, là cơ sở nền tảng cho sự phát triển bền vững.

1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực là bao gồm phẩm chất đạo đức, thể chất, năng lực và thẩm mỹ của con người, có ảnh hưởng quyết định đến việc hoàn thành những mục tiêu hiện tại và tương lai của mỗi tổ chức.

Xét dưới góc độ kinh tế, quá trình này được mô tả như sự đầu tư vốn đó một cách hiệu quả vào sự phát triển của nền kinh tế và sự tích lũy vốn con người.

Xét dưới góc độ chính trị - xã hội, chất lượng nguồn nhân lực là quá trình xây dựng một lực lượng lao động trung thành, nghiêm túc chấp hành các chính sách, đường lối của Đảng và Nhà nước ta, đảm bảo về chất lượng và số lượng đồng thời lực lượng này được sử dụng có hiệu quả nhằm đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế - xã hội của Quốc gia, vùng lãnh thổ trong từng thời kỳ.

Xét dưới góc độ cá nhân, chất lượng nguồn nhân lực là nâng cao sức khỏe, tri thức, kỹ năng làm việc để thúc đẩy năng suất lao động dẫn đến tăng thu nhập và cải thiện chất lượng cuộc sống của xã hội.

Theo tác giả Vũ Thị Mai, chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp được hiểu Mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động đối với yêu cầu công việc của tổ chức và đảm bảo cho tổ chức thực hiện thắng lợi mục tiêu và thỏa mãn cao nhất nhu cầu của người lao động.

Theo tác giả Theo Mai Quốc Chánh, chất lượng nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: Trình độ chuyên môn, trình độ văn hóa, trình độ sức khỏe và năng lực phẩm chất của người lao động. Như vậy, việc đánh giá chất lượng nguồn nhân lực được tác giả nhấn mạnh tiêu chí cần phải có. Nếu như thiếu một yếu tố trong số yếu tố thì không thể nào tạo nên hiệu quả công việc.

Từ những khái niệm về chất lượng nguồn nhân lực nêu trên, ta thấy rằng quan điểm về chất lượng nguồn nhân lực không có sự thống nhất. Các tiêu chí được sử dụng làm thước đo trong mỗi khái niệm được đưa ra khá là trừu tượng và khó đánh giá, chỉ có thể định lượng được chủ yếu qua trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, trình độ văn hóa, kỹ năng làm việc, năng lực, phẩm chất...

Thông qua việc nghiên cứu các quan điểm của các nhà khoa học đi trước, một số nhận định về chất lượng nguồn nhân lực một cách tổng quát như sau:

Chất lượng nguồn nhân lực là thuật ngữ dùng để chỉ trạng thái nhất định của nguồn nhân lực trong một tổ chức. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực. Đó chính là:

Trạng thái sức khỏe của nguồn nhân lực: Là trạng thái thoải mái về thể chất cũng như tinh thần của con người.

Trình độ văn hóa của nguồn nhân lực: Được biểu hiện bằng sự hiểu biết của nguồn nhân lực của tổ chức đối với kiến thức phổ thông về tự nhiên và xã hội (như tỷ lệ nhân lực qua các lớp học, số lượng nhân lực biết chữ...). Trình độ văn hóa tạo ra khả năng vận dụng và tiếp thu một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào các hoạt động trong tổ chức.

Trình độ chuyên môn kỹ thuật của nguồn nhân lực: Là sự hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn, lĩnh vực, nghề nghiệp nào đó trong tổ chức, được thể hiện bằng cơ cấu cấp bậc đào tạo (sơ cấp, trung cấp, cao cấp); cơ cấu lao động được đào tạo và chưa đào tạo; cơ cấu lao động kỹ thuật và các nhà chuyên môn; cơ cấu trình độ đào tạo. Trình độ chuyên môn kỹ thuật được xem là chỉ tiêu quan trọng nhất, nó phản ánh chất lượng nguồn nhân lực, cho thấy khả năng áp dụng tiến bộ khoa học hiện đại vào các hoạt động của tổ chức.

Như vậy, dựa trên các quan điểm khác nhau chất lượng nguồn nhân lực có thể hiểu như sau: Chất lượng nguồn nhân lực là toàn bộ năng lực về thể lực, trí lực, tinh thần của mỗi con người nó ảnh hưởng tới việc quyết định hoàn thành những mục tiêu hiện tại và tương lai của mỗi tổ chức.

Để có thể nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, con người cần phải gia tăng giá trị về cả vật chất lẫn tinh thần, thể lực, trí lực lẫn tâm lực. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là tạo ra tiềm năng của con người thông qua đào tạo, bồi dưỡng, tự bồi dưỡng và đào tạo lại, chăm sóc sức khỏe về thể lực và tinh thần, khai thác tối đa tiềm năng đó trong các hoạt động lao động thông qua việc tuyển dụng, sử dụng, tạo điều kiện về môi trường làm việc (phương tiện lao động có hiệu quả và các chế độ chính sách hợp lý,...) môi trường văn hóa, xã hội kích thích động cơ, thái độ làm việc của người lao động, để họ mang hết sức mình hoàn thành các chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc quản lý và sử dụng đúng nguồn nhân lực sau khi đã được đào tạo phù hợp với năng lực của mỗi cá nhân phục vụ cho các công việc cụ thể là nhân tố quyết định đến thành công của doanh nghiệp.

Vậy, nhằm đạt được mục tiêu chung của tổ chức thì việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chính là nâng cao mức độ đáp ứng công việc của người lao động trên các phương diện: thể lực, trí lực và tâm lực so với yêu cầu cụ thể.

Nâng cao trí lực: được hiểu là nâng cao về trình độ học vấn, trình độ CMNV, năng lực làm việc... Đây là yếu tố căn bản quyết định đến sự thay đổi về căn bản năng lực làm việc của nguồn nhân lực.

Nâng cao thể lực: là nâng cao sức khỏe, thể chất... Sức khỏe NNL được đề cập đến ảnh hưởng rất lớn đến trí lực và tâm lực của NNL. Không có sức khỏe thì rất khó để hoàn thành chất lượng công việc.

Nâng cao ý thức, văn hóa người lao động: là thái độ, tinh thần, khả năng chịu áp lực, thái độ và hiệu quả sự hợp tác... Để có thể đánh giá thực trạng và nâng cao tâm lực của NNL rất khó. Các thành viên trong tổ chức có tích cực chủ động hoàn thành công việc không? Thái độ trong công việc như thế nào? Đo lường ra sao? Điều này chịu ảnh hưởng bởi trí lực, thể lực và môi trường làm việc của tổ chức đó.

1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

1.1.1. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế, quá trình quốc tế hoá sản xuất và phân công lao động diễn ra ngày càng sâu sắc, việc tham gia vào mạng sản xuất và chuỗi giá trị toàn cầu đã trở thành yêu cầu cấp thiết đối với các nền kinh tế. Do đó chất lượng nguồn nhân lực sẽ là yếu tố quyết định nâng cao năng lực cạnh tranh và sự thành công của mỗi quốc gia. Bài viết sau sẽ phân tích tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chất lượng nguồn nhân lực (NNL) là toàn bộ năng lực của lực lượng lao động được biểu hiện thông qua ba mặt: thể lực, trí lực, tinh thần. Ba mặt này có quan hệ chặt chẽ với nhau cấu thành chất lượng nguồn nhân lực. Trong đó, thể lực là nền tảng, là phương tiện để truyền tải tri thức, trí tuệ là yếu tố quyết định chất lượng nguồn nhân lực, ý thức tác phong làm việc là yếu tố chi phối hoạt động chuyển hóa của thể lực trí tuệ thành thực tiễn. Để có thể hiểu một cách cụ thể hơn, các tiêu chí thể hiện được năng lực làm việc, kỹ năng xử lý công việc yêu cầu phải có trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng xử lý được đào tạo, trau dồi trước khi thực hiện công việc và trong suốt quá trình thực hiện công việc. Đó chính là trí lực của nguồn nhân lực. Tuy nhiên, có trí lực nhưng không có đủ sức khỏe, thể chất yếu ớt thì trí lực đó gần như nằm nguyên trong thể xác con người đó, trí lực đó không có giá trị sử dụng. Vì thế nguồn nhân lực cần có sức khỏe kết hợp với trí lực

thì mới thành năng lực làm việc của nguồn nhân lực. Thái độ trong công việc chính là tâm lực của người lao động. Đó là tinh thần làm việc, khả năng tập trung trong công việc, khả năng chịu áp lực, trạng thái cảm xúc của người lao động trong khi làm việc được biểu hiện thông qua hành vi. Thái độ trong công việc còn thể hiện tình trạng sức khỏe cả thể chất và tinh thần của nguồn nhân lực.

** Thể lực*

Vấn đề thể lực trong bất kỳ môi trường nào cũng đều được quan tâm, chú trọng, bởi việc nâng cao thể lực, quan tâm đến sức khỏe do môi trường sống có sự biến đổi, dịch bệnh hoành hành và nhiều mối nguy khác. Thể lực là tình trạng sức khỏe của NNL bao gồm nhiều yếu tố cả về thể chất lẫn tinh thần và phải đảm bảo được sự hài hòa giữa bên trong và bên ngoài. Chất lượng NNL được cấu thành bởi năng lực tinh thần và năng lực thể chất, tức là nói đến sức mạnh và tính hiệu quả của những khả năng đó, trong đó năng lực thể chất chiếm vị trí vô cùng quan trọng. Thể lực tốt thể hiện ở sự nhanh nhẹn, tháo vát, bền bỉ, dẻo dai của sức khỏe cơ bắp trong công việc; thể lực là điều kiện quan trọng để phát triển trí lực; bởi nếu không chịu được sức ép của công việc cũng như không thể tìm tòi, sáng tạo ra những nghiên cứu, phát minh mới. Thể lực của NNL được hình thành, duy trì và phát triển bởi chế độ dinh dưỡng, chế độ chăm sóc sức khỏe. Vì vậy, thể lực của NNL phụ thuộc vào trình độ phát triển kinh tế-xã hội, phân phối thu nhập cũng như chính sách xã hội của mỗi quốc gia.

Theo Tổ chức Y tế thế giới WHO: “Sức khỏe là một trạng thái hoàn toàn thoải mái về thể chất, tinh thần và xã hội chứ không phải chỉ là không có bệnh hay thương tật” và được khẳng định tại Điểm 1, Bản Tuyên ngôn Alma-Ata năm 1978.

Thể lực là sự phát triển hài hòa của con người cả về thể chất lẫn tinh thần (sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần). Thể lực là năng lực lao động chân tay; sức khỏe tinh thần là sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, là khả năng vận động của trí tuệ, biến tư duy thành hành động thực tiễn.

Thể lực được phản ánh bằng một hệ thống các chỉ tiêu cơ bản như: chiều cao, cân nặng, tuổi thọ, các chỉ tiêu về tình hình bệnh tật, các chỉ tiêu về cơ sở vật chất và các điều kiện bảo vệ và chăm sóc sức khỏe.

Ông bà ta thường nói, sức khỏe là tài sản quý giá nhất và quan trọng của mỗi người. Hay câu nói: Có sức khỏe là có tất cả. Bởi chỉ khi con người ta có sức khỏe mới có thể làm việc được. Thể lực ở đây là cả sức khỏe thể chất lẫn tinh thần làm việc. Không có ai có thể hoàn thành tốt chất lượng công việc khi ốm đau bệnh tật hay tinh thần làm việc mệt mỏi, đau buồn. Rèn luyện sức khỏe là vấn đề kéo dài chứ không thể nhất thời, quá trình gìn giữ và sinh hoạt thường xuyên. Muốn có được thành công thì phải có được sức khỏe. Người có sức khỏe là người giàu có nhất. Người không có sức khỏe thì rất khó để thành công. Trong câu nói của cha ông: “Có sức khỏe là có tất cả, không sức khỏe là không có gì”.

Việc đầu tiên để có thể lực tốt chính là tập thể dục, ngủ nghỉ đủ giấc và đúng giờ. Một số doanh nghiệp đã xây dựng những phong trào thi đua về việc nâng cao thể lực cho người lao động bằng việc khuyến khích, trao quà thưởng cho việc đề cao việc giữ gìn thể lực, rèn luyện sức khỏe mỗi ngày như bên hệ thống ngân hàng BIDV khuyến khích nhân viên chạy bộ mỗi ngày...

Điều thứ hai để nâng cao thể lực chính là việc chế độ ăn uống hợp lý và khám sức khỏe định kỳ. Việc xây dựng chế độ ăn cũng như khám sức khỏe định kỳ kiểm tra nhân viên được rất nhiều doanh nghiệp áp dụng để đảm bảo thể lực tốt cho nhân lực.

Trong các tiêu chí để có thể đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thì thể lực tính làm đầu tiên. Giống như khi tuyển dụng, những chỉ số về thể lực vẫn được đưa ra làm các tiêu chí tuyển dụng nhân sự, đơn giản nhất như chiều cao, cân nặng...

Dựa trên tiêu chí sức khỏe thể lực như cân đo, thực hiện các kiểm tra về sức khỏe... để đánh giá dựa trên những tiêu chuẩn nhất định. Theo thông tư 13/2007/TT- BYT ngày 21/11/ 2007, 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).

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.

Sức khỏe là yếu tố quan trọng không thể thiếu khi đánh giá chất lượng NNL bởi không có sức khỏe con người sẽ không thể lao động, tạo ra của cải vật chất cho xã hội. Sức khỏe NNL có tác động rất lớn đến năng suất lao động của cá nhân người lao động khi họ tham gia hoạt động kinh tế cũng như trong học tập, trong các công việc khác của tổ chức, doanh nghiệp cũng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp thu, khả năng sáng tạo trong công việc và học tập.

** Trí lực*

Tri thức là yếu tố cơ bản của trí lực, là sự tổng hợp khái quát kinh nghiệm cuộc sống, là nhận thức lý tính. Nắm bắt được nó sẽ có lợi trong việc chỉ đạo thực tiễn, có lợi trong việc nâng cao khả năng phân tích và lý giải vấn đề.

Trí lực là sự kết tinh của tri thức nhưng không phải là tri thức xếp đống. Một đống tri thức đơn giản chỉ có thể là cuốn từ điển trong kho chứa sách và được mọi người sử dụng, còn kết tinh lại bao gồm cả việc chất lọc, cải tạo và chế tác tri thức. Đối với những người theo chủ nghĩa Mác, trí lực là năng lực nhận thức và cải tạo thế giới. Như thế có nghĩa là loại năng lực ấy phải lấy sự vận dụng tri thức tiến hành khoa học và lao động làm nội dung. Trí lực ngoài việc chiếm giữ tri thức ra còn phải có một phương pháp tư duy khoa học và kỹ năng kỹ xảo điều luyện. Hay nói một cách cụ thể hơn, trí lực được phân tích theo hai góc độ sau:

- Về trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn nghiệp vụ

Trình độ văn hóa là khả năng về tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản, thực hiện những việc đơn giản để duy trì sự sống. Trình độ văn hóa được cung cấp thông qua hệ thống giáo dục chính quy, không chính quy; qua quá trình học tập suốt đời của mỗi cá nhân.

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ (CMNV) là kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện yêu cầu công việc của vị trí đang đảm nhận.

Trình độ chuyên môn của người lao động (NLĐ) trong doanh nghiệp là một chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá chất lượng NNL, bởi lẽ trình độ học vấn cao tạo ra những điều kiện và khả năng để tiếp thu và vận dụng một cách nhanh chóng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào thực tiễn sản xuất kinh doanh; sáng tạo ra những sản phẩm mới góp phần thúc đẩy sự phát triển của doanh nghiệp đó nói riêng và nền kinh tế xã hội nói chung. Thực tế cho thấy, ở phần lớn các doanh nghiệp NLĐ có trình độ chuyên môn cao thì doanh nghiệp đó phát triển nhanh. Tuy nhiên, cũng có những doanh nghiệp mặc dù NLĐ có trình độ chuyên môn cao, nhưng chưa tận dụng hết được tiềm năng này, nên tốc độ phát triển cũng như năng suất lao động của họ chưa cao, đó là do cơ chế quản lý, khai thác và sử dụng NNL chưa được tốt.

Khi nói tới nhân lực, ngoài thể lực và trí lực của con người cũng cần phải nói tới kinh nghiệm sống, năng lực hiểu biết thực tiễn; bởi vì kinh nghiệm sống, đặc biệt là những kinh nghiệm nếm trải trực tiếp của con người, đó là nhu cầu và thói quen vận dụng tổng hợp tri thức và kinh nghiệm của mình, của cộng đồng vào việc tìm tòi, cách tân các hoạt động, các giải pháp mới trong công việc như một sự sáng tạo văn hóa; đồng thời, nói đến NL tức là nói đến con người thì yếu tố quan trọng không thể bỏ qua đó là phẩm chất đạo đức, thái độ và phong cách làm việc của con người. Trước đây chúng ta thường hiểu NL đơn giản chỉ là sức người với thể lực và trí lực của họ.

- Kỹ năng mềm

Ngày nay, các doanh nghiệp khi thực hiện tuyển dụng đều tìm kiếm những ứng viên mà ngoài trình độ chuyên môn nghiệp vụ (thường được thể hiện qua bằng cấp, khả năng học vấn...) còn có những kỹ năng mềm khác hỗ trợ cho công việc. Kỹ năng mềm là thuật ngữ dùng để chỉ các kỹ năng như: kỹ năng sống, giao tiếp, lãnh đạo, làm việc theo nhóm, kỹ năng quản lý thời gian, tin học, ngoại ngữ ... là những kỹ năng thường không phải lúc nào cũng được học trong nhà trường, không liên quan đến kiến thức chuyên môn. Nó bổ trợ và làm hoàn thiện hơn năng lực làm việc của người lao động. Chúng quyết định bạn là ai, làm việc thế nào, là thước đo hiệu quả cao trong công việc.

- Năng lực ngoại ngữ, tin học

Trong xu thế hội nhập và phát triển ngày nay, ngoại ngữ đang dần trở thành một kỹ năng không thể thiếu, là tiêu chuẩn hàng đầu để các công ty lớn tuyển nhân viên cũng như cất nhắc vào những vị trí quản lý. Thành thạo ngoại ngữ không những là yêu cầu tất yếu của lao động có kỹ thuật cao nhằm đáp ứng các quy trình công nghệ thường xuyên được đổi mới mà còn là một năng lực cần thiết trong quá trình hội nhập quốc tế. Ngoài ra, các nhà tuyển dụng luôn yêu cầu các ứng viên phải có kiến thức về tin học để sử dụng máy tính, các phần mềm văn phòng, sử dụng internet thành thạo. Người lao động ngày càng ý thức được rằng việc sử dụng máy tính và internet thành thạo sẽ là một công cụ hữu hiệu phục vụ không chỉ cho công việc mà cho cả cuộc sống hàng ngày. Đặc biệt trong thời đại mở cửa công nghệ số hiện nay thì đây chính là chìa khóa mở ra nhiều cơ hội trong công việc cũng như cuộc sống.

Vậy nên việc thông thạo ngoại ngữ, tin học giúp người lao động tiếp cận với công nghệ mang lại hiệu suất làm việc và nền khoa học tri thức tiên tiến, hỗ trợ đắc lực cho bất kỳ công việc nào. Khi có kiến thức về ngoại ngữ, tin học cộng với năng lực chuyên môn tốt, người lao động có thể hội nhập, tiếp cận một cách dễ dàng vào thị trường lao động hơn.

** Tâm lực*

Chất lượng NNL còn được thể hiện qua những yếu tố vô hình không thể định lượng được bằng những con số cụ thể như: ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong lao động, biết tiết kiệm, có tinh thần trách nhiệm trong việc nghiên cứu các sản phẩm, có tinh thần hợp tác, tác phong làm việc khẩn trương, chính xác, có lương tâm nghề nghiệp.... nhưng lại là những yếu tố rất quan trọng quy định bản tính của NNL và đóng vai trò quyết định sự phát triển bền vững của quốc gia, doanh nghiệp. Tất cả những phẩm chất đó nằm trong phạm trù đạo đức của con người hay còn được gọi tắt là tiêu chí tâm lực.

Khi nhắc đến phẩm chất đạo đức nguồn nhân lực là việc đề cập đến thái độ, ý thức, phong cách làm việc, quan hệ lao động, văn hóa doanh nghiệp... và được hiểu là tâm lực lao động. Tiêu chí này mang tính “nhạy cảm”, rất khó để đánh giá và đo lường bởi chịu chi phối bởi tâm lý bên trong. Qua thực tế đánh giá tiêu chí này chưa có con số thống kê chính thống về chất lượng nguồn nhân lực khía cạnh phẩm chất

đạo đức nguồn nhân lực. Tuy nhiên như Hồ Chí Minh đã nói: “Có tài mà không có đức là người vô dụng” và “Chữ tâm kia mới bằng ba chữ tài” (Nguyễn Du). Đây cũng là một trong những tiêu chí không thể thiếu khi đánh giá chất lượng nguồn nhân lực.

Khi nhắc đến NNL, người ta thường nhấn mạnh đến các phẩm chất văn hóa, đạo đức và truyền thống kinh doanh, tác phong làm việc công nghiệp... như là một nhân tố cấu thành nên đặc thù NNL riêng. Bên cạnh việc nâng cao số lượng NNL thì việc nâng cao chất lượng NNL là một yếu tố quan trọng không thể không nhắc đến. Vì vậy, việc xây dựng truyền thống văn hoá trong sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp Việt Nam nói chung là những nội dung cơ bản để nâng cao chất lượng NNL.

Có nhiều quan niệm đánh giá cho rằng, nếu không có thể lực đủ tàn tật thì vẫn chỉ cần có cái tài năng thì vẫn có ích cho đời. Và dù làm bất kỳ công việc gì chỉ cần có cái tâm, cái lòng nhiệt huyết thì đều thành công nhất định. Ý nghĩa quan điểm đây đánh giá cao vai trò của tiêu chí “tâm lực” trong đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Một số nơi họ đánh giá tiêu chí này chính là mặt đạo đức nghề nghiệp của nguồn nhân lực.

Vậy, thể lực, trí lực, tâm lực chính là 3 tiêu chí cốt lõi để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Các tiêu chí về trí lực thể hiện qua năng lực làm việc, kỹ năng thực hiện công việc phải có trình độ học vấn, kiến thức chuyên môn, kỹ năng được trau dồi, đào tạo. Nếu có trí lực mà nguồn nhân lực không đủ sức khỏe, thể chất yếu thì tác động tiêu cực đến trí lực. Tâm lực ở đây chính là thái độ và đạo đức nghề nghiệp trong công việc. Tinh thần làm việc, khả năng chịu áp lực công việc, trạng thái cảm xúc của người lao động được biểu hiện thông qua hành vi. Tình trạng sức khỏe của nguồn nhân lực còn thể hiện cả qua thái độ trong công việc của nguồn nhân lực.

Bởi lẽ, tâm lực là yếu tố bên trong của con người nên khó nhận diện, khó đánh giá. Giống như đánh giá về thang đo tính cách của con người, mọi đánh giá bước đầu đều mang tính chất ước lượng và đánh giá, thái độ của một người có thể được đánh giá thông qua nhận thức và hành vi của họ. Điều này đã được tập hợp trong hệ thống “từ điển năng lực”. Từ điển năng lực là bộ tập hợp các năng lực được chuẩn hóa và áp dụng chung cho tất cả chức danh tại doanh nghiệp, đảm bảo

phù hợp với giá trị cốt lõi, văn hóa và đặc thù tính chất công việc. Những bộ từ điển năng lực được sử dụng phổ biến nhất hiện nay đều được xây dựng dựa trên mô hình ASK – mô hình tiêu chuẩn nghề nghiệp gồm ba nhóm chính: Knowledge (Kiến thức) là thuộc về năng lực tư duy; Skill (Kỹ năng) là kỹ năng thao tác; Attitude (Phẩm chất, thái độ) là thuộc về phạm vi cảm xúc, tình cảm. Theo chuyên gia của WapoGroup, đơn vị tiên phong xây dựng từ điển thái độ, thái độ làm việc của một nhân viên không hẳn là trùng khớp với thái độ của họ trong cuộc sống. Từ điển thái độ của WapoGroup, các chỉ số đo lường sẽ tùy vào từng công ty (quy mô, ngành, giai đoạn...), nhưng có sáu chỉ số bắt buộc phải đo lường cho mọi nhân viên trong mọi công ty ở mọi quy mô, bao gồm: tuân thủ mệnh lệnh cấp trên, chủ động trong công việc, trung thực với bản thân và người khác, tinh thần hợp tác với đồng nghiệp trong công việc, khả năng học hỏi và phát triển, và động lực làm việc.

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

Hiện nay, môi trường luôn thay đổi, các nhà quản trị nguồn nhân lực phải đối mặt với một nhiệm vụ khó khăn là vừa ứng phó với sự thay đổi và đồng thời cũng phải thích nghi với những sự thay đổi đó. Bởi vậy, nhận biết rõ nguồn gốc sự thay đổi của các yếu tố môi trường (thị trường) là một nhiệm vụ quan trọng đối với các nhà thực hiện công tác quản trị nguồn nhân lực. Sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp phụ thuộc đến 80% vào việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực như: vốn, cơ sở vật chất, tiến bộ khoa học kỹ thuật và người lao động... Trong đó yếu tố con người nắm giữ vai trò then chốt.

Quản trị nguồn nhân lực đạt hiệu quả nhờ tốt hay xấu phụ thuộc nhiều vào sự am hiểu, thích ứng với các điều kiện môi trường mà một tổ chức đang hoạt động.

Các yếu tố môi trường ảnh hưởng đến toàn bộ các hoạt động của quá trình quản trị nguồn nhân lực nói riêng và quản lý tổ chức nói chung. Vì thế để làm tốt công tác quản trị nguồn nhân lực cần phải phân tích và xác định, đánh giá về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố môi trường đến các hoạt động quản trị nguồn nhân lực.

**** Môi trường bên ngoài***

- Bối cảnh kinh tế: Tình hình kinh tế và thời cơ kinh doanh ảnh hưởng lớn đến quản lý nhân sự. Khi có biến động về kinh tế thì doanh nghiệp phải biết điều chỉnh các hoạt động để có thể thích nghi và phát triển tốt. Cần duy trì lực lượng lao

động có kỹ năng cao để khi có cơ hội mới sẽ sẵn sàng tiếp tục mở rộng kinh doanh. Hoặc nếu chuyển hướng kinh doanh sang mặt hàng mới, cần đào tạo lại công nhân. Doanh nghiệp một mặt phải duy trì các lao động có tay nghề, mặt khác để giảm chi phí lao động thì doanh nghiệp phải cân nhắc việc giảm giờ làm việc, cho nhân viên tạm nghỉ việc hoặc giảm phúc lợi.

- Dân số, lực lượng lao động: Tình hình phát triển dân số với lực lượng lao động tăng đòi hỏi phải tạo thêm nhiều việc làm mới; ngược lại sẽ làm lão hóa đội ngũ lao động trong công ty và khan hiếm nguồn nhân lực.

- Luật pháp: Luật pháp cũng ảnh hưởng đến quản lý nhân sự, ràng buộc các doanh nghiệp trong việc tuyển dụng, đãi ngộ người lao động: đòi hỏi giải quyết tốt mối quan hệ về lao động.

- Văn hoá – xã hội: Đặc thù văn hóa – xã hội của mỗi nước, mỗi vùng cũng ảnh hưởng không nhỏ đến quản lý nhân sự với nấc thang giá trị khác nhau, về giới tính, đẳng cấp...

- Khoa học Kỹ thuật công nghệ: Khoa học kỹ thuật công nghệ phát triển đặt ra nhiều thách thức về quản lý nhân sự; đòi hỏi tăng cường việc đào tạo, đào tạo lại nghề nghiệp, sắp xếp lại lực lượng lao động và thu hút nguồn nhân lực mới có kỹ năng cao.

- Các cơ quan chính quyền: Cơ quan chính quyền cùng các đoàn thể có ảnh hưởng đến quản lý nhân sự về những vấn đề liên quan đến chính sách, chế độ lao động và xã hội (quan hệ về lao động, giải quyết các khiếu nại và tranh chấp về lao động).

- Khách hàng: Khách hàng mua sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp, quản lý nhân viên sao cho vừa lòng khách hàng là ưu tiên nhất. Không có khách hàng tức là không có việc làm, doanh thu quyết định tiền lương và phúc lợi. Phải bố trí nhân viên đúng để có thể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

- Đối thủ cạnh tranh: cũng là những nhân tố ảnh hưởng đến quản lý nhân sự. Đó là sự cạnh tranh về tài nguyên nhân lực, doanh nghiệp phải biết thu hút, duy trì và phát triển lực lượng lao động, không để mất nhân tài vào tay đối thủ.

** Môi trường bên trong*

Các yếu tố bên trong tổ chức chủ yếu là sứ mạng, mục tiêu; chính sách và

chiến lược và bầu không khí văn hóa trong tổ chức.

Thứ nhất: Cơ cấu tổ chức quản lý, cách thức tổ chức và vận hành có vai trò quan trọng trong việc hoạch định và tiến hành quản trị nguồn nhân lực. Một tổ chức có bộ máy tổ chức cồng kềnh, lãng phí, sử dụng nhân lực sai, lãng phí nguồn tài nguyên thông tin...thì hệ thống sẽ quản lý không hiệu quả và không khuyến khích nhân viên nâng cao hiệu quả công việc. Tổ chức bộ máy quản trị nguồn nhân lực nhỏ gọn, năng động, phản ứng nhanh, có sự phân định rõ ràng quyền hạn, nhiệm vụ... là yêu cầu được đặt ra để nâng tầm quản trị nguồn nhân lực trong môi trường kinh tế hiện nay.

Thứ hai là các yếu tố về chiến lược, chính sách quản lý chung. Công tác quản trị nguồn nhân lực có hiệu quả hay không phụ thuộc vào đường lối chỉ đạo, định hướng chiến lược mang tính lâu dài, ổn định, nhất quán của các nhà lãnh đạo tổ chức. Sự nhất quán trong các chính sách tạo điều kiện hội tụ đầy đủ các nguồn lực được tập trung cho mục tiêu phát triển tổ chức trong cả ngắn hạn và dài hạn.

Thứ ba là cá nhân người đứng đầu tổ chức (tổng giám đốc, chủ tịch hội đồng quản trị); chỉ khi những người đứng đầu tổ chức thực sự quan tâm đúng vai trò quản trị nguồn nhân lực và có các biện pháp chỉ đạo hợp lý tới các đơn vị thì mới đảm bảo công tác quản trị nguồn nhân lực của tổ chức hiệu quả và phát triển bền vững. Nhà quản trị có nhiệm vụ đề ra các chính sách đường lối, phương hướng cho sự phát triển của doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi các nhà quản trị ngoài trình độ chuyên môn phải có tầm nhìn xa, trông rộng để có thể đưa ra các định hướng phù hợp cho doanh nghiệp. Thực tiễn trong cuộc sống luôn thay đổi, nhà quản trị phải thường xuyên quan tâm đến việc tạo bầu không khí thân mật, cởi mở trong doanh nghiệp, phải làm cho nhân viên tự hào về doanh nghiệp, có tinh thần trách nhiệm với công việc của mình. Ngoài ra nhà quản trị phải biết khéo léo kết hợp hai mặt của doanh nghiệp, một mặt nó là một tổ chức tạo ra lợi nhuận mặt khác nó là một cộng đồng đảm bảo đời sống cho các cán bộ công nhân viên trong doanh nghiệp, tạo ra các cơ hội cần thiết để mỗi người nếu tích cực làm việc thì đều có cơ hội tiến thân và thành công. Nhà quản trị phải thu thập xử lý thông tin một cách khách quan, tránh tình trạng bất công vô lý gây nên sự hoang mang và thù ghét trong nội bộ doanh nghiệp. Nhà quản trị đóng vai trò là phương tiện thoả mãn nhu cầu và mong muốn của nhân viên. Để làm

được điều này phải nghiên cứu nắm vững quản trị nhân sự vì quản trị nhân sự giúp nhà quản trị học được cách tiếp cận nhân viên, biết lắng nghe ý kiến của họ, tìm ra được tiếng nói chung với họ.

Thứ tư là đội ngũ thực hiện công tác quản trị nguồn nhân lực. Đội ngũ này nếu được đào tạo đúng chuyên ngành, có kiến thức, kỹ năng về quản trị nguồn nhân lực sẽ có cái nhìn tổng thể về công tác này. Họ sẽ đảm bảo việc quản trị nguồn nhân lực hiệu quả, đáp ứng các kỳ vọng quản trị nguồn nhân lực trong hiện tại cũng như tương lai của tổ chức.

Thứ năm là truyền thống lịch sử, văn hóa và quy mô của tổ chức. Một tổ chức có uy tín, thương hiệu, bề dày phát triển trên thị trường và có quy mô lớn là hy vọng, ước mơ cho nhiều người lao động được học tập và lao động trong môi trường đó. Truyền thống lịch sử, văn hóa và quy mô của tổ chức lớn sẽ đem lại cho người lao động môi trường làm việc chuyên nghiệp, ổn định, nhiều cơ hội để được đào tạo, phát triển, thăng tiến và được trả lương xứng đáng.

Thứ sáu là nhân tố *con người*: Nhân tố con người ở đây chính là nhân viên làm việc trong doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp mỗi người lao động là một thế giới riêng biệt, họ khác nhau về năng lực quản trị, về nguyện vọng, về sở thích... vì vậy họ có những nhu cầu ham muốn khác nhau. Quản trị nhân sự phải nghiên cứu kỹ vấn đề này để đề ra các biện pháp quản trị phù hợp nhất. Cùng với sự phát triển của khoa học- kỹ thuật thì trình độ của người lao động cũng được nâng cao, khả năng nhận thức cũng tốt hơn. Điều này ảnh hưởng tới cách nhìn nhận của họ với công việc, nó cũng làm thay đổi những đòi hỏi, thoả mãn, hài lòng với công việc và phần thưởng của họ. Trải qua các thời kỳ khác nhau thì nhu cầu, thị hiếu, sở thích của mỗi cá nhân cũng khác đi, điều này tác động rất lớn đến quản trị nhân sự. Nhiệm vụ của công tác nhân sự là phải nắm được những thay đổi này để sao cho người lao động cảm thấy thoả mãn, hài lòng, gắn bó với doanh nghiệp bởi vì thành công của doanh nghiệp trên thương trường phụ thuộc rất lớn vào con người xét về nhiều khía cạnh khác nhau. Tiền lương là thu nhập chính, có tác động trực tiếp đến người lao động. Một trong những mục tiêu chính của người lao động là làm việc để được đãi ngộ xứng đáng. Vì vậy vấn đề tiền lương thu hút được sự chú ý của tất cả mọi người, nó là công cụ để thu hút lao động. Muốn cho công tác quản trị nhân sự

được thực hiện một cách có hiệu quả thì các vấn đề về tiền lương phải được quan tâm một cách thích đáng.

Con người chính là nhân tố đảm bảo cho sự phát triển thịnh vượng và bền vững của doanh nghiệp. Chia sẻ/đồng cảm triết lý với nhân viên (tại sao chúng ta làm việc? tại sao chúng ta sống?); chia sẻ tình hình hiện hành của công ty với nhân viên, làm rõ mục tiêu, phân công vai trò; khuyến khích những nhân viên có ý thức tự lập cao; đánh giá đúng những nhân viên có ý thức cao. Nghiên cứu kỹ, hiểu rõ những vấn đề của nhân viên trong doanh nghiệp của mình để đưa ra các biện pháp quản trị phù hợp nhất.

Doanh nghiệp nào cũng cần có đội ngũ quản trị riêng, có chính sách đường lối, phương hướng riêng cho sự phát triển của doanh nghiệp. Nhà quản trị phải có trình độ chuyên môn cao, tư duy phát triển, có tầm nhìn, có sự am hiểu, phong cách giao tiếp... và có đầy đủ những phẩm chất cần thiết của nhà lãnh đạo; đồng thời, phải biết lựa chọn những cách thức quản lý phù hợp để có thể đưa ra các định hướng phù hợp cho doanh nghiệp. Bất cứ hành động nào của đội ngũ quản trị cũng ảnh hưởng đến bầu không khí, văn hóa công ty, do đó, nhà quản trị cần tạo ra bầu không khí thân mật, cởi mở trong doanh nghiệp, khích lệ và tạo ảnh hưởng đến hành vi ứng xử của nhân viên, phải làm cho nhân viên tự hào về doanh nghiệp, có tinh thần trách nhiệm với công việc của mình, đồng thời cũng phải đảm bảo đời sống cho toàn bộ nhân viên, tạo ra các cơ hội để nhân viên làm việc tích cực và có cơ hội thăng tiến, đảm bảo chất lượng cuộc sống riêng của mỗi người.

Trong công cuộc phát triển của khoa học kỹ thuật đòi hỏi tổ chức, doanh nghiệp ngày càng nâng cao chất lượng nhân viên và phân loại rõ hơn vai trò của từng nhân viên trong công ty. Đó là công việc của đào tạo nhân viên, phát triển nguồn nhân lực giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, chi phí tuyển dụng và đào tạo nhân viên mới có năng lực tương đương, ngoài ra còn giúp cho đội ngũ nhân viên có sự gắn bó, liên kết với nhau, xây dựng văn hóa công ty cởi mở, hình thành một môi trường tập thể vững mạnh. Công tác nhân lực trong tổ chức, doanh nghiệp là phải nắm được những thay đổi về yêu cầu và chất lượng đời sống nhân viên ngoài xã hội để đảm bảo sự phù hợp, tương xứng với những gì nhân viên đã mang lại cho doanh nghiệp, làm cho nhân viên cảm thấy thoải mái, hài lòng, gắn bó.

Tiền lương – là thu nhập chính của người lao động, nó tác động trực tiếp đến người lao động. Vì vậy vấn đề tiền lương rất thu hút sự chú ý của tất cả mọi người, nó vừa là động lực để người nhân viên làm việc vừa và là công cụ để thu hút lao động có trình độ.

Kết luận chương 1

Nguồn nhân lực của doanh nghiệp, tổ chức là yếu tố cấu thành quan trọng nhất của doanh nghiệp, tổ chức, là nhân tố có ảnh hưởng quyết định đến thành công hoặc thất bại của mọi doanh nghiệp, tổ chức. Dù ở phương diện một quốc gia hay một doanh nghiệp, tổ chức, muốn phát triển thành công, ổn định và bền vững thì việc quản trị nguồn nhân lực là hết sức quan trọng và cần thiết. Trong điều kiện hiện nay, Việt Nam đang trong quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, các doanh nghiệp, tổ chức trong nước sẽ bị ảnh hưởng gay gắt trên nhiều mặt, nhiều lĩnh vực như: sức ép việc làm, giá cả, chất xám, di chuyển nguồn nhân lực... của các doanh nghiệp, tổ chức khác trong và ngoài nước. Trong bối cảnh đó, việc chủ động được nhân lực, thu hút và sử dụng hiệu quả nhân lực, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đến sự thành công hoặc thất bại của một doanh nghiệp, tổ chức.

Trong chương 1, luận văn làm rõ được những cơ sở lý thuyết và đã tìm hiểu, nghiên cứu các vấn đề về nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Chương 2 sẽ nghiên cứu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Bên cạnh đó sẽ nghiên cứu những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, để từ đó đưa ra được kết quả: những mặt đạt được, những hạn chế và nguyên nhân gây ra những hạn chế đó. Từ kết quả nghiên cứu được ở chương 2, sẽ là cơ sở để đưa ra những đề xuất giải pháp cho chương 3.

2.1. Giới thiệu khái quát về Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

2.1.1. Sơ lược về Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Trong tiến trình phát triển kinh tế xã hội, trước nhu cầu bức thiết cần có một lực lượng ổn định thị trường, bảo vệ và phát triển nền sản xuất trong nước, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ngày 03/7/1957, Thủ tướng Chính phủ ban hành Nghị định số 290/TTG thành lập Ban QLTT Trung ương và các Ban QLTT tại các tỉnh, thành phố và khu tự trị trong cả nước. Đây là mốc son đánh dấu sự hình thành và bắt đầu quá trình phát triển của lực lượng QLTT. Trong đó có Cục Quản lý thị trường Hà Nội ra đời trực thuộc Sở Công thương Hà Nội.

Cục quản lý thị trường Thành phố Hà Nội được thành lập theo Quyết định số 3353/QĐ-UBND ngày 05/8/2008 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về thành lập Chi cục Quản lý thị trường thành phố trực thuộc Sở Công Thương và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục Quản lý thị trường thành phố.

Ngày 10/8/2018, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 34/2018/QĐ-TTg quy định chức năng, nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Tổng cục QLTT trực thuộc Bộ Công Thương. Cục QLTT Hà Nội (sau đây gọi tắt là Cục) không còn trực thuộc Sở và thành phố như trước kia mà trực thuộc Tổng cục QLTT đã bước ra một trang mới trong quá trình hình thành và phát triển ngành.

Cục có chức năng giúp Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý thị trường quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật về phòng, chống, xử lý các hành vi kinh doanh hàng hoá nhập lậu; sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng hoá không

rõ nguồn gốc xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại theo quy định pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội; thực hiện chức năng thanh tra chuyên ngành theo quy định của pháp luật.

Cục có tư cách pháp nhân, con dấu, tài khoản riêng, là đơn vị dự toán ngân sách theo quy định của pháp luật; được mở các tài khoản giao dịch, tài khoản tạm giữ tại Kho bạc Nhà nước; được trích lập các quỹ theo quy định của pháp luật.

Cục QLTT thành phố Hà Nội có trụ sở chính tại số 80 đường Quang Trung - quận Hà Đông - thành phố Hà Nội. Cục có nhiệm vụ:

- Tham mưu đối với cấp có thẩm quyền về công tác quản lý thị trường.
- Tổ chức, chỉ đạo và thực hiện hoạt động thanh tra chuyên ngành, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật theo thẩm quyền.
- Hướng dẫn, thực hiện và tuyên truyền pháp luật liên quan đến hoạt động của lực lượng quản lý thị trường trên địa bàn được phân công.
- Quản lý tổ chức và xây dựng lực lượng quản lý thị trường địa phương.
- Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định và yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước cấp trên có thẩm quyền.
- Phối hợp với Văn phòng Tổng cục thực hiện công tác cải cách hành chính theo chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của Tổng cục.
- Quản lý công chức, người lao động (nếu có) và tài chính, tài sản được cấp theo quy định của pháp luật và theo phân cấp.
- Quản lý, sử dụng công cụ hỗ trợ được trang bị theo quy định pháp luật về quản lý, sử dụng vũ khí, vật liệu nổ và công cụ hỗ trợ; quản lý ấn chỉ và lưu trữ hồ sơ vụ việc kiểm tra xử lý vi phạm hành chính theo quy định.
- Tổ chức triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ và phương pháp quản lý hiện đại trong tổ chức và hoạt động Cục.
- Tham gia các Ban chỉ đạo, tổ chức phối hợp liên ngành, đoàn kiểm tra liên ngành do địa phương hoặc cấp có thẩm quyền thành lập.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý thị trường giao.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Cơ cấu tổ chức của Cục QLTT thành phố Hà Nội được quy định tại Quyết định số 3668/QĐ-BCT ngày 11/10/2018 của Bộ Công thương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường trực thuộc Tổng cục QLTT, cụ thể như sau:

- Lãnh đạo Cục gồm 01 Cục trưởng và 03 Phó cục trưởng. Trong đó Cục trưởng lãnh đạo, quản lý các mặt công tác của Cục QLTT thành phố Hà Nội được pháp luật quy định; chịu trách nhiệm trước lãnh đạo Bộ, lãnh đạo Tổng cục QLTT, UBND thành phố Hà Nội về toàn bộ hoạt động của Cục QLTT theo chức năng, nhiệm vụ được giao tại Quyết định số 3668/QĐ-BCT; Các Phó Cục trưởng được Cục trưởng phân công chỉ đạo, giúp việc một số lĩnh vực, địa bàn công tác và phụ trách một số Phòng, Đội trực thuộc Cục; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Cục trưởng về việc quản lý, điều hành và những quyết định của mình đối với nhiệm vụ được phân công.

- Các phòng chuyên môn: gồm Phòng Tổ chức hành chính, Phòng Nghiệp vụ tổng hợp, Phòng Thanh tra - Pháp chế và Phòng Kiểm tra và phối hợp liên ngành: gồm 02 Trưởng phòng, 01 Quyền trưởng phòng và 06 Phó trưởng phòng.

Chức năng của các phòng chuyên môn được quy định chi tiết tại Quyết định 1422/QĐ-TCQLTT ngày 24/12/2018 của Tổng cục QLTT.

+ Phòng Tổ chức hành chính tham mưu giúp Cục trưởng về công tác tổ chức bộ máy, công tác cán bộ, biên chế, lao động tiền lương, bảo vệ chính trị nội bộ; công tác hành chính, văn thư, lưu trữ, quản trị, tài chính, kế toán; công tác cải cách hành chính; công tác thi đua khen thưởng; công tác đối ngoại, hợp tác quốc tế; quản lý tài chính, tài sản và tổng hợp chương trình kế hoạch.

+ Phòng Nghiệp vụ tổng hợp chịu trách nhiệm tham mưu giúp Cục trưởng thực hiện công tác quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật về phòng, chống, xử lý các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng hóa không rõ nguồn gốc, xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, an toàn thực phẩm, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại khác; tổng hợp, báo cáo kết quả

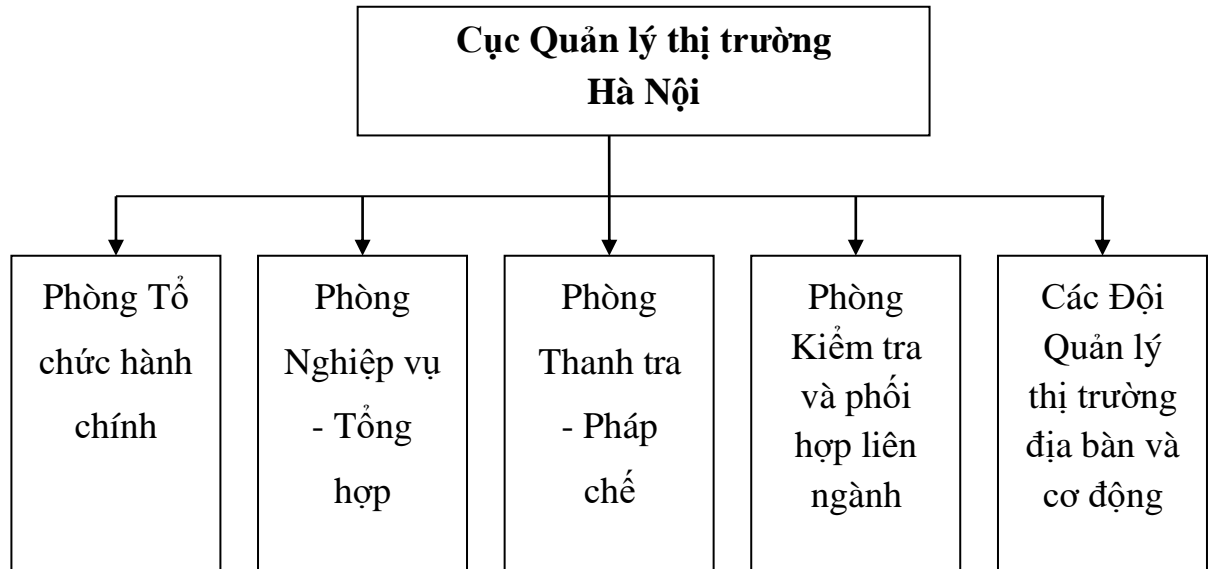
thi hành pháp luật xử lý vi phạm hành chính.

+ Phòng Thanh tra pháp chế tham mưu, giúp Cục trưởng thực hiện công tác thanh tra chuyên ngành; thực hiện kiểm tra việc thực hiện pháp luật trong hoạt động kiểm tra, xử lý vi phạm hành chính của các Đội; giải quyết khiếu nại, tố cáo trong hoạt động thực thi công vụ của lực lượng QLTT thành phố Hà Nội; tham mưu về các vấn đề pháp lý và tham gia tố tụng; thực hiện công tác bồi thường của Nhà nước; giúp Cục trưởng thực hiện quản lý nhà nước bằng chính sách và pháp luật trong lĩnh vực QLTT và tổ chức thực hiện công tác pháp chế theo quy định.

+ Phòng Kiểm tra phối hợp liên ngành có chức năng tham mưu giúp trưởng nắm bắt diễn biến thị trường, tình hình buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn; tổ chức công tác phối hợp liên ngành đấu tranh chống các hành vi buôn lậu, hàng cấm, hàng giả, gian lận thương mại và kinh doanh trái phép trên địa bàn thành phố Hà Nội; phối hợp với các cơ quan có liên quan, hỗ trợ các Đội QLTT về nghiệp vụ trong kiểm tra việc thực hiện các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu; sản xuất và buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại theo quy định của pháp luật trên địa bàn thành phố Hà Nội.

- Về các Đội QLTT: có 25 Đội QLTT trực thuộc Cục QLTT thành phố Hà Nội trong đó có 22 Đội QLTT phụ trách quản lý địa bàn của 30 quận, huyện, thị xã của thành phố và 03 Đội QLTT cơ động chuyên xử lý các hành vi liên quan đến hàng lậu, gian lận thương mại, hàng giả và chất lượng hàng hóa trên địa bàn toàn thành phố; có 22 Đội trưởng và 76 Phó Đội trưởng. Các Đội QLTT có tư cách pháp nhân, con dấu, tài khoản riêng; được mở các tài khoản giao dịch, tài khoản tạm giữ tại Kho bạc Nhà nước; được trích lập các quỹ theo quy định của pháp luật. Đội có chức năng giúp Cục trưởng quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật về phòng, chống, xử lý các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu; sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ; hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại theo quy định pháp luật trên địa bàn quản lý và lĩnh vực được giao.



Hình 2.1. Sơ đồ bộ máy của Cục quản lý thị trường thành phố Hà Nội

2.1.3. Kết quả hoạt động của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong giai đoạn 2018-2021

Trong những năm gần đây, trên địa bàn thành phố Hà Nội, tình trạng sản xuất, kinh doanh, buôn bán hàng giả, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ vẫn tồn tại ở quy mô, mức độ khác nhau. Thực tế làm giả tập trung chủ yếu ở một số chủng loại, mẫu mã, sử dụng nhãn mác, bao bì của các doanh nghiệp có uy tín; giả mạo các nhãn hiệu nổi tiếng, phổ biến để đưa ra thị trường tiêu thụ. Hàng hóa vi phạm đa số được sản xuất ở nước ngoài, sau đó thâm lậu bằng nhiều đường khác nhau chủ yếu qua đường tiểu ngạch, đưa vào trong nước rồi vận chuyển, tập kết về Hà Nội để tiêu thụ và chuyển đi các tỉnh. Các đối tượng vi phạm thường xuyên thay đổi phương thức, thủ đoạn và có tham gia của các đối tượng trong và ngoài nước, tổ chức ngày càng tinh vi, có sự câu kết từ khâu sản xuất đến khâu phân phối, sử dụng phương tiện kỹ thuật cao để đối phó với các cơ quan chức năng.

Đặc biệt trong thời gian qua, trên địa bàn thành phố phát hiện nhiều vụ việc kinh doanh hàng giả với số lượng lớn, kết hợp yếu tố thương mại điện tử, tập trung chủ yếu ở mặt hàng gia dụng, thời trang, vật liệu xây dựng...

Ngoài hàng hóa giả mạo nhãn hiệu, hàng hoá vi phạm SHTT, còn phát hiện

và cho thấy nổi lên hiện trạng sản xuất, kinh doanh hàng giả về nhãn hàng hóa, tem nhãn, bao bì hàng hóa (giả tên thương nhân khác trên bao bì, giả về chỉ dẫn nguồn gốc, xuất xứ, giả về mã vạch); hàng giả về giá trị sử dụng, công dụng (không có chất chính hoặc các thành phần thấp hơn so với công bố chất lượng); đăng ký tên doanh nghiệp trùng với nhãn hiệu đã được bảo hộ để lừa dối người tiêu dùng.

Cùng với đó, lợi dụng chính sách “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam” một số đối tượng kinh doanh đặt mua hàng giả, hàng hóa không đảm bảo chất lượng sản xuất từ nước ngoài và giả mạo xuất xứ của Việt Nam để đưa về Việt Nam, trong đó có thị trường Hà Nội để tiêu thụ. Tình trạng kinh doanh, sản xuất hàng hóa giả mạo xuất xứ với nhiều thủ đoạn tinh vi, đặt hàng trực tiếp từ nước ngoài có gắn nhãn mác Việt Nam, made in Vietnam đưa về trong nước tiêu thụ. Ngoài ra, còn có một số đối tượng, cơ sở nhập khẩu nguyên bản hàng hóa nước ngoài rồi đóng nhãn mác ghi xuất xứ Hàn Quốc, Nhật Bản để lừa dối, tạo niềm tin với người tiêu dùng.

Trong lĩnh vực sản xuất, lưu thông thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm việc làm giả xuất xứ, thay đổi hạn sử dụng, không đạt tiêu chuẩn công bố vẫn còn tồn tại. Đặc biệt, loại hàng giả không có giá trị sử dụng, công dụng ngày càng diễn biến phức tạp, nhất là đối với nhóm hàng thực phẩm chức năng; Hàng giả, hàng xâm phạm quyền Sở hữu trí tuệ đối với các mặt hàng này đã xuất hiện từ các shop, siêu thị trung tâm thành phố... tới các vùng quận, huyện ven đô ngày càng nhiều với các quy mô từ những cửa hàng kinh doanh nhỏ lẻ tới những nhà phân phối và nhập khẩu lớn trên địa bàn.

Ngoài ra môi trường internet đang là nơi diễn ra việc quảng cáo, mua bán rất nhiều sản phẩm gian lận thương mại; các sàn thương mại điện tử bị lợi dụng trở thành một kênh tiêu thụ hàng giả, hàng lậu, hàng kém phẩm chất mà các lực lượng chức năng rất khó phát hiện và xử lý, bởi đối tượng vi phạm khá linh hoạt, còn người tiêu dùng thì chủ quan, nguồn gốc, xuất xứ và chất lượng lại rất khó kiểm soát.

Từ đầu năm 2020, thời điểm bùng phát dịch viêm phổi cấp do chủng mới vi rút Corona (Covid-19) gây ra. Nhu cầu của người dân đối với các mặt hàng khẩu trang, nước sát khuẩn, vật tư y tế phòng dịch tăng cao, thị trường xuất hiện hiện tượng tăng giá đột biến đối với các mặt hàng trang thiết bị y tế phục vụ công tác

phòng chống dịch bệnh. Một số đối tượng lợi dụng tình hình thị trường biến động để sản xuất khẩu trang, quần áo bảo hộ kém chất lượng, không đảm bảo an toàn cho người sử dụng, nhập lậu các thiết bị y tế (nhiệt kế điện tử, thẻ đeo chống vi rút, test kháng nguyên); tình trạng mua gom khẩu trang, test kháng nguyên bán lại và tự nâng giá bất hợp lý trong nước và xuất lậu sang nước ngoài nhằm thu lợi bất chính đã ảnh hưởng đến thị trường và công tác phòng, chống dịch bệnh. Thị trường xuất hiện tình trạng một số cửa hàng kinh doanh hàng hóa, dịch vụ phải tạm ngừng kinh doanh hoặc đóng cửa. Mỗi khi có thông tin về thực hiện giãn cách xã hội ở Hà Nội, thị trường xuất hiện hiện tượng người dân tập trung đông người mua gom thực phẩm, hàng hóa tiêu dùng thiết yếu tại các siêu thị, trung tâm thương mại, chợ ảnh hưởng đến tâm lý tiêu dùng, cung cầu hàng hóa.

Để thực hiện tốt chức năng nhiệm vụ của mình, Cục QLTT thành phố Hà Nội đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo nghiệp vụ, chỉ đạo các Đội Quản lý thị trường chủ động, quyết liệt triển khai thực hiện kiểm tra, kiểm soát thị trường đấu tranh chống buôn lậu, hàng cấm, hàng giả, hàng vi phạm về vệ sinh an toàn thực phẩm và gian lận thương mại trên địa bàn thành phố Hà Nội; chú trọng rà soát, kiểm tra các mặt hàng thường bị nhập lậu như: rượu, bia, thuốc lá điếu, xì gà, quần áo, giày dép, mỹ phẩm, thực phẩm, thực phẩm chức năng,... Tăng cường kiểm tra, kiểm soát các kho hàng, bến bãi, điểm tập kết hàng hóa, điểm chuyển phát nhanh, các tuyến phố Hàng Ngang, Hàng Đào, Hàng Đường, Hàng Bông, Hàng Gai, Chợ Đồng Xuân, các hội chợ, làng nghề, khu công nghiệp,...

Ứng phó với dịch bệnh Covid 19, Thực hiện các chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, UBND thành phố Hà Nội và Tổng cục Quản lý thị trường, Cục QLTT thành phố Hà Nội đã chỉ đạo các Đội QLTT tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, tập trung đến các mặt hàng thiết yếu phục vụ nhân dân, kiên quyết xử lý nghiêm các cơ sở kinh doanh có hành vi lợi dụng dịch bệnh để tăng giá, định giá bán hàng hóa bất hợp lý, cố tình găm hàng, đầu cơ để kiếm lời bất hợp pháp, góp phần ổn định thị trường.

Kết quả hoạt động của Cục QLTT thành phố Hà Nội qua các năm từ 2018-2021 được thể hiện qua bảng 2.2:

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động của Cục QLTT thành phố Hà Nội

Kết quả kiểm tra, xử lý	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
* Tổng số hành vi vi phạm xử lý (hành vi) (vụ)	8699	8386	6.272	4.864
Hàng cấm (vụ)	144	110	36	21
Hàng nhập lậu (vụ)	1.733	2.260	2.044	1.807
Hàng giả, hàng kém chất lượng, và quyền sở hữu trí tuệ (vụ)	1.535	1.439	1.167	761
Vi phạm về đo lường, chất lượng (vụ)	442	460	155	62
Vi phạm về an toàn thực phẩm (vụ)	1.856	1.151	231	107
Vi phạm về nhãn hàng hóa (vụ)	521	483	538	505
Vi phạm trong lĩnh vực giá và vi phạm về đầu cơ, găm hàng (vụ)	1.066	900	439	268
Vi phạm khác (ĐKKD, TMĐT, Đa cấp...) (vụ)	1.402	2.070	1.662	1.333
Tổng tiền xử phạt hành chính (tỷ đồng)	55,427	49	49,317	42,368
Giá trị hàng tịch thu, tiêu hủy (tỷ đồng)	69,852	56,8	84,352	135,539

(Nguồn: Báo cáo tổng kết Cục QLTT thành phố Hà Nội từ 2018-2021)

Năm 2020 và 2021, đại dịch Covid-19 đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường của lực lượng. Số vụ kiểm tra xử lý giảm so với cùng kỳ nhưng các vụ việc xử lý có độ rủi ro cao. Tổng số tiền xử phạt hành chính giảm nhưng tổng số tiền xử lý tăng cao hơn so với các năm trước. Nhiều vụ việc nổi cộm có giá trị tuyên truyền cao, tạo được niềm tin cho nhân dân, ổn định công tác thị trường trên địa bàn Thành phố.

2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

2.2.1. Thực trạng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội có tổng cộng là 515 người, trong

đó có 447 công chức; 68 lao động hợp đồng làm các công việc bảo vệ, lái xe, tạp vụ. Số lượng lao động hợp đồng lớn do mỗi quận huyện đều có Đội quản lý thị trường địa bàn có trụ sở riêng.

Bảng 2.3. Tình hình nhân sự của Cục QLTT thành phố Hà Nội

Chỉ tiêu	2018		2019		2020		2021	
	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %
Tổng số công chức	514	100	493	100	485	100	447	100
Nam	363	70,6	344	69,8	333	68,7	293	65,5
Nữ	151	29,4	149	30,2	152	31,3	154	34,5

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Nhìn vào Bảng 2.3 có thể thấy số lượng công chức của Cục QLTT thành phố Hà Nội liên tục giảm từ năm 2018 đến 2021. Năm 2018, Cục có 514 công chức thì năm 2019 còn 493 (giảm 4,1%), năm 2020 còn 485 (giảm 1,6%), đến năm 2021 chỉ còn 447 (giảm 7,8). Lý do là bởi từ năm 2018-2020 Cục QLTT thành phố Hà Nội không thực hiện tuyển dụng công chức mới, hơn nữa số lượng công chức đến tuổi về hưu cao, đồng thời Cục QLTT thành phố Hà Nội cũng thực hiện kế hoạch tinh giảm biên chế nhằm cơ cấu lại đội ngũ công chức, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức của Cục.

Về cơ cấu giới tính thì do đặc thù của công tác nên tỷ lệ nam nữ của Cục QLTT thành phố Hà Nội có sự chênh lệch rõ rệt. Công việc QLTT đòi hỏi công chức phải đáp ứng một số yêu cầu về sức khỏe, thời gian, quan hệ xã hội để thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm tra, kiểm soát và xử lý vi phạm hành chính do đó tại Cục QLTT thành phố Hà Nội, công chức nữ thường được sắp xếp vào công tác hành chính văn phòng như kế toán, thủ quỹ... Tuy nhiên những năm gần đây, sự chênh lệch này đang có xu hướng thu hẹp lại từ từ. Đó là do từ năm 2018 đến 2021, công chức nữ tăng từ 151 người lên 154 người trong khi số lượng công chức nam lại giảm mạnh từ 363 người xuống 293 người.

- Cơ cấu nhân lực theo độ tuổi

Bảng 2.4: Bảng cơ cấu nhân lực theo độ tuổi của Cục QLTT thành phố Hà Nội

Các chỉ tiêu	2018		2019		2020		2021	
	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %	SL (người)	Tỷ lệ %
Dưới 30 tuổi	47	9,1	38	7,7	27	5,6	28	6,3
Từ 31 đến 40 tuổi	142	27,6	147	29,8	155	32	140	31,3
Từ 41 đến 50 tuổi	146	28,4	145	29,4	148	30,5	158	35,3
Trên 50 tuổi	179	34,8	163	33,1	155	32	121	27,1
Tổng	514	100	493	100	485	100	447	100
Tuổi trung bình	44,6 tuổi		45,2 tuổi		44,8 tuổi		44 tuổi	

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Bảng 2.4 cho thấy lực lượng lao động của Cục QLTT thành phố Hà Nội có độ tuổi trung bình khá cao, từ năm 2018 đến năm 2021 tuổi trung bình của cả lực lượng luôn trên 44 tuổi. Lực lượng lao động trẻ dưới 30 tuổi luôn chỉ chiếm tỷ lệ thấp hơn 10% và còn giảm qua các năm. Độ tuổi trung bình cao như vậy cũng là một thế mạnh khi những công chức nhiều tuổi sẽ có kinh nghiệm phong phú do đã trải qua nhiều năm công tác, tuy nhiên cũng là một hạn chế trong thời đại bùng nổ công nghệ thông tin và sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế như hiện nay, các đối tượng vi phạm luôn tìm những thủ đoạn mới ngày càng tinh vi nhằm qua mặt cơ quan chức năng, kèm theo đó hệ thống pháp luật thường xuyên được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. Nhưng với những công chức tuổi đã cao thì tinh thần học tập nhìn chung là hạn chế, điều này cũng ảnh hưởng đến năng lực làm việc của công chức.

2.2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

- Sức khỏe nguồn nhân lực

Sức khỏe là vốn quý nhất của con người, là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thể lực của người lao động nói riêng và chất lượng nguồn nhân lực nói chung. Bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe là nhiệm vụ, trách nhiệm của mỗi người dân, của hệ thống chính trị và của toàn xã hội. Định kỳ hàng năm Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội tổ chức khám sức khỏe cho công chức. Cụ thể:

Bảng 2.5. Thống kê tình hình sức khỏe của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Chỉ tiêu	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Rất khỏe	189	36,8	174	35,3	162	33,4	107	23,9
Khỏe	210	40,9	203	41,2	198	40,8	217	48,5
Trung bình	108	21,0	111	22,5	119	24,5	118	26,4
Yếu	7	1,4	5	1,0	6	1,2	5	1,1
Rất yếu	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Tổng	514	100	493	100	485	100	447	100

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Qua bảng số liệu trên có thể thấy số lượng lao động có sức khỏe “rất khỏe” và “khỏe” chiếm tỷ trọng lớn (trên 70%) nhưng có xu hướng giảm dần qua các năm. Vẫn có các công chức được xếp loại “trung bình” và “yếu”. Không có công chức có sức khỏe được xếp loại “rất yếu”. Điều này cho thấy mặt bằng chung sức khỏe của công chức Cục QLTT thành phố Hà Nội chưa thực sự tốt. Điều này là do độ tuổi trung bình của công chức Cục tương đối cao.

Đánh giá về cơ bản công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đại đa số có đủ sức khỏe để thực hiện nhiệm vụ được giao.

Sức khỏe cơ thể có thật sự khỏe hay không phải dựa vào các kết quả khám chữa bệnh định kỳ hàng năm của người lao động. Đó có thể là các bệnh thường gặp do ít vận động, do thói quen ăn uống thiếu dinh dưỡng thiếu khoa học hay các căn bệnh hiểm nghèo do gen di truyền, do chủ quan trong việc chăm sóc sức khỏe gây ra. Mỗi công chức trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn ý thức được vấn đề bảo vệ sức khỏe của cá nhân. Trong những năm qua, dù khối lượng và chất lượng công việc ngày càng tăng nhưng công chức trong đơn vị luôn đoàn kết giúp đỡ nhau, tạo điều kiện cho đồng nghiệp thay phiên nhau được nghỉ phép, nghỉ bù để đi du lịch nghỉ mát cũng như đi khám chữa bệnh định kỳ. Nhận thức được sự ảnh hưởng của sức khỏe đối với công việc và ý thức trách nhiệm cao trong việc bảo vệ sức khỏe của cá nhân, mỗi công chức trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã chăm sóc tốt

cho sức khỏe của mình, không làm ảnh hưởng đến công việc chung. Có thể nói trong những điều kiện khắc nghiệt nhất, áp lực nhất, công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội vẫn có đủ sức khỏe để đáp ứng các yêu cầu đặt ra trong công việc chuyên môn.

Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề sức khỏe đối với chất lượng và hiệu quả công việc, Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn quan tâm đến vấn đề nâng cao thể lực, thể chất cho công chức trong toàn hệ thống. Điều đó được biểu hiện thông qua các hoạt động thiết thực: phối hợp với Công đoàn, Đoàn thanh niên và các đơn vị bạn tổ chức các hoạt động, chương trình thể dục thể thao khác nhau như giải bóng đá, cầu lông, tennis... qua đó tăng cường tính đoàn kết, khả năng phối hợp đồng đội, góp phần nâng cao ý thức rèn luyện thân thể, nâng cao thể lực của công chức, tạo giá trị tinh thần, mang niềm vui tới cho người lao động.

Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn trang bị các dụng cụ cần thiết để bảo vệ sức khỏe cho công chức đơn vị. Đặc biệt trong thời gian dịch bệnh Covid diễn ra, Cục đã trang bị cho mỗi công chức khẩu trang, nước sát khuẩn, thuốc tăng sức đề kháng, quần áo bảo hộ nhằm giảm tối đa nguy cơ lây nhiễm dịch bệnh trong quá trình làm nhiệm vụ. Công việc vệ sinh trụ sở cơ quan cũng được thực hiện thường xuyên, ngoài việc tạo cảnh quan thì còn tạo môi trường trong lành, sạch sẽ, an toàn cho người lao động.

Hàng năm, Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn quan tâm đến các chế độ bảo hiểm cho người lao động, tham gia đóng bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế và bảo hiểm thất nghiệp đầy đủ định kỳ. Trợ cấp khó khăn đột xuất và thăm hỏi kịp thời đối với các công chức hoặc thân nhân công chức bị ốm đau, bệnh tật, không để họ bị thiệt thòi, mặc cảm. Các chính sách, chế độ liên quan đến chăm sóc sức khỏe cho công chức không ngừng được nâng cao. Đó là nguồn động viên tinh thần để các công chức trong hệ thống luôn hăng say trong công việc, tham gia sôi nổi các phong trào thể dục thể thao, rèn luyện sức khỏe, không ngừng phấn đấu vươn lên, vượt qua mọi khó khăn, cống hiến trí lực cho sự nghiệp phát triển chung của đơn vị. Tiêu biểu như nhân dịp chào mừng 63 năm ngày thành lập lực lượng Quản lý thị trường (03/7/1957- 03/7/2020) và 19 năm thành lập Ngày Gia đình Việt Nam (28/6/2001- 28/6/2020). Ngày 18/6/2020, Công đoàn Cục QLTT thành phố Hà Nội đã ban hành kế hoạch số 05/KH-CDQLTTHN phát động hội thi nấu ăn giỏi kỷ niệm ngày gia đình Việt Nam và ngày thành lập lực lượng QLTT 03/7/1957- 03/7/2020.

- Về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ

Bảng 2.6. Cơ cấu NNL theo trình độ chuyên môn của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Trình độ chuyên môn	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
Trên đại học	71	13,8	78	15,8	80	16,5	75	16,8
Đại học	412	80,2	388	78,7	386	79,6	363	81,2
Cao đẳng	9	1,8	6	1,2	4	0,8	3	0,7
Trung cấp	22	4,2	21	4,3	15	3,1	6	1,3
Tổng	514	100	493	100	485	100	447	100

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Qua Bảng 2.5 thấy công chức có trình độ từ đại học trở lên của Cục QLTT thành phố Hà Nội luôn chiếm tỷ lệ cao trên 90% và hàng năm vẫn có xu hướng tăng lên. Tuy nhiên do đa phần công chức cao tuổi là bộ đội hoặc công an chuyển ngành nên số công chức được đào tạo chính quy chỉ chiếm khoảng 50%, tập trung chủ yếu là những công chức trẻ được đào tạo bài bản, còn lại là theo học hệ tại chức, từ xa. Số lượng công chức có trình độ sau đại học cũng có sự biến động theo hướng tăng về tỷ lệ. Còn các công chức có trình độ cao đẳng, trung cấp thì liên tục giảm, nhất là trong năm 2021, đây là thời điểm Cục QLTT thành phố Hà Nội đã đưa ra nhiều giải pháp động viên công chức lớn tuổi về hưu sớm.

Trong quá trình công tác, công chức Cục QLTT thành phố Hà Nội luôn được khuyến khích và tạo điều kiện về thời gian để có thể học đại học và các bậc cao hơn nhằm nâng cao trình độ, đáp ứng yêu cầu ngày một cao của ngành. Với số lượng công chức có trình độ từ đại học trở lên cao trên 90% thì Cục QLTT thành phố Hà Nội có nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng được các điều kiện, tiêu chuẩn về bằng cấp phù hợp với vị trí việc làm của từng công chức.

- Về trình độ lý luận chính trị và trình độ quản lý nhà nước

Trình độ lý luận chính trị với hệ thống tri thức khoa học và cách mạng là cơ sở, là nền tảng để tạo nên nhân sinh quan, thế giới quan khoa học, xây dựng lập trường, quan điểm của người công chức. Đặc biệt trong điều kiện hiện nay, khi phải

đối mặt với tác động của nền kinh tế thị trường, có cả mặt tích cực và tiêu cực thì yêu cầu phải giữ vững quan điểm và lập trường tư tưởng của mình càng trở nên quan trọng.

Trong khi đó, trình độ quản lý nhà nước lại là sự thể hiện của việc nắm rõ kiến thức cơ bản về quản lý nhà nước. Những kiến thức này sẽ giúp người công chức hiểu sâu hơn và chính xác hơn về chức năng và quyền hạn của mình, đồng thời cung cấp các công cụ, kỹ năng và phương pháp quản lý để giúp họ giải quyết các vấn đề của mình một cách hiệu quả và hợp pháp.

Để xây dựng một đội ngũ công chức có phẩm chất, kiến thức chuyên môn sâu, đầy đủ thể chất và tinh thần, có năng lực chính trị, hiểu biết về kiến thức nhà nước, có phẩm chất đạo đức tốt. Cục Quản lý thị trường Hà Nội cũng luôn chú trọng công tác đào tạo công chức có trình độ lý luận và kiến thức quản lý nhà nước nhằm rèn luyện phẩm chất đạo đức của công chức, đồng thời tổ chức và triển khai học tập các nghị quyết của các cấp Đảng ủy, học tập và làm theo tư tưởng, phong cách, đạo đức Hồ Chí Minh. Đến nay, công chức Cục QLTT thành phố Hà Nội có trình độ lý luận chính trị như sau:

Bảng 2.7. Cơ cấu NNL theo trình độ lý luận chính trị của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

TT	Trình độ	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
1	Cao cấp	40	7,78	44	8,92	46	9,48	46	10,29
2	Trung cấp	156	30,35	189	38,34	201	41,44	209	46,76
3	Sơ cấp	315	61,28	255	51,72	233	48,04	187	41,83
4	Cử nhân	3	0,58	5	1,01	5	1,03	5	1,12
Tổng		514	100	493	100	485	100	447	100

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Qua bảng 2.6 có thể thấy, cán bộ công chức của Cục QLTT thành phố Hà Nội đều được đào tạo bài bản về chính trị, đủ điều kiện đáp ứng vị trí công tác được giao. Việc cử cán bộ công chức tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng chính trị cấp cao hơn được thực hiện hàng năm, nhờ đó mà công chức có trình độ cao cấp, trung cấp

tăng cả về số lượng và tỷ lệ.

Bảng 2.8. Cơ cấu NNL theo trình độ quản lý nhà nước của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

TT	Trình độ	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
1	Chuyên viên chính và tương đương	11	2,14	23	4,67	21	4,33	35	7,83
2	Chuyên viên và tương đương	433	84,24	408	82,76	416	85,77	385	86,13
3	Cán sự và tương đương	37	7,20	35	7,10	42	8,66	26	5,82
4	Khác	33	6,42	27	5,48	6	1,24	1	0,22
	Tổng	514	100	493	100	485	100	447	100

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Đối với chứng chỉ quản lý nhà nước ngạch chuyên viên, chuyên viên chính và tương đương, Cục QLTT thành phố Hà Nội thường xuyên cử cán bộ tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng. Một mặt nhằm nâng cao trình độ quản lý nhà nước cho công chức, mặt khác để đáp ứng tiêu chuẩn đối với công chức đã, đang và sẽ đảm nhiệm các chức vụ quản lý. Vì vậy, tỷ lệ công chức có trình độ quản lý nhà nước tăng dần qua các năm, phù hợp với xu thế phát triển của đơn vị.

- Về trình độ tin học và ngoại ngữ.

Từ ngày 01/4/2022, Thông tư 02/2022/TT-BCT ngày 20/01/2022 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về ban hành quy định mã số, tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ và xếp lương đối với các ngạch công chức Quản lý thị trường chính thức có hiệu lực. Thông tư này đã chính thức bãi bỏ yêu cầu về chứng chỉ ngoại ngữ, tin học đối với ngạch công chức Quản lý thị trường. Tuy nhiên trong thực tế, để thực hiện tốt công tác của người công chức QLTT thì yêu cầu phải có kiến thức vững vàng và hiểu biết chuyên sâu về nhiều ngành, lĩnh vực trong cuộc sống. Nhất là trong thời điểm hiện nay, cuộc cách mạng 4.0 đang diễn ra, phát sinh nhiều thủ đoạn, hành vi vi phạm hành chính mới khó có thể phát hiện trong thực tế, mà đòi hỏi người công chức QLTT phải sử dụng các công cụ, kỹ năng trên môi trường mạng để đấu tranh, khai thác thông tin từ đó mới có thể xử lý các đối tượng vi

phạm. Việc biết và sử dụng ngoại ngữ để có thể nghiên cứu, tra cứu các nguồn tài liệu nước ngoài, giao tiếp với các đối tượng nước ngoài. Do đó người công chức QLTT cũng phải có kiến thức, trình độ về tin học, ngoại ngữ.

Bảng 2.9. Cơ cấu NNL theo trình độ tin học của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

TT	Trình độ	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
1	A và tương đương	20	3,89	14	2,84	12	2,47	11	2,46
2	B và tương đương	359	69,84	209	42,39	199	41,03	165	36,91
3	C và tương đương	11	2,14	4	0,81	6	1,24	4	0,89
4	Tin học theo Thông tư 03	109	21,21	248	50,30	249	51,34	249	55,70
5	Đại học, cao đẳng, trung cấp	15	2,92	18	3,65	19	3,92	18	4,03
Tổng		514	100	493	100	485	100	447	100

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Bảng 2.10. Cơ cấu NNL theo trình độ ngoại ngữ của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

TT	Trình độ	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %	SL	Tỷ lệ %
1	A và tương đương	80	15,6	64	13,0	61	12,6	38	8,5
2	B và tương đương (A2 theo khung 6 bậc)	260	50,6	251	50,9	247	50,9	229	51,2
3	C và tương đương (B1 theo khung 6 bậc)	150	29,2	153	31,0	153	31,5	150	33,6
4	Đại học, cao đẳng, trung cấp	19	3,7	22	4,5	21	4,3	23	5,1
5	Khác (TOEFL, IELTS,...)	5	1,0	3	0,6	3	0,6	7	1,6
Tổng		514	514	100	493	100	485	100	447

(Nguồn: Phòng TC-HC Cục QLTT thành phố Hà Nội)

Nhìn chung đội ngũ công chức của Cục QLTT thành phố Hà Nội đều có trình

độ tin học và ngoại ngữ đáp ứng được yêu cầu công việc và có xu hướng nâng dân qua hàng năm.

- Năng lực của người lao động

Năng lực của mỗi công chức là khả năng vận dụng tổng hòa lượng kiến thức chuyên ngành từ cơ bản đến nâng cao cùng với các kỹ năng liên quan vào quá trình thực hiện công việc. Kiến thức lý thuyết tích lũy được có thể từ đào tạo bồi dưỡng, có thể học tập từ đồng nghiệp, có thể từ thực tế công việc rút ra được kinh nghiệm... Để người lao động tự đánh giá năng lực cá nhân của mình, cho kết quả cụ thể như sau:

Bảng 2.11. Công chức tự đánh giá năng lực của bản thân của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Điểm trung bình (thang điểm 5)	Tỷ lệ (%)
Nắm vững các qui định của pháp luật, chính sách của ngành về nhiệm vụ được giao	4,32	86,4
Hiểu rõ các mục tiêu, đối tượng quản lý, các nguyên tắc về nhiệm vụ được giao	4,04	80,8
Có kiến thức am hiểu về ngành, lĩnh vực được giao	4,06	81,2
Có năng lực triển khai công việc, đảm bảo tiến độ, hiệu quả	4,22	84,4
Am hiểu thực tiễn, kinh tế xã hội đối với lĩnh vực quản lý và xu hướng phát triển ngành	4,03	80,6

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Mỗi công chức, muốn hoàn thành tốt công việc, giảm thiểu sai sót đến mức tối đa thì trước hết phải nắm vững các quy định của pháp luật, của ngành liên quan đến những công việc mà mình phải thực hiện; phải nắm rõ đối tượng do mình quản lý là ai, để từ đó sử dụng quyền hạn cho đúng, cho hợp lý nhằm đạt được mục tiêu của công việc. Kiến thức là phương hướng giúp cho công chức giải quyết công việc trong thực tế. Không có kiến thức hoặc kiến thức bị hạn hẹp thì lúng túng, mơ hồ dẫn đến tình trạng làm theo cảm tính, làm cho xong, lạm quyền, quan liêu, ảnh hưởng đến tập thể. Vì thế, yêu cầu đặt ra là công chức ngành quản lý thị trường phải có khả năng vận dụng lý thuyết vào thực hành đồng thời lấy kinh nghiệm tích lũy

được từ thực tiễn làm cơ sở lý luận cho bản thân. Qua khảo sát, có thể thấy năng lực của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ được giao. Các tiêu chí về nhận thức, sự hiểu biết đối với kiến thức chuyên môn đến khả năng vận dụng lý thuyết vào công việc đều đạt trên 80%, chứng tỏ năng lực của công chức đạt ở mức độ tốt, nhưng chưa thật sự xuất sắc, mới đủ để hoàn thành công việc được giao. Với tính chất công việc của QLTT là rất cần đội ngũ công chức có khối lượng kiến thức rộng, liên quan đến nhiều lĩnh vực, có khả năng hiểu sâu và cập nhật kịp thời các văn bản. Vì vậy, công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội cần nỗ lực hơn nữa, mở rộng thêm lượng kiến thức, không để bị động trong công việc. Cục Quản lý thị trường Hà Nội cần có những biện pháp khắc khe hơn, thường xuyên tổ chức thi nghiệp vụ để trau dồi kiến thức cho công chức trong toàn hệ thống. Thông qua kết quả đánh giá năng lực công chức của các chuyên gia là lãnh đạo của Cục QLTT thành phố Hà Nội, về cơ bản các công chức trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã được lãnh đạo đơn vị tin tưởng về năng lực, trình độ.

Bảng 2.12. Lãnh đạo đánh giá năng lực nhân viên trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Kiến thức cơ sở và chuyên ngành	4,20	84
Kiến thức chắc về lý thuyết	4,13	82,6
Kiến thức vững trong thực hành	4,01	80,2
Kỹ năng giải quyết công việc tốt	4,43	88,6
Kiến thức sâu và rộng	3,58	71,6
Khả năng vận dụng kiến thức trong công việc	3,89	77,8
Năng lực nghiên cứu (sáng kiến, cải tiến)	3,34	66,8

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Với thang điểm 5, điểm trung bình chung đối với năng lực của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội được đánh giá là khá cao. Trong đó, kiến thức cơ bản về chuyên ngành nắm tốt (84% và 82,6%), có kỹ năng giải quyết tốt công việc (88,6%), khả năng vận dụng kiến thức chưa thực sự tốt (80,2% và 77,8%), kiến thức sâu rộng chưa cao (71,6%), còn khả năng tự nghiên cứu để đưa ra các cải tiến và sáng kiến để áp dụng vào công việc thì không được các cấp lãnh đạo đánh giá cao

(66,8%). Điều đó cho thấy, công chức đã đáp ứng tốt yêu cầu nhiệm vụ được giao. Còn những kiến thức mang tầm nhìn chiến lược chung, lâu dài và năng lực sáng tạo trong công tác thì chưa được đầu tư. Phần nào ảnh hưởng đến năng lực hoạch định chính sách, lập kế hoạch trong công việc của công chức. Trong thời gian tới, rất cần đến sự nỗ lực của từng cá nhân trong việc tìm hiểu, nắm bắt thông tin kịp thời cũng như cách thức truyền tin của đơn vị đến với cá nhân người lao động, để thông tin được gần gũi, dễ nhớ, dễ hiểu và thiết thực với công việc hàng ngày.

- Về kỹ năng của người lao động

Trong quá trình làm việc, ngoài kiến thức chuyên môn và khả năng thực hiện tốt công việc thì đòi hỏi người lao động cần phải có những kỹ năng mềm để hỗ trợ thêm cho công việc mang lại hiệu quả cao hơn. Kỹ năng của công chức thuộc Cục Quản lý thị trường Hà Nội được đánh giá thông qua hai hình thức, tự cá nhân đánh giá và được đánh giá gián tiếp thông qua lãnh đạo quản lý các cấp. Cụ thể như sau:

Bảng 2.13. Đánh giá kỹ năng của công chức của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Nhân viên tự đánh giá		Đánh giá của lãnh đạo	
	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Nắm rõ qui trình xây dựng các phương án, kế hoạch, quyết định	4,24	84,8	4,16	83,2
Có phương pháp nghiên cứu, tổng kết và đề xuất, cải tiến nghiệp vụ quản lý	3,75	75	3,46	69,2
Có kỹ năng soạn thảo văn bản và thuyết trình	3,95	79	3,68	73,6
Có năng lực làm việc độc lập, phối hợp nhóm	4,4	88	4,07	81,4
Nhạy bén với thay đổi của môi trường làm việc	3,98	79,6	3,81	76,2
Kỹ năng giao tiếp	4,52	90,4	4,46	89,2

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Theo kết quả điều tra thì kỹ năng xây dựng các phương án, kế hoạch, quyết định kiểm tra đạt 84,8%, tương đối cao, tỷ lệ này cũng phù hợp với kết quả đánh giá của lãnh đạo đối với công chức (83,2%). Đó là do tính chất công việc QLTT phải thường xuyên xây dựng và ban hành phương án, kế hoạch, quyết định. Nhưng cũng do thường xuyên phải làm theo quy trình có sẵn được quy định trong các văn bản pháp luật nên tính chủ động và sáng tạo trong công việc cũng bị hạn chế. Áp lực phải giải quyết công việc đúng thời hạn cũng khiến công chức không còn có nhiều thời gian để nghiên cứu, lên kế hoạch hay đề xuất những giải pháp mang tính tối ưu cho công việc, mặt khác là do sức ỳ của đại đa số công chức hiện nay, đặc biệt là công chức lớn tuổi.

Với tỷ lệ công chức lớn tuổi chiếm tỷ lệ cao trong toàn đơn vị nên kỹ năng liên quan đến soạn thảo văn bản, thuyết trình không được đánh giá cao (75%). Đánh giá của các cấp lãnh đạo còn thấp hơn, chỉ được 69,2%. Trên thực tế hiện nay, các công việc liên quan đến các kỹ năng soạn thảo văn bản hay thuyết trình thường được giao cho các công chức trẻ, năng động, tiếp thu và nắm bắt nhanh nghiệp vụ cũng như các ứng dụng công nghệ.

Do đặc thù công việc, thường phải làm việc nhóm, có sự phối hợp giữa các đơn vị nên buộc công chức phải có sự phối hợp nhịp nhàng trong công tác. Ý thức được trách nhiệm nặng nề đó, mỗi công chức phải tự trang bị cho mình những kỹ năng căn bản để độc lập giải quyết tốt phần hành công việc được giao, không để ảnh hưởng đến tập thể. Vì vậy, tiêu chí đánh giá về năng lực làm việc độc lập, phối hợp nhóm do công chức tự đánh giá đạt 88%. Tuy nhiên, tỷ lệ đánh giá của lãnh đạo về tiêu chí này thì chỉ đạt 81,4%. Sự chênh lệch này, có thể do cách nhìn nhận khác nhau của hai nhóm khảo sát. Đối với lãnh đạo chưa nhìn nhận được thực chất năng lực làm việc của nhân viên, chưa tạo cơ hội để họ phát huy được sở trường của mình, sự đánh giá của lãnh đạo đối với nhân viên còn mang tính chủ quan, phiến diện. Mặt khác, cũng có thể nhân viên tự cảm thấy khả năng của mình thế là đạt yêu cầu, trong khi đó yêu cầu của lãnh đạo cao hơn. Dù với lý do gì thì cũng cần có sự tương tác nhiều hơn nữa, sâu sát hơn nữa, giảm dần khoảng cách giữa lãnh đạo và nhân viên trong đơn vị.

Đối với tiêu chí nhạy bén với sự thay đổi của môi trường và kỹ năng giao tiếp

đều đạt mức đánh giá khá cho thấy công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội có thể thích nghi được với các lĩnh vực công tác khác nhau, có khả năng giao tiếp tốt. Đây sẽ là cơ sở để Cục Quản lý thị trường Hà Nội thực hiện kế hoạch luân chuyển, điều động công tác, tạo tiền đề cho lực lượng lãnh đạo kế cận tương lai.

- Mức độ phù hợp của công việc với chuyên ngành đào tạo

Công tác bố trí việc làm phù hợp với năng lực của công chức hiện nay đang dựa vào trình độ chuyên ngành đào tạo là chính. Theo kết quả điều tra trực tiếp các nhân viên, cho kết quả như sau:

Bảng 2.14. Đánh giá mức độ phù hợp của công việc với chuyên ngành đào tạo của công chức của Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Mức độ đáp ứng công việc		Phù hợp		Tương đối phù hợp		Không phù hợp		Không ý kiến	
		SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi (tuổi)	Dưới 30	11	8,7	2	1,6	0	0	0	0
	30 đến 45	65	51,6	7	5,6	2	1,6	1	0,8
	Trên 45	21	16,7	11	8,7	2	1,6	4	3,2
Thời gian công tác (năm)	Dưới 5	17	13,5	1	0,8	0	0	0	0
	5 đến 15	51	40,5	9	7,1	3	2,4	2	1,6
	Trên 15	29	23	10	7,9	1	0,8	3	2,4
Tổng cộng		97	77	20	15,9	4	3,1	5	4

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội được nếu được tuyển dụng đều phải có trình độ chuyên ngành phù hợp với vị trí công tác nên thường được đào tạo về luật, kinh tế, thương mại... Ngoài ra Cục QLTT thành phố Hà Nội còn tiếp nhận một số công chức chuyển công tác từ cơ quan, đơn vị khác. Nhưng công chức này có thể có chuyên ngành đào tạo phù hợp hoặc không phù hợp với yêu cầu vị trí.

Theo kết quả điều tra, mức độ phù hợp giữa chuyên ngành được đào tạo với vị trí công việc đảm nhận chiếm tỷ lệ cao 77%, tập trung chủ yếu ở nhóm tuổi từ

30-45 (51,6%), có thời gian công tác từ 5-15 năm (40,5%). Số công chức này không những được bố trí công việc phù hợp để phát được năng lực chuyên môn mà còn là những đối tượng đang được theo dõi, rèn luyện để trở thành lực lượng lãnh đạo kế cận trong tương lai. Còn các mức độ còn lại gồm tương đối phù hợp, không phù hợp và không có ý kiến chiếm tỷ lệ lần lượt là 15,9%, 3,1%, 4%. Trong đó, nhóm tương đối phù hợp có thể do chuyên ngành đào tạo là kế toán nhưng lại điều động làm những công việc thuộc lĩnh vực hành chính, thanh tra. Do chức năng, nhiệm vụ của ngành là quản lý thị trường nên yêu cầu công chức phải có trình độ liên quan đến lĩnh vực kinh tế. Tuy nhiên để bộ máy được vận hành thông suốt thì cần có các bộ phận giúp việc nội ngành. Để tránh lãng phí nguồn lực, ngành QLTT không tuyển dụng những công chức có chuyên ngành như nhân sự, lý luận hành chính... mà thay vào đó là có kế hoạch theo dõi, rà soát công chức có những sở trường phù hợp để chuyển đổi vị trí công tác, đảm nhận những lĩnh vực công việc không phù hợp với chuyên ngành đào tạo. Trong quá trình làm việc, đơn vị sẽ tạo điều kiện để công chức được đi học hoàn thiện thêm kiến thức thuộc lĩnh vực mình đang đảm nhận. Công chức có thể học tiếp văn bằng hai hoặc bậc cao hơn hoặc chỉ tham gia các lớp bồi dưỡng do ngành tổ chức.

- Mức độ hoàn thành công việc

Mức độ hoàn thành nhiệm vụ là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá năng lực chuyên môn của người lao động. Thông qua đó, giúp tổ chức rà soát lại tình hình phân công công việc cho người lao động có phù hợp với trình độ, sở trường của họ chưa, có phát huy được niềm đam mê trong công việc của người lao động không và hiệu quả mang lại có thật sự cao. Theo số liệu điều tra cho thấy, mức độ đáp ứng công việc của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội là rất tốt.

Bảng 2.15. Đánh giá mức độ đáp ứng công việc của công chức trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Mức độ đáp ứng công việc		Đáp ứng tốt		Đáp ứng		Chưa đáp ứng	
		<i>SL (người)</i>	<i>Tỷ lệ (%)</i>	<i>SL (người)</i>	<i>Tỷ lệ (%)</i>	<i>SL (người)</i>	<i>Tỷ lệ (%)</i>
Nhóm tuổi (tuổi)	Dưới 30	5	4	7	5,6	1	0,8
	30 đến 45	27	21,4	48	38,1	0	0

Mức độ đáp ứng công việc		Đáp ứng tốt		Đáp ứng		Chưa đáp ứng	
		SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
	Trên 45	18	14,3	19	15,1	1	0,8
Thời gian công tác (năm)	Dưới 5	6	4,8	11	8,7	1	0,8
	5 đến 15	30	23,8	34	27	1	0,8
	Trên 15	14	11,1	29	23	0	0
Tổng cộng		50	39,7	74	58,7	2	1,6

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Mức độ đáp ứng tốt yêu cầu công việc chiếm tỷ lệ 39,7%, tập trung chủ yếu vào nhóm tuổi từ 30 đến 45 tuổi (21,4%), có thời gian công tác từ 5 đến 15 năm. Đây là nhóm tuổi năng động nhất, làm việc hiệu quả nhất và là nguồn quy hoạch cứng của đơn vị. Thời gian công tác đủ để lực lượng này có nền tảng kinh nghiệm trong công tác chuyên môn, hiểu sâu về các nghiệp vụ quản lý thị trường, xử lý công việc linh động, thích ứng nhanh với các môi trường công tác. Tuy nhiên, vẫn còn rất nhiều công chức thuộc nhóm tuổi từ 30 đến 45 tuổi chỉ mới đáp ứng được công việc, tức là ở mức độ hoàn thành công việc, chiếm tỷ lệ khá cao 38,1%. Có thể do nhiều yếu tố tác động mà họ không có động lực để cống hiến hết mình cho công việc chuyên môn. Cũng có thể do sự bố trí phân công công việc chưa phù hợp, chưa phát huy được sở trường của công chức. Các nhóm tuổi từ 46 trở lên, mức độ đáp ứng tốt và đã đáp ứng được công việc chiếm tỷ lệ lần lượt là 14,3% và 15,1%, thấp hơn nhóm tuổi từ 30 đến 45 tuổi. Có thể thấy đó là sự phù hợp khách quan. Vì khi công nghệ thông tin được đưa vào ngành quản lý thị trường ngày càng nhiều, đòi hỏi tốc độ làm việc ngày càng nhanh và chính xác thì các công chức lớn tuổi không thể đáp ứng tốt các yêu cầu chuyên môn như các công chức trẻ được. Xuất hiện 1,6% công chức chưa đáp ứng được nhiệm vụ có thể rơi vào các trường hợp sau: công chức bị bệnh hiểm nghèo, mang thai không đảm bảo sức khỏe để công tác nên phải nghỉ dài ngày, hoặc công chức đến tuổi về hưu không còn động lực, nhiệt tình công tác nên không đáp ứng yêu cầu công việc được giao.

Có thể thấy, chất lượng, hiệu quả công việc rất tương xứng với từng độ tuổi và thời gian công tác. Nội lực của công chức cùng với công tác quản lý nguồn nhân lực

của Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã tạo được môi trường đề công chức trong hệ thống phát huy được năng lực. Tuy nhiên, trong thời gian tới, cần nâng cao công tác quản lý tốt hơn nữa nhằm khuyến khích, tạo cơ hội cho các công chức khác thuộc độ tuổi tiềm năng, cống hiến nhiều hơn nữa cho đơn vị. Bên cạnh kết quả có được về mức độ hoàn thành công việc do công chức trong đơn vị tự đánh giá thì thông qua chỉ số hài lòng về kết quả, tiến độ giải quyết công việc của công chức tại Cục Quản lý thị trường Hà Nội do khách hàng đánh giá cũng cho thấy năng lực của công chức được đánh giá rất khách quan và tăng dần qua các năm.

- Đạo đức nghề nghiệp

Xuất phát từ công việc đặc thù của ngành quản lý thị trường, vấn đề phẩm chất đạo đức nghề nghiệp của công chức là vấn đề nhạy cảm luôn được lãnh đạo các cấp quan tâm.

+ Thái độ và văn hóa ứng xử trong quá trình thực thi công vụ và mối quan hệ với đồng nghiệp.

Bảng 2.16. Văn hóa ứng xử trong quá trình thực thi công vụ và mối quan hệ với đồng nghiệp của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Nội dung	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Văn hóa ứng xử trong thực thi công vụ	3,87	77,4
Trách nhiệm đối với đồng nghiệp	4,21	84,2

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Nhìn vào bảng kết quả khảo sát trên ta có thể thấy điểm trung bình văn hóa ứng xử trong thực thi công vụ của công chức QLTT là 3,87/thang điểm 5. Đây không phải là một điểm số cao, nguyên nhân có lẽ do công chức QLTT thường xuyên tiếp xúc, đấu tranh với nhiều người, nhiều loại đối tượng có hành vi vi phạm hành chính nên phải có thái độ cương quyết, cứng rắn. Và cũng không tránh khỏi tình trạng quá tải vì công việc nên đôi khi vẫn có công chức có thái độ, lời nói, ứng xử không phù hợp với người dân.

Cũng theo bảng trên thì trách nhiệm của công chức đối với đồng nghiệp là rất tốt, đạt 84,2%. Cục Quản lý thị trường Hà Nội có một truyền thống đoàn kết, quan tâm, chia sẻ, giúp đỡ, chân thành, hỗ trợ, phối hợp với nhau trong công việc và

trong cuộc sống. Với truyền thống đó, công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã xuất sắc hoàn thành được tất cả mọi công việc được giao, xây dựng một tập thể vững mạnh suốt những năm qua. Thông qua chương trình đại hội cán bộ công chức hàng năm, Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã phát huy được tính dân chủ trong quần chúng. Qua đó công chức được quyền bày tỏ những nguyện vọng, thắc mắc của cá nhân và được ban lãnh đạo trả lời thấu đáo, tạo niềm tin cho công chức. Trong các chương trình công tác giao ban của tập thể lãnh đạo cũng như các cuộc họp đánh giá của quần chúng đối với đảng viên, các cuộc họp lấy ý kiến tín nhiệm đối với công chức giữ chức vụ lãnh đạo, công chức tham dự đã thẳng thắn góp ý với thái độ tích cực, cầu tiến để cùng nhau rút kinh nghiệm, sửa chữa, thực hiện công việc với chất lượng tốt hơn. Công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội tuyệt đối tin tưởng vào sự công tâm, sáng suốt của tập thể lãnh đạo. Công chức lãnh đạo, quản lý luôn nắm bắt kịp thời tâm lý, phát huy khả năng, kinh nghiệm, tính sáng tạo, chủ động của công chức; tạo điều kiện học tập và bảo vệ danh dự của công chức khi bị phản ánh, khiếu nại, tố cáo không đúng sự thật. Điều đó được thể hiện qua việc chấp hành quyết định của cấp trên và của tổ chức. Công chức sẵn sàng nhận nhiệm vụ khi tổ chức giao, không sợ khó sợ khổ mà lùi bước và sự hi sinh của họ luôn được đền đáp xứng đáng. Theo kết quả điều tra về trách nhiệm của công chức đối với đồng nghiệp, có thể thấy như sau:

+ Mức độ thực hiện trách nhiệm trong công việc

Trách nhiệm trong công việc của người công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đối với xã hội, được điều tra và cho kết quả như sau:

Bảng 2.17. Đánh giá mức độ thực hiện trách nhiệm công việc của công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Tuân thủ chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước	4,82	96,4
Tuân thủ quy định của ngành, cơ quan và đơn vị	4,32	86,4
Trách nhiệm trong công việc được phân công	4,35	87
Tinh thần cầu tiến trong công việc	4,47	89,4

Tác phong làm việc	4,03	80,6
--------------------	------	------

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Nhìn chung trong những năm qua công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã thực hiện tốt các quy định chung của cơ quan, pháp luật của nhà nước. Với phương châm một cá nhân không làm nên tập thể, một tập thể không vì một cá nhân nên mỗi công chức đều ý thức được trách nhiệm của cá nhân đối với tập thể. Thông qua chương trình công tác hàng tháng, quý, năm, Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn quán triệt đến công chức trong hệ thống về ý thức trách nhiệm trong công tác, phải trung thực, thẳng thắn trong công tác và quan hệ đồng chí, đồng nghiệp; không gây phiền hà, sách nhiễu, kiên quyết đấu tranh với những hành vi chạy chức, chạy quyền, quan liêu, hách dịch, tham ô, tham nhũng, lãng phí; bảo vệ danh dự, uy tín của ngành. Để có được các tác phong đó, Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã tổ chức học tập các quy chế làm việc; chế độ thưởng phạt, kỷ luật của đơn vị. Đồng thời, có cơ chế kiểm tra giám sát hợp lý, chặt chẽ việc thực hiện các nội quy, quy chế của các công chức. Xây dựng và làm việc dân chủ, văn hóa nơi công sở trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội. Nhờ đó tâm lý làm việc của công chức luôn cởi mở, thoải mái, phát huy được tính chủ động sáng tạo của các cá nhân trong công việc làm hiệu quả công việc được nâng cao. Nhìn chung trong những năm qua công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã thực hiện tốt các quy định chung của cơ quan, pháp luật của nhà nước. Song vẫn còn một vài trường hợp cá biệt công chức QLTT vì mục đích cá nhân đã cố tình thực hiện các hành vi trái pháp luật. Đối với những cá nhân này, Cục QLTT thành phố Hà Nội cương quyết xử lý, không bao che, dung túng. Thể hiện rõ ở tiêu chí Tuân thủ chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước đạt 96,4%.

Theo kết quả điều tra, công chức trong đơn vị luôn có tinh thần cầu tiến và tác phong làm việc nhanh nhẹn, đạt lần lượt là 89,4%, 80,6%. Để đạt được những kết quả như hôm nay, Cục Quản lý thị trường Hà Nội thường xuyên sửa đổi, bổ sung kịp thời quy chế làm việc của đơn vị, tăng cường kỷ cương kỷ luật trong từng lĩnh vực công tác; đồng thời giao trách nhiệm cụ thể cho các cá nhân, đơn vị liên quan triển khai thực hiện nghiêm túc, có sự kiểm tra, giám sát của bộ phận liên quan. Song song với đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn đẩy mạnh công tác giáo dục trau dồi phẩm chất đạo đức của cán bộ công chức nhằm nâng cao phẩm chất đạo đức tốt, lối sống lành mạnh, vượt qua cám dỗ của cơ chế thị trường, đoàn kết, thống nhất ý chí và hành động, nỗ lực vượt qua khó

khăn. Kết quả hàng năm cho thấy, công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn yêu ngành, yêu nghề, tâm huyết, tận tụy với công việc, luôn hoàn thành nhiệm vụ được giao, đảm bảo chất lượng cao nhất.

❖ *Các hoạt động quản lý và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường Hà Nội*

Theo kết quả điều tra về công tác quản lý chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường Hà Nội dưới cách nhìn nhận của tập thể công chức trong toàn đơn vị, kết quả thu được như sau:

Bảng 2.18. Đánh giá các hoạt động quản lý chất lượng nguồn nhân lực trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Xây dựng tốt công tác quy hoạch lãnh đạo các cấp và được công bố công khai	4,80	96
Xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công việc đối với công chức	4,41	88,2
Xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác bố trí, sắp xếp công chức phù hợp với năng lực và vị trí việc làm	4,08	81,6
Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận	4,15	83

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Ngoài công tác chuyên môn, công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội đã thể hiện được trách nhiệm của cá nhân đối với tổ chức thông qua thang điểm đánh giá hết sức khách quan, điểm trung bình rất cao là 4,8, đạt 96%. Công tác quy hoạch luôn được Cục Quản lý thị trường Hà Nội quan tâm bởi đó là nguồn lực kế cận chính chèo lái con thuyền để đưa tập thể phát triển. Đồng thời, tạo môi trường để nguồn nhân lực cao này phát huy được năng lực, xây dựng nền tảng vững chắc để đảm nhận trọng trách trong tương lai. Công tác xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công việc đối với công chức được đánh giá là 4,41 điểm, đạt 88,2%. Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn xây dựng kế hoạch luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công tác của năm tiếp theo vào thời điểm tháng 12 của năm hiện tại và của giai đoạn tiếp theo vào tháng 12 của

năm kết thúc một giai đoạn. Công tác luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công tác được thực hiện đúng theo yêu cầu của ngành, được đảm bảo công khai, hợp lý, chủ động lâu dài và có sự chuyển tiếp, kế thừa. Công tác xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác bố trí, sắp xếp công chức phù hợp với năng lực và vị trí việc làm được thực hiện thường xuyên qua các năm thông qua kết quả đánh giá công chức hàng năm và nhu cầu của từng đơn vị. Chỉ tiêu này được đánh giá đạt 81,6%. Bên cạnh những công chức trẻ có đủ năng lực để bố trí công việc phù hợp thì còn một số công chức do lớn tuổi nên khó thích ứng với yêu cầu công việc ngày càng cao. Đối với tiêu chí bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận, được đánh giá đạt 83%. Hiện nay, đội ngũ lãnh đạo kế cận trong đơn vị cơ bản đã và đang được theo dõi, đào tạo, nâng cao trình độ cao về chuyên môn, quản lý để sẵn sàng cho công tác bổ nhiệm khi có nhu cầu.

❖ *Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*

Muốn có công chức giỏi phải đào tạo, bồi dưỡng, phải có kế hoạch lâu dài, phải đầu tư cho đúng. Đào tạo, bồi dưỡng những người ưu tú, đã được rèn luyện thử thách để có thể bổ nhiệm vào những vị trí lãnh đạo, quản lý phù hợp và đào tạo những người thừa hành công việc để nâng cao tay nghề, đạo đức nghề nghiệp. Theo thống kê điều tra đối với công chức về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, kết quả như sau:

Bảng 2.19. Đánh giá công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong Cục Quản lý thị trường Hà Nội

Tiêu chí	Điểm trung bình	Tỷ lệ (%)
Công chức Cục được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp đạt chuẩn	4,32	86,4
Công chức Cục được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp công vụ	4,08	81,6

(Nguồn: Tính toán từ số liệu điều tra)

Qua kết quả điều tra cho thấy, thái độ đồng tình, nhất trí của công chức đối với công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực của cơ quan. Tiêu chí công chức được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp đạt chuẩn là 86,4% và tiêu chí nâng

cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp công vụ của công chức đạt 81,6%. Bên cạnh sự nỗ lực trau dồi kiến thức nghề nghiệp của công chức, còn có sự hỗ trợ đặc lực của Cục Quản lý thị trường Hà Nội thông qua các kế hoạch và chương trình đào tạo nhằm nâng cao chuyên môn, trình độ lý luận chính trị và kiến thức phụ trợ khác, xây dựng nên phong cách người công chức QLTT tài đức vẹn toàn. Tuy nhiên, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, chủ yếu do công chức tự học hỏi, điều chỉnh là chính. Thông qua chương trình công tác tháng, quý, năm hay hội nghị cán bộ công chức, trên cơ sở quy định chung của ngành, đơn vị về văn minh văn hóa nghề quản lý thị trường, Cục Quản lý thị trường Hà Nội mới đánh giá, rút kinh nghiệm và khắc phục hạn chế, chứ chưa tổ chức được những lớp đào tạo riêng về kỹ năng ứng xử, giao tiếp với đồng nghiệp, người dân.

Cục Quản lý thị trường Hà Nội thường chú trọng các khóa đào tạo chủ yếu là bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, quản lý nhà nước và lý luận chính trị. Riêng đào tạo đại học và sau đại học chủ yếu là do công chức tự túc thời gian và kinh phí học tập.

❖ Công tác điều động, luân phiên, chuyển đổi vị trí công tác

Thực tế cho thấy công tác luân chuyển công chức lãnh đạo đã phát huy hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ công chức lãnh đạo, tạo môi trường, điều kiện để công chức lãnh đạo được đào tạo, bồi dưỡng, tích lũy kinh nghiệm thực tế. Bên cạnh đó, góp phần phát hiện và phát huy năng lực, sở trường của công chức. Tạo nguồn công chức, khắc phục tình trạng hụt hẫng, bị động và trì trệ trong công tác cán bộ.

Đối với điều động, chuyển đổi vị trí công tác của công chức thừa hành, ở những đơn vị thực hiện tốt công tác này, trình độ chuyên môn nghiệp vụ của công chức từng bước được nâng cao. Đa số công chức chuyển đổi vị trí công tác đều phát huy được vai trò, trách nhiệm và hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Việc điều động, chuyển đổi vị trí công tác đã tạo sự công bằng tương đối giữa các vị trí công tác. Đây cũng là biện pháp hữu hiệu để ngăn ngừa sai phạm. Tránh xảy ra hiện tượng tiêu cực trong công tác. Mặt khác, công tác này không những tạo môi trường, điều kiện để công chức được đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ mà còn giúp công chức tích lũy kinh nghiệm thực tế. Ngoài ra, việc điều động, chuyển đổi vị trí công tác cũng góp phần điều chỉnh, tăng cường công chức có chuyên môn nghiệp vụ cho các lĩnh vực quản lý khi có yêu cầu, khắc phục tình trạng cục bộ

trong từng đơn vị.

Những kết quả trên cho thấy, luân chuyển, điều động công chức trong hệ thống Cục Quản lý thị trường Hà Nội là thực hiện một chủ trương đúng, là một trong những nội dung quan trọng trong công tác cán bộ, góp phần tích cực vào thực hiện thắng lợi nhiệm vụ chính trị của ngành. Tuy nhiên, từ thực tế đã đặt ra yêu cầu phải có sự đánh giá, nhìn nhận lại, để qua đó nâng cao hiệu quả của công tác này.

2.3. Đánh giá chung thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Nhận xét chung về chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội: Là một đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn tương đối cao, số cán bộ đào tạo trong thời kỳ trước ngày càng giảm thay vào đó là các cán bộ trẻ năng động có kiến thức rộng về quản lý thị trường và một số lĩnh vực liên quan; có sự kết hợp kiến thức mới của lớp trẻ với kinh nghiệm lâu năm của lớp trung niên. Xét về dài hạn đó là điều thuận lợi cho sự phát triển của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong những giai đoạn tiếp theo.

2.3.1. Kết quả đạt được:

Từ những số liệu, tiêu chí đánh giá chung về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường Hà nội trên đây cho thấy:

- Tập thể Cục Quản lý thị trường Hà Nội là một tập thể đoàn kết, thống nhất từ ý kiến đến hành động. Hăng hái thi đua, không phân biệt cấp độ quản lý; tận tụy, kiên trì, gương mẫu, phấn đấu hết mình để hoàn thành tốt công việc; rèn luyện đạo đức, tác phong của người công chức làm việc vì dân.

- Trong giai đoạn 2018-2021, xét về số lượng công chức tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội có xu hướng giảm nhưng nguồn nhân lực vẫn luôn được đảm bảo về số lượng, có sự kế thừa, thay thế kịp thời, không để xảy ra tình trạng bị động trong công tác cán bộ.

- Sức khỏe của người lao động được đảm bảo. Các chế độ, chính sách liên quan đến quyền lợi của người lao động luôn được quan tâm, giải quyết thỏa đáng, tạo niềm tin, động lực để người lao động tiếp tục cống hiến trí lực góp phần hoàn thành nhiệm vụ chung của đơn vị.

- Người lao động được bố trí công việc phù hợp với trình độ chuyên môn và

kỹ năng làm việc. Phát huy được sở trường của từng cá nhân. Tạo nên sự sáng tạo, tính năng động, yêu nghề trong đại bộ phận các công chức toàn đơn vị.

- Thông qua công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực, tiêu chuẩn chức danh của người lao động được đảm bảo; trình độ chuyên môn, lý luận chính trị ngày một nâng cao; kỹ năng làm việc chuyên nghiệp hơn, các ứng dụng công nghệ được sử dụng và phát huy tối đa trong công việc. Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội cũng tạo những điều kiện thời gian để công chức tự đào tạo qua các khóa đào tạo. Công tác đào tạo đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao mặt bằng chung về trình độ và năng lực đội ngũ cán bộ, công chức.

- Công tác quy hoạch, bổ nhiệm, điều động, chuyển đổi vị trí công tác được thực hiện đúng quy định, quy trình, dân chủ và khách quan. Hàng năm, luôn được bổ sung, thay thế kịp thời. Không để bỏ sót công chức giỏi, có năng lực toàn diện, đồng thời không để những công chức lợi dụng quyền lợi để lạm quyền.

- Công chức Cục Quản lý thị trường Hà Nội luôn thực thi đúng chính sách hoàn thành công việc được giao, có tinh thần trách nhiệm, có khả năng nắm bắt các vấn đề mới, có ý thức học tập và rèn luyện, chấp hành tốt các chủ trương chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Phần lớn đội ngũ công chức lãnh đạo có năng lực lãnh đạo điều hành, có phẩm chất đạo đức, có lập trường tư tưởng chính trị vững vàng, có trình độ chuyên môn được đào tạo cơ bản. Đội ngũ công chức đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, góp phần vào thành tựu chung của công cuộc đổi mới.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế:

- Về mặt nhận thức, như tình trạng chung của cán bộ công chức nhà nước, nhiều công chức chưa thực sự ý thức được những cơ hội và thách thức trong giai đoạn hiện nay đối với đất nước, với đơn vị của mình; sức ỳ còn lớn; ngại tư duy và ngại thay đổi.

- Công chức mạnh về hiểu biết cơ bản về chức năng nhiệm vụ của Cục nhưng yếu về dự báo, tham mưu, đề xuất. Một bộ phận công chức chưa có thói quen xây dựng kế hoạch công tác dẫn đến tình trạng bị động trong công việc. Làm việc theo lối mòn, không khoa học, làm để hoàn thành công việc chứ không có tính sáng tạo, chuyên sâu. Vì vậy, khi gặp sự cố, thiếu tự tin và không có khả năng tự xử lý.

Các kỹ năng mềm và làm việc nhóm của công chức chưa được trau dồi, phát huy, còn nặng về kết quả công việc thuần túy. Chỉ mới tập trung vào bộ phận công chức trẻ.

- Một số công chức được sử dụng, bố trí công việc chưa phù hợp với chuyên ngành đào tạo hoặc kỹ năng, năng lực của cá nhân nên chưa phát huy tốt sở trường công tác.

- Những năm qua công tác đào tạo bồi dưỡng của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội phần lớn tập trung vào đào tạo kiến thức cơ bản, chưa coi trọng đào tạo bồi dưỡng chuyên sâu theo từng lĩnh vực quản lý. Công tác đào tạo chưa xây dựng được kế hoạch dài hạn, còn mang tính chấp vá, thu động. Kinh phí dành cho công tác đào tạo còn thấp so với nhu cầu thực tế. Công tác kiểm tra, đánh giá và sử dụng công chức sau đào tạo chưa đạt được kết quả như mong muốn, chưa phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị. Nhu cầu học tập nâng cao trình độ của công chức còn mang tính đối phó, chưa thường xuyên, chưa trọng tâm, chưa có chất lượng. Học để đảm bảo đủ bằng cấp chứ học chưa đi đôi với hành, lý luận và thực tiễn còn xa rời nhau, chưa ứng dụng được vào công tác chuyên môn dẫn đến tình trạng học tràn lan, không hiệu quả.

- Công tác đánh giá năng lực thực hiện công việc của công chức cũng như công tác khen thưởng còn chung chung, chưa thật sự đi vào chiều sâu, còn mang tính nể nang, đại khái. Chưa có sự động viên thiết thực về mặt vật chất và tinh thần để tạo được động lực thật sự cho công chức trực tiếp thực hiện công việc chuyên môn.

- Đối với đội ngũ nhân lực trẻ là sinh viên mới tốt nghiệp đại học được tuyển dụng nhìn chung đã phát huy được những thế mạnh của mình, tuy nhiên chưa thể nhanh chóng đáp ứng tốt được công việc do mới được đào tạo cơ bản về mặt lý thuyết cũng như kiến thức về kinh tế, tài chính, quản lý nhà nước... Mà trong thực tế công tác quản lý tài chính đòi hỏi phải có sự vận dụng kiến thức đã học một cách đúng đắn, chính xác và hiệu quả trong công việc. Vì vậy, đội ngũ công chức trẻ cần phải được đào tạo, đào tạo tại chỗ thường xuyên, liên tục và phải luôn có sự giám sát, đánh giá đúng năng lực, một mặt tạo điều kiện cho họ phát huy sở trường. Mặt khác giúp họ có ý thức tự giác trong việc học tập nâng cao trình độ, học tập kinh nghiệm từ đồng nghiệp cũng như nêu cao tinh thần trách nhiệm của cá nhân để đáp

ứng tốt các yêu cầu công việc.

2.3.2.2. Nguyên nhân của những hạn chế

* Nguyên nhân chủ quan

- Một số công chức bị chi phối bởi sức khỏe, tuổi tác, gia đình, các vấn đề xã hội... nên khả năng tiếp thu còn hạn chế, thiếu động lực trong việc học hỏi, nghiên cứu để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Chế độ kiểm tra giám sát, tổng kết đánh giá công chức của các đơn vị còn mang tính hình thức, nể nang, có phần sơ sài, buông lỏng, tạo tiền lệ cho công chức ỷ lại, thiếu tinh thần trách nhiệm trong công tác.

- Do đặc thù công việc của ngành, tiếp xúc chủ yếu với đối tượng là các doanh nghiệp, chủ thể kinh doanh vi phạm pháp luật; khối lượng, chất lượng công việc ngày một nhiều; làm việc theo quy định, đúng quy trình, tuyệt đối phải chính xác nên công chức chỉ đủ thời gian để hoàn thành tốt nhiệm vụ chuyên môn và ít cần đến các kỹ năng mềm như thuyết trình... đa phần chỉ tập trung chủ yếu ở một số công chức lãnh đạo.

- Việc đánh giá công chức thường diễn ra vào thời điểm cuối năm, trùng với thời điểm vất vả nhất của công chức ngành quản lý thị trường, vì vậy các phòng nghiệp vụ không có nhiều thời gian để họp đánh giá thực chất cho từng công chức trong đơn vị. Nếu trong thời điểm nhạy cảm nhất, công chức cần tập trung mọi nguồn lực để giải quyết công việc với độ chính xác cao mà bị đánh giá không tốt thì sẽ ảnh hưởng rất lớn đến tâm trạng và mức độ hoàn thành công việc. Vì những lý do đó mà công tác đánh giá công chức còn mang tính qua loa, đại khái. Mặt khác, theo quy định chung, tỷ lệ khen thưởng trong từng đơn vị rất ít, chỉ được 10% và thành tích của đơn vị không được cao hơn thành tích của người đứng đầu đơn vị đó nên phần lớn khen thưởng tập trung chủ yếu vào lãnh đạo. Công chức thực thi nhiệm vụ ít được thành tích cao. Không tạo được động lực cho người lao động.

- Do cơ cấu tổ chức bộ máy, định mức biên chế và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của từng đơn vị nên một số công chức còn làm việc theo chế độ kiêm nhiệm. Mặt khác, căn cứ vào vị trí việc làm thì ngành Quản lý thị trường chỉ tuyển dụng công chức có bằng đại học chuyên ngành luật, kế toán để ưu tiên cho các phòng nghiệp vụ. Vì vậy, khi thiếu nhân sự Cục Quản lý thị trường Hà Nội phải điều động công chức nghiệp vụ đảm nhận công việc thuộc lĩnh vực khác dựa vào năng lực, sở trường của họ.

- Cục Quản lý thị trường Hà Nội xây dựng kế hoạch đào tạo dựa vào các nội dung đào tạo do Tổng Cục Quản lý thị trường yêu cầu. Thực hiện đào tạo do Tổng Cục Quản lý thị trường triển khai. Thời gian đào tạo trong năm, đôi khi trùng với thời gian triển khai các đề án lớn hay những chương trình công tác đột xuất của đơn vị, của ngành nên việc bố trí công chức đi đào tạo không thực hiện được.

- Công chức lớn tuổi chiếm tỷ lệ cao trong nhân sự Cục QLTT thành phố Hà Nội nên khả năng thích nghi với nhiệm vụ mới, môi trường mới không cao. Trong khi đó đội ngũ công chức trẻ cần có nhiều thời gian để học tập, tích lũy kinh nghiệm để xử lý tốt chuyên môn. Nếu thực hiện triệt để công tác luân phiên, chuyển đổi vị trí công tác cho tất cả các đối tượng sẽ tạo ra sự ỳ ạch, chậm trễ trong công việc. Vì vậy, trong thời gian ngắn chưa thể thực hiện tốt được yêu cầu trên, phải từng bước và có kế hoạch lâu dài.

* Nguyên nhân khách quan

- Các chế độ, chính sách, pháp luật của nhà nước thay đổi thường xuyên, liên tục. Các kế hoạch, chuyên đề được triển khai quá nhiều, công việc quá tải, nhất là vào những tháng cuối năm, áp lực công việc đã làm cho công chức khó có thể hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao.

- Cơ chế quản lý, sử dụng và chế độ chính sách đối với cán bộ, công chức nhà nước còn có những bất hợp lý, chưa tạo được động lực khuyến khích đội ngũ công chức đề cao trách nhiệm, phấn đấu rèn luyện nâng cao phẩm chất đạo đức, năng lực công tác, đó là:

Trong các năm qua, mặc dù đã có nhiều chủ trương, chính sách được ban hành với mục tiêu cải cách môi trường làm việc và chế độ, chính sách đối với đội ngũ cán bộ công chức nhưng thực tế còn nhiều bất cập. Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ, công chức như tiền lương, phụ cấp và các chế độ bảo hiểm chưa tương xứng với công việc họ đảm nhiệm, chưa được chi trả theo vị trí việc làm mà còn mang tính chất cào bằng nên một bộ phận cán bộ, công chức xao nhãng công việc, không có chí hướng phấn đấu, rèn luyện dẫn đến hiệu quả công việc thấp, một số công chức có năng lực, trình độ chuyên môn tốt đã chuyển ra ngoài cơ quan hành chính để tìm các môi trường làm việc tốt hơn và có thu nhập cao hơn. Chế độ chính sách

chưa phù hợp là rào cản đối với công tác tuyển dụng, khó có khả năng thu hút được những người có trình độ vào làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước.

Mặt khác, bệnh thành tích còn nặng, tổ chức bộ máy quản lý công kênh. Chính sách xử lý để tinh gọn đội ngũ cán bộ công chức còn khó khăn trong thực hiện dẫn đến thực trạng một số cán bộ công chức có vi phạm kỷ luật lao động nhưng không đưa được ra ngoài cơ quan nhà nước hoặc có các cán bộ, công chức năng lực công tác rất hạn chế nhưng không thể giải quyết để tinh giản...

Hiện nay mới chỉ có một trường đại học đào tạo chuyên ngành quản lý thị trường do đó chất lượng đầu vào của đội ngũ cán bộ vẫn chưa được đảm bảo, công chức mới được tuyển dụng chưa được trang bị kiến thức, kỹ năng cần thiết phục vụ cho công tác Quản lý thị trường từ đó đặt ra yêu cầu đào tạo lại và cập nhật kiến thức thường xuyên cho đội ngũ công chức.

Bên cạnh những thuận lợi, chất lượng cán bộ công chức của Cục Quản lý thị trường Hà Nội cũng tồn tại một số khó khăn như: Kinh phí đào tạo hạn hẹp nên chưa thể cử cán bộ công chức đi học nhiều; địa bàn rộng, hoạt động giao thương ngày càng phức tạp, tốn nhiều thời gian nên khó bố trí cho cán bộ tham gia các khóa đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ; Không những thế, để nâng cao trình độ nghiệp vụ của mình, các cán bộ công chức lại phải về các cơ quan như Tổng Cục Quản lý thị trường, Bộ Công thương học vì ở đơn vị không có điều kiện mở lớp.

Kết luận chương 2

Chương 2 luận văn khái quát về Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Thông qua các số liệu thu thập tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, luận văn đã phân tích, đánh giá rõ thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực và thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội, 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 Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Với những ưu điểm đã có thì Cục cần cố gắng gìn giữ và phát huy. Còn những nhược điểm còn lại, tác giả sẽ xem xét đánh giá các giải pháp tại chương 3 để có cái nhìn đầy đủ và sâu sắc hơn về đề tài này và mặt khác giúp Cục Quản lý thị

trường thành phố Hà Nội 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 CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng, chương 3 sẽ nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

3.1. Mục tiêu, phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

3.1.1. Mục tiêu của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Cục QLTT thành phố Hà Nội quan điểm cần xây dựng một chính sách quản trị nhân sự thật là hoàn thiện, cụ thể:

- Tạo điều kiện để người lao động có thể phát huy tối đa khả năng của họ bằng việc đảm bảo điều kiện làm việc tốt nhất, đưa ra các chính sách ưu đãi, tạo cho họ tinh thần thật là thoải mái để họ có thể cống hiến lâu dài cho Cục QLTT thành phố Hà Nội.
- Tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội để phù hợp với tình hình phát triển hiện nay.
- Thực hiện thật tốt công tác kế hoạch hóa nguồn nhân lực trên các tiêu chí cụ thể, dự báo chính xác nhu cầu về nhân lực cho Cục QLTT thành phố Hà Nội tạo điều kiện thực hiện tốt việc bố trí, đào tạo nhân lực.
- Tăng cường thêm các chính sách đãi ngộ để thu hút được ngày càng nhiều đội ngũ lao động chất lượng cao.
- Tuyên truyền vận động cán bộ công nhân viên phát huy khả năng làm việc của mình, tích cực tham gia vào các phong trào thi đua của Cục QLTT thành phố Hà Nội. Đồng thời Cục QLTT thành phố Hà Nội cũng có các chính sách khen thưởng kịp thời với những cá nhân xuất sắc.
- Thực hiện chăm lo đời sống cho cán bộ công nhân viên và gia đình của họ ngày càng tốt hơn nữa
- Tăng cường hơn nữa các buổi tọa đàm, nói chuyện giữa các thành viên

của Cục QLTT thành phố Hà Nội để chia sẻ kỹ năng, kinh nghiệm và tạo không khí đoàn kết giữa mọi thành viên trong Cục QLTT thành phố Hà Nội.

Thứ nhất, tham mưu cho Tổng cục văn bản chỉ đạo và văn bản có tính chất quy phạm pháp luật nhằm khắc phục khó khăn, vướng mắc, chần chừ hoạt động của lực lượng; kịp thời có các văn bản hướng dẫn các đơn vị trực thuộc triển khai thực hiện. Đã chỉ đạo, tổ chức nhiều hoạt động ở các quy mô nhằm xốc lại kỷ cương, nề nếp; giải quyết các tồn tại bức xúc trong từng đơn vị, bước đầu có kết quả.

Thứ hai, tiếp tục tấn công, triệt phá nhiều đường dây, ổ nhóm về buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả, lớn, phức tạp; phối hợp khá tốt với các lực lượng chức năng (công an, biên phòng, hải quan) để xử lý các vụ việc có dấu hiệu phạm tội trên địa bàn. QLTT đã góp phần bảo đảm các hoạt động thương mại diễn ra bình thường, ngay cả trong bối cảnh giãn cách do đại dịch, lực lượng đóng góp vai trò khá rõ trong tiêu thụ nông sản tới vụ, thương mại điện tử bước đầu khá lành mạnh, hiệu quả.

Thứ ba, QLTT thành phố Hà Nội là một trong những đơn vị đi đầu trong ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả công tác (Hội nghị truyền hình trực tuyến; phần mềm xử phạt vi phạm hành chính; hệ thống đào tạo trực tuyến; phần mềm sát hạch nghiệp vụ, ấn chỉ điện tử...). Chú trọng làm tốt hơn công tác thông tin truyền thông, tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức của người dân, doanh nghiệp về hoạt động và sứ mệnh của ngành...

Thứ tư, tổ chức bộ máy của Cục QLTT thành phố Hà Nội và các đơn vị trực thuộc được củng cố và kiện toàn. Công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng cán bộ công chức có chuyển biến khá rõ. Công tác khen thưởng, kỷ luật đối với cán bộ được tiến hành thường xuyên, nề nếp hơn, bước đầu bảo đảm kịp thời, tương đối khách quan.

Thứ năm, công tác đầu tư xây dựng cơ bản, mua sắm, sửa chữa trang thiết bị được triển khai, thực hiện khá kịp thời, đúng quy định, đáp ứng yêu cầu công tác của toàn lực lượng.

Đối với những tồn tại, hạn chế của Cục đã chỉ rõ, một là, công tác quản lý, giáo dục, rèn luyện cán bộ về nghiệp vụ, tư tưởng, phẩm chất và đạo đức công vụ

cho cán bộ công chức và người lao động chưa đạt yêu cầu đề ra. Việc xử lý sai phạm ở một số nơi chưa nghiêm túc. Hai là, công tác đấu tranh, phòng chống gian lận thương mại, hàng giả, hàng kém chất lượng, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ hiệu quả chưa cao (số vụ việc được phát hiện so với số vi phạm còn rất nhỏ). Công tác kiểm tra, giám sát, thực thi pháp luật trong hoạt động nghiệp vụ của ngành còn hạn chế. Ba là, còn nhiều vấn đề, vụ việc tồn đọng phức tạp nhưng chưa được giải quyết. Nguyên nhân của những tồn tại đó, theo Bộ trưởng, có cả nguyên nhân chủ quan và khách quan. Trong đó, quan trọng là việc quán triệt các chủ trương, nguyên tắc, quy định chưa nghiêm túc, sâu sắc. Kiểm tra, giám sát, chế tài xử lý chưa hiệu quả, vẫn còn nể nang, né tránh. Tính nêu gương của lãnh đạo, người đứng đầu một số nơi chưa rõ. Ngoài ra, năng lực, trình độ và tinh thần trách nhiệm của một số cán bộ chưa tốt. Tổ chức bộ máy ở nhiều nơi chưa hoàn thiện.

Thắng thần nhìn nhận những hạn chế, tồn tại để khắc phục, đồng thời, kế thừa những thành tích đạt được của năm 2021, Cục QLTT thành phố Hà Nội đã đề xuất nhiệm vụ mục tiêu trong thời gian tới:

Một là, thường xuyên phổ biến, quán triệt thật sâu sắc đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước: Chỉ thị 26 của Thủ tướng Chính phủ (về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong cơ quan hành chính nhà nước) và Chỉ thị 10 của Thủ tướng Chính phủ (về tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng gây nhũng nhiễu, phiền hà cho người dân, doanh nghiệp); quán triệt và thực hiện nghiêm: Chỉ thị 04 của Bộ trưởng Bộ Công Thương (về tiếp tục chấn chỉnh kỷ luật kỷ cương, đẩy mạnh phòng chống tiêu cực trong công tác quản lý cán bộ công chức) và Chỉ thị 13 của Bộ trưởng Bộ Công Thương (về tăng cường kỷ luật kỷ cương, nâng cao chất lượng hoạt động công vụ của Lực lượng QLTT). “Từ việc quán triệt 4 Chỉ thị đó thì phải cụ thể hoá thành các chương trình, kế hoạch hành động của mình”, Bộ trưởng yêu cầu.

Hai là, tập trung nắm bắt thực tiễn tình hình, rà soát các quy định hiện có để tiếp tục tham mưu cho cấp có thẩm quyền, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện các quy định để bảo đảm cho công tác QLTT thực sự hiệu lực, hiệu quả. Trước mắt, tập trung tổng kết 5 năm thi hành pháp lệnh QLTT; đánh giá kết quả hoạt động sau 5

năm thực hiện mô hình Tổng cục QLTT... để tham mưu cho Tổng cục, Bộ và chính phủ có những chủ trương, chính sách phù hợp.

Ba là, chú trọng giáo dục về đạo đức và bồi dưỡng nâng cao nghiệp vụ, đạo đức cán bộ; tăng cường thanh tra, kiểm tra (thường xuyên và đột xuất) hoạt động của cán bộ, nhất là đội ngũ trực tiếp xử lý nghiệp vụ và tiếp xúc thường xuyên với người dân và doanh nghiệp. Xóc lại kỷ cương, nguyên tắc trong chỉ đạo, điều hành, ý thức chấp hành trong toàn lực lượng, đặc biệt xử lý nghiêm các sai phạm để răn đe. Phát huy vai trò người đứng đầu đơn vị trong thực thi công vụ. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong hoạt động nghiệp vụ của toàn lực lượng... để nâng cao hiệu suất công tác.

Bốn là, tiếp tục tranh thủ sự lãnh đạo chỉ đạo của cấp uỷ chính quyền địa phương, phối hợp thật tốt với các lực lượng khác (công an, hải quan, biên phòng) đấu tranh mạnh mẽ với các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại, hàng gian, hàng giả, kém chất lượng, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng không đảm bảo an toàn thực phẩm; tăng cường kiểm tra niêm yết giá, chống đầu cơ, găm hàng, tăng giá bất hợp lý trong thời gian lễ, tết, dịch bệnh...

Năm là, tăng cường công tác thông tin, truyền thông về hoạt động của ngành (nhất là việc cung cấp thông tin cho báo chí), qua đó tăng cường cơ chế giám sát, tiếp nhận phản biện xã hội đối với hoạt động của ngành... để tiếp tục hoàn thiện và hoàn thiện hơn chức năng nhiệm vụ của mình.

Ngày 04/10/2021, Tổng cục QLTT ban hành Quy tắc ứng xử của công chức, người lao động trong lực lượng QLTT (Quyết định số 2317/QĐ-TCQLTT). Bộ quy tắc làm căn cứ để các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét trách nhiệm khi công chức, người lao động vi phạm các chuẩn mực xử sự trong thi hành nhiệm vụ, công vụ và trong quan hệ xã hội, đồng thời là căn cứ để nhân dân giám sát việc chấp hành các quy định pháp luật của công chức, người lao động.

Để công tác Quản lý thị trường đạt hiệu quả cao cần phải có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị, trong đó phải có sự phối kết hợp chặt chẽ của 5 nhà “Nhà nước, nhà doanh nghiệp, nhà quản lý, nhà khoa học và người tiêu dùng”.

Tôn chỉ, mục đích của công tác Quản lý thị trường là làm cho thị trường phát triển lành mạnh không còn các hành vi vi phạm pháp luật trên thị trường; bảo vệ các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh chân chính và quyền lợi của người tiêu dùng.

3.1.2. Phương hướng

Đứng trước những thách thức của toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế, sự phát triển nhanh chóng của khoa học kỹ thuật và nền kinh tế tri thức trên thế giới đặc biệt trong các lĩnh vực kinh doanh có yếu tố nước ngoài tham gia buộc Cục Quản lý thị trường Hà Nội phải không ngừng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để xây dựng đội ngũ cán bộ có đủ tri thức và kỹ năng đảm đương được nhiệm vụ trong môi trường hiện đại, đáp ứng được yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế. Để làm được điều đó, việc thiết lập các cơ chế, chính sách trong đào tạo, khen thưởng, kỷ luật... nhằm khuyến khích cũng như bắt buộc mọi người có tinh thần trách nhiệm làm việc đáp ứng các yêu cầu nhiệm vụ là một việc cần làm khẩn trương hơn, quyết liệt hơn.

Để góp phần thực hiện được những cải tổ về mặt con người, phương hướng công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tương lai của Cục Quản lý thị trường Hà Nội là: Hoạch định nhân sự một cách có chọn lọc và bền vững; Xây dựng đội ngũ nhân sự vững mạnh, được đào tạo chuyên sâu về các nghiệp vụ để kiểm tra, kiểm soát hàng giả, hàng lậu và trốn lậu thuế cho cán bộ, kiểm soát viên làm việc nào giỏi nghiệp vụ đó; hình thành đội ngũ cán bộ có năng lực và phẩm chất đạo đức vững vàng, tiên phong trong vận dụng công nghệ tiên tiến vào hoạt động kiểm tra, kiểm soát của Quản lý thị trường, nhằm phục vụ người tiêu dùng và các đối tượng kinh doanh chân chính tốt hơn, để đảm bảo thị trường hàng hóa được lưu thông một cách bình thường, lành mạnh.

Trong xu thế toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay và môi trường làm việc cũng như thị trường kinh doanh ngày càng cạnh tranh khốc liệt cả phạm vi trong nước cũng như phạm vi quốc tế vì thế yêu cầu đối với quản trị nguồn nhân lực sẽ là một trong những nhân tố mang tính quyết định. Bên cạnh đó, để thực hiện cam kết với các tổ chức thương mại quốc tế, thu hút đầu tư và mở rộng phạm vi kinh doanh đối với các doanh nghiệp trong và ngoài nước thì Cục Quản lý thị trường Hà Nội cần phải chuyển đổi cơ cấu hoạt động, đổi mới công nghệ và cách

thức quản lý, quản trị nhân sự, đào tạo phát triển nguồn lực hướng tới các chuẩn mực và thông lệ quốc tế của một đơn vị hành chính hiện đại, đúng với yêu cầu của thời đại đó là phục vụ nhân dân.

Theo chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành Công thương đến năm 2025 đã qui định về phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực chung của ngành đó là:

Thứ nhất, phát triển nhân lực là yếu tố quan trọng góp phần thực hiện thắng lợi các mục tiêu của chiến lược phát triển lĩnh vực quản lý thị trường nói chung và Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội nói riêng phù hợp với mục tiêu phát triển nhân lực chung của ngành Công thương, của quốc gia và xu thế phát triển kinh tế xã hội của đất nước.

Thứ hai, coi trọng việc bồi dưỡng, thu hút và sử dụng nhân tài về lĩnh vực quản lý thị trường. Việc phát hiện, tuyển chọn, sử dụng và đãi ngộ đối với người có tài phải thường xuyên, nhất quán. Tạo điều kiện, cơ hội thuận lợi, khuyến khích năng lực sáng tạo trong đội ngũ công chức làm việc trong các lĩnh vực hoạt động lĩnh vực quản lý thị trường.

Thứ ba, xây dựng và phát triển cơ cấu trình độ nhân lực hợp lý, năng động, nhanh chóng thích ứng với nhu cầu phát triển trong nước và thế giới; nâng cao trình độ nhân lực của ngành.

Thứ tư, phát triển nhân lực hợp lý hài hòa giữa các cấp đơn vị lĩnh vực quản lý thị trường đáp ứng yêu cầu phát triển và đặc điểm của từng ngành. Phát triển cơ cấu vị trí công việc cân đối bảo đảm thực hiện hiệu quả các mục tiêu phát triển được đề ra.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

3.2.1. Nhóm giải pháp về thể lực

Sức khỏe là yếu tố không thể thiếu đối với mỗi người. Ngày nay, sức khỏe không còn được hiểu với nghĩa hẹp là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện cả về thể chất lẫn tinh thần. Trên thực tế, nền tảng đầu tiên của người công chức là thể trạng và sức khỏe, đây là kết quả tổng hợp của nhiều yếu tố như vệ sinh môi trường, chế độ dinh dưỡng, khám chữa bệnh, tập luyện thể dục, thể thao...

Mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khỏe và rèn luyện của từng người ảnh hưởng trực tiếp đến thể lực của cá nhân đó. Do đó, tác giả đề xuất một số giải pháp để nâng cao thể lực như sau:

3.2.1.1. Cải thiện môi trường làm việc

Quan tâm đến các hoạt động phong trào văn nghệ, thể dục thể thao, nâng cao kỹ năng sống, rèn luyện sức khỏe của với công chức. Nâng cấp, cải tạo hệ thống sân cầu lông, bóng bàn phục vụ nhu cầu chơi thể thao của công chức, thường xuyên tổ chức các giải thể thao nhân các ngày lễ lớn, các ngày truyền thống, ngày kỷ niệm của đất nước, của ngành, của đơn vị để công chức có sân chơi, có điều kiện giao lưu, học hỏi kinh nghiệm. Có chủ trương, định hướng để các tổ chức đoàn thể Công đoàn, Đoàn Thanh niên, Ban nữ công tổ chức các chương trình bồi dưỡng kỹ năng sống, kỹ năng làm vợ, làm mẹ... làm phong phú thêm đời sống tinh thần của công chức trong đơn vị. Xây dựng văn minh, văn hóa nghề quản lý thị trường, xây dựng bầu không khí thân mật, dân chủ, tương trợ giúp đỡ lẫn nhau; động viên, khen thưởng kịp thời và tạo điều kiện để người giỏi có cơ hội thăng tiến...

Hoàn thiện chính sách chăm sóc sức khỏe đối với công chức, thông qua việc khám chữa bệnh định kỳ, phát hiện kịp thời những bệnh hiểm nghèo, bệnh mãn tính của công chức để điều trị, chăm sóc.

3.2.1.2. Hoàn thiện chính sách đãi ngộ, phúc lợi

Chính sách đãi ngộ công chức của đơn vị nhằm mục đích khuyến khích, động viên công chức, vừa giữ chân công chức có trình độ vừa thu hút những người có năng lực, khả năng phù hợp gia nhập vào đơn vị. Do đó mức đãi ngộ phải bảo đảm đáp ứng được nhu cầu tối thiểu của cuộc sống công chức và gia đình, ngoài ra cũng cần đáp ứng cho nhu cầu đầu tư cho học tập và phát triển. Nhất là trong khu vực hành chính Nhà nước hiện nay, tình trạng chảy máu chất xám có xu hướng tăng lên, đó là do các chế độ, chính sách đãi ngộ của Nhà nước đối với công chức, viên chức chưa thỏa đáng, khoảng cách thu nhập giữa khu vực công và khu vực tư đang khá lớn. Do đó Chi cục QLTT thành phố Hà Nội cần phải xây dựng được chính sách đãi ngộ hợp lý thông qua các giải pháp sau:

+ Trong khuôn khổ của pháp luật, nâng cao thu nhập (lương, thưởng, phụ cấp) của công chức QLTT. Thực tế cho thấy mức thu nhập của công chức QLTT hiện nay nói chung còn thấp, vẫn chưa đảm bảo mức sống trung bình của họ. Nếu tiền lương thực sự là nguồn thu nhập chính đáng, chủ yếu và đủ để bảo đảm cho cuộc sống của công chức thì cũng là một giải pháp để hạn chế tiêu cực, tham nhũng trong đội ngũ công chức.

+ Làm tốt công tác phân loại lao động, chế độ đãi ngộ phải công bằng, phù hợp với sức lao động mà người lao động bỏ ra và kết quả lao động đạt được.

+ Cần nghiên cứu, thực hiện tốt chế độ thi đua, khen thưởng, nhất là đối với những sáng kiến giúp nâng cao năng suất lao động, từ đó thúc đẩy công chức hoàn thành tốt các nhiệm vụ.

3.2.2. Nhóm giải pháp về trí lực

Để thực hiện các mục tiêu phát triển của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội nói riêng và các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội nói chung, trong giai đoạn 2021-2025, phải tăng cường hơn nữa quy mô đội ngũ công chức trong Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Thực tế, hiện nay chúng ta chưa có chiến lược tổng thể về xây dựng, phát triển và sử dụng nguồn nhân lực quốc gia, đặc biệt là chi tiết tổng thể chiến lược xây dựng và phát triển nguồn nhân lực cho một số ngành, lĩnh vực có tính chất quan trọng của nền kinh tế. Để từ đó có cơ chế quản lý sử dụng nhân lực một cách chuyên nghiệp, khác thác và sử dụng nhân lực theo đúng đặc thù ngành nghề một cách hiệu quả. Theo đó, trên cơ sở quy hoạch xây dựng và phát triển nguồn nhân lực Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội cần xây dựng một chiến lược quản lý và sử dụng nhân lực cho cả một giai đoạn, vì phát triển nguồn nhân lực đòi hỏi phải là cả một quá trình dài, từ đào tạo cơ bản cho đến hướng dẫn thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn nhằm bảo đảm được yêu cầu công tác.

3.2.2.1. Đánh giá công chức.

Tiếp tục hoàn thiện và đổi mới công tác đánh giá công chức gắn với việc đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức. Cần hoàn thiện mô hình đánh giá công chức qua kết hợp hai phương pháp truyền thống và hiện đại, phù hợp với điều kiện đặc thù của lĩnh vực quản lý thị trường. Phương pháp đánh giá truyền thống dựa trên các thông số đầu vào có sẵn như bằng cấp chuyên môn, kinh nghiệm công tác,

trình độ hiểu biết, trình độ quản lý. Phương pháp hiện đại là đánh giá mức độ vận dụng các năng lực bản thân của từng cá nhân dựa vào tổng thể các tiêu chí về kiến thức chuyên môn, các kỹ năng và thái độ thể hiện trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn. Đánh giá là một hoạt động ít nhiều mang tính chủ quan nên cần sử dụng cách thức khoa học nhất để đạt được kết quả khách quan.

3.2.2.2. Bố trí sử dụng nhân lực phù hợp nhằm phát huy được năng lực, sở trường của từng công chức

Xây dựng nguyên tắc bố trí, sắp xếp công việc phù hợp với khả năng, trình độ của công chức là khâu rất quan trọng, công chức có được bố trí đúng khả năng, trình độ mới có điều kiện phát huy khả năng để hoàn thành nhiệm vụ được giao, từ đó, tạo nên sự thoải mái trong lao động, tạo động lực cho công chức hăng say làm việc, là tiền đề sáng tạo trong công việc.

Việc bố trí sắp xếp vị trí việc làm cho công chức phải bảo đảm đúng tiêu chuẩn, phù hợp với năng lực; Phải căn cứ vào nhu cầu công tác của từng đơn vị và trình độ, chuyên môn, sở trường của từng công chức. Thực hiện quản lý công chức theo khối lượng và chất lượng công việc được giao.

3.2.2.3. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ kiến thức và kỹ năng về lĩnh vực quản lý thị trường

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hiện có bằng phương pháp nâng cao chất lượng công tác đào tạo, bồi dưỡng sẽ tiết kiệm được ngân sách nhà nước, tạo điều kiện tăng thu nhập cho công chức trong toàn đơn vị và không tăng biên chế được giao.

Để đáp ứng yêu cầu phát triển lĩnh vực quản lý thị trường đến năm 2025, công tác đào tạo, bồi dưỡng nhằm mục tiêu xây dựng, phát triển đội ngũ công chức có phẩm chất chính trị tốt, có đạo đức nghề nghiệp cao, có kiến thức, kỹ năng chuyên sâu về quản lý tài chính trở nên hết sức cấp bách. Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội cần tập trung vào các nội dung sau:

Một là, cần xây dựng mô hình đào tạo, bồi dưỡng trên cơ sở phân loại các đối tượng cần đào tạo, bồi dưỡng. Việc phân loại các đối tượng cần đào tạo, bồi dưỡng là rất quan trọng vì sau phân loại việc thực hiện các chương trình đào tạo sẽ đúng được trọng tâm trọng điểm, tránh được trùng lặp, tiết kiệm được thời gian và

kinh phí. Chương trình đào tạo bồi dưỡng có thể chia ra như sau:

- Đào tạo, bồi dưỡng công chức giữ vị trí lãnh đạo: Cần được đào tạo chương trình quản lý nhà nước tương ứng, kỹ năng mềm trong quản lý, chuyên môn nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực quản lý...

- Đào tạo, bồi dưỡng công chức giữ vị trí thực hiện chuyên môn nghiệp vụ. Với vị trí ngạch, bậc công chức, đào tạo chương trình quản lý nhà nước tương ứng, đào tạo đúng nghiệp vụ được đảm nhiệm theo từng vị trí việc làm.

Hai là, các chương trình đào tạo cần được xây dựng phù hợp với từng loại hình đào tạo, từng ngạch công chức và phải được điều chỉnh, cập nhật hàng năm hoặc định kỳ phù hợp với yêu cầu quản lý, đúng theo sự thay đổi của thị trường và hệ thống pháp luật. Nội dung chương trình đào tạo bao gồm những nội dung xử lý những vướng mắc trong quá trình thực thi công vụ và định hướng xử lý.

Ba là, đổi mới phương thức đào tạo, gắn đào tạo bồi dưỡng với sử dụng công chức sau đào tạo bồi dưỡng.

Từng công chức phát huy tính chủ động trong học tập, chú trọng đến việc rèn luyện và bồi dưỡng các kỹ năng mềm như kỹ năng làm việc nhóm, các kỹ năng hành chính đặc biệt là các kỹ năng về tin học đáp ứng yêu cầu quản lý của ngành ngày càng cao. Sau khi hoàn thành khóa đào tạo bồi dưỡng theo vị trí việc làm, công chức được đào tạo phải tác nghiệp thuần thực nghiệp vụ mà mình được đào tạo. Những công chức đã được đào tạo nghiệp vụ nào thì đơn vị sử dụng phải bố trí vào đúng vị trí đã được quy hoạch và đào tạo, có như vậy mới phát huy được kết quả thực sự trong đào tạo, bồi dưỡng.

Bốn là, chú trọng đào tạo bồi dưỡng đối với công chức nghiệp vụ chuyên sâu, chuyên ngành nhằm thực hiện thành công chiến lược phát triển và hiện đại hóa lĩnh vực quản lý thị trường. Ngoài ra, cũng chú trọng đến việc đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ đối với công chức làm công tác thanh tra chuyên ngành, trang bị kiến thức và kỹ năng liên quan đến nghiệp vụ xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực lĩnh vực quản lý thị trường...

Năm là, khuyến khích công chức tự học tập nâng cao trình độ về ngoại ngữ, tin học. Phối hợp với các trung tâm đào tạo mở các lớp đào tạo, bồi dưỡng ngoại ngữ, tin học cho công chức tham gia học tập, cuối kỳ có kiểm tra, đánh giá kết quả

học tập. Có cơ chế khuyến khích, động viên, khen thưởng đối với những công chức đạt kết quả cao trong học tập, phát huy được những kiến thức, kỹ năng được đào tạo, bồi dưỡng trong thực tế công tác như: thực hiện chế độ thưởng, nâng lương trước hạn, bổ nhiệm các chức vụ lãnh đạo...

Sáu là, tổ chức thi nghiệp vụ thường xuyên để đánh giá năng lực của công chức. Qua đó có biện pháp phù hợp, kịp thời đối với những công chức không đạt kết quả như chuyển đổi vị trí việc làm, tổ chức đào tạo kịp thời... đồng thời khen thưởng để khuyến khích những công chức đạt kết quả cao, tạo ra phong trào thi đua giữa các công chức với nhau trong cơ quan.

Bảy là, nâng cao chất lượng nguồn công chức. Việc đào tạo đại học về QLTT là định hướng chiến lược quan trọng nhằm chuẩn bị nguồn lực cho lực lượng QLTT giai đoạn 2021 – 2025, tầm nhìn 2030. Là điều kiện tiên quyết để phát triển lực lượng QLTT theo hướng chính quy - chuyên nghiệp – hiện đại.

Tổng cục Quản lý thị trường và Trường Đại học Kinh tế Quốc dân sẽ chính thức ký Thỏa thuận hợp tác về việc đào tạo Đại học cho lực lượng QLTT. Hai đơn vị sẽ tăng cường hợp tác trong lĩnh vực đào tạo đại học và nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực lượng QLTT phục vụ hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường, chống buôn lậu, hàng giả và gian lận thương mại nói riêng và phục vụ sự nghiệp nguồn nhân lực kinh tế nói chung. Đây là lần đầu tiên sau hơn 60 năm thành lập, lực lượng QLTT được đào tạo chính quy, bài bản trong một Trường Đại học.

Việc có một trường Đại học đào tạo chính quy sẽ giúp lực lượng QLTT có một đội ngũ cán bộ tương lai đủ lớn với trình độ chuyên môn sâu, vững về kiến thức cơ sở, thực tiễn và nền tảng. Mạnh về kỹ năng nghề nghiệp, am hiểu sâu về các văn bản pháp lý liên quan đến công tác thanh tra, kiểm tra thị trường. Biết ứng dụng khoa học công nghệ hiện đại vào hoạt động QLTT. Đặc biệt, trong điều kiện hội nhập và toàn cầu hóa kinh tế, khoa học công nghệ phát triển mạnh, công nghệ số được ứng dụng vào mọi lĩnh vực của nền kinh tế, việc đào tạo bài bản, chính quy sẽ giúp lực lượng QLTT có các kiến thức chuyên môn cao để hoàn thành tốt chức năng nhiệm vụ được giao.

3.2.2.4. Nâng cao nhận thức, kỹ năng quản lý của lãnh đạo

Nâng cao năng lực quản lý cho đội ngũ công chức lãnh đạo là yếu tố quan

trọng ảnh hưởng đến hiệu quả của chất lượng nhân lực, bởi họ chính là người định hướng và tổ chức thực thi nhiệm vụ tại đơn vị. Đổi mới và nâng cao nhận thức cho công chức lãnh đạo thông qua nhiều kênh khác nhau: nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng lãnh đạo, quản lý, phương pháp tổ chức điều hành công việc, kỹ năng phối hợp và làm việc nhóm. Cần xây dựng được một đội ngũ công chức lãnh đạo, quản lý có nhận thức, kiến thức và kỹ năng về công tác nâng cao chất lượng nhân lực với những nội dung chủ yếu sau:

Một là, mỗi công chức lãnh đạo, quản lý phải luôn nhận thức sâu sắc được ý nghĩa, vai trò và tầm quan trọng của nâng cao chất lượng nhân lực với sự thành công, sự phát triển của hệ thống lĩnh vực quản lý thị trường. Từ đó, coi trọng việc quản lý công chức, chú trọng đến công tác đào tạo bồi dưỡng nâng cao năng lực nghề nghiệp của công chức. Thường xuyên thông tin với công chức về chiến lược phát triển của ngành, của đơn vị, về tình hình thực tế và những thách thức, khó khăn mà đơn vị phải vượt qua. Đồng thời, biết lắng nghe những thông tin phản hồi từ công chức, từ những tổ chức quần chúng để đánh giá đúng những kết quả đạt được trong hoạt động của ngành, của đơn vị.

Hai là, công chức lãnh đạo cần phải am hiểu sâu đầy đủ các quy định về đánh giá công chức, đánh giá toàn diện, có biện pháp khắc phục các tồn tại của công chức đồng thời kịp thời động viên công chức đảm bảo đúng người đúng việc; biết khai thác và phát huy năng lực, khả năng của những công chức trẻ. Đây là những yếu tố quan trọng giúp cho sự thành công trong công tác quản lý, điều hành của lãnh đạo đơn vị, đồng thời là cơ hội để mọi công chức, nhất là những người trẻ tuổi, có điều kiện để phát huy khả năng của bản thân, đóng góp nhiều hơn cho đơn vị.

3.2.3. Nhóm giải pháp về tâm lực

3.2.3.1. Nâng cao giá trị đạo đức của công chức Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội

Giai đoạn tới cần tiếp tục nghiên cứu, hoàn thiện việc xác định vị trí việc làm để phân công, bố trí công chức phù hợp, phân rõ trách nhiệm, thẩm quyền của từng cá nhân trong thực thi công vụ. Đồng thời xây dựng tiêu chuẩn công chức theo từng lĩnh vực công tác, từng vị trí công việc, bảo đảm tính chuyên nghiệp để có căn cứ đánh giá, phân loại và bồi dưỡng công chức. Tạo tiền đề quy hoạch, luân chuyển, sử

dụng, đánh giá, đào tạo, nâng cao chất lượng đội ngũ công chức trong Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Xây dựng và hoàn thiện hệ thống tiêu chuẩn chức danh công chức làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng, đánh giá độ ngũ công chức. Đẩy mạnh công tác xây dựng ngũ công chức có năng lực, trình độ, có phẩm chất đạo đức, nhiệt tình trong công việc và có tinh thần trách nhiệm, thái độ tận tụy phục vụ nhân dân.

Tăng cường kỷ luật, kỷ cương khi thi hành công vụ, giải pháp tăng cường các biện pháp giáo dục chính trị, tư tưởng, nâng cao tinh thần trách nhiệm trong việc thực hiện quy chế làm việc, đạo đức, nghề nghiệp, quy tắc ứng xử; nâng cao vai trò và trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ chuyên môn được giao. Tiếp tục rà soát, bổ sung sửa đổi các quy định về quy trình, thủ tục hành chính không còn phù hợp; tăng cường cơ chế phối hợp thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao giữa các đơn vị trong nội bộ ngành; nâng cao chất lượng công việc, xây dựng đồng bộ các văn bản hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ; đẩy mạnh công tác kiểm tra, thanh tra, kiểm soát hoạt động công vụ.

3.2.3.2. Hoàn thiện các quy trình, tăng cường quản lý đối với nhân lực lĩnh vực quản lý thị trường

Thường xuyên phổ biến, quán triệt các văn bản của Đảng, Nhà nước về công tác tổ chức cán bộ, phát triển nhân lực tới tất cả công chức trong đơn vị bằng nhiều hình thức, phương pháp khác nhau như: thông qua các buổi tập huấn, tuyên truyền pháp luật, thông qua cổng thông tin điện tử của Cục Quản lý thị trường...

Cần tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện các quy chế làm việc, quy chế phối hợp trong nội bộ Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội đảm bảo tất cả các công việc phát sinh đều có người chủ trì chịu trách nhiệm xử lý, không bỏ sót cũng như không trùng lặp phân công công việc. Việc triển khai các văn bản pháp quy trong lĩnh vực phát triển nhân lực cũng như các lĩnh vực khác phải đảm bảo tính thống nhất cao, không để xảy ra tình trạng mỗi nơi, mỗi lúc cùng một văn bản lại có cách hiểu, cách làm khác nhau.

Tăng cường công tác quản lý đối với nhân lực như quản lý hồ sơ; triển khai, phát triển các chương trình, phần mềm ứng dụng quản lý công chức; nâng cao nhận thức về phát triển nhân lực, chất lượng, kỹ năng quản lý của đội ngũ công chức làm

công tác tổ chức cán bộ. Thực hiện việc quản lý hồ sơ công chức theo đúng quy định của Nhà nước, thường xuyên cập nhật hồ sơ thay đổi về chức danh, về quá trình đào tạo, bổ sung lý lịch... của công chức.

Triển khai ứng dụng phần mềm quản lý công chức đảm bảo cập nhật thường xuyên, đầy đủ các thông tin, khai thác hiệu quả chương trình nhằm nâng cao chất lượng công tác quản lý tổ chức cán bộ, thống kê, cung cấp số liệu nhanh, chính xác, kịp thời về công tác tổ chức cán bộ và thi đua khen thưởng cho lãnh đạo.

3.2.4. Nhóm giải pháp khác

Ngoài các giải pháp trên, Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội cũng có thể xây dựng văn hóa công vụ của lực lượng.

Môi trường làm việc có ảnh hưởng rất lớn đến việc xây dựng và phát triển văn hóa của đơn vị. Cần quan tâm, chú trọng đến các mối quan hệ trong đơn vị giữa lãnh đạo – nhân viên và giữa các nhân viên với nhau, xây dựng môi trường làm việc hài hòa, lành mạnh tạo nên tâm lý thoải mái, hứng khởi để người công chức yên tâm làm việc hết mình.

Người lãnh đạo phải gương mẫu, là tấm gương về tác phong làm việc, chuẩn mực đạo đức để công chức noi theo. Phải có sự nhiệt tình, cởi mở, đề cao trách nhiệm, biết khơi gợi hứng thú trong công việc cho công chức. Phải nắm được ưu, nhược điểm của cấp dưới để phân công công việc hợp lý, giúp họ phát huy tối đa năng lực. Khi đánh giá phải có sự khách quan, công tâm, không thiên vị, không cào bằng, tránh tình trạng công chức bất mãn với những đóng góp mà mình đã làm.

Giữa công chức với nhau cần có sự tương trợ, hợp tác, giúp đỡ nhau trong công việc, nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy định chung để những nội quy, quy định đó đi vào nề nếp, trở thành một nét đẹp trong văn hóa công vụ của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội có thể tự xây dựng hoặc thuê chuyên gia xây dựng một chương trình cụ thể về văn hóa của đơn vị. Trong quá trình xây dựng cần chú ý các nội dung sau:

Phải nhận thức và phán đoán chính xác đặc trưng văn hóa riêng của đơn vị mình, tránh trùng lặp với những cơ quan, đơn vị. Nhấn mạnh vào nét riêng, bên cạnh đó cũng cần nghiên cứu, tham khảo những đối sách văn hóa thích hợp.

Nội dung của chương trình xây dựng văn hóa công vụ phải nêu được quan điểm về giá trị và niềm tin, đưa ra các nguyên tắc chuẩn về ý thức, phương hướng chung và hành vi thường ngày cho toàn bộ công chức của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Tạo ra thói quen về văn hóa công vụ của đơn vị cho cán bộ công chức bằng cách: đào tạo, giới thiệu để toàn bộ làm quen với văn hóa công vụ, tích cực tuyên truyền thông qua những điều đơn giản hàng ngày (như: treo logo, slogan, bảng nội quy ở những nơi dễ thấy trong cơ quan, tuyên truyền qua các cuộc nói chuyện, trao đổi,...), tuyên truyền qua các buổi hội thảo, cuộc họp, các hoạt động tập thể,... để tạo thành thói quen cho công chức.

Tạo ra cơ chế nội bộ bảo vệ những người dám nói, dám đấu tranh phê bình thẳng thắn, tích cực tự phê bình và phê bình những hành động có tác động tiêu cực đến văn hóa công vụ.

Xây dựng các tiêu chí cụ thể đánh giá việc thực hiện văn hóa công vụ để đem lại hiệu quả cao hơn. Có các cơ chế cụ thể về khen thưởng, kỉ luật đối với các cá nhân trong đơn vị trong quá trình triển khai thực hiện.

Xây dựng được các tấm gương tiêu biểu để mỗi thành viên học tập, phấn đấu, noi theo. Các tấm gương nên chính là những lãnh đạo của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Trong quá trình thực hiện văn hóa công vụ phải luôn duy trì, bổ sung và phát triển những cái tích cực, đánh giá, nhìn nhận, đề xuất và thay đổi những hạn chế, những cái lỗi thời, lạc hậu để bắt kịp với xu thế chung của xã hội.

Kết luận chương 3

Việc hội nhập vào nền kinh tế thế giới đã đem lại cho Việt Nam chúng ta rất nhiều cơ hội để phát triển đất nước, nhưng cũng đưa lại không ít những thách thức mới. Để tồn tại và đứng vững trong điều kiện hiện nay đòi hỏi mỗi đơn vị phải tìm cho riêng mình những giải pháp hữu hiệu nhất để tồn tại và phát triển được. Một trong những giải pháp hữu hiệu nhất là nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mình để từ đó tăng hiệu quả hoạt động của mỗi đơn vị.

Trên cơ sở lý luận đã được trình bày ở chương 1 và phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội 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 Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Nhân lực luôn là nền tảng và điều kiện quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi một tổ chức nói riêng hay một quốc gia nói chung, và tất nhiên bao gồm cả Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. Nhất là trong bối cảnh hiện nay đặt ra yêu cầu cấp bách về xây dựng được lực lượng Quản lý thị trường chính quy, chuyên nghiệp, hiện đại.

Trong khuôn khổ luận văn tác giả đưa ra cái nhìn chung bao quát về chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội. 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 Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong giai đoạn tới là xây dựng, phát triển đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn cao, am hiểu sâu sắc kiến thức chuyên ngành, có kỹ năng thực hành tốt các yêu cầu nghiệp vụ; sử dụng thành thạo và làm chủ được các công nghệ cao trong quá trình thực thi nhiệm vụ; vững vàng về phẩm chất chính trị, đạo đức, có bản lĩnh nghề nghiệp và thực hiện tốt văn minh văn hoá nghề quản lý thị trường. Do đó, nghiên cứu đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hệ thống Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Trên cơ sở lý luận và thực tiễn, tác giả đã đánh giá đúng thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong hệ thống Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội thông qua phương pháp phân tích các tiêu chí về thể lực, trí lực và tâm lực của người lao động để so sánh với mức độ đáp ứng công việc được giao. Căn cứ vào các tiêu chí đó, tác giả bóc tách cụ thể các nội dung đánh giá chất lượng nguồn nhân lực dựa trên hai khía cạnh gồm: từ chính nội lực của người lao động và từ các hoạt động của tổ chức trong công tác cán bộ. Kết quả phân tích cho thấy, Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội có quyền tự hào rằng, sau hơn 30 năm xây dựng và phát triển đơn vị đã tuyển dụng, sử dụng và đào tạo được một đội ngũ nguồn nhân lực có đủ đức, đủ tài để thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ mà Đảng và Nhà nước giao.

Bên cạnh sự trưởng thành, phát triển về nhiều mặt của đội ngũ công chức, chất lượng nguồn nhân lực ngày càng được nâng lên; cơ cấu độ tuổi, giới tính, ngạch bậc có sự cân đối hợp lý; trình độ đại học và sau đại học tăng rõ rệt; năng lực quản lý và các kỹ năng được đào tạo sâu, chuyên nghiệp hơn; số lượng công

chức được quy hoạch dồi dào, đảm bảo sự chuyển tiếp giữa các thế hệ. Tuy nhiên, trong tổng thể chung của đơn vị, vẫn có một số ít công chức còn hạn chế về năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ năng tin học, kỹ năng giao tiếp, ứng xử...

Tuy nhiên, đánh giá chất lượng nguồn nhân lực là một vấn đề rộng lớn nên trong khuôn khổ luận văn với những hiểu biết và kinh nghiệm có hạn, tác giả không thể đi sâu vào phân tích chất lượng công chức của từng bộ phận, từng vị trí công việc mà chỉ có thể đưa ra cái nhìn chung bao quát về chất lượng nguồn nhân lực của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội.

Trên cơ sở những đánh giá những tồn tại hạn chế và phân tích những nguyên nhân cùng với mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực tại Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trong giai đoạn tới là xây dựng, phát triển đội ngũ công chức có trình độ chuyên môn cao, am hiểu sâu sắc kiến thức chuyên ngành, có kỹ năng thực hành tốt các yêu cầu nghiệp vụ; sử dụng thành thạo và làm chủ được các công nghệ cao trong quá trình thực thi nhiệm vụ; vững vàng về phẩm chất chính trị, đạo đức, có bản lĩnh nghề nghiệp và thực hiện tốt văn minh văn hoá nghề quản lý thị trường. Do đó, nghiên cứu đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hệ thống Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội đến năm 2025.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: PHIẾU ĐIỀU TRA THU THẬP THÔNG TIN DÀNH CHO ĐỐI TƯỢNG ĐIỀU TRA

Tôi xin cam kết thông tin của Quý anh (chị) chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu, không nhằm mục đích thương mại. Tất cả nhưng thông tin này sẽ được giữ bí mật và chỉ được cung cấp cho thầy cô để kiểm chứng khi có yêu cầu. Sự đóng góp của Quý anh (chị) hỗ trợ rất nhiều cho công tác quản lý nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại đơn vị.

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Quý anh (chị)!

PHẦN 1. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên:.....

Giới tính: ☐ Nam: ☐ Nữ

Nhóm tuổi:

- ☐ Từ 21 đến 30 tuổi ☐ Từ 41 đến 50 tuổi
☐ Từ 31 đến 40 tuổi ☐ Trên 50 tuổi

Tình trạng hôn nhân: ☐ Đã có gia đình ☐ Độc thân

Vị trí công tác: ☐ Cán bộ quản lý ☐ Nhân viên

Phòng ban công tác:.....

Số năm công tác:

- ☐ Dưới 5 năm
☐ Từ 5 đến 15 năm
☐ Từ 15 năm trở lên

Trình độ học vấn:

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

Lương trung bình/ tháng (đồng):

- ☐ Dưới 5 triệu ☐ Từ 5 triệu đến 7,9 triệu
☐ Từ 8 triệu đến 10 triệu ☐ Trên 10 triệu

Tình trạng sức khỏe:

- ☐ Tốt
☐ Bình thường

☐ Có vấn đề về sức khỏe

PHẦN 2: PHẦN ĐÁNH GIÁ

Xin vui lòng cho biết ý kiến đánh giá của Anh (chị) về mức độ hài lòng đối với mỗi phát biểu dưới đây:

(Xin đánh dấu X và cột phù hợp theo quy ước theo thang điểm sau)

1	2	3	4	5
Rất không hài lòng (Rất kém)	Không hài lòng (Kém)	Không ý kiến (Bình thường)	Hài lòng (Tốt)	Rất hài lòng (Rất tốt)

Tôi đánh giá cao sự đóng góp của ông/bà và xin gửi lời cảm ơn trước!

Câu hỏi khảo sát	1	2	3	4	5
Hoạch định nguồn nhân lực					
Công tác hoạch định nguồn nhân lực được thực hiện bám sát nhu cầu thực tiễn và mục tiêu của Cục					
Kế hoạch tăng, giảm nhân sự tại các phòng ban, đội của Cục là thỏa đáng					
Kế hoạch sử dụng nhân lực phù hợp với năng lực và chuyên môn của lao động					
Công tác hoạch định nguồn được xây dựng giúp Cục chủ động trong sắp xếp nhân sự trong mọi tình huống					
Bố trí, sử dụng nhân lực					
Phân công đúng định mức lao động, có chế độ chính sách đối với các trường hợp làm thêm giờ					
Phân công công việc phù hợp chức danh nghề nghiệp					
Xây dựng kế hoạch luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng cán bộ gắn với quy hoạch và sát với thực tế					
Trong quá trình thực hiện điều động, luân chuyển cán bộ gắn công tác tổ chức với công tác tư tưởng, vừa động viên, vừa yêu cầu lao động nghiêm túc chấp hành					
Phân công công việc đảm bảo tính công bằng, hiệu quả					
Đào tạo và phát triển					

Các lớp tập huấn nâng cao trình độ tại Cục diễn ra thường xuyên					
Giảng viên có trình độ cao và khả năng truyền đạt thu hút, dễ hiểu					
Nội dung đào tạo và hữu ích và gắn liền với thực tiễn công việc tại chi nhánh					
Công tác đào tạo có sự đồng bộ giữa nội dung đào tạo và kế hoạch sử dụng nhân sự					
Công tác đào tạo cán bộ có sự cân đối, phù hợp giữa số lượng, chất lượng và cơ cấu tham gia					
Cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ công tác đào tạo cán bộ được trang bị một cách đầy đủ					
Sau khóa đào tạo, trình độ của cán bộ được nâng cao					
Công chức Cục được đào tạo và phát triển kỹ năng nghề nghiệp đạt chuẩn					
Công chức Cục được nâng cao kỹ năng ứng xử, giao tiếp công vụ					
Đãi ngộ nhân lực					
Mức lương nhận được xứng đáng với công việc được giao					
Mức tiền thưởng hiện nay là phù hợp					
Nhân viên được tạo điều kiện tham gia các hoạt động phúc lợi xã hội					
Điều kiện làm việc tại đơn vị được đảm bảo					
Đánh giá nhân lực					
Công tác đánh giá nguồn nhân lực diễn ra thường xuyên					
Các tiêu chí đánh giá là phù hợp					
Kết quả đánh giá nhân viên là chính xác, công bằng					
Lãnh đạo đánh giá năng lực					
Kết quả đánh giá là cơ sở để nhân viên rút kinh nghiệm và nâng cao chất lượng					
Kiến thức cơ sở và chuyên ngành					
Kiến thức chắc về lý thuyết					
Kiến thức vững trong thực hành					
Kỹ năng giải quyết công việc tốt					
Kiến thức sâu và rộng					

Nắm rõ qui trình xây dựng các phương án, kế hoạch, quyết định					
Có phương pháp nghiên cứu, tổng kết và đề xuất, cải tiến nghiệp vụ quản lý					
Có kỹ năng soạn thảo văn bản và thuyết trình					
Có năng lực làm việc độc lập, phối hợp nhóm					
Nhạy bén với thay đổi của môi trường làm việc					
Kỹ năng giao tiếp					
Tự đánh giá năng lực					
Nắm vững các qui định của pháp luật, chính sách của ngành về nhiệm vụ được giao					
Hiểu rõ các mục tiêu, đối tượng quản lý, các nguyên tắc về nhiệm vụ được giao					
Có kiến thức am hiểu về ngành, lĩnh vực được giao					
Có năng lực triển khai công việc, đảm bảo tiến độ, hiệu quả					
Am hiểu thực tiễn, kinh tế xã hội đối với lĩnh vực quản lý và xu hướng phát triển ngành					
Nắm rõ qui trình xây dựng các phương án, kế hoạch, quyết định					
Có phương pháp nghiên cứu, tổng kết và đề xuất, cải tiến nghiệp vụ quản lý					
Có kỹ năng soạn thảo văn bản và thuyết trình					
Có năng lực làm việc độc lập, phối hợp nhóm					
Nhạy bén với thay đổi của môi trường làm việc					
Kỹ năng giao tiếp					
Văn hóa ứng xử					
Văn hóa ứng xử trong thực thi công vụ					
Trách nhiệm đối với đồng nghiệp					
Tinh thần trách nhiệm					
Tuân thủ chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước					
Tuân thủ quy định của ngành, cơ quan và đơn vị					
Trách nhiệm trong công việc được phân công					
Tinh thần cầu tiến trong công việc					
Tác phong làm việc					
Hoạt động quản lý chất lượng nguồn nhân lực					

Xây dựng tốt công tác quy hoạch lãnh đạo các cấp và được công bố công khai					
Xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác luân chuyển, điều động, chuyển đổi vị trí công việc đối với công chức					
Xây dựng và thực hiện có hiệu quả công tác bố trí, sắp xếp công chức phù hợp với năng lực và vị trí việc làm					
Bồi dưỡng, phát triển đội ngũ lãnh đạo và quản lý kế cận					

Ý kiến của anh (chị) về công tác quản lý nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục quản lý thị trường thành phố Hà Nội

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn anh (chị)!

Phụ lục 2:
MỘT SỐ HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG CỦA CỤC QUẢN LÝ THỊ
TRƯỜNG HÀ NỘI



2.1. Ảnh sinh hoạt Đại hội Công đoàn Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội lần thứ I, nhiệm kỳ 2020-2023

(Nguồn: Tác giả chụp ngày 28/05/2020)



2.2. Ảnh hội nghị tập huấn một số văn bản quy phạm pháp luật mới liên quan hoạt động kiểm tra, xử phạt vi phạm hành chính của lực lượng quản lý thị trường cho toàn thể cán bộ, công chức của lực lượng Cục QLTT thành phố Hà Nội
(Nguồn: Phòng Tổ chức – Hành chính Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.3. Ảnh Đoàn Cục QLTT thành phố Hà Nội tổ chức thăm viếng nghĩa trang liệt sỹ
Vị Xuyên của tỉnh Hà Giang

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.4. Ảnh Hội nghị đại biểu cán bộ, công chức, người lao động năm 2021 của Cục
QLTT thành phố Hà Nội

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.5. Ảnh Đoàn thanh niên “vệ sinh kho lưu trữ hồ sơ của Cục QLTT thành phố Hà Nội” hướng tới kỷ niệm 90 năm Ngày thành lập Đoàn TNCS Hồ Chí Minh (26/3/1931-26/3/2021)

(Nguồn: Tác giả chụp ngày 19/03/2021)



2.6. Ảnh ngày 3/6/2021, Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội đã tổ chức kết nối tiêu thụ vải thiều giữa Công ty Cổ phần V-Food Việt Nam với người dân tỉnh Bắc Giang.

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.7. Ảnh Hội nghị trực tuyến về học tập, quán triệt, tuyên truyền triển khai thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng các cấp năm 2021

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.8. Ảnh Đoàn kiểm tra, kiểm soát, giám sát hoạt động kinh doanh xăng dầu trước thông tin điều chỉnh giá xăng dầu quý đầu năm 2022

(Nguồn: Tác giả chụp trong quá trình công tác ngày 10/03/2022)

2.9. Một số hình ảnh Cục QLTT thành phố Hà Nội tổ chức lễ phát động trồng 1000 cây xanh tại khu vực Đền Trung, Vườn Quốc gia Ba Vì, Hà Nội

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành Chính)



2.9.1. Ảnh toàn thể lãnh đạo, cán bộ công chức Cục làm lễ dâng hương tại Đền Trung



2.9.2. Ảnh lãnh đạo, cán bộ công chức tham gia trồng cây tại khu vực Đền Trung, Vườn Quốc gia Ba Vì.



2.9.3. Hình ảnh đ/c Chu Xuân Kiên – Cục trưởng Cục QLTT TP. Hà Nội phát động Chương trình trồng cây



2.10. Ảnh Đội Quản lý thị trường số 1 thuộc Cục QLTT thành phố Hà Nội kiểm tra đột xuất cơ sở kinh doanh đồ chơi trẻ em tại khu công viên thể thao cây xanh Hà Đông, Phường Kiến Hưng, Hà Đông, Hà Nội

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành Chính)



2.11. Ảnh Đội Quản lý thị trường (QLTT) số 5, Cục QLTT thành phố Hà Nội phối hợp với Đội Cảnh sát Điều tra tội phạm về Kinh tế và Chức vụ, Công an quận Hai Bà Trưng phát hiện và tạm giữ lô kit test Covid-19 và thuốc tân dược trị giá khoảng 10 tỷ tại số 838 Bạch Đằng, Hai Bà Trưng, Hà Nội ngày 14/03/2022.

(Nguồn: Phòng Tổ chức Hành chính)



2.12. Ảnh Cục QLTT thành phố Hà Nội thực hiện việc tiêu hủy tang vật vi phạm hành chính đợt 3 và đợt 4 năm 2019.

(Nguồn: Phòng Thanh tra Pháp chế)



2.13. Ảnh Tổ chức buổi gặp mặt các chị, em phụ nữ nhân dịp kỷ niệm ngày Quốc tế phụ nữ (8/3/2022)

(Nguồn: Tác giả chụp ngày 08/03/2022)



2.14. Ảnh Cục QLTT thành phố Hà Nội tham gia Lễ phát động Chương trình Hiến máu tình nguyện năm 2022

(Nguồn: Đoàn Thanh niên Cục QLTT thành phố Hà Nội)



2.15. Ảnh hoạt động Đoàn Thanh niên Cục QLTT thành phố Hà Nội trong chương trình tặng quà thương binh liệt sĩ 27/7/2019

(Nguồn: Tác giả chụp ngày 27/07/2019)

DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Alvin Toffler (1992) *Thăng trầm quyền lực*, NXB Thông tin Lý luận, Hà Nội.
2. Nguyễn Thị Minh An (2013), *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Bưu Điện, Hà Nội.
3. 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.
4. Báo cáo tổng kết của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội năm 2018-2021.
5. 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.
6. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
7. 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.
8. Chương trình KHCN cấp nhà nước (1995), *Con người Việt Nam - mục tiêu và động lực của sự phát triển kinh tế - xã hội*, (KX.07), “Nghiên cứu con người, giáo dục, phát triển và thế kỷ XXI”, Kỷ yếu Hội nghị khoa học quốc tế, Hà Nội.
9. 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.
10. Trần Kim Dung (2015), *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Tổng hợp Hồ Chí Minh.
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. 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.
15. Hiến pháp 2013.
16. Nguyễn Thị Minh Hiếu (2013), *Luận văn thạc sĩ “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.
17. 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.
18. Hà Văn Hội (2009), *Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp*, NXB Bưu điện, Hà Nội.
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Luật cán bộ, công chức 2008.

25. Vũ Thị Mai, Phạm Thúy Hương (2011), *Quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
26. Vũ Thị Ngọc Mai (2015), Luận văn thạc sĩ Quản trị nhân lực “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH MTV Khai thác công trình thủy lợi Hà Nam”, Trường Đại học Lao động – Xã hội.
27. Vũ Thị Phương Mai (2012), Luận án tiến sĩ “*Nguồn nhân lực chất lượng cao trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở Việt Nam hiện nay*”, Học viện Chính trị - Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh.
28. Nghị định 24/2010/NĐ-CP ngày 15/03/2010 của Chính phủ về quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức.
29. Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01/9/2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức.
30. Nghị định số 148/2016/NĐ, ngày 04/11/2016 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của pháp lệnh Quản lý thị trường.
31. Nghị định số 158/2007/NĐ-CP ngày 27/10/2007 của Chính phủ về quy định danh mục các vị trí công tác và thời hạn định kỳ chuyển đổi vị trí công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức.
32. 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
33. 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.
34. 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.
35. Pháp lệnh Quản lý thị trường 2016.
36. Bùi Xuân Phong (2010), *Quản trị kinh doanh bưu chính viễn thông*, Nhà xuất bản Bưu điện, Hà Nội.
37. Bùi Xuân Phong, Vũ Trọng Phong, Hà Văn Hội (2012), *Quản trị nguồn nhân sự trong doanh nghiệp bưu chính viễn thông*, NXB Bưu điện, Hà Nội.
38. Nguyễn Ngọc Quân, Nguyễn Văn Điềm (2012), *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.

39. Quyết định 34/2018/QĐ-TTg ngày 10/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ về quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của cơ cấu tổ chức của Tổng cục Quản lý thị trường trực thuộc Bộ Công Thương.
40. Quyết định 3668/QĐ-BCT ngày 11/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương. Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường thành phố Hà Nội trực thuộc Tổng Cục Quản lý thị trường.
41. Quyết định số 163/QĐ-TTg ngày 25/01/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giai đoạn 2016-2025.
42. 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 trí thức” *Tạp chí Triết học*, (9), (196).
43. 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.
44. Phạm Đức Thành (2008), *Giáo trình Quản trị nhân lực*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
45. Thông tư 09/2018/TT-BCT ngày 23/5/2018 của Bộ Công thương về quy định chuyên môn, nghiệp vụ, các ngạch công chức Quản lý thị trường.
46. Thông tư 139/2010/TT-BTC ngày 21/09/2010 của Bộ Tài chính về quy định việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí từ ngân sách nhà nước cho đào tạo, bồi dưỡng.
47. Nguyễn Tiệp (2008), *Giáo trình Nguồn nhân lực*, NXBLao động Xã hội.
48. Tổng cục Quản lý thị trường, Bộ Công thương (2015), *Quy định về quản lý nguồn nhân lực lực lượng Quản lý thị trường*.
49. 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.
50. Bùi Anh Tuấn, Phạm Thúy Hương (2009), *Giáo trình hành vi tổ chức*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
51. WB. World Development Indicators. - London: Oxford, 2000.