

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG



Đỗ Thị Hợp

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI VIỄN THÔNG HẢI DƯƠNG**

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

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

Hà Nội – 2022

Luận văn được hoàn thành tại:

HỌC VIỆN CÔNG NGHỆ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THÙY DUNG

Phản biện 1: TS. Trần Thị Thập

Phản biện 2: PGS.TS. Vũ Minh Trai

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

Vào lúc: 10h50 ngày 01/7/2022

Có thể tìm hiểu luận văn này tại:

Thư viện của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngày nay trong nền kinh tế thị trường biến động, có nhiều đối thủ cạnh tranh nguồn nhân lực luôn được xem là tài sản quý giá và cực kỳ quan trọng của mỗi doanh nghiệp trong bối cảnh kinh tế hội nhập. Yếu tố con người giữ vai trò quyết định đến hiệu quả sản xuất của doanh nghiệp.

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt, sự cạnh tranh ngày càng gia tăng đòi hỏi cao hơn với các tiêu chí: giá cả giảm xuống, chất lượng sản phẩm không những được cải tiến và nâng cao hơn. Muốn tồn tại được trong nền kinh tế hội nhập phải chú trọng đến đổi mới công nghệ sản xuất, chất xám được đầu tư nhiều hơn, giá thành sản phẩm hạ xuống nhưng vẫn giữ được chất lượng. Để làm được điều này doanh nghiệp cần có đội ngũ nhân viên trình độ tay nghề cao, năng động, bám sát thị hiếu của khách hàng.

Viễn thông Hải Dương là một thành viên của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam kinh doanh với nhiều lĩnh vực viễn thông như: cung cấp Internet, di động, băng rộng cố định ... trong những năm gần đây lĩnh vực thị trường công nghệ thông tin và lĩnh vực viễn thông ngày càng cạnh tranh khốc liệt với các đối thủ mới như Viettel, FPT, ... Vì vậy để đáp ứng nguồn nhân lực là vấn đề được Viễn thông Hải Dương quan tâm.

Do tính cấp thiết nêu trên, việc nghiên cứu đề tài **“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương”** cả về lý luận, thực tiễn là hết sức cần thiết và có ý nghĩa. Mục đích của nghiên cứu này là giúp xác định và đánh giá đúng chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương, đồng thời đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình sản xuất kinh doanh tại Hải Dương.

2. Tổng quan về vấn đề nghiên cứu

Các nhà quản lý doanh nghiệp, nhà nghiên cứu kinh tế, nhà hoạch định chính sách và phát triển cho các doanh nghiệp luôn tìm tòi và nghiên cứu. Đã có nhiều công trình khoa học nghiên cứu để giải quyết vấn đề này từ đó tìm ra nguyên nhân hạn chế và cách khắc phục nó.

- Tác giả Trần Mạnh Trường với luận văn Thạc sĩ của Trường đại học Ngoại thương Hà Nội với đề tài “Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực của Công ty TNHH MTV Nhiên liệu Hàng không Việt Nam”, Các tác giả đánh giá chất lượng nguồn nhân lực bằng các tiêu chí phản ánh thể chất, tinh thần và tâm hồn.

- Tác giả Phạm Văn Sơn với đề tài nghiên cứu "7 giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ở Việt Nam," đăng trên Thời báo Giáo dục. Tác giả đã đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực dựa trên phỏng vấn bao gồm các giải pháp sau: Khuyến khích nguồn nhân lực tự học, kết hợp với các chiến lược phát triển kinh tế, xã hội, coi trọng chất xám và sử dụng người có tài và có đức, mở cửa hợp tác quốc tế.

Việc nghiên cứu các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp công nghệ thông tin và viễn thông trên địa bàn các tỉnh, thành phố cụ thể thường do các ngành kinh doanh trong vùng thực hiện chứ chưa có nhiều nghiên cứu sâu. Tình hình thực tế và xu thế phát triển của ngành và thị trường, nhất là trong thời đại cách mạng công nghệ 4.0 hiện nay.

Cho đến nay, Viễn thông Hải Dương vẫn chưa tiến hành nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực. Vì vậy, việc nghiên cứu chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương sẽ cung cấp cơ sở khoa học và thực tiễn cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương.

3. Mục đích nghiên cứu

- *Mục đích nghiên cứu:* Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương.

- *Nhiệm vụ nghiên cứu:*

- + Hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp viễn thông nói riêng.
- + Phân tích đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương.
- + Nghiên cứu đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:*

Đề tài tập trung nghiên cứu các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

Đề tài tập trung nghiên cứu, so sánh, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn từ năm 2019 đến năm 2021 tại Viễn thông Hải Dương.

5. Phương pháp nghiên cứu

* Phương pháp thu thập dữ liệu:

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp: dữ liệu thứ cấp sẽ được thu thập theo hai phương pháp sau:

+ Phương pháp nghiên cứu thực địa: quan sát về cách thức làm việc, về thái độ trong công việc, sự phối kết hợp trong công việc và mối quan hệ đồng nghiệp.

+ Phương pháp nghiên cứu tại bàn: thu thập dữ liệu qua các báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh hàng năm, các văn bản quy chế nội bộ, website,...

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp: phương pháp khảo sát bằng bảng hỏi. Bảng hỏi được hoàn thành dựa trên nghiên cứu lý thuyết và một số ý kiến có liên quan.

* Phương pháp xử lý dữ liệu thu thập: dữ liệu được ghi chép và làm sạch. Sử dụng phần mềm tính toán Microsoft Excel để xử lý.

* Phương pháp phân tích dữ liệu:

- Đối với dữ liệu thứ cấp: tác giả sẽ dùng phương pháp phân tích tổng hợp những dữ liệu về kết quả hoạt động kinh doanh, tình hình nhân sự, chất lượng nhân sự qua các chỉ tiêu thể lực, trí lực và tâm lực từ dữ liệu phòng Nhân sự Tổng hợp và Kế toán Kế hoạch của Viễn thông Hải Dương

- Đối với dữ liệu sơ cấp: sử dụng phần mềm tính toán Microsoft Excel để phân tích, tổng hợp dữ liệu. Từ đó, tìm hiểu thực trạng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương từ năm 2019 đến năm 2021.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn dự kiến kết cấu 3 chương như sau:

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

Chương 2: Thực trạng nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương.

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương.

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

Chương một đưa ra nhiều khái niệm nền tảng cho vấn đề nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực. Tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nên tác giả đưa ra các tiêu chí khác nhau về đánh giá chất lượng nguồn nhân lực và các nhân tố bên trong, bên ngoài ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.

1.1. Nguồn nhân lực

1.1.1. Khái niệm nhân lực

“Nguồn nhân lực của doanh nghiệp bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong doanh nghiệp” là quan điểm của PGS.TS Nguyễn Thị Minh An [1, tr.2].

Nguồn nhân lực là nguồn lực từ tất cả mọi người. Nguồn nhân lực bao gồm thể lực và trí lực. Nguồn lực này phát triển cùng với sự phát triển của con người. Khi nguồn lực này đủ lớn sẽ tạo điều kiện cho mọi người tham gia lao động, sản xuất. [17]

1.1.2. Khái niệm nguồn nhân lực

Hiện nay, có nhiều quan điểm khác nhau về nguồn nhân lực. “Nguồn nhân lực” là khái niệm được hình thành trong quá trình nghiên cứu, coi con người là nguồn lực, là động lực của sự phát triển, dùng để chỉ khái niệm nguồn nhân lực dưới nhiều góc độ khác nhau. .

1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực không chỉ cần quan tâm đến số lượng mà còn phải quan tâm đến chất lượng. Có nhiều cách tiếp cận khác nhau về chất lượng nhân sự. Có rất nhiều công trình, bài báo nghiên cứu về chất lượng nguồn nhân lực nhưng các nghiên cứu này không chỉ rõ tiêu chí nào nên dùng để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực, điều kiện nào để làm nên chất lượng nguồn nhân lực. , về nguồn nhân lực Chất lượng, từ các góc độ khác nhau, có những cách hiểu khác nhau.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành bại của một quốc gia, đặc biệt là sự phát triển kinh tế xã hội của mỗi doanh nghiệp. Đánh giá nguồn nhân lực là một trong những vấn đề quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực.

1.2.2.1. Tiêu chí đánh giá thể lực

Thể lực là trạng thái khỏe mạnh của con người, bao gồm nhiều yếu tố như vật chất, tinh thần và phải đảm bảo hài hòa bên trong và bên ngoài. Sức khỏe thể hiện khả năng phục hồi thể chất của HR trong công việc. Sức khỏe ngày nay không chỉ được hiểu là không còn bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về thể chất và tinh thần..

1.2.2.2. Tiêu chí đánh giá trí lực

Trí lực là trí thông minh, khả năng nhận thức, khả năng tư duy. Sự khôn ngoan được thể hiện qua việc áp dụng những gì đã học vào thực tế để giúp làm việc hiệu quả hơn.

Trí thông minh được đánh giá và xem xét từ các khía cạnh sau: trình độ học vấn, chuyên môn, kinh nghiệm, tính chuyên nghiệp và kỹ năng mềm.

1.2.2.3. Tiêu chí đánh giá tâm lực

Tâm lực là Sức mạnh tinh thần là một thuật ngữ chỉ khả năng và ý chí của một người. Công tâm được hiểu là những chuẩn mực đạo đức, ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong công việc, tinh thần trách nhiệm, hợp tác trong công việc, kịp thời, chính xác, tận tâm trong công việc.

1.2.3. Các hoạt động chủ yếu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

1.2.3.1. Tuyển dụng nhân lực

Tuyển dụng nhân lực là quá trình thu hút, nghiên cứu, lựa chọn và quyết định tiếp nhận các cá nhân vào các vị trí trong tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức và bổ sung nguồn nhân lực cần thiết để đạt được các mục tiêu của tổ chức. [1, trang 50]

1.2.3.2. Đào tạo và phát triển nhân lực

Việc giáo dục, đào tạo và phát triển năng lực của người lao động có tác động rất lớn đến sự phát triển kinh tế, xã hội của một quốc gia và khả năng cạnh tranh của bất kỳ tổ chức nào. Với xu thế hợp tác quốc tế, hội nhập và cạnh tranh, sự phát triển công nghệ và sức ép kinh tế - xã hội, nhu cầu đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của các tổ chức ngày càng tăng nhanh. Đào tạo được coi là một yếu tố cần thiết để đạt được các mục tiêu chiến lược của tổ chức.

1.2.3.3. Sắp xếp, bố trí nguồn nhân lực

Bố trí nhân sự là quá trình bố trí nhân lực vào các công việc trong tổ chức. Sử dụng nguồn nhân lực là quá trình phát triển tối đa và nâng cao khả năng làm việc của người lao động nhằm đạt được hiệu quả công việc cao hơn.

1.2.3.4. Chính sách đãi ngộ thu hút và giữ chân nhân lực

Chế độ đãi ngộ người lao động của doanh nghiệp là quá trình chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của người lao động để họ thực hiện tốt nhiệm vụ được giao, góp phần thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp. Ngoài ra, hệ thống đãi ngộ của công ty đối với nhân viên phải công bằng, hiệu quả và mang lại lợi ích cho cả công ty và nhân viên.

1.2.3.5. Chính sách chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần nguồn nhân lực

Sức khỏe của người lao động là một trong những yếu tố quyết định chất lượng, năng suất và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Tạo môi trường làm việc an toàn cho người lao động và đảm bảo sức khỏe, đời sống, chế độ chính sách cho người lao động luôn được nhiều doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh quan tâm.

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

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một trong những chức năng quan trọng trong việc tác động trực tiếp đến sự tồn tại, phát triển và phát triển bền vững của mỗi doanh nghiệp. Mặc dù, có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp nhưng có thể chia thành hai nhóm cơ bản đó là: nhóm các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp và nhóm các nhân tố bên trong doanh nghiệp.

1.2.4.1. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

- Sự phát triển kinh tế - xã hội
- Sự phát triển của nền giáo dục – đào tạo
- Sự phát triển của hội nhập quốc tế

1.2.4.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

- Mục tiêu và chiến lược phát triển kinh doanh:
- Quan điểm của lãnh đạo về phát triển nguồn nhân lực
- Văn hóa doanh nghiệp của tổ chức

Kết luận chương 1

Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực cho thấy được những tiêu chí đánh giá cũng như các yếu tố tác động đến chất lượng nguồn nhân lực. Từ những lý luận và tiêu chí ở chương này, tác giả có cơ sở để phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương trong Chương 2

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỄN THÔNG HẢI DƯƠNG

Chương này khái quát quá trình hình thành và phát triển cũng như chức năng nhiệm vụ, cơ cấu bộ máy quản lý của Viễn thông Hải Dương, nhằm làm nổi bật nội dung chính của chương là phân tích, so sánh, đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực. Từ đó cho thấy sự cần thiết phải tiếp tục thay đổi chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn tới.

2.1. Tổng quan về Viễn thông Hải Dương

2.1.1. Khái quát về Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, cơ quan chủ quản của Viễn thông Hải Dương

Tên đơn vị:	Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
Tên tiếng anh:	Vietnam Posts and Telecommunications Group (VNPT)
Tên viết tắt:	VNPT.
Trụ sở chính:	Tòa nhà VNPT, số 57 Huỳnh Thúc Kháng, P. Láng Hạ, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội.
Điện thoại:	84-24 3 774 1091 ; Fax: 84-24 3 774 1093
Website:	https://vnpt.com.vn .
Slogan:	VNPT - Cuộc sống đích thực.

2.1.2. Giới thiệu chung về Viễn thông Hải Dương

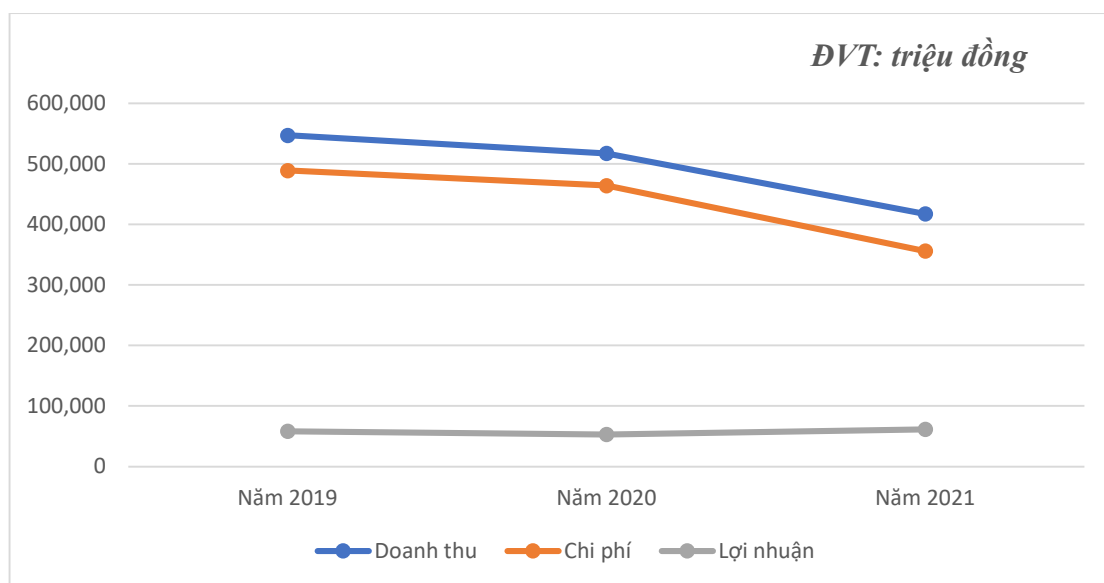
Tên đơn vị:	Viễn thông Hải Dương.
Tên tiếng anh:	Hai Duong Telecommunications
Tên viết tắt:	VNPT Hải Dương.
Địa chỉ:	Số 01, đường Đại Lộ Hồ Chí Minh, P. Nguyễn Trãi, TP. Hải Dương.
Điện thoại:	0220.3800126 ; Fax: 0220.3830088
Website:	www.haiduong.vnpt.vn

Nhiệm vụ kinh doanh của Viễn thông Hải Dương phù hợp với các quy hoạch, kế hoạch và chính sách quốc gia bao gồm hoạt động đầu tư trực tiếp, sản xuất, vận hành hoặc đầu tư vào các doanh nghiệp khác thuộc các ngành sau: tổ chức phát triển, thi công, lắp đặt, Tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành, lắp đặt, phát triển, bảo trì, sửa chữa mạng viễn thông, tổ chức, quản lý, kinh doanh và cung cấp các dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin,...

2.1.3. Kết quả sản xuất kinh doanh của Viễn thông Hải Dương giai đoạn từ năm 2019 - 2021

Viễn thông Hải Dương là đơn vị hạch toán trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT), được Tập đoàn VNPT chỉ định hoạt động kinh doanh viễn thông và công nghệ thông tin tại Hải Dương. Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của thị trường viễn thông Việt Nam, thị trường viễn thông của Hải Dương cũng có những bước phát triển nhảy vọt.

Cụ thể, Kết quả sản xuất kinh doanh của Viễn thông Hải Dương trong những năm qua được thể hiện tại bảng dưới đây:



(Nguồn: Phòng Kế toán Kế hoạch - Viễn thông Hải Dương)

Biểu đồ 2.1: Kết quả sản xuất kinh doanh của VTHD giai đoạn 2019-2021

Từ biểu đồ số liệu trên cho thấy:

Do đặc thù của Viễn thông Hải Dương là đơn vị hạch toán trực thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam nên thu nhập là thu nhập nội bộ, được Tập đoàn quy đổi theo đơn giá.

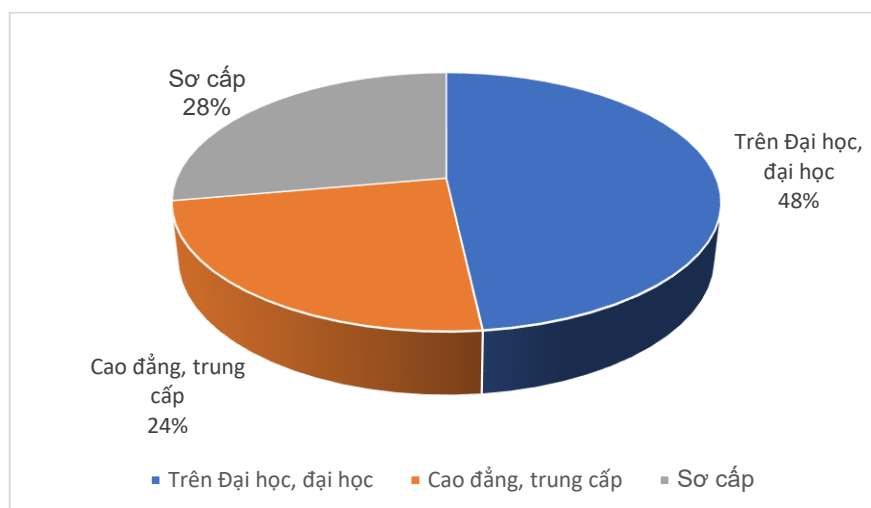
Doanh thu có xu hướng giảm do ảnh hưởng của thay đổi đơn giá nội bộ và đơn giá chuyển giao. Bên cạnh đó chi phí cũng có xu hướng giảm do chính sách tiết kiệm. Lợi nhuận có xu hướng tăng, năm 2021 lợi nhuận tăng 106% so với năm 2019 tương đương 3.097 triệu đồng.

2.2. Tình hình nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương

2.2.1. Số lượng nhân sự của Viễn thông Hải Dương

+ Hiện nay Viễn thông Hải Dương có 15 đơn vị trực thuộc.

+ Tổng số có: 315 CBCNV, trong có có: 285 nam – 30 nữ.

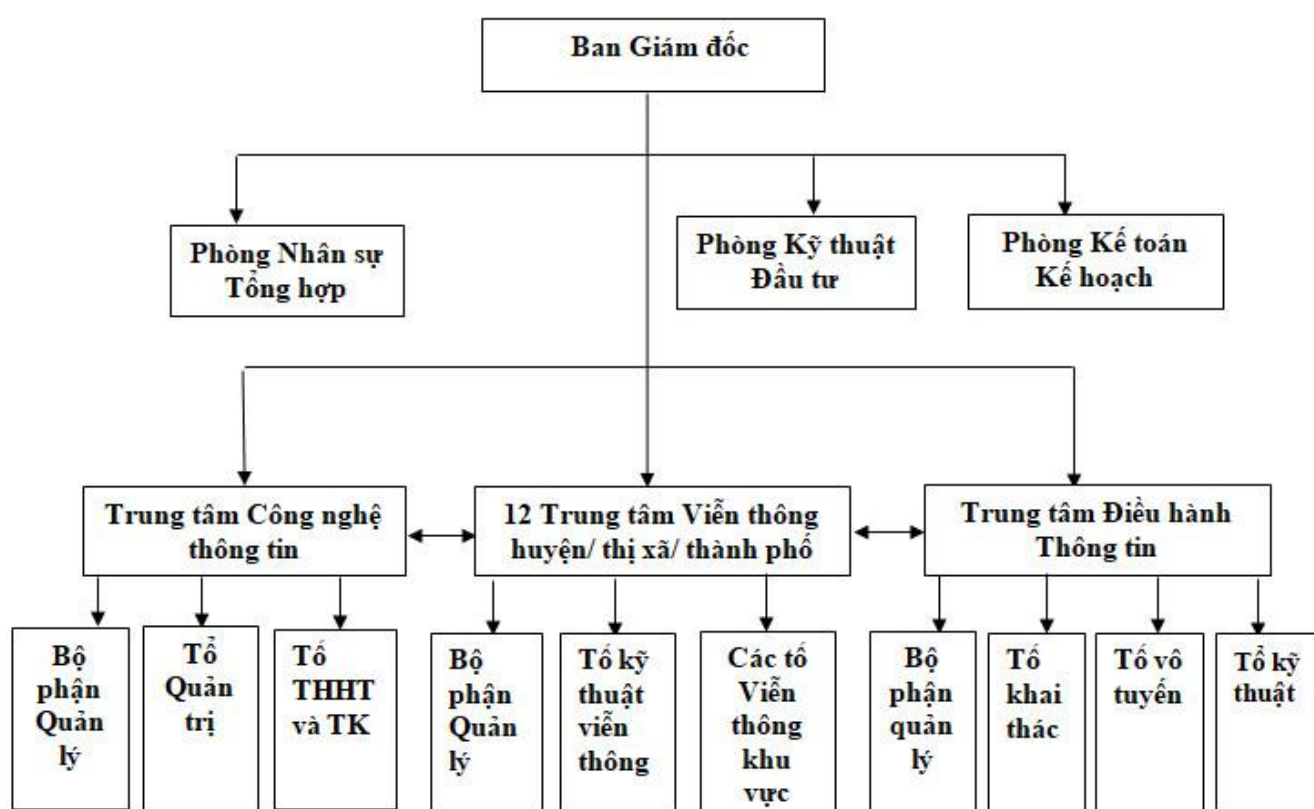


(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp – Viễn thông Hải Dương)

Biểu đồ 2.2: Biểu đồ thể hiện cơ cấu lao động của VTHD

2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương

* Cơ cấu tổ chức:



(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp – Viễn thông Hải Dương)

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cấu trúc tổ chức của Viễn thông Hải Dương

2.3. Chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương

2.3.1. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương thông qua các tiêu chí đánh giá

2.3.1.1. Thực trạng về thể lực

Thể lực là trạng thái khỏe mạnh của con người, bao gồm nhiều yếu tố như vật chất, tinh thần và phải đảm bảo hài hòa bên trong và bên ngoài.

Bảng 2.1: Tình hình sức khỏe của CB, CNV qua các năm

Loại sức khỏe	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Loại I	35	11%	34	11%	34	11%
Loại II	195	61%	187	59%	184	58%
Loại III	84	26%	88	28%	90	29%
Loại IV	8	2%	7	2%	7	2%
Tổng cộng	322	100%	316	100%	315	100%

(Nguồn: bảng tổng hợp kết quả khám sức khỏe định kỳ 2019-2021)

Ghi chú:

Loại I: Rất khỏe

Loại II: Khỏe

Loại III: Trung bình

Loại IV: Yếu

Qua số liệu tại bảng 2.1 về tình hình sức khỏe người của người lao động qua các năm.

Có thể thấy, tỷ lệ lao động đạt sức khỏe loại I, II hàng năm chiếm khoảng 70% tổng số lao động. Tuy nhiên, số lượng lao động đạt bậc 3 (bình quân) đang tăng dần: từ 84 người năm 2019 tăng 04 người, năm 2020 là 88 người và năm 2021 tăng 02 người. đến 90 người. Đây là vấn đề cần được quan tâm và thực hiện để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

2.3.1.2. Thực trạng về trí lực

Trí lực là trí thông minh, khả năng nhận thức, khả năng tư duy. Sự khôn ngoan được thể hiện qua việc áp dụng những gì đã học vào thực tế để giúp làm việc hiệu quả hơn.

Trí thông minh được đánh giá và xem xét từ các khía cạnh sau: trình độ học vấn, chuyên môn, kinh nghiệm, tính chuyên nghiệp và kỹ năng mềm.

Bảng 2.2: Cơ cấu nhân lực theo trình độ đào tạo chuyên môn

Chỉ tiêu	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Tổng số lao động	322	100%	316	100%	315	100%
Trình độ đào tạo chuyên môn						
Trên đại học, đại học	148	46%	150	47%	151	48%
Cao đẳng, trung cấp	78	24%	73	23%	75	24%
Sơ cấp	96	30%	93	29%	89	28%

(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp- Viễn thông Hải Dương)

- Cơ cấu nhân lực theo trình độ chuyên môn

Bảng 2.3 : Cơ cấu nhân lực theo chuyên ngành đào tạo

Nhóm chuyên ngành	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Điện tử viễn thông	193	60%	175	55%	167	53%
Công nghệ thông tin	45	14%	62	20%	71	23%
Quản trị kinh doanh	58	18%	59	19%	59	19%
Khác	26	8%	20	6%	18	6%
Tổng số lao động	322	100%	316	100%	315	100%

(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp, Viễn thông Hải Dương)

2.3.1.3. Thực trạng về tâm lực

Sức mạnh tinh thần là sức mạnh tâm lý của một người, nó phản ánh cách nhìn về cuộc sống và cũng thể hiện văn hóa của người lao động. Trong mối quan hệ giữa các yếu tố tạo nên nguồn nhân lực, sự phát triển nhân cách và đạo đức có vai trò quan trọng, nó tiếp sức cho con người thực hiện tốt hơn các chức năng kinh tế, xã hội, là cơ sở tâm lý để nâng cao khả năng sáng tạo trong công việc.

2.3.2. Các hoạt động chủ yếu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương

2.3.2.1. Tuyển dụng nhân lực

Hoạt động tuyển dụng nhân lực ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Khi công tác tuyển dụng được coi trọng và thực hiện tốt sẽ giúp doanh nghiệp có được nguồn nhân lực với số lượng và chất lượng đảm bảo, đáp ứng yêu cầu và phục vụ cho kế hoạch hoạt động hiện tại và tương lai. Có nguồn nhân lực chất lượng sẽ hạn chế rủi ro, nâng cao hiệu quả hoạt động, nâng cao năng lực cạnh tranh và giúp doanh nghiệp ngày càng phát triển.

Bảng 2.4: Kết quả khảo sát về công tác tuyển dụng tại VTHD

TT	Nội dung	Số liệu khảo sát	Mức độ đánh giá				
			Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Công tác tuyển dụng được thực hiện theo đúng quy định, đảm bảo tính công khai, minh bạch, dân chủ	Số người	4	8	17	91	50
		Tỷ lệ (%)	2%	5%	10%	54%	29%
2	Tiêu chí tuyển dụng có phù hợp với yêu cầu công việc	Số người	4	19	16	85	46
		Tỷ lệ (%)	2%	11%	9%	50%	27%
3	Quy trình tuyển dụng nhanh chóng, chất lượng, tuyển dụng được người có trình độ, năng lực phù hợp	Số người	4	12	18	85	51
		Tỷ lệ (%)	2%	7%	11%	50%	30%
4	Chất lượng kiểm tra, phỏng vấn tuyển dụng tốt	Số người	4	13	22	86	45
		Tỷ lệ (%)	2%	8%	13%	51%	26%
5	Nhìn chung, anh/chị đánh giá công việc tuyển dụng tại VTHD có hiệu quả	Số người	4	11	18	90	47
		Tỷ lệ (%)	2%	6%	11%	53%	28%

(Nguồn: Tác giả tiến hành khảo sát và tổng hợp)

Để đánh giá vai trò của công tác tuyển dụng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương, nhóm tác giả đã khảo sát 182 cán bộ, nhân viên, 170 phản hồi hợp lệ đạt 93,4%.

2.3.2.2. Đào tạo và phát triển nhân lực

Viễn thông Hải Dương xác định để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty trước hết phải nâng cao năng lực của từng người, nâng cao tay nghề và chất lượng chuyên

môn là rất cần thiết. Vì vậy, công ty luôn khuyến khích và tạo điều kiện để toàn thể nhân viên phát huy năng lực chuyên môn, kỹ năng mềm không chỉ thông qua công việc mà còn thông qua đào tạo, tự đào tạo và trao đổi kiến thức.

2.3.2.2.1. Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp nâng cao trí lực

- (1) Xác định nhu cầu đào tạo
- (2) Xây dựng kế hoạch đào tạo
- (3) Tổ chức thực hiện đào tạo:
- (4) Đánh giá sau đào tạo:

Bảng 2.5: Thống kê số lượt người tham gia và ngân sách chi cho công tác đào tạo

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị tính	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Tổng số lượt người học	Lượt người	435	324	347
	Tổng kinh phí đào tạo	Triệu đồng	475	319	331
1	Đào tạo về lĩnh vực CNTT				
	- Số lượt người học	Lượt người	155	108	115
	- Kinh phí	Triệu đồng	162	120	126
2	Đào tạo về lĩnh vực viễn thông				
	- Số lượt người học	Lượt người	85	42	39
	- Kinh phí	Triệu đồng	143	71	66
3	Đào tạo về lĩnh vực quản lý				
	- Số lượt người học	Lượt người	55	30	28
	- Kinh phí	Triệu đồng	95	50	48
4	Đào tạo về kỹ năng				
	- Số lượt người học	Lượt người	140	144	165
	- Kinh phí	Triệu đồng	75	78	91

(Nguồn: Phòng Nhân sự - Tổng hợp, Viễn thông Hải Dương)

2.3.2.2.2. Đào tạo nâng cao trình độ lý luận chính trị, tư tưởng

2.3.2.3. Sắp xếp, bố trí nguồn nhân lực

Sắp xếp, bố trí nguồn nhân lực hợp lý là biện pháp quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Khi nhân viên được bố trí đúng người, đúng việc, họ sẽ có năng suất và hiệu quả cao. Ngoài ra, cơ hội phát triển nghề nghiệp sẽ tạo động lực cho nhân viên

Bảng 2.6: Cơ cấu lao động theo chức năng tại VTHD
giai đoạn: 2019-2021

Cơ cấu nhân sự		Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Lao động gián tiếp	Ban Lãnh đạo	3	0,9%	3	0,9%	3	0,9%
	Cán bộ quản lý	34	10,5%	33	10,4%	33	10,5%
	Chuyên viên văn phòng	19	5,9%	20	6,0%	20	6,3%
	Nhân viên văn phòng	53	16,4%	52	16,8%	52	16,5%
	Tổng	109	33,8%	108	34,2%	108	34,3%
Lao động trực tiếp	Nhân viên tổ cơ vụ	58	18,0%	53	16,8%	52	16,5%
	Nhân viên kỹ thuật địa bàn	155	48,1%	155	49,1%	155	49,2%
	Tổng	213	66,1%	208	65,8%	207	65,7%
Tổng cộng		322	100%	316	100%	315	100%

(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp, Viễn thông Hải Dương)

2.3.2.4. Chính sách đãi ngộ thu hút và giữ chân nhân lực

2.3.2.4.1. Chế độ về lương

Bảng 2.7: Tiền lương bình quân/ tháng của lao động tại VTHD

STT	Năm	Năm 2019	Năm 2020	Năm 2021
	Chỉ tiêu			
1	Thu nhập bình quân (triệu đồng/ người/ tháng	21,9	23,6	26,3
2	Tốc độ tăng (%)	-	7,8%	11,4%

(Nguồn: Phòng Nhân sự Tổng hợp, Viễn thông Hải Dương)

Qua bảng trên ta thấy:

Năm 2019, tiền lương bình quân của người lao động là 21,9 triệu đồng / người / tháng, đến năm 2020 sẽ tăng lên hơn 23,6 triệu đồng / người / tháng, tăng 7,8% so với năm

2019. Năm 2021, tiền lương bình quân tăng lên 26,3 triệu đồng / người / tháng, tăng 11,4% so với năm trước.

Bảng 2.8: Kết quả khảo sát về công tác tiền lương

TT	Nội dung	Số liệu khảo sát	Mức độ đánh giá				
			Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Quy chế tiền lương của VTHD khoa học, hiệu quả	Số người	4	12	17	84	53
		Tỷ lệ (%)	2%	7%	10%	49%	31%
2	Tiền lương tương xứng với kết quả làm việc, được trả công bằng	Số người	3	13	19	83	52
		Tỷ lệ (%)	2%	8%	11%	49%	31%
3	Mức lương của Anh/chị nhận được là công bằng khi so với vị trí công việc tương tự ở các cơ quan khác cùng lĩnh vực	Số người	4	12	20	72	62
		Tỷ lệ (%)	2%	7%	12%	42%	36%
4	Tiền lương phân chia hợp lý giữa các chức danh	Số người	4	12	25	81	48
		Tỷ lệ (%)	2%	7%	15%	48%	28%
5	Anh/chị hài lòng với mức thu nhập hàng tháng của mình	Số người	4	11	17	92	46
		Tỷ lệ (%)	2%	6%	10%	54%	27%

(Nguồn: Tác giả tiến hành khảo sát và tổng hợp)

2.3.2.4.2. Thưởng và các hình thức thưởng

VTHD xây dựng chính sách khen thưởng nhân viên hoàn thành tốt nhiệm vụ, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ hoặc đạt thành tích đột xuất do tập thể phòng, ban, đơn vị bình chọn. Người lao động được thưởng đột xuất sẽ được lãnh đạo VTHD và Thủ trưởng đơn vị kinh tế trực thuộc VTHD trực tiếp khen thưởng và được thưởng bằng tiền hoặc hiện vật tương đương với mức thưởng đã được phê duyệt.

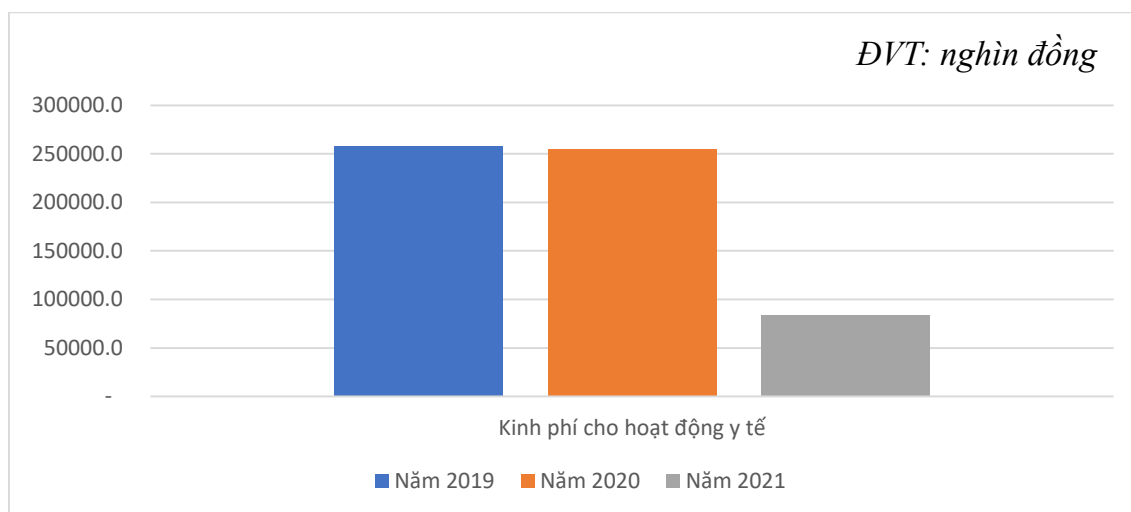
2.3.2.4.3. Chế độ phụ cấp và phúc lợi

Về phụ cấp cho người lao động: Ngoài các khoản phụ cấp theo quy định của pháp luật như: phụ cấp trách nhiệm, phụ cấp độc hại, trợ cấp thôi việc ... VTHD còn cung cấp các khoản phụ cấp khác như: phụ cấp công tác phí, phụ cấp đi lại, phụ cấp gọi phục vụ, v.v.

Bảng 2.9: Kết quả khảo sát về chế độ phụ cấp

TT	Nội dung	Số liệu khảo sát	Mức độ đánh giá				
			Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	VTHD có các chế độ phụ cấp công việc phù hợp	Số người	4	11	14	94	47
		Tỷ lệ (%)	2%	6%	8%	55%	28%
2	Các loại phụ cấp được quy định rõ ràng	Số người	4	12	16	93	45
		Tỷ lệ (%)	2%	7%	9%	55%	26%
3	Anh/chị thỏa mãn với các mức phụ cấp nhận được	Số người	4	33	23	74	36
		Tỷ lệ (%)	2%	19%	14%	44%	21%
4	Các quy định về chế độ phúc lợi (ví dụ: hiếu hỉ, ốm đau, thai sản...) là rõ ràng	Số người	5	12	16	82	55
		Tỷ lệ (%)	3%	7%	9%	48%	32%
5	Chế độ đãi ngộ được thực hiện kịp thời và hợp lý	Số người	3	11	19	92	45
		Tỷ lệ (%)	2%	6%	11%	54%	26%

(Nguồn: Tác giả tiến hành khảo sát và tổng hợp)

2.3.2.5. Chính sách chăm sóc sức khỏe thể chất và tinh thần nguồn nhân lực

(Nguồn: Báo cáo tài chính năm 2019 – 2021, Phòng Kế toán Kế hoạch)

Biểu đồ 2.3: Kinh phí chi hoạt động y tế của VTHD

Có thể thấy ở Hình 2.3, chi cho các hoạt động y tế như khám sức khỏe thường xuyên, trang thiết bị và vật tư y tế cho VTHD đang có xu hướng giảm.

Năm 2019, VTHD chi hơn 258 triệu đồng cho hoạt động y tế thì đến năm 2020 giảm so với năm 2019 còn 255 triệu đồng và năm 2021 chỉ có 84 triệu đồng. Do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, năm 2021 Viện thông Hải Dương chưa bố trí được công tác khám sức khỏe cho người lao động theo đúng định kỳ hàng năm. Đây là vấn đề Viện thông Hải Dương cần

xem xét lại. Tuy nhiên, do ảnh hưởng của đại dịch Covid thì Ban Lãnh đạo của Viễn thông Hải Dương cũng đã đặc biệt quan tâm tới công tác trang cấp thiết bị bảo hộ lao động cho CBCNV như: trang phục bảo hộ phòng chống Covid, khẩu trang, nước sát khuẩn.

2.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương

2.3.3.1. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

- Sự phát triển, hội nhập của nền kinh tế:

Giai đoạn 2020-2021, nền kinh tế xã hội của toàn thế giới bị ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 nặng nề và có tác động mạnh mẽ đối với ngành công nghệ thông tin. Theo khảo sát tiến hành tháng 6/2021 của Vietnam Report với các doanh nghiệp công nghệ, đại dịch Covid-19 đã đẩy nhanh công tác chuyển đổi số ở các doanh nghiệp (82,4%). Như vậy có thể thấy, đây cũng là một trong ba cơ hội chính để phát triển ngành Công nghệ thông tin Việt Nam trong một vài năm tới.

- Phát triển Giáo dục - Đào tạo:

Chúng tôi luôn xác định: “Giáo dục và đào tạo là quốc sách hàng đầu”, nguồn lực và kinh phí cho giáo dục và đào tạo ngày càng tăng, các trường trung học chuyên nghiệp và dạy nghề được mở ra ngày càng nhiều. Vì vậy, giáo dục và đào tạo càng phát triển cao thì khả năng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực càng được nâng cao. Điều đó được thể hiện qua việc chú trọng phát triển giáo dục và đào tạo vào việc nâng cao chất lượng đầu ra của các khóa đào tạo. Khi trình độ giáo dục và đào tạo phát triển cao thì chất lượng đầu ra sẽ được đảm bảo đáp ứng nhu cầu của thị trường lao động

2.3.3.2. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

Quan điểm lãnh đạo:

Mỗi doanh nghiệp sẽ có cách hiểu khác nhau về tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ý kiến của ban giám đốc theo các hướng khác nhau sẽ ảnh hưởng đến chính sách quản trị nhân lực của các công ty khác nhau (như: tuyển dụng, đào tạo, bố trí, sắp xếp lao động, thù lao, đãi ngộ, phúc lợi, v.v.)

Ban lãnh đạo VTHD luôn ý thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nên công tác tuyển dụng, đào tạo... luôn được chú trọng.

- Mục tiêu và chiến lược kinh doanh của công ty:

Có thể thấy, mục tiêu và chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp sẽ ảnh hưởng rất lớn và quyết định đến hoạt động quản lý, trong đó có hoạt động quản lý nguồn nhân lực. Đây

được biết đến là một nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp, có ảnh hưởng đến các bộ phận nghiệp vụ khác nhau của doanh nghiệp, đặc biệt là bộ phận quản lý nhân sự.

2.4. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương

2.4.1. Những kết quả đạt được

2.4.2. Những tồn tại và nguyên nhân

2.4.2.1 Những hạn chế

- Về công tác tuyển dụng nhân lực:

Hoạt động tuyển dụng tại VTHD mặc dù đã có quy trình rõ ràng, minh bạch công khai nhưng đôi khi nguồn lao động ứng tuyển do người trong công ty giới thiệu nên chưa thực sự lựa chọn được những đối tượng lao động thực sự cần thiết cho từng vị trí tuyển dụng.

Bên cạnh đó, việc tuyển chọn vẫn còn những hạn chế có thể bị xót những đối tượng lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ tốt do các tiêu chí về trình độ ngoại ngữ khá cao. Và nội dung kiểm tra khi thi tuyển chưa cụ thể sát với công việc và chưa cập nhật phù hợp với thực tế.

- Về công tác đào tạo nhân lực:

Các hoạt động đào tạo, nâng cao kỹ năng và trình độ nghề cho thấy việc đào tạo cho người lao động các kỹ năng cần thiết cho công việc đã được coi trọng, nhưng việc đào tạo các kỹ năng này vẫn chưa được thực hiện. phiên bản, không có kế hoạch dài hạn cụ thể.

Quy trình và nội dung đào tạo tuy đã được chú trọng nhưng hiệu quả đào tạo vẫn chưa được quan tâm, đánh giá đúng mức. Việc đánh giá kết quả rèn luyện được thực hiện bằng bài kiểm tra ngắn cuối chương trình đào tạo, nhưng nội dung kiểm tra chưa sát với nội dung đào tạo.

- Về công tác sắp xếp, bố trí nhân lực:

Công tác sắp xếp và sử dụng nhân lực của VTHD cơ bản là tốt, đáp ứng yêu cầu mục tiêu đề ra như: người lao động sẽ được bố trí công việc dựa theo năng lực và hưởng lương theo kết quả đạt được. Tuy nhiên, áp lực về thực hiện công việc và hoàn thành công việc đối với CBCNV còn khá lớn. Bên cạnh đó, việc luân chuyển CBCNV còn một số bất cập khi CBCNV có bằng CNTT nhưng lại được bố trí công việc về nhân viên kỹ thuật địa bàn.

- Chế độ phụ cấp và phúc lợi:

Nhìn chung các chế độ phụ cấp của VTHD đối với CBCNV là đầy đủ. Tuy nhiên, một số khoản mục hỗ trợ như chi phí xăng xe hỗ trợ đi lại cho nhân viên kỹ thuật địa bàn còn thấp chưa làm hài lòng người lao động.

- Chế độ đãi ngộ, phúc lợi, bảo hiểm y tế và công tác chăm lo sức khỏe cho người lao động:

2.4.2.2. Nguyên nhân của những mặt còn hạn chế

Trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, xu thế hội nhập sẽ dẫn đến khả năng cạnh tranh trên thị trường nhân lực rất cao, trong khi mức độ sẵn sàng của giáo dục và đào tạo nghề rất cao, nền công nghiệp Việt Nam vẫn còn chậm. Ngoài ra, chất lượng nguồn nhân lực của Việt Nam còn nhiều hạn chế. Tỷ lệ lao động qua đào tạo nghề còn thấp, lao động có tay nghề cao chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường lao động và hội nhập.

VTHD là đơn vị hạch toán trực thuộc của Tập đoàn Bru chính Viễn thông Việt Nam nên các cơ chế ưu đãi, phúc lợi, khen thưởng theo quy định của quốc gia và quy chế của Tập đoàn VNPT thường phiến diện, chưa thực sự tạo động lực thúc đẩy người lao động. Ngoài ra, việc xây dựng kế hoạch tuyển dụng nhân lực hàng năm của VTHD phải được sự phê duyệt của Tập đoàn VNPT nên đơn vị không chủ động tuyển dụng theo nhu cầu thực tế, trước hết phải tuyển được nhân lực đầu tiên. Tập đoàn VNPT.

Kết luận chương 2

Qua việc nghiên cứu thực trạng nguồn nhân lực và chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương, đã thấy được kết quả, những tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế đó. Từ đó là cơ sở để đề xuất các giải pháp cho chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI VIỆN THÔNG HẢI DƯƠNG

Dựa trên cơ sở lý thuyết tại Chương 1 và thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực được chỉ ra tại Chương 2, chương này đưa ra các phương hướng hoạt động và định hướng chất lượng nguồn nhân lực của Viện thông Hải Dương. Từ đó, tác giả đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viện thông Hải Dương trong thời gian tới.

3.1. Phương hướng hoạt động và vấn đề nguồn nhân lực đặt ra tại Viện thông Hải Dương trong thời gian tới

3.1.1. Phương hướng hoạt động của Viện thông Hải Dương

Để thực hiện tốt nhiệm vụ sản xuất kinh doanh trong thời gian tới, VTHD tập trung đưa ra các giải pháp nâng cao kết quả, khôi phục hoạt động SXKD trong thời kỳ bị ảnh hưởng của đại dịch Covid -19 nặng nề, từng bước khẳng định thương hiệu, uy tín của VTHD trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ viễn thông, công nghệ thông tin và đây là mục tiêu đặt lên hàng đầu, từng bước xây dựng đơn vị trở thành một đơn vị sản xuất mạnh trên địa bàn tỉnh và là một đơn vị tiêu biểu của Tập đoàn VNPT.

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản lý giám sát hoạt động sản xuất kinh doanh đặc biệt là xây dựng bộ chỉ số giám sát để có căn cứ đánh giá người đứng đầu và nhận diện rủi ro tại đơn vị.

Mục tiêu trong vài năm tới là tăng trưởng lợi nhuận 20%, đáp ứng các nghĩa vụ tài chính, đảm bảo việc làm và ổn định cho người lao động.

Xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên gia kỹ thuật có năng lực, trình độ chuyên môn, kỹ thuật và quản lý tại các đơn vị trực thuộc.

3.1.2. Định hướng chất lượng nguồn nhân lực và yêu cầu mục tiêu chung của Viện thông Hải Dương

**) Định hướng:*

Viện thông Hải Dương là nhà cung cấp dịch vụ viễn thông công nghệ thông tin có quy mô lớn trên địa bàn tỉnh Hải Dương, là đơn vị đã đạt được nhiều thành tích và có nhiều đóng góp cho sự phát triển kinh tế, có những đóng góp nhất định cho đất nước, địa phương và tỉnh Hải Dương. Nguồn lực góp phần tạo ra việc làm. Tuy nhiên, nguồn nhân lực của đơn vị cũng có những khiếm khuyết nhất định cần được nâng cao, nhận thức và chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế. Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và đa phương hóa,

công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đứng trước những thách thức mới, đòi hỏi các đơn vị phải chủ động hơn nữa trong công tác nhân lực. Chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng để đạt được các mục tiêu đã đề ra.

*) Mục tiêu đơn vị:

Trong chiến lược phát triển VTHD 2022-2025, đơn vị đã đặt ra mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, lấy nguồn nhân lực chất lượng cao làm cơ sở cho sự phát triển bền vững, nâng cao lợi thế cạnh tranh của đơn vị. Tỉnh Hải Dương nói riêng và nâng cao vị thế của tập đoàn VNPT nói chung. Hiện nay, lao động qua đào tạo VTHD đạt 100%. Mục tiêu là đến năm 2025, có 64% lao động có trình độ cao đẳng và đại học, thay vì 48% vào năm 2021. Năm 2021, 29% lao động có trình độ cao đẳng, chứ không phải 24%.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Viễn thông Hải Dương

3.2.1. Nhóm giải pháp về trí lực

3.2.1.1. Giải pháp về tuyển dụng nhân lực có chất lượng, để góp phần vào sự thành công nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Nếu chất lượng tốt ngay từ đầu thì hiệu quả đào tạo của người mới vào nghề sẽ tốt hơn, vì người lao động đã có nền tảng kiến thức và kỹ năng cơ bản, nhưng cần được đào tạo chuyên sâu hơn. Điều này sẽ tiết kiệm rất nhiều chi phí đào tạo. Vì vậy, tác giả xin đưa ra một số giải pháp tuyển dụng nhân sự cho VTHD nhằm góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực:

- * Dựa trên chiến lược phát triển kinh doanh của Viễn thông Hải Dương để đưa ra chính sách tuyển dụng khoa học, thu hút nguồn nhân lực thực sự chất lượng

- * Luôn luôn cải thiện các nội dung kiểm tra, thi tuyển trong khâu tuyển dụng, cập nhật, thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế tại VTHD

- * VTHD cần xác định các vấn đề còn tồn tại, thách thức trong quá trình tuyển dụng nhân lực

- * Cần xác định rõ các tiêu chí cần thiết khi xây dựng hệ thống lương, thưởng để thu hút nhân lực cho Viễn thông Hải Dương

3.2.1.2. Giải pháp về đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho nguồn nhân lực

- * Nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ làm công tác đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao (giảng viên nội bộ) tại Viễn thông Hải Dương

* Nâng cao kết quả, chất lượng các lớp đào tạo bằng cách phân loại rõ các lớp theo từng chức danh, vị trí công việc

* VTHD nên tập trung đào tạo theo trọng điểm

* Đẩy mạnh hơn nữa công tác đào tạo và đào tạo nhân lực chất lượng cao tại VTHD

* Xây dựng các chương trình, các khóa đào tạo dựa trên hệ thống chức danh, vị trí công việc và đánh giá kết quả thực hiện công việc

* Mở rộng các loại hình đào tạo nội bộ

* Hoàn thiện hình thức đào tạo “Online” trên hệ thống Elearning của VNPT

* Xây dựng nhiều tiêu chí đánh giá sau đào tạo

3.2.2. Nhóm giải pháp về thể lực và tâm lực

3.2.2.1. Giải pháp về chính sách đãi ngộ góp phần nâng cao thể lực và tâm lực

Như chúng ta đã biết, sự bù đắp cho nguồn nhân lực không chỉ là tiền lương, tiền thưởng mà còn là những động lực vật chất và tinh thần khác đối với cán bộ công nhân viên. Tiền lương là một phần lợi ích vật chất của người lao động, ngoài ra, nguồn lực chất lượng cao thu được khi sử dụng trên cơ sở các thỏa thuận bình đẳng đòi hỏi người sử dụng lao động phải đánh giá cao, tôn trọng và có thái độ.

3.2.2.2. Giải pháp về bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

Bước đột phá thực sự về tư duy nhân sự, áp dụng phương pháp quản lý nhân sự theo tiêu chuẩn mới: dựa trên tiêu chuẩn hiệu quả và chất lượng, đánh giá công bằng sự đóng góp của người lao động, tạo cơ hội vật chất, minh bạch phát huy trình độ kỹ thuật chuyên môn cao của toàn thể người lao động, đóng góp vào hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả. Đồng thời, sa thải những nhân viên không đáp ứng yêu cầu công việc. Đặc biệt, VTHD cần nâng cao chất lượng theo các tiêu chí về kiến thức, kỹ năng, thái độ. Những năm gần đây, thị phần các dịch vụ di động và dịch vụ có dây (FiberVNN, MyTV...) có xu hướng sụt giảm. Để bứt phá hơn trên thị trường VT-CNTT, Lãnh đạo Tập đoàn VNPT nói chung và Lãnh đạo VTHD nói riêng cần thay đổi, quyết tâm đổi mới hơn về sự sắp xếp nguồn nhân lực chất lượng cao. Cần sử dụng người lao động không chỉ qua bằng cấp mà qua kết quả hoàn thành công việc, cũng như qua sự phát huy năng lực tốt nhất của người lao động khi được phân giao nhiệm vụ, có thể công việc đó không phải chuyên ngành được đào tạo theo bằng cấp. Ví dụ như VTHD có thể sử dụng nhân sự được đào tạo chuyên ngành kỹ thuật nhưng lại có năng lực về kinh doanh, có nhiều kinh nghiệm trong hoạt động tiếp thị, bán hàng, phát triển dịch vụ để quản lý, hỗ trợ mảng kinh doanh dịch vụ.

3.2.3. Một số giải pháp khác

* Kiến nghị với Tập đoàn VNPT:

Trong quá trình sản xuất kinh doanh thì Tập đoàn VNPT cũng luôn có những định hướng và chỉ đạo xuyên suốt về công tác cán bộ, tuyển dụng nguồn nhân lực sao cho phù hợp với tình hình thực tế của xã hội, cũng như hiện trạng đang có của VNPT. Tuy nhiên nhiều khi nếu quá phụ thuộc vào kế hoạch chung của Tập đoàn thì có thể dẫn đến việc không thật sự phù hợp, hợp lý ở tỉnh này nhưng lại không phù hợp ở tỉnh khác, do điều kiện kinh tế, hoàn cảnh xã hội, cơ cấu tổ chức ở mỗi địa phương là khác nhau. Vì thế tác giả cũng đề xuất giải pháp về việc tuyển dụng nguồn nhân lực Tập đoàn nên để các đơn vị được chủ động hơn, trên tinh thần đáp ứng qui định của Tập đoàn, phù hợp với địa bàn trong giai đoạn mới.

* Tại đơn vị:

Hình thành và nâng cao hiểu biết rõ ràng về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao: Từ lãnh đạo, quản lý đến mọi nhân viên đều phải có ý thức về phát triển nguồn nhân lực. Nền tảng lâu dài đảm bảo sự phát triển bền vững của VTHD. Nguồn nhân lực chất lượng cao phải là lực lượng lao động gồm những người có thể chất, tinh thần, phẩm chất phát triển tích cực, năng động và có các kỹ năng cần thiết để thực sự làm việc.

Nguồn nhân lực chất lượng cao phải được công nhận trên thực tế, điều đó không đồng nghĩa với chất lượng cao. Nhân lực chất lượng cao là nhân tài có khả năng hoàn thành nhiệm vụ được giao một cách tốt nhất, có khả năng sáng tạo, đóng góp thực sự và có lợi cho sự phát triển của đơn vị.

* **Kết luận chương:**

Chương 3 nghiên cứu và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương trong tương lai trên cơ sở phân tích nhu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Viễn thông Hải Dương.

III. KẾT LUẬN

Phát triển nguồn nhân lực là giải pháp quan trọng giúp VTHD đạt được mục tiêu phát triển và vượt qua thách thức hội nhập. Vì vậy, vấn đề cần giải quyết trước mắt của Viễn thông Hải Dương là làm sao để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của đơn vị.

Khi môi trường kinh doanh của ngành dịch vụ, đặc biệt là ngành dịch vụ viễn thông - CNTT biến động mạnh và cạnh tranh gay gắt, các doanh nghiệp phải thích ứng và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, và người lao động trong nền kinh tế thị trường chịu áp lực lớn, đòi hỏi ban giám đốc của Viễn thông Hải Dương để có tầm nhìn mới, nắm vững phương pháp quản lý mới, thành thạo kỹ năng mới và hiểu biết mới về quản lý nhân sự.

Vì vậy, công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một vấn đề lớn và phức tạp, do đó, việc xây dựng một hệ thống giải pháp với những luận cứ, luận giải khoa học, hiện đại là vấn đề không đơn giản và cần được nghiên cứu chuyên sâu hơn nữa. Ngoài ra, thời gian xây dựng bài luận văn có hạn, khả năng của tác giả còn hạn chế, bài luận văn còn thiếu sót, cần phải có sự nghiên cứu, bổ sung và không ngừng hoàn thiện. Tác giả xin chân thành cảm ơn, mong nhận được sự hướng dẫn, góp ý thêm của các thầy cô giáo, các bạn đồng nghiệp để có thể tiếp tục nghiên cứu và phát triển đề tài này, có thêm những đóng góp thiết thực cho sự phát triển của Viễn thông Hải Dương.