

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ HẢI YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY
CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI – 2021

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN THỊ HẢI YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY
CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL**

Chuyên ngành : Quản trị nhân lực

Mã số : 8340404

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS MAI THANH LAN

HÀ NỘI – 2021

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan những kiến thức và nội dung trong bài luận văn là các kiến thức tự nghiên cứu từ tài liệu tham khảo, các số liệu kết quả trong luận văn là trung thực, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Mai Thanh Lan và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

Học viên

Nguyễn Thị Hải Yến

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện luận văn này, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ và ủng hộ nhiệt tình của các thầy cô trong và ngoài trường.

Em xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc PGS.TS Mai Thanh Lan đã luôn tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành luận văn này.

Em xin trân trọng cảm ơn Ban Giám Hiệu và toàn thể thầy cô giáo Trường Đại học Lao động – Xã hội đã truyền đạt những kiến thức quý báu trong suốt quá trình em được học tập và nghiên cứu tại trường. Những kiến thức này không chỉ hữu ích đối với việc trình bày luận văn mà còn giúp em rất nhiều trong công việc và nghiên cứu khoa học.

Bên cạnh đó, em cũng xin được gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để em có thể hoàn thành bài luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Học viên

Nguyễn Thị Hải Yến

MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	IV
DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ	V
MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	13
1.1 Mọi số khái niệm cơ bản	13
1.1.1 Nhân lực	13
1.1.2 Chất lượng nhân lực	14
1.1.3 Nâng cao chất lượng nhân lực.....	15
1.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực của doanh nghiệp	16
1.2.1 Mức độ đáp ứng về kiến thức so với yêu cầu công việc.....	16
1.2.2 Mức độ đáp ứng về kỹ năng so với yêu cầu công việc	18
1.2.3 Mức độ đáp ứng về phẩm chất nghề nghiệp so với yêu cầu công việc	19
1.3 Nội dung và các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp	20
1.3.1 Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp	20
1.3.2 Các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp.....	22
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp	31
1.4.1 Các yếu tố bên trong	31
1.4.2 Các yếu tố bên ngoài.....	32
1.5 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp và bài học rút ra cho Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School	33
1.5.1 Kinh nghiệm của các doanh nghiệp khác	33

1.5.2 Bài học rút ra cho Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School	35
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL	38
2.1 Tổng quan về Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School ..	38
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của công ty	38
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của công ty	39
2.1.3 Bộ máy tổ chức của công ty	40
2.1.4 Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh giai đoạn 2018-2020.....	41
2.1.5 Cơ cấu nhân lực của Công ty	42
2.2 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.....	44
2.2.1 Thực trạng chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.....	44
2.2.2 Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School	52
2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.....	67
2.3.1 Các yếu tố bên trong	67
2.3.2 Các yếu tố bên ngoài	69
2.4 Đánh giá chung về hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.....	72
2.4.1 Những thành tựu.....	72
2.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân.....	73

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL	77
3.1 Định hướng phát triển nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school	77
3.1.1 Phương hướng nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty đến năm 2025	77
3.1.2 Mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school đến năm 2025	79
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Omni School	79
3.2.1 Nâng cao chất lượng hoạt động tuyển dụng và thu hút nhân tài	79
3.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động bố trí và sử dụng nhân lực	83
3.2.3 Nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực	85
3.2.4 Nâng cao chất lượng hoạt động đánh giá nhân lực	89
3.2.5 Nâng cao chất lượng hoạt động đãi ngộ nhân lực	89
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	96
PHỤ LỤC 1	98
PHỤ LỤC 2	103

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nghĩa
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	CBNV	Cán bộ nhân viên
3	NLĐ	Người lao động
4	CMCN	Cách mạng công nghệ
5	OT	Làm thêm giờ
6	BHXH	Bảo hiểm xã hội
7	CMCN	Cách mạng công nghệ
8	NXB	Nhà xuất bản

DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn 2018 - 2020	41
Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi của nhân viên	42
Bảng 2.3: Thực trạng trình độ nhân viên tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School giai đoạn 2018 - 2020.....	44
Bảng 2.4: Thực trạng nhân lực theo trình độ giữa các phòng ban năm 2020.	45
Bảng 2.5: Trình độ chuyên môn của nhân lực giai đoạn 2018 - 2020.....	46
Bảng 2.6: Ý kiến tự đánh giá của cán bộ nhân viên về kiến thức của bản thân so với yêu cầu công việc	47
Bảng 2.7: Đánh giá mức độ thuần thục các kỹ năng của nhân viên	48
Bảng 2.8: Số lượt vi phạm nội quy lao động tại Công ty Cổ phần.....	50
Bảng 2.9: Mức độ đáp ứng của nhân lực đối với áp lực công việc	50
Bảng 2.10: Mức độ trung thành của NLD	51
Bảng 2.11: Trình độ học vấn và chuyên môn của CBNV Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School qua các năm	53
Bảng 2.12: Đánh giá của nhân viên về công tác bố trí nhân lực	54
Bảng 2.13: Kinh phí cho công tác đào tạo bồi dưỡng của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School	57
Bảng 2.14: Số lượng các khóa đào tạo trong các năm 2018-2020 tại	58
Bảng 2.15: Bảng đánh giá kết quả quá trình đào tạo và phát triển nhân lực trong giai đoạn 2018-2020	59
Bảng 2.16: Đánh giá của người học về chất lượng các khóa đào tạo.....	60
Bảng 2.17: Đánh giá của nhân viên đối với hoạt động đánh giá nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.....	62
Bảng 2.18: Tiền lương của nhân viên Công ty Cổ phần Công nghệ	64

Bảng 2.19: Đánh giá của nhân viên về cơ hội thăng tiến tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School..... 66

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School
..... 40

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Chủ tịch Hồ Chí Minh đã khẳng định: “Vô luận việc gì, đều do người làm ra và từ nhỏ đến to, từ xa đến gần, đều thế cả”.

Matsushita Konosuke đã phát biểu: “Nhân sự, chìa khóa của thành công”.

Jim Collins đã chứng minh: “Tài sản quý nhất không phải con người, mà là con người phù hợp”.

Dù xuất hiện ở những thời điểm và bối cảnh khác nhau, nhưng những tổng kết được phát biểu trên đều cùng khẳng định vị trí đặc biệt quan trọng của nguồn nhân lực đối với một doanh nghiệp, một doanh nghiệp, một nền kinh tế hay một quốc gia. Nếu nói thành hay bại của mọi doanh nghiệp là quả, thì nhân cốt lõi cho quả ấy chính là con người – chủ thể mọi hoạt động, chính chất lượng nhân lực mới là nhân tố quyết định, vượt trên cả những yếu tố khác như vốn, công nghệ hay đất đai. Chính vì lẽ đó, quản trị nhân lực đã và ngày càng xác lập được vị trí của mình trong việc đóng góp cho mục tiêu đi đến trường tồn của một doanh nghiệp. Thế kỷ 21 là thế kỷ của sự phát triển không ngừng của khoa học công nghệ và quá trình ứng dụng khoa học công nghệ 4.0 diễn ra mạnh mẽ, những yếu tố cạnh tranh truyền thống của các tổ chức như tài chính, công nghệ, cơ sở vật chất,... đã dần bão hòa. Thay vào đó yếu tố con người – nhân lực đã và đang trở thành yếu tố cạnh tranh mới tính quyết định đối với sự tồn tại và phát triển của các tổ chức. Dấu chân của lịch sử là minh chứng hùng hồn nhất để bác bỏ sự tuyệt đối của quan điểm cho rằng lợi thế cạnh tranh chủ yếu của một doanh nghiệp nằm ở khả năng tài chính, kỹ thuật, công nghệ cao. Quản trị nhân sự đã vươn mình từ vị trí ban đầu là thực hiện chức năng hành chính nhân sự để cho đến nay đã được thừa nhận với vị trí giữ vai trò chính trong thực hiện kế hoạch chiến lược và tạo ra

ưu thế cạnh tranh của doanh nghiệp. Chính vì vậy có thể khẳng định rằng, trong một quốc gia nói chung và trong một tổ chức nói riêng, khi người lãnh đạo lãng quên nhân tố con người, họ đang tự bó buộc quốc gia cũng như công ty và giới hạn sự thành công của những người khác. Chỉ chăm chăm vào lợi nhuận mà bỏ qua những tài sản lớn nhất là lực lượng lao động thì chắc chắn quốc gia và tổ chức đó không thể phát triển.

Ngày nay với xu thế toàn cầu hóa và tính cạnh tranh ngày càng khốc liệt, con người đã và sẽ luôn là nguồn tài sản vô giá và là yếu tố cơ bản nhất quyết định đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Cũng như các tài sản khác, tài sản con người cần được mở rộng và phát triển, cần được quản lý và sử dụng cho tốt. Trong phạm vi một doanh nghiệp, sử dụng lao động được coi là vấn đề quan trọng hàng đầu vì lao động là một trong ba yếu tố đầu vào của quá trình sản xuất. Nhưng sử dụng lao động sao cho có hiệu quả nhất lại là một vấn đề riêng biệt đặt ra trong từng doanh nghiệp. Mặt khác, biết được đặc điểm của lao động trong doanh nghiệp sẽ giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được chi phí, thời gian và công sức vì vậy mà việc thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp sẽ dễ dàng hơn. Nâng cao chất lượng nhân lực là cơ sở để nâng cao tiền lương, cải thiện đời sống cho công nhân, giúp cho doanh nghiệp có bước tiến lớn trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Chính vì vậy nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đã trở thành chủ đề được quan tâm và nghiên cứu những năm gần đây.

Hòa mình cùng sự phát triển chung của thời đại, các sản phẩm công nghệ là hàng hóa đặc biệt mang tính chiến lược không thể thiếu và liên quan mật thiết đến xu hướng phát chung của thời đại. Cùng với lẽ đó, các sản phẩm về giáo dục được phát triển trên nền tảng công nghệ tiên tiến là phát triển thuận chiều của xu hướng chung. Trong 10 năm gần đây, chúng ta đã được chứng kiến sự thay đổi chóng mặt của công nghệ giáo dục. Đây là một trong

những khía cạnh thú vị nhất mà cũng mang đến nhiều khó khăn nhất của ngành công nghiệp đào tạo.

Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School có trụ sở tại địa bàn thành phố Hà Nội, chuyên cung cấp các sản phẩm chính là những nền tảng học tiếng anh trực tuyến áp dụng công nghệ AI và Big Data. Đồng thời công ty cũng cung cấp các giải pháp công nghệ outsource khác cho các đối tác ở thị trường Việt Nam, Nhật Bản và Hàn Quốc. Phạm vi hoạt động ở ngành công nghệ cao và đặc thù kinh doanh đòi hỏi nguồn nhân lực giàu chất xám. Xuất phát từ đặc điểm của ngành và bản thân công ty yêu cầu cao về chất lượng nguồn nhân lực. Trong những năm qua công tác quản lý nhân sự tại công ty ngày càng được quan tâm hơn nhằm đáp ứng quá trình hội nhập trong và ngoài nước. Tuy nhiên, trong thời gian qua, chất lượng nhân lực công ty đang có chưa thật sự đáp ứng được yêu cầu của nhu cầu đề ra. Thêm vào đó là sự cạnh tranh trong nội bộ ngành công nghệ trong nước nói chung và sự du nhập của các sản phẩm công nghệ giáo dục từ các nước tiên tiến nói riêng càng đặt ra những yêu cầu mới, khắt khe hơn với tập thể cán bộ nhân viên của công ty. Chất lượng nhân lực đang là thách thức lớn của công ty trong cả ngắn, trung và dài hạn. Để giải quyết những vấn đề tồn tại trên cũng như tìm ra phương hướng cho sự phát triển trước mắt và lâu dài, Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School cần phải có những giải pháp cụ thể và thiết thực để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm tháo gỡ những khó khăn và nâng cao năng lực cạnh tranh, từ đó tạo nền tảng cho một phát triển bền vững trong giai đoạn hiện nay cũng như trong tương lai. Đây là lý do mà học viên chọn đề tài ***“Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School”*** làm đề tài nghiên cứu.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Nâng cao chất lượng nhân lực là một đề tài có lĩnh vực nghiên cứu rộng và được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau và phạm vi khác nhau. Cho đến nay đã có không ít công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước của các tác giả khác nhau về nâng cao chất lượng nhân lực nói chung và nâng cao chất lượng nhân lực của tổ chức nói riêng. Liên quan đến nghiên cứu nâng cao chất lượng nhân lực có các đề tài như dưới đây.

2.1 Các nghiên cứu nước ngoài

Trên thế giới, trong một thập niên trở lại đây đã có nhiều nghiên cứu về nâng cao chất lượng nhân lực một cách có hệ thống, nhất là ở Mỹ và những nước phát triển như: Anh, Úc và Canada. Tiêu biểu có thể kể đến những nghiên cứu của các tác giả dưới đây:

Donna J.Hellen (2021), “All you need is the will and the skill” tạp chí Human Resource Development Outlook, đã đưa ra những khái niệm về nhân lực. Theo quan điểm phát triển, nhóm nghiên cứu cho rằng phát triển nhân lực là một phạm trù nằm trong tổng thể về sự phát triển con người.

Wayne J.Mondy (2020), “Health and social for workers”, NXB Pearson, đã đưa ra cơ sở lý thuyết về quản lý nhân lực, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị nhân lực trong doanh nghiệp.

Eric Garner (2019), “Hire and keep the best people”, NXB Alphabooks, đã đưa ra những quan điểm và nguyên tắc về tuyển dụng, giữ chân người tài của các nhà quản lý nhân sự hàng đầu trên thế giới.

Dorothy Grover Bolton (2019), “What great trainers do”, NXB Amacom đã đi sâu nghiên cứu đề ra các giải pháp giúp cho tổ chức đào tạo nguồn nhân lực chất lượng tốt nhất. Đặc biệt đã đề cập đến các khía cạnh như: nghiên cứu đào tạo phù hợp với từng chức danh công việc, nghiên cứu đào tạo để luân chuyển người lao động để giúp người lao động làm việc đa kỹ năng

hơn và nghiên cứu nhu cầu đòi hỏi của thị trường để đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo cho nguồn nhân lực.

Stewart Liff (2019), “Building an organizational capability for radical innovation: The direct managerial role”, NXB McGill đã nhấn mạnh về xây dựng văn hóa doanh nghiệp, quy tắc ứng xử, tác phong làm việc, tăng cường kỷ luật lao động, giáo dục chính trị tư tưởng, xây dựng lòng trung thành với tổ chức.

2.2 Các nghiên cứu trong nước

Trong cả nước đã có nhiều công trình nghiên cứu khoa học, các hội thảo khoa học được tổ chức thường xuyên, các luận văn thạc sĩ và tiến sĩ của các chuyên gia về đề tài nhân lực cả ở phạm vi hẹp, rộng, khác nhau như:

Nguyễn Thị Minh Hằng (2020), “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Tổng Công ty Cổ phần Viễn thông Natcom”, luận văn thạc sĩ, đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng trong doanh nghiệp. Đồng thời đưa ra các đánh giá thực trạng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực văn phòng tại công ty thông qua nghiên cứu nâng cao trình độ kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp và phẩm chất nghề nghiệp nhân viên công ty. Từ đó đề xuất các quan điểm và giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty đến giai đoạn 2025.

Mai Thùy Linh (2020), “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng”, luận văn thạc sĩ, đã phân tích, đánh giá thực tiễn về những thành tựu và hạn chế của công tác phát triển nhân lực trình độ cao trong các ngân hàng vừa và nhỏ ở Việt Nam, từ đó nêu cao vai trò của nhân lực trong sự phát triển của ngân hàng.

Trần Xuân Sơn (2020), “Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao”, báo Nhân Dân điện tử ngày 17/5/2020, đã nhấn mạnh mỗi quốc gia muốn phát triển kinh tế - xã hội cần các nguồn lực gồm: tài nguyên thiên nhiên, vốn,

khoa học công nghệ, con người,... Trong đó nguồn lực con người là yếu tố quan trọng và có tính chất quyết định nhất. Nguồn nhân lực chất lượng cao là một bộ phận không thể tách rời nguồn nhân lực quốc gia, khi quốc gia đó chuyển dần sang nền kinh tế dựa trên tri thức là chủ yếu. Cùng với xu hướng hội nhập và toàn cầu hóa quốc tế, nhân lực chất lượng cao có vai trò quyết định, phát triển nhân lực chất lượng cao là gia tăng giá trị cho con người cả về vật chất, tinh thần, trí tuệ, kỹ năng và làm tươi mới năng lực và phẩm chất để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao cho phát triển kinh tế - xã hội. Nhưng tựu chung lại thì sự phát triển nhân lực chất lượng cao của một quốc gia chính là sự thay đổi số lượng và chất lượng về kiến thức, kỹ năng, thể lực và tinh thần; là quá trình tạo lập và sử dụng năng lực toàn diện của con người cho phát triển kinh tế xã hội và sự hoàn thiện của mỗi cá nhân. Vậy các tiêu chí đánh giá nhân lực chất lượng cao là gì? Không phải tất cả những người đã qua đào tạo đều đáp ứng yêu cầu của công việc. Nhân lực chất lượng cao không chỉ thể hiện ở tấm bằng, chứng chỉ học vấn, nghề nghiệp mà chủ yếu ở chất lượng kiến thức họ có, trình độ tay nghề, kỹ năng lao động để tạo ra sản phẩm có chất lượng cao.

Nguyễn Đức Chính (2020), “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần giấy Thượng Đình”, luận văn thạc sĩ đã làm rõ cơ sở lý luận về nhân lực, chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp. Luận văn cũng đã phân tích làm rõ thực trạng chất lượng nhân lực, nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp tại Công ty Cổ phần giấy Thượng Đình đến năm 2025.

Đoàn Minh Sơn (2020), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Tập đoàn điện lực Việt Nam chi nhánh Bắc Giang”, luận văn tiến sĩ, đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nhân lực của tập đoàn điện lực. Tập trung phân tích tính bức thiết của vấn đề nguồn nhân lực trong quá trình hội

nhập và sự hoạt động của các đối thủ cạnh tranh, từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp với thực tiễn đặc thù của ngành.

Nguyễn Thị Hồng (2020), “Nâng cao chất lượng nhân lực trong các doanh nghiệp chế biến nông sản Việt Nam”, luận văn thạc sĩ, đã nêu các yếu tố cấu thành chất lượng nhân lực và đã đề xuất hệ thống các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực áp dụng cho các doanh nghiệp chế biến nông sản hiện đại.

Trần Hoàng Vân Nam (2019), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại trường Đại học Cần Thơ”, luận văn thạc sĩ, tác giả đã đề cập đến chính sách và giải pháp thu hút, duy trì và đào tạo nhằm hoàn thiện nâng cao chất lượng nhân lực trên cả 3 phương diện thể lực, trí lực và tâm lực; điều chỉnh hợp lý quy mô, cơ cấu nguồn nhân lực một cách bền vững và hiệu quả.

Nguyễn Thu Hằng (2019), “Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên trong các trường đại học khối ngành công nghệ thông tin khu vực phía Nam”, luận văn thạc sĩ Chuyên ngành quản trị nhân lực, đã nhấn mạnh sự nghiệp xây dựng và phát triển đất nước hiện nay đang đòi hỏi ngày càng cao hơn vai trò của đội ngũ cán bộ giảng dạy trong các trường đại học khối ngành công nghệ thông tin. Vì vậy vấn đề xây dựng và phát triển đội ngũ giảng viên ngày càng đông về số lượng, mạnh về chất lượng là yêu cầu có ý nghĩa cấp thiết hiện nay đối với các trường đại học khối ngành công nghệ thông tin.

Nguyễn Hiền Huệ (2018), “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của công nghiệp hóa, hiện đại hóa ở tỉnh Quảng Ninh”, luận văn thạc sĩ đã tập trung vào hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản, khảo cứu kinh nghiệm thực tiễn của một số tỉnh, thành phố trong nước liên quan trực tiếp đến nhân lực và phát triển nhân lực chất lượng cao nhằm tạo cơ sở cho việc nghiên cứu những vấn đề liên quan ở tỉnh Quảng Ninh. Tác giả đã phân tích, đánh giá những khía cạnh quan trọng, qua đó góp phần làm rõ thực trạng phát triển nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình công

nghiệp hóa, hiện đại hóa ở tỉnh Quảng Ninh, bên cạnh đó đề xuất một hệ thống giải pháp góp phần thúc đẩy việc nâng cao chất lượng nhân lực tỉnh Quảng Ninh trong thời kỳ công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

Trần Văn Toàn (2017), “Xây dựng tác phong và nâng cao hiệu suất lao động”, NXB Alphabook, Hà Nội, đã đưa ra các giải pháp nâng cao ý thức kỷ luật cho nguồn nhân lực trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Trần Mai Văn (2017), “Nguồn nhân lực tại Tổng Công ty Viễn Thông Viettel”, luận văn thạc sĩ, đã chỉ rõ những tồn tại tại Tổng Công ty Viễn Thông Viettel và qua đó đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực trong công ty.

Từ quá trình nghiên cứu các công trình khoa học của các tác giả cho thấy nhân lực có vai trò đặc biệt quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của tổ chức nói riêng và đất nước nói chung. Các bài nghiên cứu trên đều tập trung vào những nội dung trọng tâm như chỉ ra thực trạng của Việt Nam, đề ra giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực của Việt Nam với cái nhìn toàn diện và đa chiều phản ánh thực trạng nhân lực Việt Nam. Có thể nói đây là những tài liệu có giá trị thực tiễn rất lớn. Tuy nhiên, các nghiên cứu mới chỉ ra các tiêu chí chung phản ánh chất lượng nhân lực hoặc một số đơn vị. Trong khi mỗi đơn vị đều cần phải xây dựng các tiêu chí đánh giá riêng căn cứ vào đặc điểm và điều kiện của riêng mình. Và tính đến thời điểm hiện nay chưa có công trình nào đi sâu nghiên cứu về chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School. Do đó, học viên lựa chọn đề tài “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School” nhằm đi sâu vào nghiên cứu để làm rõ thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực và trên cơ sở đó đề ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1 Mục tiêu nghiên cứu

Trên cơ sở lý luận và đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty.

3.2 Nhiệm vụ của luận văn

Thứ nhất, xây dựng cơ sở lý luận và thực tiễn về nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

Thứ hai, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

Thứ ba, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp.

4.2 Phạm vi nghiên cứu:

Phạm vi nội dung: Luận văn tập trung vào các hoạt động nâng cao kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp của người lao động so với yêu cầu công việc đảm nhiệm.

Phạm vi không gian: Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.

Phạm vi thời gian: Luận văn sử dụng số liệu phản ánh thực trạng công ty. Dữ liệu thứ cấp thực hiện từ tháng 01/2018 đến tháng 12/2020. Dữ liệu sơ cấp được thu thập vào tháng 1 năm 2021, đề xuất giải pháp đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1 Phương pháp thu nhập dữ liệu

Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp được tác giả thu thập từ các nguồn đã đăng công khai trên các báo cáo của công ty trong 3 năm 2018-2020.

Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp sẽ được tác giả thu thập từ nguồn chính là điều tra xã hội học.

Điều tra bằng bảng hỏi: Phiếu điều tra được thiết kế để hỏi ý kiến những người có liên quan đến về thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty. Quy mô mẫu điều tra là 135 người/tổng số 135 CBCNV của Công ty.

Nội dung điều tra được thu thập bằng cách điều tra trực tiếp cán bộ quản lý, nhân viên văn phòng và cán bộ kỹ thuật, công nhân viên về thực trạng chất lượng nhân lực (trình độ học vấn, bằng cấp, cơ cấu lao động theo độ tuổi, theo giới tính,...) để đánh giá được thực tế tình hình nhân lực của công ty.

Phương thức điều tra là sử dụng phiếu điều tra trực tiếp dành cho người sử dụng lao động và người lao động nhằm mục đích đánh giá khách quan thực trạng chất lượng lao động của công ty.

Trực tiếp điều tra bằng phiếu điều tra có câu hỏi được chuẩn bị sẵn với bộ phận trong công ty là 135 phiếu, sau thời gian điều tra tác giả thu về 135 phiếu hợp lệ.

5.2 Phương pháp xử lý dữ liệu

**** Đối với thông tin thứ cấp***

Sau khi thu thập được các thông tin thứ cấp, tiến hành phân loại, sắp xếp thông tin theo thứ tự ưu tiên về độ quan trọng của thông tin. Đối với các thông tin là số liệu lịch sử và số liệu khảo sát thực tế thì tiến hành lập nên các bảng biểu, sơ đồ, hình vẽ,...

*** Đối với thông tin sơ cấp**

Phiếu điều tra sau khi hoàn thành sẽ được kiểm tra và nhập vào máy tính bằng phần mềm Excel để tiến hành tổng hợp, xử lý.

Phương pháp xử lý dữ liệu

Các tài liệu sau khi thu thập được tiến hành chọn lọc và hệ thống hóa để tính toán các chỉ tiêu phục vụ cho việc phân tích đề tài. Các công cụ và kỹ thuật tính toán được xử lý trên chương trình Excel. Phần mềm này được kết hợp với phương pháp phân tích chính là thống kê mô tả để phản ánh thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School thông qua các số tuyệt đối, số tương đối được thể hiện trong các bảng biểu số liệu.

Phương pháp phân tích số liệu

- Phương pháp phân tích thống kê: Qua các số liệu thu thập được từ các nguồn kể trên, học viên tiến hành lựa chọn và thống kê theo các tiêu chí đánh giá nhằm phục vụ quá trình nghiên cứu đề tài.

- Phương pháp mô tả: Các dữ liệu nghiên cứu được phân tích và trình bày bằng các bảng biểu, sơ đồ,... để đánh giá tình hình tăng giảm các chỉ tiêu liên quan đến hoạt động, kết quả và thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School giai đoạn 2018-2020, từ đó thấy được xu hướng cũng như biến động theo thời gian, từ đó rút ra được các kết luận trong quá trình nghiên cứu.

- Phương pháp so sánh: Thông qua các số liệu đã thống kê về thực trạng chính sách phát triển nhân lực của công ty, học viên đã tiến hành so sánh các chỉ tiêu theo thông số tuyệt đối và thông số tương đối.

- Phương pháp tổng hợp: Căn cứ vào kết quả phiếu điều tra để tổng hợp các ý kiến đánh giá về các nội dung cần hỏi.

6. Những đóng góp của luận văn

6.1 Về mặt lý luận

Thứ nhất, luận văn đã góp phần làm rõ và hệ thống hóa những vấn đề lý luận về chất lượng nhân lực nói chung và chất lượng nhân lực trong một doanh nghiệp nói riêng.

Thứ hai, luận văn nghiên cứu kinh nghiệm, bài học về nâng cao chất lượng nhân lực ở một số đơn vị trong nước để từ đó làm cơ sở đánh giá, khái quát chất lượng nhân lực tại đơn vị nghiên cứu.

6.2 Về mặt thực tiễn

Thứ nhất, luận văn dựa trên những lý luận đã được hệ thống làm cơ sở để đi sâu phân tích, đánh giá chất lượng nhân lực và công tác nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School. Các tiêu chí này chính là cơ sở giúp cho Ban lãnh đạo Công ty đưa ra những quyết định quản trị nhân lực hiệu quả.

Thứ hai, luận văn đề xuất các nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực phù hợp với Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School đến năm 2025.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, lời cảm ơn, danh mục bảng biểu, danh mục sơ đồ và hình vẽ, danh mục từ viết tắt, danh mục tài liệu tham khảo, mục lục và phụ lục, luận văn được kết cấu theo 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.

Chương 3: Một số biện pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1 Một số khái niệm cơ bản

1.1.1 Nhân lực

Trong quá trình sản xuất kinh doanh từ xưa đến nay, nhân lực là một trong các nguồn lực quan trọng không thể thiếu và gắn liền với bất kỳ nền sản xuất của xã hội nào. Đã có nhiều quan điểm khác nhau về nguồn nhân lực nói chung và nhân lực nói riêng, cụ thể như:

Nguyễn Tiệp (2007), Giáo trình Nguồn nhân lực, NXB Lao động – Xã hội đã nêu định nghĩa: “Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động” [16, Trg.7]. Khái niệm này chỉ ra 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.

Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chính (2008), Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội định nghĩa: “Nhân lực là sức lực con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. 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.” [2, Trg.101-102]

Nguyễn Sinh Cúc (2015), “Nguồn nhân lực và phát triển nhân lực”, Tạp chí Lý luận chính trị số 2-2015, phân tích dưới góc độ kinh tế phát triển đã phát biểu: “Nhân lực là một bộ phận dân số trong độ tuổi quy định có khả năng tham gia lao động.” [4, Trg.15]

Mai Thanh Lan và Nguyễn Thị Minh Nhân, Giáo trình Quản trị nhân lực căn bản (2016), NXB Thống kê đã nêu định nghĩa: “Nhân lực trong doanh

nghiệp/doanh nghiệp được hiểu là toàn bộ những người làm việc trong doanh nghiệp/doanh nghiệp được trả công, khai thác và sử dụng có hiệu quả nhằm thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp/doanh nghiệp.” [8, Trg.17-18]

Các khái niệm trên cho thấy nguồn nhân lực con người không chỉ đơn thuần là lực lượng lao động đã có và sẽ có, mà còn bao gồm sức mạnh của thể chất, trí tuệ, tinh thần của các cá nhân trong một cộng đồng, một quốc gia được đem ra hoặc có khả năng đem ra sử dụng vào quá trình phát triển xã hội.

Trong khuôn khổ luận văn, học viên sử dụng định nghĩa về nhân lực như sau: *“Nhân lực là toàn bộ khả năng về thể lực, trí lực và tâm lực của con người ở dạng thực tế và tiềm năng được huy động vào quá trình lao động.”*

1.1.2 Chất lượng nhân lực

Đỗ Văn Phúc (2004), Giáo trình Quản lý nhân lực của doanh nghiệp, NXB Khoa học Kỹ thuật Hà Nội, đã viết: *“Chất lượng nhân lực của doanh nghiệp là mức độ đáp ứng nhu cầu nhân lực về mặt toàn bộ và cơ cấu các loại khả năng lao động cần thiết cho việc thực hiện, hoàn thành tốt nhất những nhiệm vụ của doanh nghiệp trong thời gian trước mắt và trong tương lai xác định.”* [12, Trg.79]. Chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp thể hiện ở sức mạnh hợp thành của các khả năng lao động. Tuy nhiên, trong doanh nghiệp chất lượng lao động còn được đánh giá qua mối quan hệ chi phí, thời gian lao động với hiệu quả công việc.

Bùi Văn Nhơn (2006), Giáo trình Quản lý và phát triển nguồn nhân lực trong xã hội, NXB Khoa học kỹ thuật Hà Nội đã đưa ra định nghĩa: *“Chất lượng nguồn nhân lực gồm trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý xã hội trong đó: Thể lực của nguồn nhân lực là sức khỏe cơ thể và sức khỏe tinh thần; Trí lực của nguồn nhân lực là trình độ văn hóa, chuyên môn kỹ thuật và kỹ năng thực hành của người lao động; phẩm chất tâm lý xã hội là kỷ luật, tự giác, có*

tinh thần hợp tác và tác phong công nghiệp, có tinh thần trách nhiệm cao.” [11, Trg.74]

Nguyễn Tiệp (2007), Giáo trình Nguồn nhân lực, NXB Lao động – Xã hội đã đưa ra định nghĩa: “Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận động và phản ánh trình độ phát triển kinh tế-xã hội cũng như mức sống, dân trí của dân cư.” [16, Trg.10].

Khi bàn về chất lượng nhân lực và nhân lực chất lượng cao không thể không đặt trong tổng thể vấn đề chất lượng nhân lực nói chung của một quốc gia. Nguồn nhân lực chất lượng cao là nhân lực phải đáp ứng được yêu cầu của thị trường về kiến thức chuyên môn, kinh tế, tin học, có kỹ năng, kỹ thuật, tìm và tự tạo việc làm, làm việc an toàn, làm việc hợp tác, có thái độ, tác phong làm việc tốt, trách nhiệm với công việc.

Như vậy theo học viên: “Chất lượng nhân lực của Doanh nghiệp là mức độ đáp ứng về khả năng làm việc của người lao động được thể hiện qua các yếu tố như: thể lực, kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp của người lao động trong doanh nghiệp.”

1.1.3 Nâng cao chất lượng nhân lực

Khi nền kinh tế chuyển dần sang nền kinh tế hội nhập quốc tế và công nghệ 4.0, nhân lực đặc biệt là nhân lực chất lượng cao ngày càng thể hiện vai trò quyết định của nó. Các lý thuyết tăng trưởng đã chỉ ra rằng, một nền kinh tế muốn tăng trưởng nhanh và ở mức cao phải dựa trên ít nhất ba nền tảng cơ bản: công nghệ mới, phát triển cơ sở hiện đại và nâng cao chất lượng nhân lực. Trong đó thì động lực đóng vai trò quan trọng nhất của sự tăng trưởng kinh tế bền vững chính là con người, đặc biệt là nhân lực chất lượng cao. Một nhân lực chất lượng cao là nhân lực được đầu tư phát triển, có kỹ năng, kiến thức, tay nghề, kinh nghiệm và năng lực sáng tạo nhằm trở thành nguồn vốn con người – nguồn vốn nhân lực.

Dưới khuôn khổ của đề tài nghiên cứu, học viên đưa ra khái niệm: *“Nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp là quá trình nâng cao thể lực, kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc mà người lao động đảm nhận.”*

Trong đề tài này, học viên chỉ tập trung phân tích các hoạt động nâng cao kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp người lao động trong doanh nghiệp.

1.2 Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực của doanh nghiệp

Trong phạm vi một doanh nghiệp, chất lượng nhân lực thể hiện trình độ phát triển của tổ chức đó và dựa theo mô hình ASK, tiêu chuẩn năng lực gồm Kiến thức (Knowledge), Kỹ năng (Skill), Tố chất/Thái độ (Attitude) hay còn được gọi là phẩm chất nghề nghiệp của người lao động (phẩm chất đạo đức, ý thức kỷ luật, ý thức trách nhiệm, sự chuyên tâm trong công việc,...) trong sự so sánh với tiêu chuẩn kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp công việc cụ thể mà người lao động đảm nhận. Đây là mô hình rất phổ biến trong quản trị nhân sự nhằm đào tạo và phát triển năng lực cá nhân. Trong mô hình này, thì kiến thức và kỹ năng thuộc về trí lực.

1.2.1 Mức độ đáp ứng về kiến thức so với yêu cầu công việc

Kiến thức và trình độ chuyên môn của NLD trong một doanh nghiệp là một tiêu chí rất quan trọng để đánh giá chất lượng nhân lực của doanh nghiệp đó, bởi 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. Thực tế cho thấy, ở phần lớn các doanh nghiệp sở hữu đội ngũ NLD có trình độ chuyên môn cao thì doanh nghiệp đó phát triển rất nhanh bởi nhân lực có trình độ cao thì khả năng tiếp thu, vận

dụng và khả năng sáng tạo trong quá trình sản xuất kinh doanh cũng như trong quản lý sẽ nhanh và hiệu quả hơn.

Trình độ chuyên môn là sự hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn nào đó. Nó biểu hiện trình độ được đào tạo ở các trường trung học chuyên nghiệp, cao đẳng, đại học, sau đại học và có khả năng thực hiện hoặc chỉ đạo quản lý một công việc thuộc chuyên môn nhất định như kế toán, marketing, công nghệ thông tin ... Vì vậy trình độ chuyên môn của nhân lực được đo lường thông qua bằng cấp của NLD như trung cấp, cao đẳng, đại học, thạc sĩ, tiến sĩ.

Tại mỗi công việc, NLD cần có các kiến thức liên quan phục vụ công việc của mình, đó có thể là yêu cầu kiến thức về ngoại ngữ, kiến thức về tin học, kiến thức về sản phẩm của công ty, kiến thức về ngành. Chỉ khi mỗi NLD có kiến thức đáp ứng yêu cầu công việc, họ mới có thể hoàn thành công việc một cách tốt nhất.

Đánh giá mức độ đáp ứng kiến thức so với yêu cầu công việc, cần đánh giá trên:

- *Kiến thức văn hóa, xã hội*: Mức độ hiểu biết chung của cá nhân đối với các lĩnh vực kinh tế, chính trị, xã hội.

- *Kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ*: Những kiến thức cơ bản đã được nhà trường, cơ sở đào tạo cung cấp theo từng chuyên ngành: công nghệ thông tin, kế toán, marketing, quản trị doanh nghiệp, ...

- *Kiến thức khách hàng*: Kiến thức chung về hành vi mua hàng đã được cung cấp trong quá trình học và cụ thể hóa đối với sản phẩm, dịch vụ Công ty.

- *Kiến thức về thị trường*: Kiến thức chung về hành vi khách hàng đã được cung cấp trong quá trình học và cụ thể hóa đối với sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

- *Kiến thức về đối thủ cạnh tranh*: Nhận diện và tìm hiểu về đối thủ cạnh tranh trực tiếp và tiềm năng: điểm mạnh, điểm yếu, đặc điểm vị trí của họ trên thị trường.

- *Kiến thức về pháp luật*: Hiểu biết về quy định của pháp luật liên quan đến lĩnh vực đang công tác.

Ngoài kiến thức trên thì nhà quản trị còn cần đánh giá các kiến thức về quản trị khác như:

- *Kiến thức về quản trị chiến lược*: Lập kế hoạch, chiến lược kinh doanh cho công ty: chiến lược cạnh tranh, chiến lược phát triển, chiến lược sản phẩm,...

- *Kiến thức về quản trị các nguồn lực*: Nhà quản trị không chỉ có nhiệm vụ lập kế hoạch, phát triển Doanh nghiệp mà còn cần phải có kiến thức sử dụng, quản lý các nguồn lực khác như vốn, công nghệ, kỹ thuật, chất lượng và nhân lực.

1.2.2 Mức độ đáp ứng về kỹ năng so với yêu cầu công việc

Kỹ năng chính là năng lực thể hiện các công việc, biến kiến thức thành hành động. Thông thường, kỹ năng được chia thành nhiều cấp độ chính như: bắt chước (quan sát và hành vi khuôn mẫu), ứng dụng (chính xác hơn với từng hoàn cảnh), vận dụng sáng tạo (trở thành phản xạ tự nhiên). Để thực hiện tốt công việc được giao, mỗi người lao động phải có kỹ năng nghề nghiệp nhất định. Với mỗi vị trí và cấp độ công việc thì yêu cầu về bộ kỹ năng cần có là khác nhau.

Đánh giá mức độ đáp ứng về kỹ năng so với yêu cầu công việc dựa trên đánh giá về Kỹ năng cứng và Kỹ năng mềm.

Kỹ năng cứng là kỹ năng mà nhân lực có được do đào tạo từ nhà trường học tự học. Đây là nhóm kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ có tính nền tảng, là kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ.

Kỹ năng mềm là loại kỹ năng thiên về yếu tố bẩm sinh, nhưng nếu con người chịu khó rèn luyện thì vẫn có thể phát triển và thành thục cũng như nâng cao đáng kể kỹ năng này. Kỹ năng mềm bao gồm: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm, kỹ năng thuyết trình, kỹ năng quản lý thời gian,...

Để thành công trong công việc, NLD cần có cả hai kỹ năng cứng và kỹ năng mềm. Kỹ năng cứng tạo tiền đề và kỹ năng mềm tạo nên sự phát triển, cần phải vận dụng linh hoạt và phù hợp 2 loại kỹ năng cơ bản trong cuộc sống và công việc. Để thực hiện tốt công việc được giao, mỗi người lao động phải có kỹ năng nghề nghiệp nhất định.

Tóm lại, kỹ năng là yếu tố quan trọng để xây dựng nên chất lượng nhân lực. Có thể hiểu, kỹ năng chính là mức độ thành thạo và sự chuyên nghiệp của NLD ở vị trí công việc họ đảm nhận.

1.2.3 Mức độ đáp ứng về phẩm chất nghề nghiệp so với yêu cầu công việc

Đối với một nhà quản lý, kiến thức và kỹ năng của NLD về một lĩnh vực nào đấy hoàn toàn có thể đào tạo nhưng thái độ của NLD làm công việc đó thì khó có thể đào tạo được. Phẩm chất đạo đức gồm có phẩm chất đạo đức cá nhân và phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, là một chỉ tiêu định tính khó có thể lượng hóa được, chỉ tiêu này được xem xét thông qua các mặt ý thức, thái độ của người lao động đối với công việc, đối với sự tồn tại và phát triển của tổ chức, ý thức tinh thần của người lao động.

Các phẩm chất và hành vi thể hiện thái độ của cá nhân trong công việc, động cơ cũng như các tố chất cần có để đảm nhận tốt công việc. Các phẩm chất được xác định phải đáp ứng với công việc.

Đối với NLD nói chung thì thái độ đầu tiên cần được đề cập đến là tính trung thực. Trung thực về thông tin, phản ánh đúng thực tế hoạt động ở doanh

nghiệp như vậy mới giúp nhà quản lý có được thông tin và đưa ra quyết định đúng đắn. Bất kỳ nhà quản lý nào cũng đều thích nhân viên của họ làm việc chăm chỉ, cẩn thận và đồng thời cũng năng động, sáng tạo.

Những phẩm chất này liên quan đến tâm lý cá nhân và gắn liền với các giá trị văn hóa của con người. NLD Việt Nam có truyền thống cần cù, sáng tạo và thông minh, nhưng về kỷ luật lao động và tinh thần hợp tác lao động còn nhiều điều yếu và kém. Để đánh giá các yếu tố này cũng khó dùng phương pháp thống kê và xác định các chỉ tiêu định lượng như yếu tố về thể lực và trí tuệ. Do đó phương pháp đánh giá chất lượng nhân lực về yếu tố thái độ thường được tiến hành bằng cuộc điều tra xã hội học và được đánh giá chủ yếu bằng các tiêu chí định tính. Tuy nhiên, trong từng hoàn cảnh cụ thể, chúng ta cũng có đánh giá bằng phương pháp thống kê và xác định bằng các chỉ tiêu định hướng.

1.3 Nội dung và các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp

1.3.1 Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp

1.3.1.1 Nâng cao kiến thức

Kiến thức được hình thành và phát triển thông qua con đường học tập, đào tạo và thực tế lao động. Kiến thức của con người chính là kiến thức của nhân loại được mỗi người tiếp thu, kế thừa và phát triển một cách sáng tạo và có chọn lọc. Bên cạnh đó, trí lực của một con người còn thể hiện khả năng tư duy khác nhau của mỗi người trong việc vận dụng kiến thức đã học và kinh nghiệm nghề nghiệp vào thực tế. Trí lực của một con người là yếu tố quyết định phần lớn khả năng lao động và sức sáng tạo của con người.

Nâng cao kiến thức cho NLD chính là nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn. Thông qua hoạt động nâng cao kiến thức, NLD được trang bị những kiến thức mới, gia tăng khả năng chuyên môn, nghiệp vụ của mình để

NLĐ có đủ năng lực cần thiết làm chủ được những trang thiết bị kỹ thuật, khoa học công nghệ tiên tiến, hiện đại, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ công việc. Nâng cao kiến thức và trình độ cần gắn kết, sát thực với chức danh công việc, để từ đó thỏa mãn các yêu cầu tổ chức đề ra, làm tiền đề đi đến hoàn thành mục tiêu chiến lược của đơn vị.

1.3.1.2 Nâng cao kỹ năng

Nâng cao kỹ năng là nâng cao trình độ thành thạo để giải quyết công việc cụ thể. DN cần tìm cách trang bị cho người lao động những kỹ năng cần thiết để NLĐ có thể áp dụng những kiến thức thành kỹ năng lao động nghề nghiệp và thể hiện qua trình độ tay nghề và mức độ thành thạo trong chuyên môn nghề nghiệp, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ công ty đề ra.

Như vậy song song cùng với kiến thức chuyên môn, NLĐ cần phải được trang bị và nâng cao các kỹ năng hành nghề - kỹ năng mềm để đảm bảo có được việc làm mà còn có thể bắt kịp tiến độ trong tổ chức, doanh nghiệp thông qua việc phát huy tiềm năng cá nhân, nâng cao năng suất cũng như hiệu suất của công việc, đồng thời đóng góp vào việc hoàn thành mục tiêu của doanh nghiệp.

1.3.1.3 Nâng cao phẩm chất

Nâng cao phẩm chất là nâng cao tình thần và thái độ của NLĐ với công việc và biểu hiện ở việc NLĐ thể hiện sự gắn bó, trung thành với tổ chức, ý thức trách nhiệm, cần mẫn trong công việc, tinh thần khắc phục khó khăn, vượt qua thử thách, tuân thủ pháp luật, các quy định của tổ chức và có tác phong công nghiệp. Yếu tố phẩm chất một phần phụ thuộc vào bản lĩnh cũng như ý thức của mỗi cá nhân, một phần chi phối bởi hoàn cảnh xã hội, văn hóa và môi trường làm việc của đơn vị cũng như phong cách lãnh đạo của đơn vị đó.

NLĐ trước hết cần được thường xuyên nâng cao về mức độ gắn bó với doanh nghiệp. Việc gắn kết nhân viên với doanh nghiệp sẽ tác động trực tiếp đến năng suất, lợi nhuận và mức độ hài lòng của khách hàng và doanh thu. Một NLĐ có mức gắn kết cao với doanh nghiệp sẽ ít nghỉ việc và vắng mặt hơn.

NLĐ cũng cần nâng cao ý thức về việc chấp hành nội quy. Nội quy lao động là ràng buộc góp phần chuẩn hóa các hành vi, quan hệ ứng xử trong doanh nghiệp, là cơ sở để xử lý kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất đối với những người lao động có hành vi vi phạm kỷ luật lao động. Như vậy, NLĐ cần được nâng cao về ý thức chấp hành nội quy để tạo nên một tập thể chuyên nghiệp và từ đó nâng cao năng suất lao động.

Phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp của NLĐ được đánh giá qua các yếu tố vô hình không thể định lượng được bằng những con số mà được thể hiện thông qua: ý thức tổ chức kỷ luật, tự giác trong lao động, sự gắn bó và trung thành với tổ chức, ý thức cần mẫn, tiết kiệm trong công việc, tác phong làm việc khẩn trương, chính xác, có tinh thần vươn lên vượt qua các thử thách, có tinh thần hợp tác và tác phong công nghiệp. Do đó, phẩm chất đạo đức cần được thường xuyên bồi dưỡng và giáo dục. Trong một con người tài đức phải vẹn toàn, có tài mà không có đức thì dễ bị thui chột. Phẩm chất đạo đức của NLĐ tốt sẽ có tác động tích cực đối với các hoạt động nâng cao chất lượng của công ty, NLĐ có ý thức tự giác nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng, rèn luyện và gắn bó với công ty lâu dài, giúp cho chất lượng nhân lực của công ty được phát triển bền vững.

1.3.2 Các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp

1.3.2.1 Nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động tuyển dụng nhân lực

Tuyển dụng và thu hút nhân tài là quá trình doanh nghiệp tìm kiếm và lựa chọn nhân sự để thỏa mãn nhu cầu sử dụng nhân lực, đồng thời bổ sung lượng lao động cần thiết nhằm thực hiện mục tiêu. Như vậy, tuyển dụng và thu hút nhân tài quá trình cung cấp một yếu tố đầu vào đặc biệt cho doanh nghiệp, đó là yếu tố con người. Tuyển dụng và thu hút nhân tài là hai khâu có mối quan hệ chặt chẽ với nhau: Doanh nghiệp càng làm tốt việc thu hút và tìm kiếm nhân lực, thì càng có điều kiện tuyển chọn nhân sự có chất lượng, từ đó làm tăng uy tín của quá trình tuyển dụng, qua đó thu hút và tìm kiếm nhân lực chất đồng thời cũng làm tăng uy tín của quá trình tuyển dụng của doanh nghiệp.

Tuyển dụng có tầm quan trọng rất lớn đối với doanh nghiệp vì nó là khâu đầu tiên của công tác quản trị nhân sự, chỉ khi làm tốt khâu tuyển dụng mới có thể thực hiện tốt các khâu tiếp theo, vì chỉ khi nhân lực đầu vào có chất lượng tốt thì các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tiếp theo mới thật sự chạy mượt mà. Tuyển dụng tốt doanh nghiệp hiện thực hóa các mục tiêu kinh doanh một cách hiệu quả nhất, chất lượng của đội ngũ nhân lực tạo ra năng lực cạnh tranh bền vững cho doanh nghiệp, tuyển dụng nhân sự tốt góp phần quan trọng vào việc tạo ra đầu ra đầu vào của nguồn nhân lực. Đồng thời, tuyển dụng nhân lực hiệu quả giúp doanh nghiệp giảm gánh nặng chi phí kinh doanh, chi phí cho đào tạo lại cũng như tránh rủi ro trong quá trình thực hiện công việc. Từ đó, doanh nghiệp có thể sử dụng nguồn vốn một cách hiệu quả hơn trong đầu tư hoặc tăng chế độ, lương thưởng cho nhân viên, góp phần vào việc tạo động lực cho nhân viên nâng cao chất lượng công việc và năng lực bản thân trong quá trình làm việc.

Một quá trình tuyển dụng hiệu quả cũng giúp người lao động trong doanh nghiệp hiểu rõ thêm về triết lý, quan điểm của các cấp quản lý và người

đứng đầu doanh nghiệp. Và thông qua đó, người lao động hiểu rõ hơn về công ty, có sự tự hào và mong muốn làm việc cũng như cống hiến lâu dài ở công ty.

Một hoạt động tuyển dụng hiệu quả cần phải có sự đánh giá phù hợp về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp của người lao động với tiêu chuẩn tuyển dụng, vị trí được tuyển dụng, vị trí được tuyển dụng và đáp ứng khả năng phát triển chất lượng của nhân lực trong quá trình tham gia vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, giúp người lao động phát triển tối đa hóa các năng lực, kỹ năng, phẩm chất của họ.

Các tiêu chí để nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động tuyển dụng đó là doanh nghiệp cần đảm bảo việc chọn người phù hợp nhất cho các vị trí, đảm bảo đáp ứng được các chức năng cần tuyển và thỏa mãn được các yêu cầu của doanh nghiệp đối với từng vị trí và có những tố chất phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp.

Để hoạt động tuyển dụng đóng góp vào quá trình nâng cao chất lượng nhân lực doanh nghiệp thì hoạt động đó cần được đầu tư kỹ càng và có một cơ chế phù hợp cho từng vị trí chức danh, dựa trên quan điểm trọng dụng nhân viên vững về kiến thức, thuần thực về kỹ năng và có tinh thần sẵn sàng cống hiến cho công ty, không quá câu nệ vào bằng cấp, cơ cấu hay thành phần xuất thân.

Tuyển dụng được nhân lực phù hợp cho nhu cầu hiện tại và tương lai có hiệu quả sẽ cung cấp cho doanh nghiệp một đội ngũ lao động lành nghề, có phẩm chất, bổ sung nguồn lực phù hợp cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

1.3.2.2 Nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động bố trí và sử dụng nhân lực

Hoạt động bố trí và sử dụng nhân lực là một nội dung quan trọng của hoạt động quản trị nhân sự. Mục tiêu chung nhất của bố trí và sử dụng nhân

lực là tập trung sức mạnh thống nhất của tổ chức và các nhóm làm việc, nhằm phát huy được sở trường của từng người, từ đó thúc đẩy nâng cao hiệu suất làm việc và qua đó, hoàn thành mục tiêu chung của doanh nghiệp. Xuất phát từ yêu cầu đúng người đúng việc, người lao động được bố trí đúng với sở trường, trình độ, kỹ năng thì mỗi người sẽ làm tốt nhất công việc của họ, để lao động không bị lãng phí. Công tác bố trí và sử dụng nhân lực liên quan đến cả đội ngũ nhân sự mới tuyển và đang đảm nhận công việc.

Song song với đó, nhằm giúp nhân viên làm việc ở những vị trí mình mong muốn, nhà quản lý có thể thông qua những mẫu phiếu câu hỏi để xem xét, đánh giá nguyện vọng của nhân viên. Từ đó, công ty sẽ có những hướng đi cụ thể sao cho bố trí nhân lực làm việc cho Công ty một cách hiệu quả nhất.

Bố trí và sử dụng lao động hợp lý sẽ tạo động lực làm việc một cách mạnh mẽ, kích thích sự hứng thú và hăng say cống hiến trong lao động. Đây là cách thể thúc đẩy NLD phát triển những khả năng tiềm tàng thông qua việc thỏa mãn các nguyện vọng chính đáng của họ, qua đó nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp.

1.3.2.3 Nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực

Để nâng cao chất lượng nguồn lao động của tổ chức, thì công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực cũng hết sức quan trọng. Đào tạo được hiểu là các hoạt động giảng dạy nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện hiệu quả hơn chức năng và nhiệm vụ của mình. Đối với các tổ chức, doanh nghiệp thì nhu cầu đào tạo không thể thiếu được bởi vì không phải lúc nào doanh nghiệp cũng tuyển chọn được những người mới có đủ trình độ, kỹ năng phù hợp với những công việc đặt ra.

Đào tạo được xem là một yếu tố cơ bản nhằm đáp ứng mục tiêu, chiến lược của tổ chức về chất lượng nhân lực. Chất lượng nhân lực trở thành lợi

thế cạnh tranh quan trọng nhất của các doanh nghiệp. Nó giúp các doanh nghiệp, tổ chức giải quyết được các vấn đề về chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên môn kế cận, giúp cho tổ chức thích ứng kịp với sự thay đổi của xã hội. Quá trình đào tạo nhân lực tốt sẽ mang lại nhiều lợi ích của tổ chức: nâng cao hiệu suất và chất lượng công việc, tạo thái độ hợp tác trong lao động, gia tăng sự ổn định và năng động của tổ chức, đảm bảo giữ vững hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp ngay cả khi thiếu người chủ chốt do có nguồn đào tạo dự trữ thay thế. Kết quả của một quá trình đào tạo tốt không chỉ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp mà còn giúp cho người lao động cập nhật các kiến thức, kỹ năng mới phục vụ cho việc hoàn thành nhiệm vụ được giao và phát triển bản thân của chính người lao động. Nhờ có đào tạo mà người lao động tránh được sự đào thải trong quá trình phát triển của doanh nghiệp và cũng góp phần làm thỏa mãn nhu cầu phát triển của người lao động.

Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho người lao động nhằm mục đích đảm bảo cho nhân lực của tổ chức có thể thích ứng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và công nghệ, đảm bảo cho doanh nghiệp có lực lượng nhân sự có đủ trình độ hoàn thành nhiệm vụ đặt ra. Đào tạo và đào tạo lại là giải pháp nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng và phẩm chất của người lao động.

Để hoạt động đào tạo hiệu quả thì hoạt động này phải diễn ra thường xuyên với mục đích người lao động có thể nhanh chóng cập nhật được những xu thế, thông tin mới về hoạt động sản xuất, kinh doanh áp dụng vào công việc đang đảm nhận, góp phần thỏa mãn nhu cầu phát triển của người lao động, từ đó thúc đẩy họ nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ thuật cũng như kỹ năng trong công việc dẫn đến tăng chất lượng trong doanh nghiệp.

Việc đào tạo và phát triển nhân lực không chỉ được thực hiện bên trong một tổ chức, mà còn bao gồm một loạt các hoạt động khác được thực hiện từ

bên ngoài, như học việc, học nghề và hành nghề. Để nâng cao chất lượng nhân lực qua các hoạt động đào tạo này cần xác định đúng những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất còn thiếu và yếu, đáp ứng nhu cầu trước mắt và phục vụ phát triển năng lực nhân viên trong tương lai. Việc đào tạo hiệu quả là đào tạo đúng trọng tâm, đúng yêu cầu công việc, phù hợp với người lao động, có tính ứng dụng cao vào hoạt động sản xuất kinh doanh trực tiếp của người lao động.

Song song với đó, để tạo hiệu quả tối ưu cho hoạt động đào tạo và đáp ứng được đúng nhu cầu và đủ kiến thức giúp người lao động có thể vận dụng tối đa các kiến thức được đào tạo vào các hoạt động sản xuất kinh doanh, doanh nghiệp cần có những chính sách đánh giá, kiểm tra lại khung chương trình đào tạo bổ sung chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng, phẩm chất cho nhân viên.

1.3.2.4 Nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đánh giá thực hiện công việc

Đánh giá thực hiện công việc là một quá trình mà thông qua đó tổ chức so sánh giữa các chỉ tiêu công việc đã giao cho một nhân viên với các kết quả công việc được thực hiện của người đó. Đánh giá thực hiện công việc thường được hiểu là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của người lao động trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được xây dựng và thảo luận về sự đánh giá đó với người lao động.

Đánh giá thực hiện công việc chính xác sẽ giúp tổ chức đối xử công bằng với những người lao động trong đơn vị, những người xuất sắc sẽ có cơ hội được xem xét, bổ nhiệm ở vị trí cao hơn. Do đó, đánh giá công bằng, chính xác đóng vai trò quan trọng trong quá trình khuyến khích, giữ chân nhân viên và tạo sự nỗ lực, đoàn kết gắn bó tập thể của người lao động hơn nữa. Song song với đó, công tác này giúp đơn vị thấy được sự cố gắng, những

thành tích đã đạt được của người lao động, giúp lao động có động lực làm việc hiệu quả hơn.

Trong hoạt động đánh giá chất lượng nhân lực, doanh nghiệp cần xác định rõ nhiệm vụ của từng cá nhân, từng bộ phận và đưa ra tiêu chuẩn thực hiện công việc, xây dựng khối lượng công việc phù hợp với năng lực của từng người. Đánh giá công bằng năng lực của mỗi cá nhân, tạo điều kiện thuận lợi cho từng cá nhân được phát huy hết năng lực, xóa bỏ mọi trở ngại công việc. Vì vậy doanh nghiệp cần phải đưa ra những đánh giá phù hợp với mức độ đóng góp cũng như khả năng của người lao động. Việc đánh giá cũng phải tạo động lực để người lao động phấn đấu, tạo ra sự cạnh tranh tích cực để người lao động không ngừng phấn đấu học thêm những kiến thức, rèn luyện kỹ năng làm việc. Ngược lại, việc đánh giá không chính xác sẽ gây tâm lý chán nản, không muốn cống hiến và gắn bó với doanh nghiệp lâu dài.

1.3.2.5 Nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đãi ngộ nhân lực

Đãi ngộ nhân lực được thực hiện qua hai hình thức cơ bản là đãi ngộ tài chính và đãi ngộ phi tài chính. Đãi ngộ tài chính là hình thức đãi ngộ bằng các công cụ tài chính như lương, thưởng, phụ cấp, trợ cấp,... Đãi ngộ phi tài chính là những việc làm đáp ứng nhu cầu tinh thần của người lao động nhằm tạo động lực, hứng thú say mê làm việc. Trong quá trình làm việc, sức lao động của người lao động sẽ bị tiêu hao dần, do đó với chế độ đãi ngộ hợp lý sẽ giúp người lao động yên tâm công tác bởi cuộc sống của họ đã được đảm bảo.

Nhân lực trong doanh nghiệp luôn giữ vai trò quan trọng, đặc biệt là những lao động có trình độ chuyên môn cao. Vì vậy để giữ chân được những lao động này ở lại công ty, doanh nghiệp cần phải có những chế độ đãi ngộ phù hợp và hấp dẫn kích thích được mong muốn gắn bó và khát khao cống

hiển của họ. Đồng thời, một chế độ đãi ngộ hấp dẫn sẽ có thể thu hút được người giỏi từ ở ngoài doanh nghiệp, để từ đó có những phương án dự phòng và thu hút nhân lực chất lượng.

Nhu cầu của người lao động luôn luôn thay đổi và không giống nhau, vì vậy chế độ đãi ngộ cũng luôn cần được thay đổi để phù hợp với sự thay đổi của nhu cầu người lao động và mặt bằng chung của thị trường.

Để nâng cao chất lượng nhân lực qua đãi ngộ cần phải có chính sách đãi ngộ thỏa đáng. Đãi ngộ phải tương xứng với cống hiến có như vậy mới tạo động lực thúc đẩy người lao động nâng cao trình độ và phẩm chất nghề nghiệp của mình bởi đãi ngộ nhân lực là quá trình chăm lo đời sống vật chất và tinh thần của người lao động để họ có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và qua đó góp phần hoàn thành mục tiêu của doanh nghiệp. Chính vì vậy, đãi ngộ nhân lực là một quá trình trong đó mọi nhà quản trị đều có trách nhiệm từ việc xây dựng các chính sách đãi ngộ đến việc tổ chức thực hiện. Đãi ngộ nhân lực phải hướng tới việc thỏa mãn nhu cầu vật chất và tinh thần của người lao động, đồng thời thúc đẩy người lao động không ngừng phấn đấu để nâng cao năng lực và phẩm chất đạo đức của bản thân.

Ngoài ra, các hình thức đãi ngộ cần phải đa dạng và phù hợp với chính sách của doanh nghiệp, pháp luật nhà nước và thể hiện tính công bằng, công khai, dân chủ và đạt được sự đồng thuận rộng rãi của tập thể người lao động. Các hình thức đãi ngộ cũng cần phải đạt được tính linh hoạt, kịp thời nhằm kích thích động lực và tâm lý được ghi nhận cho người lao động tiếp tục cống hiến trong công việc và tự đào tạo phát triển năng lực và phẩm chất đạo đức của bản thân.

Các công cụ đãi ngộ bằng tài chính bao gồm: tiền lương, thưởng, phụ cấp, phúc lợi là những yếu tố thể hiện nhu cầu thiết yếu đối với tất cả người lao động. Trong đó, tiền lương là công cụ tài chính quan trọng nhất tiền lương

người lao động được nhận phụ thuộc vào số lượng và chất lượng lao động mà họ hao phí trong quá trình thực hiện công việc được giao. Tiền lương là một động lực rất lớn trong việc thúc đẩy người lao động hoàn thành nhiệm vụ của mình. Trong thực tế doanh nghiệp có thể áp dụng hình thức trả lương theo thời gian và trả lương theo sản phẩm. Để nâng cao chất lượng nhân lực, trước hết tiền lương phải đảm bảo nhu cầu sống, làm việc và phát triển, tạo điều kiện để người lao động có kinh phí để học tập, nâng cao kiến thức và trình độ, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp – tạo tiền đề nâng cao chất lượng và hiệu quả công việc. Do đó, công ty cần chú trọng đến các công tác đãi ngộ tài chính về lương, thưởng, phụ cấp cho nhân viên. Và đặc biệt, lương phải được trả theo năng lực.

Ngoài các đãi ngộ về tài chính, đãi ngộ phi tài chính cũng góp phần vào quá trình chăm lo đời sống tinh thần của người lao động thông qua các công cụ không phải là tiền bạc. Đãi ngộ phi tài chính có thể được doanh nghiệp thực hiện thông qua đãi ngộ thông qua công việc và đãi ngộ thông qua môi trường làm việc.

Đối với đãi ngộ phi tài chính thông qua công việc, người lao động sẽ được phân công thực hiện một công việc quan trọng, phù hợp với trình độ chuyên môn, với khả năng và phẩm chất cũng như sở thích của người lao động, điều này sẽ làm cho người lao động hứng thú và có trách nhiệm đối với công việc, góp phần nâng cao hiệu quả và chất lượng công việc.

Còn trong đãi ngộ tài chính thông qua môi trường làm việc, doanh nghiệp sẽ chăm lo đời sống tinh thần cho người lao động trong công ty thông qua việc tạo môi trường làm việc tốt nhất, giúp các thành viên có thể thông cảm, hiểu biết, đoàn kết, yêu thương cũng như giúp đỡ lẫn nhau. Đãi ngộ thông qua môi trường làm việc được thực hiện dưới hai hình thức chủ yếu là: Bầu không khí làm việc và các quan hệ ứng xử trong doanh nghiệp.

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp

1.4.1 Các yếu tố bên trong

1.4.1.1 Mục tiêu và chiến lược phát triển của doanh nghiệp

Chiến lược kinh doanh của một doanh nghiệp là một chương trình hành động tổng quát hướng tới việc thực hiện những mục tiêu của doanh nghiệp. Chiến lược là một tập hợp các chính sách cũng như kế hoạch chủ yếu để đạt được các mục tiêu đó, nó cho thấy công ty đang hoặc sẽ thực hiện các hoạt động kinh doanh gì và vào lĩnh vực gì.

Nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp gắn liền với mục tiêu của doanh nghiệp và được hoạch định từ mục tiêu của doanh nghiệp để hướng tới giải quyết mục tiêu đó.

1.4.1.2 Cơ sở vật chất, kỹ thuật của doanh nghiệp

Cơ sở vật chất kỹ thuật của doanh nghiệp ở hiện tại và trong tương lai cũng là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến việc nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp đó. Điều này đặt ra yêu cầu cần phải đảm bảo về chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp. Yêu cầu về trình độ chuyên môn, kỹ năng cũng như tác phong tương thích với yêu cầu của dây chuyền công nghệ không chỉ hiện tại mà cả thời gian tới. Cơ sở vật chất kỹ thuật tiên tiến, hiện đại sẽ là yêu cầu và tạo điều kiện nâng cao, phát triển chất lượng nhân lực của doanh nghiệp.

1.4.1.3 Tình hình tài chính cho hoạt động tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ nhân lực

Nâng cao chất lượng nhân lực là một nhu cầu thiết yếu đối với mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên mọi hoạt động và quyết định về nhân sự đều phải dựa trên tình hình tài chính thực tế của doanh nghiệp. Và tùy khả năng thực tế chi trả của doanh nghiệp mà chi phí cho hoạt động nâng cao chất lượng nhân

lực cũng tăng giảm phụ thuộc vào hoàn cảnh thực tế. Trong trường hợp doanh nghiệp có tình hình tài chính tốt thì có thể xây dựng một chế độ đãi ngộ vượt trội so với doanh nghiệp khác nhằm thu hút nhân tài. Nhưng nếu doanh nghiệp còn nhỏ với tài chính hạn chế thì điều đó khó lòng khả thi.

1.4.2 Các yếu tố bên ngoài

1.4.2.1 Sự phát triển về hệ thống giáo dục đào tạo

Để có nguồn nhân lực có khả năng đáp ứng được yêu cầu của công nghiệp hóa và hiện đại hóa, cần phải phát triển một hệ thống đào tạo có khả năng cung cấp cho xã hội một đội ngũ nhân lực đông đảo, có trình độ cần thiết theo một cơ cấu thích hợp, có khả năng thích ứng nhanh với mọi biến đổi của môi trường có trình độ toàn cầu hóa ngày càng cao. Đồng thời, có khả năng thường xuyên cập nhật các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho đội ngũ lao động của đất nước. Vì vậy lâu nay, Đảng và Nhà nước luôn xác định: Giáo dục và đào tạo là quốc sách hàng đầu và chi phí cho giáo dục và đào tạo ngày một tăng, các trường trung học chuyên nghiệp và dạy nghề ngày càng được mở rộng.

Nâng cao chất lượng nhân lực của một doanh nghiệp phụ thuộc vào môi trường giáo dục quốc gia, môi trường giáo dục tốt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng nhân lực và ngược lại sẽ gây ra sự bất cập về hệ thống giáo dục như: Chương trình cũng như nội dung kiến thức, phương pháp đào tạo sẽ là yếu tố hạn chế, gây khó khăn khi doanh nghiệp muốn nâng cao chất lượng nhân lực.

1.4.2.2 Thị trường lao động

Thị trường lao động có tác động rất lớn đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực nói chung và hoạt động tuyển dụng nói riêng. Bởi một lẽ, thị trường lao động là sự cung và cầu lao động. Khi cầu lớn hơn cung thì việc tuyển dụng sẽ gặp khó khăn vì sự cạnh tranh tuyển mộ người tài giữa các

doanh nghiệp và ngược lại. Đồng thời chất lượng nguồn nhân lực cũng ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của doanh nghiệp.

Nhân lực Việt Nam nói chung vẫn còn gặp nhiều khó khăn về ngoại ngữ, tính tự giác và tính tự chịu trách nhiệm trong công việc chưa thật sự cao. Sự khác biệt về văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng cũng tạo ra các rào cản lớn cho công tác nâng cao chất lượng nhân lực.

1.5 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp và bài học rút ra cho Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

1.5.1 Kinh nghiệm của các doanh nghiệp khác

1.5.1.1 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty TNHH phần mềm FPT

Thành lập từ năm 1999 đến nay với 3 trụ sở chính FPT Software đặt tại Việt Nam và một số nước trên toàn thế giới như Hoa Kỳ, Nhật Bản, Malaysia, Đức, Úc, Singapore, Malaysia, Thái Lan và Philipines hiện FPT Software đáp ứng nhu cầu gia công phần mềm lớn cho hơn 150 công ty hàng đầu tại 20 quốc gia lớn nhất trên thế giới hiện nay với các hợp đồng lớn có khi đạt cả 1 triệu USD dành cho một số đối tác lớn như Hitachi, NEOPOST, Petronas, Deutsche Bank, và Unilever với hơn 4000 nhân viên trên toàn thế giới. FPT Software theo đuổi mục tiêu gia công phần mềm để đáp ứng cho nhu cầu phát triển CNTT của các hãng phần mềm trong nước, các công ty lớn trong nước và tham vọng hơn là xuất khẩu phần mềm trên toàn thế giới cho các công ty nước ngoài biết đến tập đoàn FPT, mục đích chính là vươn đến tầm cao mới thông qua công nghệ nhằm nâng cao năng suất lao động

Trong suốt 22 năm phát triển, Công ty TNHH phần mềm FPT đã phát triển mạnh mẽ và ngày càng khẳng định vị thế trong nước cũng như quốc tế. Để có được sự phát triển mạnh mẽ như vậy, công ty TNHH phần mềm FPT

luôn quan tâm và thực hiện tốt các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực. Các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực nổi bật của Công ty TNHH phần mềm FPT là:

Quy hoạch và sử dụng nhân lực: Công ty TNHH phần mềm FPT luôn có các chính sách tạo điều kiện về cơ hội, môi trường và chế độ cho các nhân viên có tiềm năng phát triển. Có rất nhiều các chính sách phục vụ cho việc thăng tiến của nhân viên tiềm năng được ban hành như: Chính sách quy hoạch cán bộ nguồn (cán bộ nòng cốt), chính sách cắt giảm sự kiêm nhiệm cùng lúc các vị trí lãnh đạo tạo điều kiện các cán bộ cấp dưới có cơ hội thăng tiến, chính sách luân chuyển cán bộ lãnh đạo, chính sách bổ nhiệm, miễn nhiệm công bằng và minh bạch. Song song với đó, Công ty TNHH phần mềm FPT luôn có chính sách để phát hiện, thu hút, bồi dưỡng và trọng dụng, đãi ngộ xứng đáng với người tài.

Đào tạo và phát triển nhân lực: Công ty TNHH phần mềm FPT khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất cho mọi nhân viên phát triển toàn diện về năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm không chỉ thông qua công việc mà còn qua đào tạo, tự đào tạo và trao đổi kiến thức, điều này thể hiện không chỉ ở công việc mà còn thông qua đào tạo, tự đào tạo và trao đổi kiến thức với hàng loạt các chương trình đào tạo thuê ngoài và tự đào tạo được tổ chức thường xuyên. Nhân viên mới được tham gia các khóa đào tạo hội nhập, nhân viên cũ được tham gia các khóa tạo phát triển sự nghiệp.

Ngoài ra, Công ty TNHH phần mềm FPT cũng thực hiện rất tốt chính sách lương thưởng cả về vật chất và phi vật chất, đảm bảo tương xứng với kết quả công việc, cạnh tranh theo thị trường, công bằng và minh bạch. Ở công ty TNHH phần mềm FPT, thu nhập của nhân viên đảm bảo không thấp hơn các công ty khác cùng ngành và cũng lĩnh vực trên thị trường, nhờ đó luôn kích

thích được các cán bộ nhân viên nỗ lực trong công việc, học tập rèn luyện để đáp ứng tốt hơn yêu cầu công việc.

1.5.1.2 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục và các công ty thành viên trong hệ thống giáo dục HOCMAI

Công ty Cổ phần Đầu tư và Dịch vụ Giáo dục thành lập từ năm 2007 với sản phẩm chủ đạo là nền tảng học trực tuyến: hocmai.vn với hơn 4 triệu thành viên đăng ký học, đội ngũ gần 200 giáo viên giàu kinh nghiệm đã và đang phát triển thành nền tảng học trực tuyến số 1 dành cho học sinh phổ thông Việt Nam. Là một trong những công ty tiên phong về đổi mới và nâng cao cách thức giảng dạy bằng công nghệ số đã đào tạo một nền tảng giáo dục số và mang kiến thức đến học sinh phổ thông của mọi miền tổ quốc. Công ty đã luôn thúc đẩy các cán bộ học tập và nâng cao trình độ của mình, tự bồi dưỡng năng lực của bản thân. Nơi đây đã sản sinh ra nhiều khóa học chất lượng cao, mang tới cho ngành giáo dục những bài giảng đầy tâm huyết. Đạt được những thành tựu như vậy là do có sự cố gắng và nỗ lực của toàn thể cán bộ công ty.

Với những kinh nghiệm và thành tựu đạt được, công ty đã và đang khẳng định vị thế của mình trong lĩnh vực công nghệ giáo dục.

1.5.2 Bài học rút ra cho Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

Thứ nhất, công ty cần tập trung nguồn lực để đầu tư cho các hoạt động và phát triển nhân lực. Trong đó, cần đầu tư kinh phí phù hợp, xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng nội dung, chương trình đào tạo phù hợp và lựa chọn tổ chức, cơ sở đào tạo có uy tín để hợp tác đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực cho công ty. Đồng thời, cần tăng cường xây dựng và phát triển đội ngũ giảng viên, chuyên gia để phát triển đào tạo nội bộ, đào tạo kèm cặp là hình thức

đào tạo hiệu quả nhất, tiết kiệm thời gian, chi phí và sát thực tế. Lựa chọn và gửi cán bộ tham gia đào tạo kèm cặp cùng làm việc tại các đơn vị có thể mạnh, kinh nghiệm là cách đào tạo thông minh, hiệu quả và tiết kiệm. Đây được coi là hoạt động cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo lợi thế cạnh tranh của công ty trong bối cảnh nền kinh tế thị trường, hội nhập quốc tế như hiện nay.

Thứ hai, công ty cần xây dựng và thực hiện tốt chính sách quy hoạch cán bộ. Trong đó, cần xây dựng và triển khai tốt quy hoạch quy trình quy hoạch cán bộ nguồn, kết hợp với đào tạo cán bộ nguồn để chuẩn bị lực lượng cán bộ quản lý, lãnh đạo tài năng trong tương lai. Bên cạnh đó, cần thực hiện chính sách thuyên chuyển cán bộ hợp lý, tạo cơ hội cho cán bộ thực hiện nhiều công việc khác nhau nhằm mục đích cuối cùng là tăng năng lực của cán bộ và tăng chất lượng công việc.

Thứ ba, thực hiện tốt các hình thức đãi ngộ nhằm kích thích cán bộ, công nhân viên làm việc tích cực, hiệu quả và gắn bó với công ty. Xây dựng quy chế chi trả lương theo kết quả, hiệu quả công việc có tác dụng kích thích động viên người lao động thi đua hăng say làm việc tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả. Có chính sách chi trả lương riêng cho những nhân viên giỏi, vị trí đặc biệt với những mức đãi ngộ cao hơn nhân viên bình thường để khuyến khích tài năng, giữ chân nhân viên giỏi đồng thời thu hút nhân tài từ bên ngoài. Xây dựng quy định thưởng theo kết quả công việc tới từng người lao động nhằm kích thích, khuyến khích tinh thần thi đua làm việc vượt mức kế hoạch được giao.

Thứ tư, nâng cao nhận thức của cán bộ lãnh đạo về nâng cao chất lượng nhân lực, coi nâng cao chất lượng nhân lực là yếu tố quyết định đến sự thành công của công ty. Sự quan tâm, đầu tư, cam kết và chỉ đạo quyết liệt của lãnh đạo cấp cao của công ty, sự phối hợp và tư vấn kịp thời của các bộ phận là

yếu tố quan trọng, quyết định thành công trong các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của công ty. Việc nâng cao nhận thức của cán bộ quản lý, đặc biệt là các trưởng bộ phận đối với công tác đào tạo và phát triển là nền tảng lâu dài đảm bảo cho sự phát triển bền vững, nâng cao năng lực cạnh tranh của công ty.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL

2.1 Tổng quan về Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của công ty

Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School là một doanh nghiệp tư nhân hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực công nghệ thông tin về mảng giáo dục trực tuyến. Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School bắt đầu đi vào hoạt động chính thức từ ngày 19/12/2017, đến nay đã được hơn 3 năm hình thành và phát triển.

Là công ty chuyên về lĩnh vực dịch vụ phần mềm, Omni School cung cấp các dịch vụ phát triển phần mềm và bảo trì, chuyển đổi ứng dụng, điện toán di động, điện toán đám mây... trong nhiều lĩnh vực như: Tài chính ngân hàng, Viễn thông, Y tế,... Hiện Omni School đang mở rộng và tập trung nghiên cứu phát triển dịch vụ CNTT dựa trên nền tảng công nghệ mới như AI, IoT, S.M.A.C cho lĩnh vực giáo dục trực tuyến với tham vọng công nghệ hóa giáo dục Việt Nam.

Sau một thời gian hoạt động, Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School đã trải qua một quá trình phấn đấu thực hiện nhiệm vụ, mở rộng, phát triển hệ thống khách hàng trong nước.

Trên quá trình phát triển của mình, để đạt được như ngày nay, công ty đã gặp không ít trở ngại như thị trường công nghệ nói chung và thị trường giáo dục trực tuyến nói riêng luôn có tính cạnh tranh cao, đội ngũ nhân lực chưa được đào tạo theo kịp yêu cầu phát triển của thế giới, kinh phí dành cho

hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực còn eo hẹp. Trước tình hình đó, ban lãnh đạo công ty luôn cố gắng hoàn thành tốt công việc và quyết tâm đưa công ty vượt lên để phát triển thành một doanh nghiệp như hiện nay.

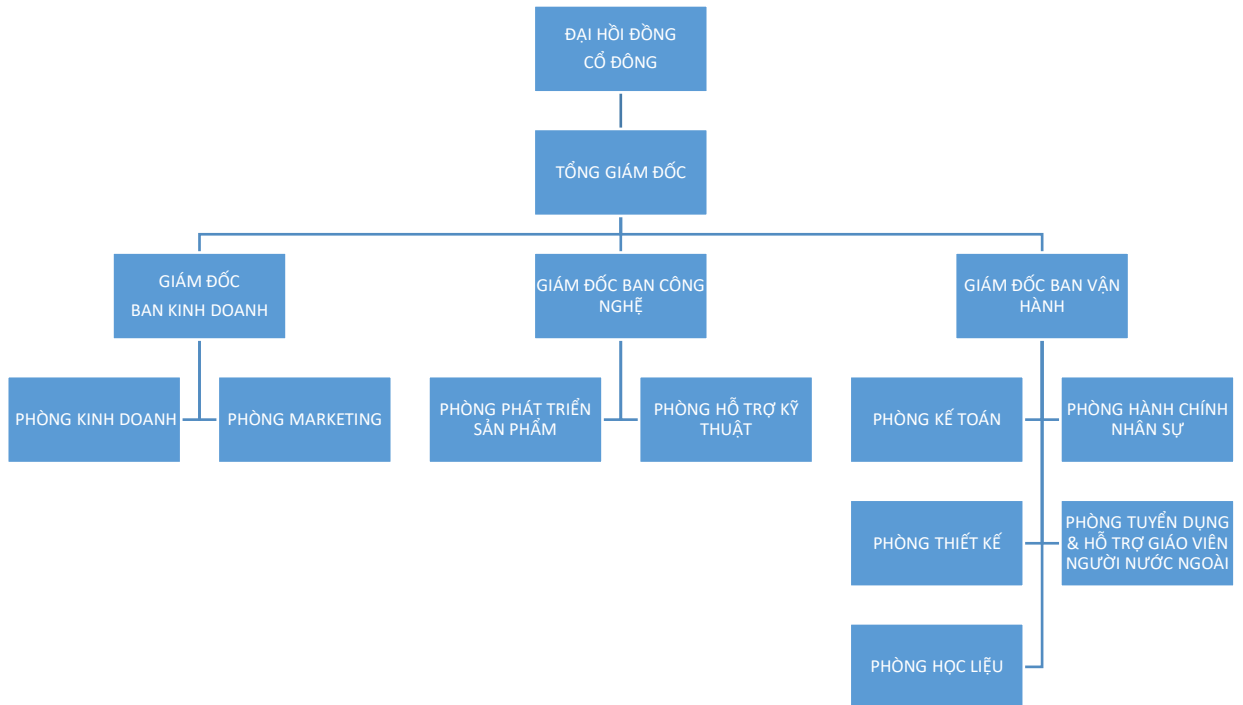
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của công ty

Omni School theo đuổi mục tiêu gia công phần mềm để đáp ứng nhu cầu phát triển CNTT của các hãng phần mềm trong nước và tham vọng hơn là xuất khẩu phần mềm ra thế giới và ghi tên công ty vào bản đồ công nghệ thế giới, vươn tới tầm cao công nghệ nhằm nâng cao năng suất lao động. Từ khi được thành lập cho đến nay, Công ty đã có những bước tiến đều đặn và vững chắc trong lĩnh vực dịch vụ CNTT và bán lẻ sản phẩm CNTT.

Công ty cung cấp đa dạng các giải pháp công nghệ thông tin gồm: Cloud service-Application, Services-Independent, Testing, Services-BPO-Legacy, Migration-Product, Implementation-Mobility với các dịch vụ đạt chuẩn chứng chỉ chất lượng CMMI L5 V1.1 và ISO 27001:2005 và đón đầu các xu hướng công nghệ mới của thế giới.

Ngoài việc tiếp tục phát triển các dịch vụ truyền thống thế mạnh với tốc độ 30% trong vòng 5 năm tới, Công ty sẽ tạo ra các dịch vụ mới, hướng kinh doanh mới chuyên sâu theo xu hướng công nghệ SMAC cho ngành giáo dục.

2.1.3 Bộ máy tổ chức của công ty



Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

(Nguồn: Phòng Hành chính Nhân sự)

Cụ thể, hoạt động quản lý, hỗ trợ sản xuất và bán hàng được tập trung hóa và chuyên môn hóa theo các khối ngành dọc, nhằm nâng cao hiệu quả chỉ đạo toàn bộ hoạt động của Omni School và hỗ trợ mạnh mẽ cho khối sản xuất và bán hàng.

Các đơn vị thuộc khối công nghệ phụ trách sản xuất sẽ tập trung vào việc tăng năng suất và chất lượng dự án, chịu trách nhiệm về tăng trưởng và quản lý nguồn lực. Các đội thuộc khối công nghệ đáp ứng được nhu cầu xây dựng theo hướng đáp ứng nhu cầu mở rộng theo hướng chuyên môn hóa sản xuất phù hợp với từng giai đoạn phát triển. Các đơn vị sản xuất trên được quản lý theo mô hình ma trận, có sự chỉ đạo và hỗ trợ theo ngành dọc từ ban lãnh đạo.

2.1.4 Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh giai đoạn 2018-2020

Từ khi thành lập đến nay, Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School luôn tập trung hoạt động vào một số thế mạnh mà công ty đã xây dựng. Mặc dù gặp rất nhiều khó khăn nhưng với sự định hướng đúng đắn của bộ máy lãnh đạo cùng quyết tâm của đội ngũ nhân viên toàn công ty nên hoạt động kinh doanh đạt được những kết quả đáng khích lệ và từng bước nâng cao thu nhập doanh số cũng như gia tăng thu nhập cho cán bộ nhân viên.

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn 2018 - 2020

(Đơn vị tính: Nghìn đồng)

STT	Chỉ tiêu	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	Tốc độ	
					2019/2018	2020/2019
1	Doanh thu	130,245,653	135,784,512	145,087,361	4.25%	6.85%
2	Chi phí	117,094,521	121,376,623	128,876,314	3.66%	6.18%
3	Lợi nhuận trước thuế	13,151,132	14,407,889	16,211,047	9.56%	12.52%
4	Tỷ suất lợi nhuận/doanh thu	10.10%	10.61%	11.17%	5.09%	5.30%
5	Thu nhập bình quân	20.59	20.87	21.21	1.36%	1.63%

(Nguồn: Phòng kế toán)

Qua Bảng 2.1 trên ta có thấy các chỉ tiêu sản xuất kinh doanh, tốc độ tăng doanh thu năm 2019 tăng 4,25% so với năm 2018; doanh thu năm 2020 tăng 6,85% so với doanh thu năm 2019. Như vậy doanh nghiệp vẫn duy trì được việc gia tăng tốc độ tăng doanh thu trong năm 2020 dù đây là thời gian đầy biến động với toàn kinh tế Việt Nam nói chung và ngành công nghệ thông tin nói chung nhờ doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực ít bị ảnh hưởng, thậm chí là nhu cầu đặc biệt tăng cao trong thời kỳ giãn cách xã hội (cung cấp giải pháp và phần mềm chuyên dụng cho từng đơn vị và cung cấp nền tảng học online tiếng anh).

Thu nhập bình quân đầu người cũng tăng qua các năm: năm 2018 là 20,59 triệu đồng/người/tháng; năm 2019 là 20,87 triệu đồng/người/tháng; năm 2020 là 21,21 triệu đồng/người/tháng.

Qua đó có thể thấy, thu nhập bình quân đầu người biến động cùng chiều với tốc độ tăng trưởng của doanh thu: năm 2019 thu nhập bình quân tăng 1,36% so với năm 2018; năm 2020 tăng 1,63% so với năm 2019. Thu nhập của người lao động trong công ty tương đối ổn định qua các năm và mức lương cũng cao hơn mặt bằng chung của các doanh nghiệp trong cùng ngành.

Kết quả kinh doanh của Công ty cho thấy Omni School ngày càng vững mạnh về nguồn lực tài chính và có thể đảm nhận các dự án lớn cũng như đủ tiềm lực để thực hiện các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực trong vận hành và phát triển sản xuất, kinh doanh của Công ty.

2.1.5 Cơ cấu nhân lực của Công ty

Là công ty công nghệ nên xét theo giới tính, cơ cấu nhân lực của công ty có sự chênh lệch khá cao. Theo số liệu thống kê của phòng nhân sự, tính trung bình từ năm 2018 đến năm 2020 nam giới chiếm 82% trong tổng số nhân viên, còn lại 18% là nữ giới. Cơ cấu này thể hiện đặc trưng của ngành công ty đang hoạt động là ngành công nghệ thông tin, ngành mà nam giới chiếm ưu thế hơn cả.

Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi của nhân viên

STT	Độ tuổi	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Dưới 30 tuổi	45	57.7	78	65.0	86	63.7
2	Từ 30 đến 40 tuổi	33	42.3	42	35.0	49	36.3
Tổng		78	100	120	100	135	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Từ bảng trên có thể thấy cơ cấu lao động theo độ tuổi của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School năm 2018-2020 có thể thấy tỷ lệ lao động dưới 30 tuổi chiếm 63,7% tổng số lao động, kế tiếp là 36,3% tổng số nhân viên trong độ tuổi 30-40 tuổi.

Đặc thù của công ty là kinh doanh và sản xuất phần mềm là một ngành mới ở Việt Nam, vậy nên cũng thu hút rất nhiều lực lượng lao động trẻ đang được đào tạo mới tại các trường đại học, cao đẳng trong cả nước. Tuy nhiên đây là ngành nghề đòi hỏi kinh nghiệm về lĩnh vực phần mềm nên độ tuổi từ 25 đến 30 chiếm ưu thế khi NLĐ có đầy đủ thâm niên và kinh nghiệm. Do đặc thù và tính chất công việc của kinh doanh phần mềm là chủ yếu nên NLĐ thường phải làm việc với cường độ không được định trước, theo các khung giờ theo yêu cầu của dự án. Khi có nhiều đơn đặt hàng thì khi đó người lao động phải làm việc nhiều, thậm chí là ngoài giờ để kịp tiến độ đơn đặt hàng và yêu cầu từ khách hàng.

Chính vì thế, với đặc thù cơ cấu kinh doanh như trên cơ cấu lao động nam ngày càng nhiều tại bộ phận trực tiếp tạo ra sản phẩm. Thêm nữa, số lượng lao động có tuổi tuổi từ 25 đến 30 tương đối nhiều, đây là độ tuổi NLĐ rất dễ tiếp thu các kiến thức, kỹ năng được đào tạo và dễ điều chỉnh hành vi, phẩm chất đạo đức trong kinh doanh giúp cho hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty được diễn ra hiệu quả hơn các đơn vị khác. Tuy nhiên, đội ngũ nhân lực trẻ này cũng có xu hướng tìm kiếm công việc có thể hiện bản thân đồng thời ổn định thu nhập chăm lo cho gia đình. Trong ngành công nghệ hiện nay, các công ty CNTT phát triển như vũ bão, do đó những năm tới Công ty sẽ cần phải xem xét và điều chỉnh hệ thống tiền lương, phúc lợi xã hội, chế độ BHXH cùng với các hoạt động tuyển dụng, bố trí cán bộ phù hợp để giữ chân người lao động đã có thâm niên và kinh nghiệm gắn bó với công ty nhằm đảm bảo hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực được thực hiện hiệu quả.

2.2 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.2.1 Thực trạng chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.2.1.1 Về kiến thức

Để đáp ứng mục tiêu phát triển của Công ty cần phải có đội ngũ quản lý giỏi, điều khiển mọi hoạt động linh hoạt. Năng lực quản lý của cán bộ quản lý Công ty được dựa theo các tiêu chí như: khả năng quản lý lao động, kỹ năng tổ chức công việc, kỹ năng hoạch định chiến lược, kế hoạch phát triển kinh doanh và công nghệ, kỹ năng xử lý các hoạt động tác nghiệp... Hầu hết các cán bộ quản lý các phòng ban đã được trao quyền để có thể hoạch định những chiến lược, kế hoạch phát triển kinh doanh, công nghệ và đóng góp ý tưởng, đề xuất lên cấp trên.

Nhìn chung, Công ty sở hữu một đội ngũ nhân lực có kiến thức trình độ khá cao, các yêu cầu của công ty cho từng vị trí chủ lực thường là yêu cầu từ trình độ đại học trở lên.

Bảng 2.3: Thực trạng trình độ nhân viên tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School giai đoạn 2018 - 2020

STT	Trình độ	Năm 2018		Năm 2019		Năm 2020	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Đại học và trên Đại học	49	62.8	75	62.5	88	65.2
2	Cao đẳng	16	20.5	27	22.5	28	20.7
3	Sơ cấp và Trung cấp	13	16.7	18	15.0	19	14.1
Tổng		78	100	120	100	135	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Qua số liệu thống kê theo Bảng 2.3 cho thấy Công ty có số lượng lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm tỷ trọng cao. Số lượng và tỷ lệ lao động ở trình độ này có xu hướng tăng qua các năm từ 62,8% năm 2018 lên đến 62,5% năm 2019 và lên tới 65,2% vào năm 2020. Số lượng lao động

có trình độ Cao đẳng, Sơ cấp và Trung cấp tăng nhẹ qua các năm, tuy nhiên tỷ lệ lao động của các trình độ này có xu hướng giảm. Tỷ lệ người lao động có trình độ Đại học và trên Đại học vẫn giữ vị trí tối ưu.

Bảng 2.4: Thực trạng nhân lực theo trình độ giữa các phòng ban năm 2020

STT	Trình độ	Ban Vận hành		Ban Công nghệ		Ban Kinh doanh	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Đại học và trên Đại học	8	50.0	69	100	11	22.0
2	Cao đẳng	6	37.5	0	0	22	44.0
3	Sơ cấp và Trung cấp	2	12.5	0	0	17	34.0
Tổng		16	100	69	100	50	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Bảng số liệu trên cho thấy tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School, Ban Công nghệ được đào tạo tốt nhất với 100% nhân lực trong ban đạt trình độ từ Đại học trở lên. Ban vận hành cũng được đào tạo tương đối tốt với tỷ lệ nhân lực có trình độ Đại học trở lên chiếm một nửa số nhân lực của cả ban (50%), tiếp đó là 37,5% với trình độ Cao đẳng và 12,5% với trình độ Sơ Trung cấp. Trong ba Ban, Ban Kinh doanh có trình độ nhân lực thấp nhất khi hơn 1/3 nhân lực của Ban (34%) chỉ có trình độ Sơ Trung cấp, trình độ từ Đại học trở lên chỉ chiếm 22%, trình độ Cao đẳng đạt 44%. Điều này có thể dẫn tới hiệu quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School chưa thực sự đạt được như mong muốn. Trong thời gian hiện nay, việc phát triển và hoàn thiện sản phẩm được coi là trọng tâm của công ty, thì tỷ lệ về trình độ của Ban Kinh doanh vẫn còn có thể tạm chấp nhận được, tuy nhiên trong thời gian tới, với tham vọng mở rộng thị trường ra nước ngoài, đặc biệt với hai thị trường có độ cạnh tranh cực kỳ cao mà công ty đang nhắm tới là Thái Lan và Nga đòi hỏi Ban lãnh đạo công ty cần tập trung hơn cho vấn đề đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ nhân lực của công ty ngay từ bây giờ.

Trong 3 năm 2018 – 2020, tổng số nhân lực của Công ty có sự biến động tương đối lớn từ năm 2018 – 2019 (từ 78 người năm 2018 lên 120 người năm 2019, tốc độ tăng 53.9%), và vẫn tiếp tục gia tăng vào năm 2019 – 2020 nhưng với tốc độ tăng khiêm tốn hơn hẳn (đạt 135 người năm 2020, tốc độ tăng 12.5%) do tác động của dịch Covid 19. Trình độ học vấn từ đại học trở lên nhìn chung vẫn giữ tỷ trọng áp đảo dù số lượng cán bộ nhân viên có trình độ từ Sơ Trung cấp và Cao đẳng vẫn tăng do đây là quá trình phát triển nóng của Công ty nói chung và Ban Kinh doanh với tỷ trọng lớn là nhân viên Telesale không yêu cầu quá cao về bằng cấp. Nhìn chung, xét về mặt trình độ, nhân viên đã đáp ứng yêu cầu công việc của Công ty.

Về mức độ đáp ứng kiến thức so với yêu cầu công việc

Bảng 2.5: Trình độ chuyên môn của nhân lực giai đoạn 2018 - 2020

Nội dung	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	So sánh	
				2019/2018	2020/2019
Số lượng chứng chỉ quốc tế về CNTT và sản xuất phần mềm (Đơn vị: chứng chỉ)	27	43	107	37.21%	59.81%
Trình độ tiếng Anh (Điểm trung bình Toeic)	321	345	453	6.96%	23.84%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Qua số liệu bảng 2.5 cho thấy, chất lượng nhân lực theo trình độ chuyên môn đang được cải thiện, tăng dần qua các năm. Công ty hoạt động trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, cung ứng dịch vụ, phần mềm nên luôn đề cao việc nâng cao kiến thức phù hợp với sức cạnh tranh.

Bảng 2.6: Ý kiến tự đánh giá của cán bộ nhân viên về kiến thức của bản thân so với yêu cầu công việc

(ĐVT: người)

STT	Mức độ	Rất thấp	Thấp	Trung bình	Khá	Tốt	Điểm trung bình
		1	2	3	4	5	Tỷ lệ (%)
1	Kiến thức về chuyên môn	0	0	9	68	58	4.4
2	Kiến thức về quản trị nhân lực	2	19	63	63	9	3.9
3	Kiến thức về thị trường	7	21	64	61	10	4.0
4	Kiến thức chung về Văn hóa - Xã hội - Pháp luật	12	15	59	58	18	4.0
5	Kiến thức về khách hàng	7	9	29	62	44	4.3
6	Kiến thức về đối thủ cạnh tranh	9	7	49	48	38	4.1

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Từ số liệu từ bảng 2.6 cho thấy NLD cũng đánh giá kiến thức về chuyên môn của mình cao nhất, tiếp theo là kiến thức về khách hàng và đối thủ cạnh tranh, các kiến thức này có giá trị lần lượt là: 4.4, 4.3 và 4.1. Nhìn chung nhân viên trong công ty đã nhận thức và đánh giá đúng mức độ quan trọng của các nhóm kiến thức. Để hoàn thành công việc theo đúng chức năng và nhiệm vụ của mình thì trước hết cần nền tảng kiến thức chuyên ngành vững chắc và được cập nhật thường xuyên. Hiểu được khách hàng là vô cùng quan trọng, bởi khách hàng chính là người nuôi sống công ty. Nắm vững được tâm lý và hành vi của khách hàng là chìa khóa để nâng cao lợi nhuận và chiếm lĩnh thị trường. Cùng với đó, hiểu về đối thủ cạnh tranh về điểm mạnh – yếu của họ chính là lợi thế trong đàm phán và thuyết phục khách hàng.

Điểm trung bình về đánh giá kiến thức về quản trị nhân lực đạt mức thấp nhất, 3.9. Điều này cho thấy cán bộ nhân viên của công ty mạnh về hoạt động độc lập nhưng tư duy hoạt động đội nhóm chưa cao. Cán bộ nhân viên mới đang chỉ tập trung hoàn thành công việc trong phạm vi được giao, chưa

có tinh thần hỗ trợ làm việc nhóm khiến cho hoạt động tổng thể của bộ phận, nhóm không đồng bộ và thiếu liên kết.

Hiểu biết về thị trường và kiến thức chung về Văn hóa – Xã hội – Luật pháp ở mức khá, do chỉ có các quản lý làm việc trực tiếp với các đối tác, phụ trách các thị trường nên đa phần nhân viên Công ty không hiểu nhiều về đối tác và còn coi nhẹ về kiến thức thị trường.

Về tổng quan, với trình độ chuyên môn cao và ý thức luôn trau dồi phát triển kiến thức phục vụ công việc giúp cho nhân viên Công ty có lợi thế trong việc tham gia đào tạo kiến thức chuyên môn hóa cao. Việc trau dồi các kỹ năng cũng sẽ diễn ra thuận lợi hơn và đặc biệt chất lượng phẩm chất của người lao động cũng sẽ cao hơn so với trình độ thấp. Điều này là lợi thế rất lớn cho các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty thêm phần hiệu quả hơn.

2.2.1.2 Về kỹ năng

Bảng 2.7: Đánh giá mức độ thuần thục các kỹ năng của nhân viên
(1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

Các kỹ năng	Mức độ thuần thục các kỹ năng					Điểm TB
	5	4	3	2	1	
Kỹ năng làm việc nhóm	15	34	46	10	15	3.20
Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ	10	30	40	33	7	3.03
Kỹ năng lập kế hoạch	7	12	40	53	8	2.64
Kỹ năng giao tiếp	6	39	60	14	7	3.18
Kỹ năng làm việc chuyên nghiệp với khách hàng	5	13	48	35	19	2.58

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Qua kết quả bảng 2.7 cho thấy theo nhận định của nhân viên, khả năng làm việc nhóm của họ đạt mức khá (từ mức 3 trở lên) và cho rằng bản thân có thể kết hợp cùng đồng nghiệp giải quyết vấn đề một cách hiệu quả. Do đặc thù tính chất công việc yêu cầu tất cả các sản phẩm phải được kết hợp nhóm

nhuần nhuyễn giữa các ý tưởng sáng tạo của các cá nhân, vì vậy việc phân tích, thống nhất đưa ra phương án, sản phẩm phần mềm tốt nhất, thỏa mãn được yêu cầu của khách hàng nên nhân lực của Công ty thực sự là những người có kỹ năng làm việc nhóm tốt. Việc thỏa mãn được các yêu cầu của các đối tác và khách hàng đã minh chứng được năng lực này, qua đó NLD cũng thêm phần tự tin hơn đối với kỹ năng này.

Kỹ năng năng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng lập kế hoạch, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp với khách hàng đánh phần lớn ở mức độ trung bình khá. Một trong các kỹ năng nhân lực Công ty cần phải chú trọng phát triển để vươn ra toàn cầu đó là kỹ năng giao tiếp và kỹ năng làm việc chuyên nghiệp thì bản thân NLD tự đánh giá là chưa đạt yêu cầu.

Với đội ngũ nhân lực trẻ, các bạn có ý thức tự đánh giá việc này giúp cho Công ty tạo được môi trường văn hóa doanh nghiệp cởi mở, hòa đồng, tăng mức độ gắn bó của người lao động với công ty và đồng thời sẽ chủ động học tập và rèn luyện để phát triển những kỹ năng cần thiết cho công việc, qua đó góp phần nâng cao chất lượng nhân lực Công ty.

2.2.1.3 Về thái độ

Về chấp hành nội quy, kỷ luật

Đội ngũ cán bộ nhân viên của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School vẫn còn một bộ phận không nhỏ cán bộ không duy trì được tác phong làm việc và kỷ luật lao động ..., đây là những hạn chế cố hữu.

Bảng 2.8: Số lượt vi phạm nội quy lao động tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School năm 2020

DVT: Người

STT	Tiêu chí	Thường xuyên		Thỉnh thoảng		Ít khi		Không	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Nghỉ làm	3	2	22	16	47	35	63	47
2	Đi muộn	2	1	18	13	33	24	82	61
3	Bỏ vị trí làm việc	1	1	25	19	40	30	69	51
4	Làm việc riêng trong giờ	2	1	29	21	36	27	68	50
5	Tán gẫu trong giờ	21	16	56	41	20	15	38	28
6	Mâu thuẫn với đồng nghiệp	1	1	23	17	57	42	54	40

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Theo thống kê từ Bảng 2.8 cho thấy tần suất nhân viên nghỉ làm thường xuyên không nhiều, tương ứng với tỷ lệ 2%. Số người nghỉ ở mức độ thỉnh thoảng chiếm 16%, mức độ ít khi cũng lên tới 35%. Một người được ghi nhận là đi muộn nếu thực hiện check-in sau thời gian quy định từ sau 5 phút. Riêng vấn đề đi làm muộn diễn ra khá phổ biến mặc dù tỷ lệ trả lời và tự đánh giá như trên, nhưng thực tế ghi nhận của phòng Nhân sự thì số người đi muộn thường xuyên cao hơn nhiều. Đặc biệt, thành viên của phòng phát triển sản phẩm và phòng hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên đi làm muộn và làm đến tối muộn, kéo theo các bộ phận hỗ trợ phải làm thêm giờ, gây ảnh hưởng đến công ty.

Về tinh thần và thái độ làm việc

Bảng 2.9: Mức độ đáp ứng của nhân lực đối với áp lực công việc

DVT: người

STT	Yêu cầu làm thêm ngoài giờ			Yêu cầu nhận thêm công việc			Tự giải quyết khó khăn trong công việc		
	Mức độ	Số người	Tỷ lệ (%)	Mức độ	Số người	Tỷ lệ (%)	Mức độ	Số người	Tỷ lệ (%)
1	Rất sẵn sàng	9	6.7	Rất nhiệt tình	22	16.3	Rất cố gắng	47	34.8
2	Sẵn sàng	15	11.1	Nhiệt tình	18	13.3	Cố gắng	40	29.6
3	Bình thường	29	21.5	Bình thường	25	18.5	Bình thường	48	35.6
4	Không muốn	82	60.7	Không muốn	70	51.9	Không cố gắng	0	0.0
Tổng		135			135			135	

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Qua bảng 2.9 có thể thấy: Trong các trường hợp cụ thể khi tiến độ công việc đòi hỏi cần tăng ca hay nhận thêm việc (phù hợp với chuyên môn, phù hợp với giai đoạn của công việc,...) thì mức độ sẵn sàng chỉ chiếm con số rất nhỏ (11,1%), mức độ không muốn tăng ca cao (82%) và mức độ không nhiệt tình khi nhận thêm công việc khác cũng lớn (51,9%). Nguyên nhân thiếu sẵn sàng này phần nhiều là do ý thức gắn bó với Công ty chưa cao và do thiếu động lực công hiến, đặc biệt là động lực tài chính. Phần lớn vì nền thu nhập, đặc biệt là lương cứng của cán bộ nhân viên công ty không thấp, bên cạnh đó, mức thù lao tài chính cho những phần tăng ca, làm thêm lại không cao. Có thể nói đây là nguyên nhân chính khiến cho cán bộ nhân viên không có nhiều sự nhiệt tình trong việc làm thêm giờ.

Mỗi vị trí công việc có sự khác nhau về yêu cầu mức độ quan trọng và mức độ đáp ứng các phẩm chất. Vì vậy chỉ khi người lao động có sự tự nhận thức đúng mực về vai trò, thái độ làm việc tích cực thì mới đem lại hiệu quả lao động cao.

Về mức độ trung thành của người lao động

Bảng 2.10: Mức độ trung thành của NLD

TT	Nhân viên có ý định làm việc lâu dài với công ty	Số trả lời (người)	Tỷ lệ
1	Mong muốn lâu dài	93	77.50%
2	Chưa xác định	24	20.00%
3	Không có ý định gắn bó lâu dài	3	2.50%

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Qua điều tra ý kiến của 120 CBNNV về mong muốn gắn bó của NLD đối với Công ty của học viên đã thu về kết quả như Bảng 2.10. Khảo sát cho thấy có đa số ý kiến thể hiện sự mong muốn gắn bó lâu dài và ổn định với

Công ty. Với một số lượng lớn NLD xác định sẽ chọn Công ty là nơi làm việc lâu dài như này sẽ giúp cho công ty có được đội ngũ nhân lực có tinh thần phấn đấu, cố gắng hết mình cho công việc hơn, từ đó chất lượng nhân lực trong Công ty ngày càng được nâng cao hơn.

Tỷ lệ nhân viên không có ý định gắn bó lâu dài với công ty chiếm 2,5% và một tỷ lệ không nhỏ (24%) nhân viên không xác định được có gắn bó lâu dài với công ty hay không. Khi được hỏi nguyên nhân không muốn gắn bó lâu dài hay không xác định được nhu cầu gắn bó, học viên nhận được câu trả lời do: Công ty có tuổi đời còn khá trẻ khiến một số NLD muốn tìm kiếm một công ty có nhiều năm kinh nghiệm hơn vì như vậy NLD sẽ thấy ổn định và an toàn hơn. Ngoài ra, NLD cũng cảm thấy mức lương được chưa thực sự cạnh tranh với thị trường, một số chính sách đánh giá khen thưởng đãi ngộ chưa công bằng và thích đáng, nếu công ty đưa ra những chính sách phù hợp với nhân viên sẽ có những quyết định tùy chính sách của công ty.

2.2.2 Thực trạng hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.2.2.1 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động tuyển dụng nhân lực

Công tác tuyển dụng của Công ty luôn được lãnh đạo quan tâm, đầu tư. Kết quả được thể hiện ở chất lượng và số lượng đội ngũ lao động được thể hiện trong bảng thống kê chất lượng đội ngũ lao động ở Bảng 2.4 và 2.6. Trình độ học vấn của NLD trong giai đoạn 2018-2020 có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ ngày càng cao.

Công ty đang áp dụng một quy trình tuyển dụng khép kín được công ty xây dựng và cải tiến qua các năm, từ bước sơ tuyển hồ sơ đến phỏng vấn sơ bộ với bộ phận nhân sự và phỏng vấn trực tiếp người sử dụng lao động.

Về kết quả thực tế tuyển dụng, số liệu được thể hiện qua các năm theo được thông kê trong bảng dưới đây:

Bảng 2.11: Trình độ học vấn và chuyên môn của CBNV Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School qua các năm

Các tiêu chí/năm	2018		2019		2020	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Tổng nhân sự tuyển trong năm	81	100%	50	100%	15	100%
Trình độ học vấn						
Đại học	51	62.96%	33	66.00%	11	73.33%
Cao đẳng	17	20.99%	10	20.00%	3	20.00%
Trung cấp nghề	13	16.05%	7	14.00%	1	6.67%
Trình độ chuyên môn						
Trình độ tiếng anh trên 450 điểm Toeic	19	23.46%	13	26.00%	5	33.33%
Trình độ công nghệ	13	16.05%	9	18.00%	4	26.67%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Qua bảng kết quả tuyển dụng 3 năm qua cho thấy, tỷ lệ học vấn đại học tăng dần qua các năm, từ năm 2018 với con số 62,96% lên đến 66% năm 2019 và 73.73% năm 2020. Đồng thời, trình độ lao động chuyên môn về công nghệ của lập trình viên đều tăng. Sự gia tăng này về chất lượng chuyên môn và học vấn của nhân viên mới là hợp lý, điều này có thể giải thích được nhu cầu thực tế mở rộng quy mô sản xuất, định hướng phát triển của Công ty cả về hoạt động sản xuất kinh doanh và cả về hoạt động quản trị nhân sự nhằm tăng tỷ lệ lao động quản lý phù hợp với tình hình thực tế.

Những kết quả trên đã cho thấy hoạt động tuyển dụng của công ty đã có những hiệu quả nhất định đóng góp cho việc nâng cao chất lượng nhân của Công ty nhờ một quy trình tuyển dụng khép kín và các thông tin yêu cầu chi tiết cho các tiêu chí tuyển dụng. Hiệu quả của quá trình tuyển dụng và thu hút nhân tài đã giúp cho nhân lực đầu vào của Công ty ngày càng phát triển và

thật sự có chất lượng đầu vào cao, có ảnh hưởng tích cực không nhỏ đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty.

2.2.2.2 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động bố trí và sử dụng nhân lực

Nhìn chung qua các năm, việc bố trí và sử dụng nhân lực tại Công ty đã dựa vào phân tích công việc để xác định đúng chức năng nhiệm vụ cũng như yêu cầu của công việc để bố trí, phân công nhân lực theo đúng trình độ chuyên môn được đào tạo, tạo tâm lý tốt cho người lao động nâng cao kiến thức, kỹ năng và phẩm chất lao động của bản thân.

Bảng 2.12: Đánh giá của nhân viên về công tác bố trí nhân lực
(Quy ước: 1-Rất không phù hợp, 2-Không phù hợp, 3-Bình thường, 4-Phù hợp và 5-Rất phù hợp)

Nội dung khảo sát	Tỷ lệ đánh giá					Điểm trung bình
	1	2	3	4	5	
Được bố trí, phân công công việc đúng chuyên môn trình độ	2	3	9	62	44	4.01/5
Được bố trí, phân công công việc phù hợp với năng lực sở trường	3	5	8	61	43	3.72/5
Được bố trí, phân công công việc đúng với kỳ vọng của bản thân	4	10	9	52	45	3.51/5
Được bố trí, phân công công việc đúng người, đúng việc đúng chức danh	7	8	22	44	39	3.21/5

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Qua bảng trên ta có thể thấy tiêu chí "Được bố trí, phân công công việc đúng chuyên môn trình độ" được đánh giá với điểm trung bình là 4.01/5 trên mức phù hợp, cụ thể là có 62 người cho rằng hoạt động này được bố trí phù hợp và 44 người cho rằng rất phù hợp. Vẫn còn 2 ý kiến cho rằng rất không phù hợp và 3 ý kiến cho rằng không phù hợp. Điều này cho thấy một số

CBNV vẫn chưa hoàn toàn đồng ý với việc bố trí và phân công tác theo trình độ chuyên môn.

Tiêu chí "Được bố trí, phân công công việc phù hợp với năng lực sở trường" được đánh giá với điểm trung bình là 3.72/5 trên mức phù hợp, cụ thể là có 61 người cho rằng hoạt động này được bố trí phù hợp và 43 người cho rằng rất phù hợp. Vẫn còn 3 ý kiến cho rằng rất không phù hợp và 5 ý kiến cho rằng không phù hợp. Đây là vấn đề ban lãnh đạo Công ty cần quan tâm hơn nữa trong các bố trí công việc đối với nhân lực để đảm bảo phù hợp với năng lực sở trường của NLD nhằm thúc đẩy người lao động phát huy các hoạt động nâng cao chất lượng kiến thức, kỹ năng của bản thân.

Tiêu chí "Được bố trí, phân công công việc đúng với kỳ vọng của bản thân" được đánh giá với điểm trung bình là 3.51/5 trên mức phù hợp, cụ thể là có 52 người cho rằng hoạt động này được bố trí phù hợp và 45 người cho rằng rất phù hợp. Vẫn còn 4 ý kiến cho rằng rất không phù hợp và 10 ý kiến cho rằng không phù hợp. Vì vậy trong công tác bố trí nhân lực trong công việc, nhà quản lý cần lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân viên để tạo ra môi trường thoải mái, có điều kiện phát triển năng lực bản thân theo đúng nhu cầu, sở thích, có như vậy người lao động mới tự giác trong làm việc, đồng thời tự trau dồi kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nghề nghiệp của mình để góp phần nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty.

Tiêu chí "Được bố trí, phân công công việc đúng người, đúng việc đúng chức danh" được đánh giá với điểm trung bình là 3.21/5 trên mức phù hợp, cụ thể là có 44 người cho rằng hoạt động này được bố trí phù hợp và 39 người cho rằng rất phù hợp. Vẫn còn 7 ý kiến cho rằng rất không phù hợp và 8 ý kiến cho rằng không phù hợp. Điều này cho thấy CBNV còn chưa thật sự đồng ý với việc bố trí và sắp xếp công việc đúng người đúng việc. Trong các công việc của các phòng ban trong công ty, vẫn có một vài vị trí phải kiêm

luôn các công việc không có trong bản mô tả công việc của vị trí, ví dụ như các nhân viên hỗ trợ kỹ thuật cho khách hàng vẫn phải kiêm thêm các công việc về IT của phòng ban.

Theo số liệu thu thập được ở trên, năm 2020, Công ty có đến 88.3% lao động được bố trí đúng với trình độ chuyên môn đào tạo, điều này là tiền đề để NLD phát huy được năng lực bản thân, đạt hiệu quả cao trong công việc và từ đó góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Tuy vậy, công tác bố trí nhân lực tại công ty vẫn gặp một số những hạn chế như:

Một là, một số nhân viên chưa được sắp xếp đúng với trình độ mà vị trí yêu cầu: bộ phận chỉ gia công phần mềm theo đơn đặt hàng dựa trên những công thức có sẵn, những vị trí chỉ yêu cầu trình độ trung cấp hoặc mới ra trường thì vẫn sử dụng những nhân viên có trình độ đại học và có kinh nghiệm, điều này gây lãng phí nhân lực, làm giảm động lực của NLD phát triển kiến thức và năng lực bản thân.

Hai là, có những nhân viên được bố trí công việc đúng trình độ nhưng lại chưa phù hợp với ngành nghề đào tạo, ví dụ như: nhân sự tester lại có chuyên ngành lập trình đào tạo về lập trình. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công việc, không phát huy được tối đa sở trường của nhân viên, gây suy giảm trình độ, kỹ năng của người lao động và chi phí không cần thiết cho công ty.

Ba là, việc phân công công việc trong công ty vẫn chưa đồng đều, xảy ra tình trạng người giỏi, kinh nghiệm lâu năm phải đảm nhiệm nhiều công việc, khiến họ căng thẳng và hiệu quả công việc bị giảm sút, đặc biệt là trong các dự án trọng điểm thì thời gian OT sẽ liên tục, trong khi đó những lao động trẻ mới vào lại quá ít công việc. Chưa kể hoạt động phân công việc đối với trường hợp nhân viên nghỉ chế độ chưa hợp lý, tạo áp lực lên nhân viên kiêm

nghiệm. Điều này dẫn đến tình trạng đánh giá hiệu quả thực hiện công việc không chính xác, đồng thời làm suy giảm chất lượng các đối tượng nhân lực cao này trong thời gian dài.

2.2.2.3 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực

Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng theo quan điểm của ban lãnh đạo là một trong những hoạt động chủ chốt trong các hoạt động nâng cao chất lượng tại công ty. Năm 2019, Công ty chính thức thành lập một bộ phận chuyên trách về đào tạo và phát triển nhân lực chuyên trách về hoạt động bồi dưỡng đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực. Các chương trình đào tạo được bộ phận triển khai, giới thiệu đến toàn bộ nhân viên trong công ty, đốc thúc, nhắc nhở khuyến khích nhân viên tham gia các chương trình đào tạo tại công ty, lên kế hoạch đào tạo trong năm cho toàn bộ nhân viên trong các phòng ban công ty.

Bảng 2.13: Kinh phí cho công tác đào tạo bồi dưỡng của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

Đơn vị: đồng

TT	Năm	2018	2019	2020
1	Chi phí đào tạo	26,530,000	85,720,000	110,280,000
2	Tốc độ tăng	-	223.11%	28.65%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Có thể thấy hoạt động đào tạo được triển khai bằng nhiều phương thức khác nhau với nguồn kinh phí ngày càng tăng theo Bảng 2.13. Nguồn kinh phí cho công tác đào tạo ngày càng tăng thể hiện sự quan tâm của lãnh đạo về hoạt động đào tạo nhân lực. Số liệu cho thấy kinh phí đào tạo tăng lên đáng kể qua các năm. Riêng năm 2019, do nhu cầu chiến lược của công ty nên chi phí đầu tư có tốc độ cao vượt trội.

Số lượng các khóa đào tạo tăng qua các năm theo số liệu thống kê bảng 2.14 có thể thấy tỷ lệ các khóa đào tạo của công ty ngày càng gia tăng.

Năm 2019, đào tạo văn hóa doanh nghiệp, quy định công ty 100% nhân viên mới được tham gia khóa đào tạo định hướng nhằm bước đầu quen với công việc và hiểu thêm về cá giá trị cốt lõi của Công ty, các khóa học đào tạo chuyên môn được mở rộng với mục đích nâng cao năng lực chuyên môn của NLD. So với năm 2018, năm 2019 Công ty bắt đầu triển khai các khóa học đào tạo ngoại ngữ và kỹ năng.

Năm 2020, các học đào tạo chuyên môn, ngoại ngữ và kỹ năng tiếp tục gia tăng đáng kể so với năm 2019. Tuy nhiên khóa số lượng đào tạo văn hóa doanh nghiệp, quy định công ty lại giảm do năm 2020 chịu ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, số lượng nhân viên tuyển mới giảm và nhân viên chuyển hình thức làm việc thành làm việc từ xa, do đó, số lượng các khóa học này cũng giảm theo.

Bảng 2.14: Số lượng các khóa đào tạo trong các năm 2018-2020 tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

Đơn vị: Khóa

Số lượng khóa đào tạo	Năm 2018	Năm 2019	Năm 2020	So sánh	
				2019/2018	2020/2019
Đào tạo văn hóa doanh nghiệp, quy định công ty	4	12	4	300%	33.33%
Đào tạo kiến thức chuyên môn	3	7	12	233%	171.43%
Đào tạo tiếng anh	-	4	12	-	300%
Đào tạo các loại kỹ năng	-	5	15	-	300%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Việc gia tăng liên tục các khóa đào tạo điều kiện cho nhân lực của Công ty thường xuyên có cơ hội nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn nhằm nâng cao chất lượng nhân lực cho bản thân và công ty.

Cùng với điểm sáng là sự gia tăng các khóa đào tạo qua các năm, kết quả của quá trình đào tạo cũng cho thấy các kết quả đáng mừng về chất lượng nhân lực được nâng cao hàng năm.

Bảng 2.15: Bảng đánh giá kết quả quá trình đào tạo và phát triển nhân lực trong giai đoạn 2018-2020

Đơn vị: Người

Khóa đào tạo	2018			2019			2020		
	SL tham gia	SL đạt yêu cầu	Tỷ lệ đạt	SL tham gia	SL đạt yêu cầu	Tỷ lệ đạt	SL tham gia	SL đạt yêu cầu	Tỷ lệ đạt
Đào tạo văn hóa doanh nghiệp, quy định công ty	81	78	96.30%	131	128	97.71%	135	134	99.26%
Đào tạo kiến thức chuyên môn	33	31	93.94%	49	47	95.92%	59	58	98.31%
Đào tạo tiếng anh	-	-	-	53	39	73.58%	65	59	90.77%
Đào tạo các loại kỹ năng	-	-	-	55	45	81.82%	61	55	90.16%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Bảng 2.15 cho thể thấy kết quả của quá trình đào tạo trong giai đoạn 2018-2020 chất lượng kiến thức về trình độ học vấn và chuyên môn, tiếng anh và kỹ năng được nâng cao dần lên hàng năm, điều này cho thấy không chỉ công ty rất khuyến khích các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực về trình độ và phẩm chất cho người lao động mà đồng thời người lao động cũng càng ngày càng ý thức được hoạt động nâng cao kiến thức, kỹ năng của bản thân để đáp ứng yêu cầu công việc. Điều này có tác động tích cực đến kết quả hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty. Tỷ lệ đạt yêu cầu lớn nhất đối với các khóa học đào tạo về đào tạo văn hóa doanh nghiệp, quy định công ty với tỷ lệ hoàn thành đạt chỉ tiêu khóa học ở mức 96.3% năm 2018 và tăng lên 97.71% năm 2019 và tăng lên đến 99.26% năm 2020. Các

khóa học đào tạo về chuyên môn có tỷ lệ đạt yêu cầu là 93.94% năm 2018, tăng dần lên 95.92% năm 2019 và 98.31% năm 2020. Các khóa học về tiếng Anh và kỹ năng cũng đạt tỷ lệ cao trên 90%.

Tuy nhiên có thể thấy đối với các khóa đào tạo chuyên môn vẫn chưa được nhân viên thật sự chú trọng, số lượng nhân viên tham gia thấp nhất trong 4 nhóm chương trình đào tạo. Dù số lượng tham gia qua các năm tăng nhưng vẫn là thấp so với 3 nhóm còn lại, nên vẫn là con số đáng báo động cho các khóa học chuyên môn của công ty. Công ty cần nghiên cứu thay đổi nội dung hoặc bổ sung thay đổi hình thức học tập online giúp cho nhân viên có thể chủ động sắp xếp thời gian học để thuận tiện, khuyến khích nhân viên tham gia ở mức tối đa.

Bảng 2.16: Đánh giá của người học về chất lượng các khóa đào tạo
(Kém-1, Trung bình-2, Khá-3, Tốt-4, Xuất sắc-5)

Tiêu chí đánh giá	Kém	Trung bình	Khá	Tốt	Xuất sắc	Điểm trung bình
Tính hữu ích của khoa học, tính ứng dụng vào công đang thực hiện	0	0	31	67	37	4.04
Nội dung khóa học	0	0	36	55	44	4.06
Phương pháp giảng dạy của giảng viên	0	0	20	47	68	4.36
Trình độ, kiến thức của giảng viên	0	0	5	77	53	4.36
Tài liệu đào tạo	0	0	4	36	95	4.67
Khâu tổ chức khóa học	0	0	4	31	100	4.71
Khóa học đạt mục tiêu, nhu cầu so với mong đợi	0	0	13	51	71	4.43

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Đối với công tác tổ chức đào tạo trong Công ty, chất lượng các khóa học được các nhân viên tham gia học đánh giá cao. Theo kết quả Bảng 2.16 cho thấy điểm trung bình đánh giá của các khóa học đạt trên 4.04/6. Điều đó cho thấy bước đầu các khóa học đã đạt sự mong đợi của người học và kích thích được người lao động thích thú tham gia vào các khóa học của Công ty, từ đó góp phần vào việc gia tăng hiệu quả cho quá trình nâng cao chất lượng nhân lực của công ty.

Với mức độ tăng dần của trình độ, kỹ năng, nhận thức của nhân viên như phân tích ở trên khiến cho chất lượng nhân lực của công ty ngày một gia tăng về chuyên môn, kiến thức kỹ năng ngoại ngữ tốt và có nhận thức đúng đắn về hành vi trong tổ chức; từ đó giúp cho công ty ngày càng đáp ứng được nhu cầu của thị trường.

Tuy nhiên trong thời gian tới để đối mặt được với sự thay đổi liên tục của thị trường công nghệ, Omni School cần nhiều hơn nữa lực lượng nhân lực thiện chiến với đầy đủ kỹ năng phẩm chất, kiến thức chuyên sâu, tác phong chuyên nghiệp để có thể vươn tầm ra thế giới. Công ty cần phải có nhiều hơn nữa các chính sách thúc đẩy NLD tự chủ động học tập kiến thức chuyên môn và ngoại ngữ trong tương lai.

Đồng thời, công ty cần xây dựng một chiến lược và lộ trình đào tạo cho các khóa học nâng cao theo từng mức độ cho NLD để đạt được hiệu quả cao nhất cho quá trình nâng cao chất lượng nhân lực qua hoạt động đào tạo. Các khóa học đào tạo về công nghệ thường là do các nhân sự quản lý đứng lớp, nhưng đây cũng là đội ngũ không mạnh về nghiệp vụ giảng dạy, do đó trong kế hoạch đào tạo cần bổ sung thêm đào tạo về kỹ năng giảng dạy cho lực lượng này.

Song song với đó, công ty cần triển khai hoàn thiện các quy trình đánh giá và các tiêu chí đánh giá chi tiết để có số liệu thực tế về chất lượng nhân

lực sau đào tạo nhằm đảm bảo hoạt động đánh giá thật sự chân thực và hiệu quả. Đây sẽ là cơ sở để đội ngũ đào tạo chỉnh lý, hiệu chỉnh và xây dựng mới những chương trình đào tạo chất lượng cho tương lai, từ đó tối ưu được hoạt động đào tạo nâng cao chất lượng nhân trong Công ty.

2.2.2.4 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đánh giá nhân lực

Hoạt động đánh giá nhân lực là một trong những hoạt động ảnh hưởng lớn đến kết quả quá trình nâng cao chất lượng nhân lực. Hiện Công ty đang áp dụng công cụ đánh giá chất lượng nhân lực qua công cụ KPI, nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động của nhân viên trong từng vị trí trong Công ty.

Bảng 2.17: Đánh giá của nhân viên đối với hoạt động đánh giá nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School
(Kém-1, Trung bình-2, Khá-3, Tốt-4, Xuất sắc-5)

Tiêu chí đánh giá	Kém	Trung bình	Khá	Tốt	Xuất sắc	Điểm trung bình
Mức độ thỏa mãn đánh giá của nhân viên	3	35	35	54	8	3.21
Đánh giá mang tính công bằng, công khai	3	36	56	33	7	3.04
Đánh giá mang tính hợp lý	2	20	35	64	14	3.50
Các công thức đánh giá mang tính dễ hiểu, dễ định tính	1	24	67	28	15	3.24
Năng lực của cán bộ đánh giá	10	32	42	26	25	3.18

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Theo kết quả khảo sát Bảng 2.17, về mức độ thỏa mãn về hoạt động đánh giá nhân lực trong các kỳ đánh giá nhận được kết quả hơn 40% nhân

viên cho rằng hoạt động ở mức tốt trở lên và gần 28% cho rằng chưa hợp lý. Số liệu với câu trả lời về đánh giá tính công bằng, công khai cũng khá tương tự với mức độ thỏa mãn của NLD đối với hoạt động đánh giá.

Có 81,48% NLD cảm thấy công tác triển khai đánh giá nhân lực có công thức đánh giá mang tính dễ hiểu, dễ định tính nhưng vẫn có tới hơn 18% NLD thấy các công thức cần được điều chỉnh cho dễ hiểu hơn.

Các mức điểm trung bình của tất cả các tiêu chí không vượt quá được 3.5/5 điểm. Cho thấy công tác triển khai việc đánh giá nhân lực chưa thật sự tốt, đặc biệt khi hoạt động đánh giá mang tính quyết định đến lương thưởng của người lao động.

Có thể thấy rõ, tiêu chí năng lực của cán bộ đánh giá chưa được công bằng và đề cao tính minh bạch, hợp lý. Vì vậy công ty cần chú trọng xây dựng các chính sách đánh giá dễ hiểu, công bằng cho tất cả các phòng ban đảm bảo chất lượng nhân sự được đánh giá.

Song song với đó, tính minh bạch và công khai cần được đề cao trong quá trình đánh giá, đặc biệt giữa các thành viên trong một phòng ban, điều dễ khiến gây ra nghi kỵ và tâm lý cảm thấy đánh giá không thỏa đáng. Về lâu dài, những hạn chế này sẽ gây tâm lý ức chế cho NLD khiến ảnh hưởng đến mong muốn cống hiến cho công việc và hoạt động tham gia đào tạo phát triển nâng cao chất lượng nhân lực của NLD.

2.2.2.5 Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực thông qua hoạt động đãi ngộ nhân lực

Chế độ đãi ngộ về tài chính

Về tiền lương:

Về cơ bản, thu nhập của nhân viên của Omni School đáp ứng được so với mặt bằng tiền lương trong ngành sản xuất phần mềm trong nước. Tiền lương được chi trả cố định vào ngày cuối tháng.

Bảng 2.18: Tiền lương của nhân viên Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School giai đoạn 2018 – 2020

STT	Năm	Tổng tiền lương		Lương bình quân (VND)	
		Số tiền	% tăng	Số tiền	% tăng
1	2018	1,599,000,000	-	20,500,000	-
2	2019	2,494,800,000	35.91%	20,790,000	1.39%
3	2020	2,848,500,000	12.42%	21,100,000	1.47%

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

Về mức lương trung bình của nhân viên công ty theo trên có thể thấy mức thu nhập tăng qua các năm, tỷ lệ tăng 1.39% năm 2019 và 1.47% năm 2020.

Với mức lương trung bình tháng tại Omni School hiện nay ở mức 21,1 triệu đồng/người/tháng - mức lương này hoàn toàn đảm bảo được nhu cầu đời sống hàng ngày của bản thân nhân viên và gia đình.

Đây là một yếu tố tác động tích cực đến tinh thần làm việc và mong muốn ở lại lâu dài với công ty của NLD. Nhờ đó, NLD cũng có tinh thần tham gia các chương trình đào tạo kiến thức chuyên môn và kỹ năng không ngừng để có cơ hội tăng thu nhập. Nhờ đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty.

Về tiền thưởng

Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School ban hành áp dụng quy chế khen thưởng thi đua đối với toàn bộ cán bộ nhân viên của công ty với ngân sách được trích từ chính lợi nhuận của công ty dùng làm quỹ dự phòng và thưởng đột xuất trong năm hoạt động. Mỗi năm ngoài lương, cán bộ nhân viên công ty được nhận tiền khen thưởng cuối năm và tiền thưởng lễ, tết:

Tiền khen thưởng cuối năm: Công ty sẽ thưởng cho những cá nhân có thành tích làm việc xuất sắc trong một năm sẽ được ghi nhận và khen thưởng với mức thưởng có thể lên đến 30,000,000 đồng/cán bộ.

Tiền thưởng lễ, tết: Công ty sẽ thưởng cho cán bộ nhân viên vào những ngày lễ, tết trong năm. Riêng tháng lương thứ 13 sẽ được chi trả kèm với dịp tết dương lịch. Theo quy chế của công ty, tháng lương thứ 13 sẽ được tính bằng tiền lương bình quân của 12 tháng lương mà của cán bộ nhân viên trong năm.

Các khoản tiền thưởng nói chung đều gia tăng một phần không nhỏ cho thu nhập của nhân viên khiến cho nhân viên luôn có động lực làm việc và trau dồi kiến thức kỹ năng của bản thân, phấn đấu nâng cao năng lực bản thân để đạt được các khoản thưởng vào cuối năm.

Tuy nhiên cũng vì chỉ nhận được các khoản thưởng này vào cuối năm nên chưa thật sự thúc đẩy được động lực học tập của nhân viên trong suốt một năm. Công ty nên chia các khoản tiền thưởng theo từng đợt nhằm khuyến khích tinh thần NLD kịp thời trong suốt cả năm nhằm tạo động lực thêm cho NLD nâng cao chất lượng lao động thông qua việc bổ sung kiến thức, kỹ năng để đáp ứng công việc, từ đó nâng cao chất lượng nhân lực công ty.

Chế độ đãi ngộ phi tài chính

Về khen thưởng và kỷ luật

Vào mỗi cuối năm, Omni School thực hiện công tác thi đua khen thưởng dựa trên kết quả lao động của từng cá nhân, tập thể. Đối với mỗi cá nhân được ghi nhận danh hiệu thi đua, NLD có thể nâng lương, cất nhắc lên vị trí cao hơn cùng một khoản tiền thưởng. Sự khen thưởng này góp phần tạo động lực thúc đẩy NLD không ngừng nâng cao năng lực để phấn đấu hoàn thành công việc.

Tuy nhiên, các hoạt động khen thưởng chỉ diễn ra một lần vào cuối năm cùng thời điểm trả tiền thưởng dẫn đến không tạo được động lực liên tục cho NLD trong cả năm. Vì vậy công ty cần linh hoạt hơn trong hoạt động khen thưởng để kịp thời ghi nhận những cống hiến, thành tựu để NLD có thêm

động lực tham gia vào các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của công ty.

Về cơ hội thăng tiến

Bảng 2.19: Đánh giá của nhân viên về cơ hội thăng tiến tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School
(Yếu-1, Trung bình-2, Khá-3, Tốt-4, Xuất sắc-5)

Tiêu chí đánh giá	Tỷ lệ đánh giá					Điểm trung bình
	Yếu	Trung bình	Khá	Tốt	Xuất sắc	
Hiểu và nắm rõ điều kiện thăng tiến	14	30	25	37	29	3.27
Có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc	11	20	41	39	24	3.33
Chính sách thăng tiến công bằng	18	29	15	39	34	3.31
Được khích lệ trong công việc	19	19	35	28	34	3.29

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát của học viên)

Qua bảng trên có thấy hầu hết chính sách thăng tiến của Công ty đều được nhân viên đánh giá mức khá. Cụ thể, tiêu chí nhân viên hiểu và nắm rõ điều kiện thăng tiến được đánh giá 3.27/5 điểm. Tiêu chí nhiều cơ hội thăng tiến đạt mức điểm 3.33/5. Chính sách thăng tiến công bằng được đánh giá 3.31/5 điểm. Cuối cùng, nhân viên đánh giá về mức độ được khích lệ trong công việc đạt 3.29/5 điểm.

Vẫn còn tồn tại nhiều ý kiến bất đồng với chính sách đề bạt bổ nhiệm nhân lực tại công ty do NLD cảm thấy việc bổ nhiệm vẫn còn mang tính chủ quan của quản lý trực tiếp, khiến NLD cảm thấy chán nản, không được ghi nhận đúng sức lực, tâm huyết bỏ ra. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động nâng cao kiến thức và kỹ năng của NLD vì không còn động lực để phát

triển bản thân. Điều này tác động tiêu cực đến chất lượng nhân lực của công ty.

Về việc cải thiện môi trường làm việc

Công ty đã không ngừng đầu tư cơ sở vật chất, mua sắm thiết bị, các phần mềm hỗ trợ phục vụ cho công tác thiết kế và sản xuất. Công ty đã xây dựng các khu vực giải lao, nghỉ ngơi ăn uống tại khu vực riêng trong văn phòng làm việc. Công ty cũng chủ đích xây dựng văn phòng theo hướng khuyến khích tinh thần vận động bằng cách bố trí các loại bàn làm việc có tính tương tác cao, các bàn làm việc vừa có thể đứng vừa có thể ngồi làm việc, các phòng học đứng dành cho các cuộc họp nhanh giúp nhân viên dễ dàng di chuyển và tương tác nhanh chóng, đồng thời giảm thiểu thời gian ngồi liên tục, góp phần cải thiện sức khỏe và sự dẻo dai.

Môi trường và điều kiện làm việc thoải mái là yếu tố hỗ trợ CBNV phát huy năng lực, trí lực và đồng thời duy trì được thể lực tốt và tinh thần làm việc, từ đó nâng cao chất lượng năng lực làm việc của Công ty.

2.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.3.1 Các yếu tố bên trong

2.3.1.1 Mục tiêu và chiến lược phát triển của công ty

Với đích đến mà công ty đề ra là đạt mục tiêu về năng suất, chất lượng lao động CNTT, sản xuất phần mềm tại Việt Nam đạt tới trình độ của các nước tiên tiến trong khu vực và thế giới. Tiên tới việc thực hiện được mục tiêu chất lượng nhân lực đến năm 2025, trong ngắn hạn 3 năm tới công ty đề ra mục tiêu phải đảm bảo mỗi nhân viên trong công ty hàng năm phải tham gia ít nhất 5 khóa học kỹ năng thiết yếu đối với mỗi vị trí công việc, điểm thi TOEIC hàng năm phải đạt mức tối thiểu 650 trở lên. Tăng thêm 20% số lượng chứng chỉ quốc tế về đào tạo phần mềm trên tổng số chứng chỉ đang có.

Vì vậy, nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp là yêu cầu bắt buộc để công ty có thể hoàn thành mục tiêu và chiến lược đã đề ra.

2.3.1.2 Cơ sở vật chất, kỹ thuật của doanh nghiệp

Là một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghệ giáo dục, và áp dụng các công nghệ mới, tiên tiến nhất của thế giới vào trong sản phẩm của mình, điều này đòi hỏi công ty phải nhanh chóng nâng cao hơn nữa chất lượng nhân lực của mình để đáp ứng và khai thác triệt để các công nghệ mà công ty đang sử dụng. Điều này đặt ra yêu cầu rất lớn về việc cần phải đảm bảo về chất lượng nhân lực trong công ty. Yêu cầu về trình độ chuyên môn, kỹ năng cũng như tác phong tương thích với yêu cầu của dây chuyền công nghệ không chỉ hiện tại mà cả thời gian tới.

2.3.1.3 Tình hình tài chính cho hoạt động tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ nhân lực

Nâng cao chất lượng nhân lực là một nhu cầu thiết yếu đối với mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên mọi hoạt động và quyết định về nhân sự đều phải dựa trên tình hình tài chính thực tế của doanh nghiệp. Thời điểm mới thành lập, công ty chưa thể dành nhiều quỹ cho các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực, đây cũng là lẽ tất yếu. Cùng với thời gian, ngân sách dành cho các hoạt động nâng cao chất lượng cũng phát triển và gia tăng cùng sự lớn mạnh của công ty, và chắc chắn sẽ còn gia tăng hơn nữa trong thời gian sắp tới.

Trong thời gian tới, với tình hình tài chính đang ngày càng khả quan của công ty sẽ tạo điều kiện để công ty có thể đẩy mạnh đầu tư hơn cho công tác nâng cao chất lượng nhân lực của công ty.

Chính văn hóa doanh nghiệp sẽ tạo động lực và môi trường để hình thành các giá trị mới, phù hợp với yêu cầu hiện tại và tương lai, định hướng suy nghĩ và hành động của các thành viên sao cho phát huy được cao nhất ưu thế sẵn có của nội lực, đồng thời khơi dậy và thúc đẩy sự phát triển của các

nguồn lực mới. Vì vậy, tinh thần học tập, nâng cao trình độ trong doanh nghiệp được đề cao và nhận thức đúng đắn sẽ là lợi thế cho đào tạo, nâng cao chất lượng nhân lực.

2.3.2 Các yếu tố bên ngoài

2.3.2.1 Yếu tố chính trị, pháp luật và kinh tế văn hóa xã hội

Năm 2020, kinh tế thế giới và liên kết kinh tế quốc tế diễn biến phức tạp, nhiều rủi ro, đan xen giữa các mảng màu "sáng", "tối". Dịch Covid-19 dù đặt ra nhiều thách thức mới nhưng cũng làm sâu sắc thêm những xu thế liên kết diễn ra những năm qua, đồng thời đẩy nhanh một số xu thế mới.

Trước hết, liên kết kinh tế quốc tế tiếp tục được thúc đẩy sâu rộng. Nội bật là việc ký và thực thi các hiệp định thương mại tự do (FTA); thúc đẩy thương lượng, ký hiệp định về những vấn đề mới như kinh tế số, thương mại điện tử...; xây dựng và thông qua những định hướng hợp tác dài hạn. Thứ hai, nội hàm hợp tác và liên kết kinh tế được điều chỉnh sâu sắc, gắn với phát triển bền vững, bao trùm và quá trình số hóa. Thứ ba, xu hướng điều chỉnh các chuỗi cung ứng, dịch chuyển các hoạt động đầu tư, kinh doanh được đẩy mạnh hơn song không đơn giản và dễ dàng.

Tình hình này tác động nhiều chiều đến Việt Nam, nhất là khi nước ta bước vào giai đoạn hội nhập và liên kết sâu rộng. Chủ động, tích cực tham gia hiệu quả các liên kết kinh tế quốc tế tạo cơ hội giúp chúng ta tiếp tục đa dạng hóa thị trường, đối tác, thu hút nguồn lực để phát triển, tranh thủ các xu hướng lớn hiện nay, nhất là tại châu Á - Thái Bình Dương, nhằm phục hồi và tăng trưởng nhanh, bền vững. Việc đảm nhiệm vai trò Chủ tịch Hiệp hội các quốc gia Đông - Nam Á (ASEAN) năm 2020, Chủ tịch Hội đồng Liên nghị viện ASEAN (AIPA) 2020 và Ủy viên không thường trực Hội đồng Bảo an Liên hợp quốc nhiệm kỳ 2020 - 2021 giúp chúng ta phát huy tiếng nói trong

các khuôn khổ đa phương, cùng các đối tác tham gia quá trình định hình các cấu trúc, xây dựng luật lệ kinh tế - thương mại phù hợp lợi ích chung.

Báo cáo tổng kết thực hiện Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội (KT - XH) 10 năm 2011 - 2020, xây dựng Chiến lược phát triển KT - XH 10 năm 2021 - 2030 đã khẳng định: “Phát triển nguồn nhân lực được đẩy mạnh, nhất là nhân lực chất lượng cao, gắn kết chặt chẽ hơn với nhu cầu thị trường; phát triển và ứng dụng khoa học, công nghệ đạt kết quả tích cực”. Báo cáo cũng chỉ ra hạn chế, yếu kém: “Chất lượng nguồn nhân lực, nhất là nhân lực chất lượng cao chưa đáp ứng yêu cầu phát triển”, “Khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo chưa thật sự trở thành động lực phát triển”.

Nhân lực là nhân tố quyết định nhất đối với sự phát triển của mỗi quốc gia. Trình độ phát triển của nguồn nhân lực là một thước đo chủ yếu sự phát triển của các quốc gia. Vì vậy, các quốc gia trên thế giới đều rất coi trọng phát triển nguồn nhân lực. Trong thế kỷ XX, đã có những quốc gia nghèo tài nguyên thiên nhiên, nhưng do phát huy tốt nguồn nhân lực nên đã đạt được thành tựu phát triển kinh tế - xã hội, hoàn thành công nghiệp hoá và hiện đại hoá chỉ trong vài ba thập kỷ.

Ở nước ta, Đảng và Nhà nước luôn khẳng định quan điểm coi con người là trung tâm của sự phát triển, của công cuộc xây dựng và bảo vệ Tổ quốc. Hiện nay, trong điều kiện đẩy mạnh công nghiệp hoá và hội nhập quốc tế, phát triển nhân lực được coi là một trong ba khâu đột phá của chiến lược chuyển đổi mô hình phát triển kinh tế - xã hội của đất nước; đồng thời, phát triển nhân lực trở thành nền tảng phát triển bền vững và tăng lợi thế cạnh tranh quốc gia.

Việc phát triển nhân lực, một mặt, cần phải có tầm nhìn chiến lược phát triển tổng thể và dài hạn, nhưng đồng thời, trong mỗi thời kỳ nhất định, cần xây dựng những định hướng cụ thể, để từ đó đánh giá thời cơ, thách thức,

những khó khăn, hạn chế và nguyên nhân... đề ra mục tiêu và giải pháp phát triển thích hợp cho giai đoạn đó phù hợp với bối cảnh kinh tế-xã hội trong nước và quốc tế.

2.3.2.2 Sự phát triển về hệ thống giáo dục đào tạo

Để có nguồn nhân lực có khả năng đáp ứng được yêu cầu của công nghiệp hóa và hiện đại hóa, cần phải phát triển một hệ thống đào tạo có khả năng cung cấp cho xã hội một đội ngũ nhân lực đông đảo, có trình độ cần thiết theo một cơ cấu thích hợp, có khả năng thích ứng nhanh với mọi biến đổi của môi trường có trình độ toàn cầu hóa ngày càng cao. Đồng thời, có khả năng thường xuyên cập nhật các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho đội ngũ lao động của đất nước. Vì vậy lâu nay, Đảng và Nhà nước luôn xác định: Giáo dục và đào tạo là quốc sách hàng đầu và chi phí cho giáo dục và đào tạo ngày một tăng, các trường trung học chuyên nghiệp và dạy nghề ngày càng được mở rộng.

Nâng cao chất lượng nhân lực của một doanh nghiệp phụ thuộc vào môi trường giáo dục quốc gia, môi trường giáo dục tốt sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng nhân lực và ngược lại sẽ gây ra sự bất cập về hệ thống giáo dục như: Chương trình cũng như nội dung kiến thức, phương pháp đào tạo sẽ là yếu tố hạn chế, gây khó khăn khi doanh nghiệp muốn nâng cao chất lượng nhân lực.

2.3.2.3 Thị trường lao động

Việt Nam vẫn đang là một nước có dân số trẻ, số người đến tuổi lao động ngày càng tăng. Dân trí cũng ngày càng được nâng lên. Các cơ sở giáo dục được mở ngày càng nhiều. Đây chính là các yếu tố môi trường thuận lợi để tăng cường về lao động và góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho mỗi doanh nghiệp. Tuy nhiên, ý thức tổ chức kỷ luật của một bộ phận lao động không nhỏ chưa theo kịp với trình độ của khoa học công nghệ. Xuất

phát điểm của nền kinh tế là đi lên từ ngành nông nghiệp, nên đây sẽ là khó khăn trở ngại cho các doanh nghiệp khi sử dụng một bộ phận lao động chưa được rèn tư duy tác phong kỷ luật công nghiệp. Nhân lực Việt Nam vẫn được đánh giá là chi phí lao động thấp so với khu vực và trên thế giới. Cơ cấu dân tương đối giữa nam và nữ. Lao động trẻ chiếm tỷ lệ cao, được đào tạo bài bản và có ý thức tổ chức kỷ luật trong lao động. Các yếu tố này nếu được phát huy và sử dụng hiệu quả thì sẽ tạo lợi thế về cạnh tranh lao động trong các ngành.

Nhân lực Việt Nam nói chung vẫn còn gặp nhiều khó khăn về ngoại ngữ, tính tự giác và tính tự chịu trách nhiệm trong công việc chưa thật sự cao. Sự khác biệt về văn hóa, tôn giáo, tín ngưỡng cũng tạo ra các rào cản nhất định cho nguồn nhân lực Việt Nam tham gia vào hội nhập kinh tế quốc tế.

2.4 Đánh giá chung về hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School

2.4.1 Những thành tựu

Qua kết quả tổng hợp và phân tích ở trên về thực trạng nhân lực và công tác nâng cao nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School ở trên cho thấy những kết quả đáng được ghi nhận như dưới đây:

Thứ nhất, chất lượng nhân lực của Công ty được đánh giá tương đối khá cao. Mức độ nhận thức nhanh nhạy là một trong những ưu thế khi Công ty muốn đào tạo và phát triển nhân lực. Đặc biệt là đội ngũ nhân viên trong Công ty đều là người trẻ tuổi, chưa có gia đình, có tinh thần cống hiến và có ý thức về trách nhiệm của bản thân cũng như trung thực với công việc.

Thứ hai, quy trình tuyển dụng của công ty được xây dựng tương đối đầy đủ và gọn nhẹ, các bước tuyển dụng được phân định rõ ràng. Mô tả công việc cho từng vị trí về cơ bản đã được xây dựng cho hầu hết các vị trí trong công ty, làm cơ sở để tìm và chọn đúng đối tượng tuyển dụng.

Thứ ba, công tác bố trí sử dụng nhân lực đã bố trí sử dụng nhân sự đúng chuyên ngành của nhân viên, phát huy được sở trường và tạo động lực cho nhân viên.

Thứ tư, công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhân viên đã bắt đầu được chú trọng về cả thời gian và ngân sách dành cho công tác này. Nội dung và chương trình đào tạo được định hướng đến việc nâng cao năng lực của số đông cán bộ nhân viên và tạo cán bộ nguồn cho công ty.

Thứ năm, công tác đãi ngộ của công ty đã được xây dựng, tiến hành đầy đủ về chế độ lương, thưởng và các khoản phụ cấp, phúc lợi tuân thủ Luật Lao động. Chế độ đãi ngộ đã bước đầu góp phần tạo động lực cán bộ nhân viên làm việc, kích thích mong muốn học hỏi bản thân và giữ chân nhân tài.

Thứ sáu, tính đến thời điểm hiện tại, quan hệ lao động của công ty vẫn luôn hài hòa, lành mạnh và chưa xảy ra tranh chấp lao động hay đình công.

Tất cả những ưu điểm trên góp phần kích thích, thu hút NLD nâng cao tinh thần trách nhiệm, say mê hơn với công việc của mình và luôn hướng đến tự đào tạo nhằm nâng cao kiến thức, kỹ năng của bản thân để đáp ứng được nhu cầu của công ty ngày càng cao.

2.4.2 Những hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1 Những hạn chế còn tồn tại

Những hạn chế trong kiến thức, kỹ năng và thái độ của NLD

Nhân lực của Công ty nhiều người chưa có năng lực thật sự, chất lượng nhân lực chưa hài hòa giữa kiến thức và kỹ năng. Một số nhân viên có trình độ chuyên môn kỹ thuật cao nhưng lại thiếu các kỹ năng hỗ trợ công việc.

Kỹ năng làm việc chuyên nghiệp còn yếu và cần công ty chú trọng phát triển kỹ năng này cho nhân viên để thuận lợi trong quá trình hội nhập, cần bổ sung các lớp chuyên sâu về hoạt động giao tiếp với khách hàng trong và ngoài

nước, tập trung vào văn hóa, tập tính, tín ngưỡng của từng quốc gia hướng đến.

Một bộ phận nhân lực thiếu tinh thần trách nhiệm trong thực thi công vụ, ý thức chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm.

Một số bộ phận nhân lực khác thì lại có tư tưởng tự bằng lòng với trình độ hiện có của bản thân, không nỗ lực tham gia học tập nâng cao trình độ, vì vậy khi xử lý công việc còn lúng túng và thiếu sai sót.

Những hạn chế trong công tác nâng cao nhất lượng nhân lực

Thứ nhất, hoạt động quy hoạch, bố trí nhân lực cần được điều chỉnh linh hoạt hơn. Đội ngũ nhân lực phát triển trình độ chưa đồng đều trong phòng ban, việc một số ít nhân viên có kiến thức tốt, kinh nghiệm dày dặn phải "gánh team" là chuyện thường thấy ở công ty sản xuất phần mềm. Bố trí sử dụng chưa đồng đều chất lượng nhân lực giữa các phòng ban, vị trí khi có nhân sự nghỉ việc tạm thời và vĩnh viễn.

Thứ hai, công tác tuyển dụng còn nhiều hạn chế trong việc xác định nhu cầu và tiêu chí tuyển dụng, do đó hiệu quả tuyển dụng chưa cao. Tiêu chí tuyển dụng chọn người còn nhiều bất cập, chưa chú trọng hài hòa giữa việc đánh giá kiến thức và kỹ năng, phẩm chất của người ứng tuyển. Kiến thức, kỹ năng phỏng vấn của một bộ phận làm công tác tuyển dụng chưa thật sự đáp ứng được công việc.

Thứ ba, công tác đánh giá NLD chưa đánh giá được mặt mạnh, mặt yếu của nhân viên, mới dựa chủ yếu vào tay nghề, chuyên môn mà chưa triển khai đánh giá về năng lực phẩm chất nghề nghiệp.

Công tác đề bạt còn chủ yếu mang tính cá nhân của người quản lý trực tiếp. Một số cá nhân được cất nhắc là do quan hệ tốt với cấp trên, điều này làm cho môi trường làm việc không lành mạnh, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tự nâng cao năng lực của nhân viên.

Thứ tư, hoạt động đãi ngộ chưa thật sự nổi bật và thu hút được NLD tham gia nâng cao chất lượng nhân lực. Công tác trả lương, thưởng chưa kịp thời, đồng bộ, đa dạng và được xây dựng thành một hệ thống cụ thể dẫn đến hậu quả chưa khuyến khích được người lao động nâng cao trình độ năng lực.

2.4.2.2 Nguyên nhân

Một là, NLD đa số còn non trẻ, chưa được đào tạo chuyên môn, thiếu kinh nghiệm làm việc. Lực lượng quản lý vẫn còn thiếu sót về dẫn đến mức độ đáp ứng về yêu cầu và chất lượng công tác quản lý còn thấp.

Hai là, công tác tuyển dụng công ty chưa có chính sách rõ ràng về thu hút và trọng dụng nhân tài. Quy định trong công tác tuyển dụng nhân lực hiện tại mới chỉ quan tâm đến điều kiện cần là bằng cấp, các đánh giá nhận xét mới từ ý kiến cá nhân của người phỏng vấn, chưa có các hệ thống bài kiểm tra chính chu về các kỹ năng, năng lực xử lý tình huống thực tế, khả năng làm việc độc lập, khả năng hoạt động nhóm, khả năng giao tiếp. Người tuyển dụng chưa được đào tạo bài bản về kiến thức, kỹ năng tuyển dụng gây nên thất thoát nhân lực có kỹ năng và phẩm chất tốt.

Ba là, công tác đào tạo, bồi dưỡng chưa thật sự được chú trọng do kinh phí đầu tư cho đào tạo còn ít, kế hoạch được lập nhưng chưa đủ kinh phí để xây dựng lộ trình đào tạo chi tiết cho từng khóa học về trình độ, chuyên môn và kỹ năng cho người lao động học tập, đảm bảo phù hợp với năng lực nhân viên.

Bốn là, việc bố trí, sử dụng nhân lực chưa phát huy được năng lực, trình độ, sở trường hay nguyện vọng của nhân lực. Bố trí chưa đồng đều chất lượng nhân lực giữa các phòng ban, vị trí khi có nhân sự nghỉ việc tạm thời và vĩnh viễn. Công ty cần lắng nghe thêm về nguyện vọng của nhân viên để có những hoạt động sắp xếp, bố trí sử dụng nhân lực phù hợp với trình độ và năng lực của nhân viên, tạo điều kiện thúc đẩy cho người lao động phát triển năng lực bản thân góp phần nâng cao chất lượng nhân lực của công ty.

Năm là, công tác đánh giá cán bộ công nhân viên chỉ diễn ra vào cuối năm. Điều này sẽ dẫn đến việc đánh giá nhân viên không hoàn toàn chính xác. Việc đánh giá nhân lực hiện nay chưa phản ánh đúng, thực chất phẩm chất và năng lực của nhân viên. Các tiêu chí còn chung chung, nặng về ý kiến cá nhân của người đánh giá, dẫn đến kết quả đánh giá thiếu công bằng. Công thức, tiêu chuẩn đánh giá còn mang tính chung chung cho toàn bộ nhân viên trong công ty, dẫn đến một số bất cập giữa các phòng ban.

Sáu là, công tác đãi ngộ trả lương, thưởng, phúc lợi chưa kịp thời dẫn đến hệ quả chưa khuyến khích được người lao động nâng cao trình độ năng lực. Chưa có nhiều các chính sách đãi ngộ về cử đi học, về khen thưởng và tinh thần... chưa thực hiện một cách đồng bộ và xây dựng thành một hệ thống cụ thể. Các hình thức khen thưởng chưa đa dạng, chính sách đãi ngộ phi tài chính chưa thu hút được NLD tập trung phấn đấu nâng cao trình độ, kỹ năng và phẩm chất nghề nghiệp.

Tổng kết trên đây là những ưu điểm và những hạn chế còn tồn tại trong quá trình nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School trong những năm qua. Để có thể thực hiện thành công và hiệu quả hơn nữa những mặt mạnh của mình, đồng thời phải nghiêm túc xem xét phân tích kỹ lưỡng những nhược điểm thiếu sót để tìm ra những biện

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL

3.1 Định hướng phát triển nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school

3.1.1 Phương hướng nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty đến năm 2025

Trong những năm gần đây thị trường nhân lực của ngành CNTT hết sức sôi động. Nhu cầu tăng đáng kể liên tục các năm. Theo số liệu của tổng cục thống kê, số doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này (tính gộp cả ngành công nghệ phần mềm, nội dung số, phần cứng điện tử và dịch vụ CNTT) năm 2017 tăng 16,01% so với năm 2016. Cùng ước tính trong năm 2017, tổng số lao động thuộc ngành khoảng 992.000 người (tăng 22.5% so với năm 2016).

Sôi động là vậy nhưng các chuyên gia đánh giá lao động ngành CNTT Việt Nam chỉ mới được đánh giá cao về tiềm năng nhưng chưa thực sự đáp ứng nhu cầu của CMCN 4.0. Đánh giá này đi từ một thực tế buồn là dù nhân lực CNTT hiện nay có chất lượng đầu vào cao và tăng dần, chất lượng đào tạo được nâng lên, nhưng năng suất lao động chưa cao do hạn chế về kỹ năng mềm, ngoại ngữ và thực hành.

Dù bước đầu Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School đã đạt được những thành công nhất định trong ngành công nghệ, tuy nhiên với xu thế ở toàn cầu nói chung và Việt Nam nói riêng đều chú trọng phát triển mạnh mẽ về công nghệ trong hoạt động sản xuất kinh doanh, phục vụ đời sống để đáp ứng được yêu cầu của thị trường nước ngoài. Ngoài những kiến

thức, kỹ năng lập trình với các kiến thức nền tảng vững chắc, kinh nghiệm, kỹ năng xử lý linh hoạt và sáng tạo, nguồn nhân lực công ty cần phải có những kỹ năng làm việc toàn cầu, với những tác phong chuyên nghiệp, cập nhật các thành tựu khoa học tiên tiến nhất, và luôn phải đảm bảo sức khỏe bền bỉ để đáp ứng được khối lượng công việc khổng lồ từ các dự án trong các điều kiện khắc nghiệt ở nước ngoài.

Với nhiệm vụ trước mắt được đặt ra như vậy, Công ty xác định phương hướng phát triển nhân lực trong thời gian tới cụ thể như sau:

Một là, tiếp tục nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên toàn Công ty về vai trò của con người trong lao động – sản xuất và tầm quan trọng của việc phát triển nhân lực, coi trọng nhân tố con người, tiếp tục đầu tư phát triển con người, quản lý, khai thác và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực con người.

Hai là, chiến lược phát triển nhân lực về dài hạn, đủ mạnh cả về chất và lượng, trong các hoạt động xây dựng thu hút, tuyển dụng và đào tạo nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển của Công nghệ trong tương lai, có đủ năng lực cạnh tranh trong thời kỳ Công nghệ 4.0. Trong đó, tập trung xây dựng đội ngũ lãnh đạo, quản lý vững mạnh về năng lực và phẩm chất, nâng cao năng lực làm việc cho đội ngũ lập trình viên trực tiếp sản xuất.

Ba là, có những cơ chế, chính sách phù hợp trong bố trí, đánh giá, sử dụng nhân lực để người lao động phát huy tối năng lực, khuyến khích người lao động NLD học tập, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Bốn là, có những đãi ngộ hợp lý đối với những nhân viên giỏi và chất lượng, tạo cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp, hình thành sự gắn bó mật thiết giữa họ với Công ty. Đồng thời làm tốt công tác chăm lo đời sống CBNV trong toàn Công ty về mọi chế độ theo quy định của Nhà nước cụ thể như: tiền lương, tiền thưởng, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp, bảo hộ lao động,... và các chính sách cơ chế hỗ trợ NLD trong cuộc sống.

3.1.2 Mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school đến năm 2025

Hoạt động đầu tư vào các lĩnh vực công nghệ cao hiện đang là xu hướng không chỉ ở Việt Nam mà còn diễn ra trên toàn cầu, đứng trước những thách thức mới, bối cảnh thế giới mới đang ngày một thay đổi chóng mặt với xu hướng phát triển chú trọng công nghệ 4.0 – Trong bản chiến lược phát triển 2021 - 2025 do Ban lãnh đạo công ty đề ra và công bố vào đầu cuối năm 2020, Omni School đặt mục tiêu đến năm 2025, mỗi năm công ty sẽ tuyển dụng, tạo ra từ 100 - 200 việc làm và cơ hội phát triển nghề nghiệp cho các kỹ sư trẻ Việt Nam với công việc mang quy mô toàn cầu đáp ứng nhu cầu thị trường thế giới về phát triển công nghệ.

Song song với mục tiêu tăng trưởng về số lượng, chất lượng là một trong những ưu tiên được Công ty chú trọng nhằm bảo đảm được sự phát triển mạnh trên thị trường Việt Nam và vươn xa ra thị trường thế giới.

Công ty cũng đề ra mục tiêu vào năm 2025, đạt mục tiêu về năng suất, chất lượng lao động CNTT, sản xuất phần mềm tại Việt Nam đạt tới trình độ của các nước tiên tiến trong khu vực và thế giới.

Để bước tới việc thực hiện được mục tiêu chất lượng nhân lực đến năm 2025, trong ngắn hạn 3 năm tới công ty đề ra mục tiêu phải đảm bảo mỗi nhân viên trong công ty hàng năm phải tham gia ít nhất 5 khóa học kỹ năng thiết yếu đối với mỗi vị trí công việc, điểm thi TOEIC hàng năm phải đạt mức tối thiểu 650 trở lên. Tăng thêm 20% số lượng chứng chỉ quốc tế về đào tạo phần mềm trên tổng số chứng chỉ đang có.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Omni School

3.2.1 Nâng cao chất lượng hoạt động tuyển dụng và thu hút nhân tài

Công tác tuyển dụng và thu hút nhân tài có thể nói là nền tảng, cơ sở cho những hoạt động tiếp theo trong quá trình quản trị nhân lực cũng như sự thành công của doanh nghiệp trong tương lai. Chất lượng đầu vào của nhân

lực tốt là điều kiện tiên đề giúp cho việc quy hoạch nhân lực hiệu quả. Đồng thời, công tác tuyển dụng và thu hút nhân tài cũng giúp cho việc đào tạo nhân lực diễn ra nhanh chóng và hiệu quả.

Hiện nay công tác tuyển dụng nhân sự của Omni School chưa được quan tâm đúng mức, Công ty mới chỉ xác định được nguồn tuyển mộ còn chưa có chiến dịch cụ thể thu hút được nhiều đơn xin việc đến với Công ty, do đó ngăn cản tính đa dạng phong phú trong tuyển chọn sau này. Chính vì vậy đã đến lúc Omni School cần nhanh chóng gia nhập thị trường nguồn nhân lực cấp cao hiện nay, để có thể tìm kiếm cho mình những cán bộ kỹ thuật lành nghề cũng như những cán bộ quản lý tài ba.

Để có một kết quả tuyển dụng và thu hút nhân tài tốt thì doanh nghiệp cần chú trọng nâng cao từng bước của quá trình tuyển dụng như sau:

Một là, đảm bảo tính kịp thời và chính xác của hoạt động xác định nhu cầu và tiêu chí tuyển dụng.

Xác định được nhu cầu và tiêu chí tuyển dụng là hoạt động có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả đầu ra của hoạt động tuyển dụng. Công ty cần xây dựng định biên nhân sự của từng vị trí công việc dựa trên chiến lược phát triển kinh doanh của công ty nói chung và chiến lược phát triển nhân lực từng giai đoạn. Với từng vị trí công việc cũng cần xây dựng được mô tả công việc đầy đủ những thông tin yêu cầu ứng viên cần có như trình độ kiến thức, mức độ thuần thục các kỹ năng cần thiết hay các phẩm chất đạo đức để có cơ sở lựa chọn ra những ứng viên tiềm năng và đạt yêu cầu của vị trí.

Hai là, cải thiện các nội dung kiểm tra, sát hạch trong khâu tuyển dụng, liên tục cập nhật, đổi mới cho phù hợp với tình hình thực tiễn.

Các nội dung kiểm tra và sát hạch có vai trò quan trọng trong việc đánh giá ứng viên, do đó nếu công tác đánh giá có mức độ chính xác càng cao thì khả năng tuyển được nhân lực phù hợp càng lớn. Hiện nay, Công ty không có

bộ phận chuyên trách xây dựng các bài kiểm tra, sát hạch ứng viên đến tuyển dụng, do đó, Công ty có thể thuê các chuyên gia, các Công ty chuyên về nhân sự thực hiện theo yêu cầu của mình, định kì kiểm tra lại các nội dung và sửa đổi, bổ sung phù hợp.

Việc bổ sung hình thức kiểm tra này như một phần của quá trình tuyển dụng sẽ làm gia tăng thời gian và chi phí tuyển chọn của tổ chức nhưng sẽ đánh giá được ứng viên dựa trên nhiều khía cạnh khác nhau về kiến thức, kỹ năng và phẩm chất của người tuyển dụng và dự kiến được đúng hơn về khả năng làm việc của ứng viên trong tương lai. Vì vậy biện pháp này xứng đáng vì có thể tăng hiệu quả trong dài hạn. Đồng thời, tùy vào từng vị trí, hệ thống các bài kiểm tra cũng cần được thay đổi cho phù hợp mô tả công việc của vị trí đó.

Ba là, khai thác tối đa các nguồn tuyển dụng.

Các nguồn tuyển dụng thì nhiều nhưng Công ty chưa thực sự tận dụng và khai thác tối đa được các nguồn tuyển đó. Công ty mới chỉ tiếp cận các nguồn tuyển thông qua một số website tuyển dụng, thông qua sự giới thiệu của các thành viên công ty. Chính vì thế đã bỏ qua nhiều nguồn tuyển dụng dồi dào khác như: các sinh viên có năng lực chuyên môn đang chuẩn bị ra trường, các ứng viên được giới thiệu qua hội chợ việc làm, các buổi tư vấn hướng nghiệp,...

Để tận dụng các nguồn này, công ty có thể thông qua các mối quan hệ với các trường đại học, cao đẳng,... để tìm kiếm các sinh viên khá – giỏi nhận thêm sinh viên vào thực tập để tuyển dụng khi sinh viên đó ra trường, cử người tham gia các hội chợ việc làm để tuyển được những nhân lực như mong muốn.

Bốn là, đầu tư để tạo nguồn tuyển dụng, nâng cao chất lượng nhân lực ngay từ khâu tuyển dụng.

Sinh viên, đặc biệt là sinh viên mới ra trường thường thích thú và nhiệt tình khi làm việc, mong muốn được thể hiện bản thân trong công việc. Bên cạnh đó là sự năng động, sức trẻ, nhiệt huyết, lòng yêu nghề, tinh thần học hỏi, không ngại khó khăn,... Những yếu tố đó có tác dụng rất đáng kể đối với chất lượng lao động. Sử dụng được nguồn tuyển dụng này sẽ đem lại hiệu quả không nhỏ trong công việc, đặc biệt là tuyển dụng thì đây sẽ là nguồn tuyển dụng chất lượng cao và rất dồi dào.

Trên thực tế việc tiếp nhận sinh viên thực tập tại Công ty là không nhiều và Công ty cần có kế hoạch tiếp nhận sinh viên thực tập để đầu tư cho nguồn đối tượng này. Những sinh viên khi đến Công ty thực tập sẽ được giao nhiệm vụ cụ thể và đánh giá kết quả được giao, từ đó, Công ty sẽ chọn ra những sinh viên giỏi, có năng lực, có tiềm năng. Sau khi kết thúc đợt thực tập, Công ty có thể chiêu mộ những sinh viên đó về làm cho mình. Ngoài ra, do đã thực thực tập tại Công ty nên những sinh viên này đã có những hiểu biết nhất định về Công ty, công việc, tương đối biết việc và sẽ nhanh chóng bắt kịp tiến độ công việc khi làm việc chính thức. Công ty sẽ đỡ mất thời gian và kinh phí cho việc tuyển dụng.

Bên cạnh đó, Công ty cũng nên có quan hệ chặt chẽ với các trường có giảng dạy những môn học phù hợp với các ngành hoạt động của mình. Hằng năm, Công ty có thể liên hệ với nhà trường để có tổ chức các hội việc làm để tạo cơ hội cho sinh viên tham gia tuyển dụng, hoặc có thể nhờ nhà trường giới thiệu cho những sinh viên giỏi, có tiềm năng, tiếp cận những sinh viên đó và chọn ra những ứng viên phù hợp.

Năm là, cần nhắc đến việc thuê các công ty săn đầu người cho các vị trí tuyển dụng quản lý và các vị trí kỹ thuật đặc thù quan trọng.

Thực tế cho thấy nguồn hồ sơ các ứng viên tiềm năng của các công ty này là rất lớn. Vậy nên với những vị trí quan trọng, với một cái giá phải chăng thì sự đầu tư này là hợp lý.

3.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động bố trí và sử dụng nhân lực

Vấn đề bức thiết đối với Công ty là cần làm thế nào để quản lý và sử dụng đạt hiệu quả nhân lực ấy. Bởi nhân lực không chỉ là yếu tố đầu vào của quá trình sản xuất mà còn là nguồn dự trữ chất xám của Công ty. Do đó, hoạt động này đòi hỏi phải được sử dụng một cách hợp lý, được nuôi dưỡng và phát triển đúng mức vì nó quyết định tới sự phát triển lâu dài của Công ty. Công ty cần khai thác nhân lực trên quan điểm phát triển, tức là tạo cơ hội để nhân lực đó phát triển những khả năng tiềm tàng sẵn có thông qua việc luôn lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân viên, tạo động lực kích thích NLD phát huy năng lực và phát triển chất lượng nhân lực bản thân.

Để có thể làm được như vậy, Công ty cần tạo điều kiện cho nhân viên làm việc một cách tốt nhất thông qua các hoạt động sau:

Thực hiện phân tích công việc, xây dựng hoàn chỉnh hệ thống: Bản mô tả công việc, bản tiêu chuẩn thực hiện công việc, bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc.

Việc xây dựng hệ thống này có vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng suất lao động, đặc biệt, nó có ý nghĩa quan trọng trong công tác quản trị nhân lực cũng như quy trình tuyển dụng.

Hệ thống này sẽ giúp sắp xếp, bố trí lại bộ máy tổ chức, công việc để giảm bớt những chức danh chưa hợp lý, tìm ra những chức danh, vị trí còn thiếu hoặc không cần thiết để bộ máy tổ chức gọn nhẹ, giảm bớt những chi phí không cần thiết về nhân sự, hiệu quả công việc được nâng cao do đúng người đúng việc.

Đồng thời, hệ thống trên cũng giúp Công ty tuyển dụng người đúng việc, đánh giá chính xác hiệu quả làm việc, mức độ phù hợp với công việc của người lao động để có sự bố trí và sắp xếp lao động hợp lý, có các chính sách đãi ngộ xứng đáng với những gì mà người lao động bỏ ra, tạo động lực lao động thông qua những thông tin mà hệ thống cung cấp, NLD thấy được những cơ hội thăng tiến, phát triển của mình do đó họ tích cực hoàn thiện mình.

Bố trí và sử dụng nhân lực nhóm một cách hiệu quả

Hiện các nhân viên trong công ty được phân chia thành các nhóm làm việc, đặc biệt là đối với nhân viên kinh doanh và sản xuất của dự án. Nhưng hoạt động của các nhóm này chưa được hiệu quả và nên có những thay đổi cải tiến về nhóm làm việc:

- Sắp xếp bố trí nhân lực đồng đều và hợp lý trong từng nhóm hỗ trợ dự án, đảm bảo xác định được số lượng mức độ chất lượng nhân lực từng level trong nhóm hợp lý, tránh trường hợp quá dư thừa hay quá thiếu hụt nhân lực có trình độ cao trong một nhóm làm công việc bị quá tải, không đáp ứng được yêu cầu của dự án, khiến NLD phải tăng ca trong thời gian dài, gây ảnh hưởng đến tâm lý công hiến và nâng cao chất lượng năng lực của NLD.

- Song song với đó, luôn chuẩn bị sẵn lực lượng nhân sự dự phòng hỗ trợ cần thiết khi có các biến động về nhân sự (nghỉ đột xuất theo chế độ hoặc vĩnh viễn).

Tạo cơ hội để phát triển và khai thác tiềm năng nhân viên

Sau khi đánh giá được năng lực nhân viên, Công ty nên giao việc để nhân viên có cơ hội phát huy khả năng của bản thân và đây cũng chính là cơ hội để họ tự khẳng định thông qua các biện pháp sau:

- Sắp xếp bố trí NLD vào các công việc có tính quan trọng, có tính thách thức để thúc đẩy phát triển năng lực của nhân viên, giao cho họ chịu

trách nhiệm hẳn một khâu nào đó trong công việc. Đồng thời có những biện pháp hỗ trợ tích cực và giúp đỡ kịp thời để nhân viên cảm thấy tự tin hơn vì được giao việc và quan tâm.

- Bố trí lao động phù hợp với trình độ chuyên môn, tay nghề và kinh nghiệm của người lao động. Đó sẽ là động lực để người lao động hoàn thành tốt công việc được giao và từ đó nâng cao chất lượng lao động trong doanh nghiệp.

- Vận động nhân viên tham gia, đề xuất ý kiến, biện pháp cải tiến kỹ thuật. Ngoài ra, công ty cũng nên cung cấp những phương tiện và điều kiện làm việc phù hợp cho nhân viên làm việc độc lập và sáng tạo.

- Định kỳ lắng nghe nguyện vọng cũng như mức độ hài lòng trong công việc của nhân viên thông qua các mẫu phiếu câu hỏi và lấy đó làm cơ sở để bố trí nhân lực làm việc phù hợp với yêu cầu, nguyện vọng và năng lực của NLD.

3.2.3 Nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo và phát triển nhân lực

Để có thể nâng cao chất lượng của hoạt động đào tạo, công ty cần xác định được rõ mục tiêu đào tạo và đối tượng đào tạo. Đối với mục tiêu đào tạo cần xác định rõ mục tiêu cụ thể là nhằm tạo ra đội ngũ nhân lực có trình độ, năng lực và phẩm chất đáp ứng được yêu cầu công việc, phục vụ cho sự phát triển của Công ty không chỉ hiện tại và còn trong tương lai. Còn đối với đối tượng đào tạo cần xác định đào tạo đúng người, đúng mục đích, đúng thời điểm, đảm bảo hiệu quả đào tạo và hiệu quả công việc của đơn vị khi lao động đảm nhiệm công việc đó đi đào tạo.

Do kinh phí có hạn nên để nâng cao chất lượng nhân lực thông qua đào tạo thì đào tạo không nên dàn trải mà cần có sự ưu tiên về đối tượng. Những lao động làm công việc có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh thì cần được ưu tiên chất lượng công việc, đảm bảo phát triển kinh doanh. Tiếp

theo đó, đào tạo cần quan tâm đến những lao động giữ chức vụ quản lý, lãnh đạo vì đây là lực lượng chính đề ra các định hướng, chính sách, tổ chức thực hiện các hoạt động liên quan đến nhân sự. Chất lượng của lao động giữ chức vụ quản lý, lãnh đạo mà thấp thì việc nâng cao chất lượng nhân lực toàn Công ty sẽ khó có được hiệu quả cao.

Đào tạo hội nhập chính là việc đào tạo để người lao động mới nhanh chóng làm quen với công việc và với môi trường làm việc. Hiện công ty đã làm tương đối tốt việc đào tạo lần đầu cho nhân viên mới. Tuy nhiên Công ty cần xây dựng quy trình đào tạo, tập huấn nhân viên theo từng phòng ban để tăng tính hiệu quả mà vẫn tiết kiệm chi phí. Đồng thời, công ty cần tăng thêm chi phí cho việc nâng cao chất lượng đào tạo, đặc biệt là kinh phí cho việc xây dựng kế hoạch và chương trình đào tạo, phát triển nhân lực thông qua:

Một là, tập trung đào tạo đội ngũ nòng cốt (cán bộ lãnh đạo, cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật, các nhân viên kỹ thuật cao cấp, các cán bộ có trình độ năng lực hoàn thành nhiệm vụ cao) nhanh chóng tiếp cận và làm chủ khoa học công nghệ mới của thế giới, có kỹ năng làm việc chuyên nghiệp với đối tác nước ngoài, lập trường đạo đức trung thực vững vàng, trung thành với định hướng phát triển của công ty. Đây sẽ là đội ngũ kế cận cho tương lai.

Hoạt động đào tạo cần là hoạt động xuyên suốt đến mọi vị trí trong công việc, và trước hết, nó cần được bắt đầu từ chính những cán bộ đào tạo nội bộ trong công ty. Các cán bộ đào tạo cần được đảm bảo có những kiến thức, kỹ năng phù hợp đảm bảo truyền tải được các nội dung bài học, kinh nghiệm để nhân viên nhận được các thông tin hữu ích nhất.

Đồng thời, người đảm bảo đầu vào của quá trình nhân sự là các cán bộ tuyển dụng, vì vậy, những cán bộ này cũng cần được đào tạo về kiến thức tuyển dụng.

Hai là, nâng cao trình độ cho đội ngũ sản xuất nòng cốt là đội ngũ cán bộ kỹ thuật thông qua:

- Các khóa học cập nhật công nghệ, phát triển phần mềm mới và tiên tiến trên thế giới, xu hướng phát triển phần mềm theo tiêu chuẩn và yêu cầu của khách hàng nước ngoài, đáp ứng xu thế của thị trường hiện tại và tương lai.

- Nâng cao trình độ ngoại ngữ, đầu tiên là tiếng Anh. Công ty cần có những chính sách thúc đẩy của người lao động ý thức và quán triệt chỉ tiêu đào tạo ngoại ngữ để đáp ứng được chiến lược phát triển doanh nghiệp vươn ra thị trường toàn cầu.

- Nâng cao kỹ năng quản lý thời gian: hình thức và phương pháp đào tạo kỹ năng quản lý thời gian cho nhân viên phù hợp nhất là đào tạo tại chỗ, kèm cặp bởi người quản lý trực tiếp bởi người quản lý trực tiếp sẽ nắm rõ trình tự thực hiện công việc và những thao tác khi làm việc.

- Nâng cao kỹ năng giao tiếp của nhân viên để có thể ứng xử phù hợp với đối tác nước ngoài, giúp cho việc giải quyết một cách khéo léo, hiệu quả.

Ba là, đối với tất cả các khóa học đào tạo kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần chia theo các mức độ tăng dần, từ cơ bản đến chuyên sâu. Đồng thời, công ty cần xây dựng một tiến trình đào tạo cụ thể cho nhân sự các phòng ban với những yêu cầu mức độ kiến thức, kỹ năng cho từng cấp độ nhân viên phù hợp với bảng mô tả công việc của vị trí họ đảm nhận. Công ty cũng cần giúp NLD nhận biết được những kiến thức, kỹ năng còn thiếu cần bổ sung để chính bản thân NLD chủ động học tập để nâng cao năng lực của bản thân mình.

Bốn là, Công ty cần đánh giá và kiểm tra lại khung chương trình đào tạo bổ sung chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng và phẩm chất của nhân viên sau đào tạo. Đánh giá sau đào tạo bằng cách quan sát thực tế NLD trong quá trình làm việc có áp dụng được những nội dung được đào tạo hay không, từ đó rút

ra kinh nghiệm và có những thay đổi phù hợp cho chương trình đào tạo. Công ty nên có những tiêu chí đánh giá sau đào tạo như:

- Năng suất lao động
- Tỷ lệ mắc lỗi trong công việc
- Tinh thần hợp tác
- Tinh thần trách nhiệm
- Hành vi ứng xử
- Khả năng triển khai công việc hiệu quả
- Sự thay đổi và cải tiến trong quá trình làm việc

Năm là, công ty cần có các chính sách khen chê hợp lý (từ khen thưởng tuyên dương đến kết hợp cộng, trừ điểm thi đua xếp hạng cuối năm,...) để khuyến khích NLD nâng cao tinh thần tự phát triển, nâng cao năng lực bản thân, không ảo tưởng và tự hài lòng với năng lực hiện tại.

Sáu là, Công ty cần hỗ trợ chi phí học tập cùng các chi phí đi lại, sinh hoạt trong quá trình học tập cho người lao động có thành tích xuất sắc nhất trong mỗi khóa đào tạo. Do kinh phí đào tạo có hạn, không thể chi trả tất cả các khoản chi phí phát sinh trong quá trình đào tạo cho toàn bộ người lao động khi họ tham gia đào tạo, do đó, Công ty có thể xem xét chi trả toàn bộ chi phí khi tham gia đào tạo cho người lao động có thành tích xuất sắc nhất trong quá trình đào tạo. Điều này sẽ có tác động tích cực trong việc khích lệ người lao động học tập trong quá trình tham gia đào tạo.

Bảy là, sau khi kết thúc đào tạo, Công ty cần sắp xếp bố trí lao động sau đào tạo vào những vị trí phù hợp, liên quan đến kiến thức mà họ được đào tạo. Điều này vừa giúp cho người lao động áp dụng được những kiến thức vừa học vào thực tiễn, nâng cao hiệu quả làm việc, vừa có tác dụng khuyến khích người lao động đi đào tạo nâng cao trình độ vì họ thấy kiến thức mình học được sử dụng trong công việc, nghĩa là, việc học của họ là có ích.

3.2.4 Nâng cao chất lượng hoạt động đánh giá nhân lực

Ở Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school, việc đánh giá chất lượng nhân lực dựa trên quan điểm đánh giá KPI theo từng thời kỳ, dựa vào các kết quả lao động của nhân viên, sự chấp hành các quy định và được tổng hợp vào đánh giá chất lượng làm việc cuối năm. Tuy nhiên thực tế thì KPI hiện tại chỉ đánh giá được hiệu quả làm việc của các phòng ban hỗ trợ và vận hành, còn đối với khối sáng tạo phát triển phần mềm thì việc đánh giá lại vẫn đang phụ thuộc vào người quản lý mà chưa có các tiêu chí đo lường được. Nghĩa là sự đánh giá này sẽ còn nhiều tính phiến diện do những nhận xét chủ quan, mang tính cảm tính của người đánh giá. Thực tế, việc đánh giá chất lượng lao động không chỉ dựa vào những thành tích mà nhân viên đạt được mà nó còn dựa vào nhiều yếu tố khác nhau như kỹ năng và phẩm chất của NLD. Do đó, công ty cần xây dựng các tiêu chí đánh giá chuẩn nhân viên thông qua các tiêu chí càng chi tiết càng tốt về:

- Tiêu chí hoàn thành công việc.
- Tiêu chí đánh giá kỹ năng nghề: kỹ năng cứng và kỹ năng mềm.

Song song với việc xây dựng bộ tiêu chí rõ ràng thì kết quả đánh giá công việc phải được công bố đến các nhân viên trong phòng ban và phải đảm bảo được sự công bằng, minh bạch, và có tính khuyến khích NLD. Nhân viên nhận kết quả đánh giá phải cảm thấy được đảm bảo quyền lợi và xứng đáng với những gì công sức họ bỏ ra để thực hiện công việc, tạo tâm lý an tâm và thúc đẩy họ làm việc và phát triển năng lực bản thân.

3.2.5 Nâng cao chất lượng hoạt động đãi ngộ nhân lực

Để hoàn thành được mục tiêu kinh doanh, song song với việc thu hút nhân tài, Omni School phải luôn sẵn sàng cho cuộc chiến giữ chân các nhân sự chủ chốt và đảm bảo rằng nhân viên có sự gắn kết với công ty, điều này sẽ giúp tăng hiệu suất công việc. Để thúc đẩy sự gắn kết bền vững, Công ty cần

có một chế độ đãi ngộ đúng đắn và tạo nên sự khác biệt đối với đối thủ cạnh tranh trên thị trường lao động thông qua:

3.2.5.1 Hoàn thiện chế độ đãi ngộ về tài chính

Ngoài việc đảm bảo các đãi ngộ tài chính theo tiêu chuẩn của nhà nước quy định, công ty có thể áp dụng và phối hợp linh hoạt các hình thức trả lương khác nhau tùy vào từng đối tượng và từng trí công việc của nhân viên, cụ thể như:

Trả lương theo thời gian:

Đối với đội sản xuất phần mềm là những sản phẩm đòi hỏi sự nghiên cứu, tỉ mỉ, cẩn thận trong tất cả các khâu thì nên áp dụng hình thức trả lương cho thời gian lao động thực tế. Hình thức trả lương này tạo điều kiện thuận lợi cho nhà quản lý (dễ dàng tính toán, theo dõi từng nhân viên) và NLD (NLD dễ tính lương của mình một cách dễ dàng, khuyến khích NLD đi làm đúng giờ, từ đó tạo tác phong làm việc đúng giờ, chuyên nghiệp và theo quy định của Công ty). NLD không bị ràng buộc bởi áp lực bởi số lượng sản phẩm mà chỉ cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng sản phẩm một cách toàn diện cũng như nâng cao tay nghề, khả năng của mình. Tuy nhiên, cách trả lương này có một hạn chế đó là sẽ có những lao động lợi dụng để làm việc với thái độ thờ ơ, làm việc không hiệu quả, không phát huy được khả năng giải quyết vấn đề hay sự sáng tạo,... gây ảnh hưởng xấu đến công việc của chính họ và bầu không khí làm việc chung..

Trả lương theo sản phẩm

Với hình thức trả lương này, NLD sẽ được thúc đẩy gia tăng số lượng sản phẩm làm ra đồng thời tìm cách tiết kiệm thời gian làm việc cho từng công việc. Từ đó khuyến khích NLD làm việc một cách nhiệt tình, tích cực sáng tạo để nâng cao năng suất làm việc và năng suất lao động. Đồng thời hình thức trả lương này cũng sẽ tạo sự công bằng trong việc đánh giá thành

tích, ảnh hưởng trực tiếp đến đãi ngộ của NLD. Tuy nhiên, cách trả lương này có một khuyết điểm, sẽ có những nhân viên chỉ chạy theo số lượng mà bỏ qua chất lượng làm việc.

Để đảm bảo tính công bằng và thúc đẩy nhân viên phát triển năng lực, Công ty ngoài việc cần phối hợp linh hoạt hai hình thức trả lương cân song song hay thậm chí là đi trước xây dựng và quán triệt văn hóa, tác phong làm việc với tất cả các nhân viên, ban lãnh đạo phải đi đầu làm gương.

3.2.5.2 Hoàn thiện chế độ đãi ngộ phi tài chính

Thứ nhất, đa dạng hóa hình thức khen thưởng, linh hoạt thời gian khen thưởng:

Hiện nay, công ty đã sử dụng hình thức thưởng nóng bằng tiền mặt đối với các nhân có thành tích xuất sắc theo tháng, kỳ nhưng vật chất không phải yếu tố quan trọng nhất, nó không đáp ứng được hết nhu cầu của mọi người, đặc biệt là những người có mong muốn tự khẳng định, thể hiện bản thân. Vì vậy, Công ty nên kết hợp thưởng vật chất và tuyên dương, nêu tên trong cuộc họp hoặc lưu danh trên lịch sử hoạt động của công ty trong năm kết hợp với các món quà lưu niệm, giấy khen thưởng, viết thư thông báo với toàn thể nhân viên công ty qua mail nội bộ.

Thứ hai, cơ hội thăng tiến mở rộng

NLD sẽ nhận thấy sự cống hiến và nỗ lực của mình được công nhận hay cảm thấy khát khao được phát triển năng lực cá nhân khi được giao những vị trí quan trọng. Nhất là đối với những nhân viên có năng lực nhưng thấy khó có cơ hội thăng tiến trong công ty sẽ khiến nhân viên muốn tìm kiếm những cơ hội mới. Vì vậy, nhiệm vụ của người quản trị là phải giúp cho nhân viên nhận thấy được tầm quan trọng của công việc họ đang làm và đồng thời tạo ra thêm những cơ hội mới, vị trí mới trong công ty. Khi đó, Công ty vừa

đạt được mục tiêu là nâng cao chất lượng sản phẩm và nâng cao chất lượng nhân lực.

Thứ ba, liên tục thiết kế và gia tăng những công việc mang tính thách thức.

Công việc có tính lặp đi lặp lại sẽ khiến cho NLD cảm thấy vô cùng vô vị và nhàm chán. Đặc biệt đối với những nhân viên trẻ, có năng lực luôn khát khao được thể hiện mình. Bằng việc giao những công việc có tính thách thức đối với nhân viên hăng say và không ngừng cố gắng trong công việc. Đồng thời nó cũng thể hiện sự tin tưởng và đánh giá cao của nhà quản trị đối với năng lực của nhân viên. Sự công nhận này sẽ giúp nhân viên ngày càng tự tin khi được giao công việc mới, đồng thời nâng cao khả năng sáng tạo, phát huy sáng kiến hoặc có những phương án giải quyết tình huống một cách nhanh chóng, hiệu quả nhằm góp phần nâng cao thêm kiến thức chuyên môn và kỹ thuật của NLD.

Thứ tư, xây dựng văn hóa doanh nghiệp

Môi trường làm việc có ảnh hưởng rất lớn đến việc xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp. Cần quan tâm, chú trọng đến các mối quan hệ trong Công ty giữa các cấp trên – dưới và giữa các cấp dưới với nhau, xây dựng môi trường làm việc hài hòa, lành mạnh tạo nên tâm lý thoải mái, hứng khởi để NLD 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 nhân viên noi theo. Phải có sự nhiệt tình, cởi mở, đề cao trách nhiệm, biết khơi gợi hứng thú trong công việc cho cấp dưới. Phải nắm được ưu, nhược điểm của cấp dưới để phân công công việc hợp lý, giúp họ phát triển tối đa năng lực. Khi đánh giá phải có sự khách quan, công tâm, không thiên vị, không cào bằng, tránh tình trạng người lao động bất mãn với những đóng góp mà mình làm.

Giữa nhân viên 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 ty.

Công ty có thể xây dựng hoặc thuê chuyên gia xây dựng một chương trình cụ thể về văn hóa doanh nghiệp đảm bảo được những nội dung như:

Văn hóa của công ty phải có đặc trưng riêng và không trùng lặp với những công ty khác cùng ngành nghề và hoạt động. 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 doanh nghiệp phải nêu được quan điểm về giá trị và niềm tin, nhấn mạnh quan niệm về giá trị của công ty, phải đưa ra các nguyên tắc chuẩn về ý thức, phương hướng chung và hành vi thường ngày cho toàn bộ NLD trong Công ty.

Thói quen về văn hóa doanh nghiệp cho NLD trong Công ty cần được tạo dựng thông qua đào tạo, giới thiệu để nhân viên mới làm quen với văn hóa doanh nghiệp, tích cực tuyên truyền văn hóa doanh nghiệp thông qua những điều đơn giản hàng ngày như treo slogan ở những nơi dễ thấy trong Công ty, tuyên truyền qua các cuộc họp đầu tuần, đầu kỳ,... để tạo thành thói quen cho nhân viên cũ.

Xây dựng và duy trì môi trường khuyến khích và hỗ trợ những người dám nói, dám đấu tranh phê bình thẳng thắn, tích cực những hành động có tác động tiêu cực đến văn hóa doanh nghiệp.

Xây dựng các tiêu chí cụ thể để đánh giá việc thực hiện văn hóa doanh nghiệp để đem lại hiệu quả cao hơn. Có các cơ chế cụ thể để khen thưởng, kỷ luật đối với các cá nhân và đơn vị trong tổ chức trong quá trình thực hiện văn hóa doanh nghiệp.

Xây dựng được các tấm gương tiêu biểu để mỗi thành viên học tập, phấn đấu noi theo. Nên xây dựng thành những cuốn sổ tay văn hóa doanh nghiệp nhỏ gọn để người lao động có thể dễ dàng mang theo người.

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

KẾT LUẬN

Con người là nhân tố quyết định sự thành bại trong kinh doanh của bất cứ doanh nghiệp nào. Trong cạnh tranh và hội nhập toàn cầu, năng lực của nhân lực là vấn đề chiến lược và cần được quan tâm đặc biệt và Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school không nằm ngoài quỹ đạo đó.

Việc nâng cao chất lượng nhân lực để phục vụ tốt hơn cho quá trình hoạt động kinh doanh, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế là hết sức quan trọng. Thời đại công nghệ 4.0 đòi hỏi người lao động phải chủ động nâng cao tính chủ động, sáng tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nâng cao trình độ học vấn và tay nghề, phải biết tiếp thu những tiến bộ kỹ thuật và biết vận dụng chúng vào những công việc một cách hiệu quả.

Luận văn *“Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school”*, góp phần hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về nâng cao chất lượng nhân lực của các doanh nghiệp nói chung và thực tế tại Công ty nói riêng. Trên cơ sở đó học viên đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm nâng cao chất lượng của Công ty.

Trong bài luận văn, học viên đã vận dụng kiến thức, lý luận được tiếp thu từ nhà trường, nghiên cứu nguồn tài liệu, đi sâu tìm kiếm, khảo sát thực tế tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school.

Tuy nhiên công tác nâng cao chất lượng nhân lực là nội dung rộng lớn, khó khăn và phức tạp nên những vấn đề và nội dung đề xuất mà tác giả nêu trong luận văn chưa thể bao quát hết tất cả những vấn đề của Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni school.

Bên cạnh đó, luận văn chắc chắn không thể tránh khỏi những hạn chế và thiếu sót nên học viên rất mong nhận được ý kiến tham gia, góp ý của thầy, cô giáo để luận văn được hoàn thiện và mang tính ứng dụng cao hơn./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mai Quốc Chánh (2000). Giáo trình kinh tế lao động. NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
2. Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chính (2008). Giáo trình Kinh tế Nguồn nhân lực. NXB Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội.
3. Nguyễn Thị Hồng Cầm (2014). Nâng cao chất lượng nhân lực trong các doanh nghiệp công nghiệp chế biến gỗ Việt Nam. Luận văn thạc sĩ Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
4. Nguyễn Sinh Cúc (2015). Nguồn nhân lực và phát triển nhân lực. Tạp chí Lý luận chính trị số 2-2015.
5. Nguyễn Văn Điềm – Nguyễn Ngọc Quân (2004). Giáo trình Quản trị nhân lực. NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
6. Lê Thanh Hà (2009). Giáo trình Quản trị nhân lực tập 1, 2. NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
7. Mai Thanh Lan – Nguyễn Thị Minh Nhàn (2016). Quản trị nhân lực căn bản. NXB Thống kê, Hà Nội.
10. Mai Thanh Lan (2017). Giáo trình tuyển dụng. NXB Thống kê, Hà Nội.
11. Mai Thanh Lan (2018). Giáo trình đánh giá thực hiện công việc. NXB Thống kê, Hà Nội.
12. Bùi Văn Nhơn (2006), Giáo trình Quản lý và phát triển nguồn nhân lực trong xã hội, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.
13. Đỗ Văn Phúc (2004), Giáo trình Quản lý nhân lực của doanh nghiệp, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.
14. Nguyễn Ngọc Quân (2004). Giáo trình Quản trị nhân sự. NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
15. Lê Văn Tâm và Ngô Kim Thanh (2004). Giáo trình Quản trị doanh nghiệp. NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

16. Nguyễn Đức Toàn (2016). “Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty cổ phần giấy Phú Yên”. Luận văn thạc sĩ Đại học Thương Mại, Hà Nội.
17. Nguyễn Tiệp (2007). Giáo trình quản trị nguồn nhân lực. NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ GIÁO DỤC OMNI SCHOOL

Xin chào anh (chị)!

Tôi đang nghiên cứu đề tài: "*Nâng cao chất lượng nhân lực tại Công ty Cổ phần Công nghệ Giáo dục Omni School* "

Nhằm có những đánh giá chính xác và khách quan nhất về chất lượng nhân lực của Công ty, tôi xin gửi phiếu khảo sát nghiên cứu đến anh (chị). Những thông tin mà anh (chị) cung cấp đều được giữ bí mật và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Xin anh (chị) vui lòng điền thông tin dưới đây và đánh dấu X vào phương án lựa chọn.

Họ và tên : _____

Giới tính : _____

Tuổi : _____

Chức danh : _____

1. Theo anh (chị), anh (chị) đánh giá mức độ kiến thức của bản thân so với yêu cầu của công việc ở mức độ nào (1-rất thấp, 2-thấp, 3-trung bình, 4-khá, 5-tốt)

STT	Mức độ	1	2	3	4	5
1	Kiến thức về chuyên môn					
2	Kiến thức về quản trị nhân lực					
3	Kiến thức về thị trường					
4	Kiến thức chung về Văn hóa - Xã hội - Pháp luật					
5	Kiến thức về khách hàng					
6	Kiến thức về đối thủ cạnh tranh					

2. Theo anh (chị), anh (chị) đánh giá mức độ thuần tục các kỹ năng sau của mình ở mức độ nào (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Nội dung	1	2	3	4	5
1	Kỹ năng làm việc nhóm					
2	Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ					
3	Kỹ năng lập kế hoạch					
4	Kỹ năng giao tiếp					
5	Kỹ năng làm việc chuyên nghiệp với khách hàng					

3. Anh (chị) có sẵn sàng khi được yêu cầu làm thêm ngoài giờ?

- Rất sẵn sàng
- Sẵn sàng
- Bình thường
- Không muốn

4. Anh (chị) cảm thấy thế nào khi được quản lý giao thêm công việc ngoài phạm vi công việc mình vẫn đang làm không?

- Rất nhiệt tình
- Nhiệt tình
- Bình thường
- Không muốn

5. Khi gặp khó khăn trong công việc, anh (chị) có cố gắng tự mình tìm cách giải quyết khó khăn đấy không?

- Rất cố gắng
- Cố gắng

- Bình thường
 Không cố gắng

6. Anh (chị) đánh giá như thế nào về chất lượng các khóa đào tạo kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nơi anh (chị) của công ty? (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Tính hữu ích của khoa học, tính ứng dụng vào công đang thực hiện					
2	Nội dung khóa học					
3	Phương pháp giảng dạy của giảng viên					
4	Trình độ, kiến thức của giảng viên					
5	Tài liệu đào tạo					
6	Khâu tổ chức khóa học					
7	Khóa học đạt mục tiêu, nhu cầu so với mong đợi					

7. Anh (chị) đánh giá như thế nào về mức độ thỏa mãn của bản thân về kết quả các kỳ đánh giá của công ty?

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Mức độ thỏa mãn đánh giá của nhân viên					
2	Đánh giá mang tính công bằng, công khai					
3	Đánh giá hợp lý					
4	Các công thức đánh giá dễ hiểu, dễ định tính					
5	Năng lực của cán bộ đánh giá					

8. Anh (chị) đánh giá như thế nào về mức độ phù hợp của công tác bố trí nhân lực của công ty? (1-Rất không phù hợp, 2-Không phù hợp, 3-Bình thường, 4-Phù hợp, 5-Rất phù hợp)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Được bố trí, phân công công việc đúng chuyên môn trình độ					
2	Được bố trí, phân công công việc phù hợp năng lực sở trường					
3	Được bố trí, phân công công việc đúng kỳ vọng của bản thân					
4	Được bố trí, phân công công việc đúng người, đúng việc, đúng chức năng					

9. Anh (chị) đánh giá như thế nào về các chính sách đề bạt và bổ nhiệm của công ty? (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Hiểu và nắm rõ điều kiện thăng tiến					
2	Có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc					
3	Chính sách thăng tiến công bằng					
4	Được khích lệ trong công việc					

10. Anh (chị) có ý định làm việc lâu dài với công ty?

- Mong muốn gắn bó lâu dài
- Chưa xác định
- Không có ý định gắn bó lâu dài

Lý do: _____

11. Ngoài các thông tin trên, anh (chị) có ý kiến gì về hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực tại công ty?

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

PHỤ LỤC 2

TỔNG HỢP KẾT QUẢ ĐIỀU TRA

I. Thông tin cá nhân

STT	Độ tuổi	Số người
1	Dưới 30 tuổi	86
2	Từ 30 đến 40 tuổi	49
	Tổng	135

STT	Trình độ	Số người
1	Đại học và trên đại học	88
2	Cao đẳng	28
3	Sơ cấp và trung cấp	19
	Tổng	135

II. Nội dung

1. Theo anh (chị), anh (chị) đánh giá mức độ kiến thức của bản thân so với yêu cầu của công việc ở mức độ nào (1-rất thấp, 2-thấp, 3-trung bình, 4-khá, 5-tốt)

STT	Mức độ	Số người trả lời				
		1	2	3	4	5
1	Kiến thức về chuyên môn	0	0	9	68	58
2	Kiến thức về quản trị nhân lực	2	19	63	63	9
3	Kiến thức về thị trường	7	21	64	61	10
4	Kiến thức chung về Văn hóa - Xã hội - Pháp luật	12	15	59	58	28
5	Kiến thức về khách hàng	7	9	29	62	44
6	Kiến thức về đối thủ cạnh tranh	9	7	49	48	38

2. Theo anh (chị), anh (chị) đánh giá mức độ thuận tục các kỹ năng sau của mình ở mức độ nào (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Nội dung	Số người trả lời				
		1	2	3	4	5
1	Kỹ năng làm việc nhóm	15	34	46	10	15
2	Kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ	10	30	40	33	7
3	Kỹ năng lập kế hoạch	7	12	40	53	8
4	Kỹ năng giao tiếp	6	39	60	14	7
5	Kỹ năng làm việc chuyên nghiệp với khách hàng	5	13	48	35	15

3. Anh (chị) có sẵn sàng khi được yêu cầu làm thêm ngoài giờ?

STT	Độ tuổi	Số người
1	Rất sẵn sàng	9
2	Sẵn sàng	15
3	Bình thường	29
4	Không muốn	82

4. Anh (chị) cảm thấy thế nào khi được quản lý giao thêm công việc ngoài phạm vi công việc mình vẫn đang làm không?

STT	Độ tuổi	Số người
1	Rất nhiệt tình	22
2	Nhiệt tình	18
3	Bình thường	25
4	Không muốn	70

5. Khi gặp khó khăn trong công việc, anh (chị) có cố gắng tự mình tìm cách giải quyết khó khăn đấy không?

STT	Độ tuổi	Số người
1	Rất cố gắng	47
2	Cố gắng	40
3	Bình thường	48
4	Không cố gắng	0

3. Anh (chị) đánh giá như thế nào về chất lượng các khóa đào tạo kiến thức, kỹ năng, phẩm chất nơi anh (chị) của công ty? (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời				
		1	2	3	4	5
1	Tính hữu ích của khoa học, tính ứng dụng vào công đang thực hiện	0	0	31	67	37
2	Nội dung khóa học	0	0	36	55	44
3	Phương pháp giảng dạy của giảng viên	0	0	20	47	68
4	Trình độ, kiến thức của giảng viên	0	0	5	77	53
5	Tài liệu đào tạo	0	0	4	36	95
6	Khâu tổ chức khóa học	0	0	4	31	100
7	Khóa học đạt mục tiêu, nhu cầu so với mong đợi	0	0	13	31	71

4. Anh (chị) đánh giá như thế nào về mức độ thỏa mãn của bản thân về kết quả các kỳ đánh giá của công ty?

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Mức độ thỏa mãn đánh giá của nhân viên	3	35	35	54	8
2	Đánh giá mang tính công bằng, công khai	3	36	56	33	7

3	Đánh giá hợp lý	2	20	35	64	14
4	Các công thức đánh giá dễ hiểu, dễ định tính	1	24	67	28	15
5	Năng lực của cán bộ đánh giá	10	32	42	26	25

5. Anh (chị) đánh giá như thế nào về mức độ phù hợp của công tác bố trí nhân lực của công ty? (1-Rất không phù hợp, 2-Không phù hợp, 3-Bình thường, 4-Phù hợp, 5-Rất phù hợp)

STT	Tiêu chí đánh giá	Số người trả lời				
		1	2	3	4	5
1	Được bố trí, phân công công việc đúng chuyên môn trình độ	2	3	9	62	44
2	Được bố trí, phân công công việc phù hợp năng lực sở trường	3	5	8	61	43
3	Được bố trí, phân công công việc đúng kỳ vọng của bản thân	4	10	9	52	45
4	Được bố trí, phân công công việc đúng người, đúng việc, đúng chức năng	7	8	22	44	39

6. Anh (chị) đánh giá như thế nào về các chính sách đề bạt và bổ nhiệm của công ty? (1-yếu, 2-trung bình, 3-khá, 4-tốt, 5-xuất sắc)

STT	Tiêu chí đánh giá	1	2	3	4	5
1	Hiểu và nắm rõ điều kiện thăng tiến	14	30	25	37	29
2	Có nhiều cơ hội thăng tiến trong công việc	11	20	41	39	24
3	Chính sách thăng tiến công bằng	18	29	15	39	34
4	Được khích lệ trong công việc	19	19	35	28	34

7. Anh (chị) có ý định làm việc lâu dài với công ty?

STT	Độ tuổi	Số người
1	Mong muốn lâu dài	93
2	Chưa xác định	24
3	Không có ý định gắn bó lâu dài	3