

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN MINH HẰNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SỐ DIGILIFE VIỆT NAM**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

HÀ NỘI - 2023

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

NGUYỄN MINH HẰNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SỐ DIGILIFE VIỆT NAM**

Chuyên ngành: **QUẢN TRỊ NHÂN LỰC**

Mã ngành: **8340404**

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC

NGƯỜI HƯỚNG DẪN: TS. LƯƠNG XUÂN DƯƠNG

HÀ NỘI - 2023

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cảm đoan, luận văn tốt nghiệp với đề tài “**Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam**” là công trình nghiên cứu độc lập của bản thân. Các số liệu, tài liệu nghiên cứu, kết quả nghiên cứu đều là trung thực và chưa từng được công bố trong bất cứ công trình nào khác.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về kết quả của nghiên cứu của bản thân.

Tác giả

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, tôi xin bày tỏ lời cảm ơn chân thành nhất tới **TS. Lương Xuân Dương** đã tận tình hướng dẫn và tạo mọi điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn một cách tốt nhất.

Tôi xin gửi lời cảm ơn tới tập thể lớp QT2 K11, cán bộ khoa Quản trị nguồn nhân lực, Trường Đại học Lao động - Xã hội đã có những giúp đỡ, đóng góp chân tình trong suốt thời gian tôi tham gia học tập tại trường, đặc biệt là trong giai đoạn thực hiện nghiên cứu và thực hiện luận văn tốt nghiệp. Trong quá trình thực hiện, do hạn chế về lý luận, kinh nghiệm cũng như thời gian nghiên cứu còn hạn chế, luận văn không thể tránh khỏi những sai sót.

Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của thầy cô giáo và các bạn để luận văn được hoàn thiện.

Xin Trân trọng Cảm ơn!

Tác giả

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	2
MỤC LỤC	i
Danh mục viết tắt	v
Danh mục Bảng biểu	vi
Mở đầu	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	9
1.1 Khái niệm về nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	9
1.1.1 Nguồn nhân lực	9
1.1.2 Nguồn nhân lực trong ngành Viễn thông	10
1.1.3 Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	11
1.1.4 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	12
1.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	13
1.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực	13
1.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực	14
1.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực	16
1.3 Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	17
1.3.1 Hoạt động tuyển dụng người lao động	17
1.3.2 Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực	19
1.3.3 Hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động	20
1.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực	22
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	24
1.4.1 Các yếu tố bên trong	24

1.4.2 Các yếu tố bên ngoài.....	29
1.5 Các kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp trong và ngoài nước và bài học kinh nghiệm cho Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.....	34
1.5.1	34
Bài học kinh nghiệm tại một số doanh nghiệp cùng ngành nghề	34
1.5.2 Bài học kinh nghiệm cho Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam	38
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	40
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SỐ DIGILIFE VIỆT NAM.....	41
2.1 Khái quát về Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.....	41
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	41
2.1.2 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu	42
2.1.3 Tổ chức bộ máy tại Công ty	43
2.1.4 Cơ cấu nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.....	43
2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong công ty.....	45
2.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực.....	45
2.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực	47
2.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực	51
2.3 Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	52
2.3.1 Hoạt động tuyển dụng người lao động, công tác bố trí và sử dụng nguồn nhân lực	52
2.3.2 Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực	56
2.3.3 Hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động.....	61

2.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực	63
d.....	63
Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife đã thực hiện công tác bố trí và sử dụng nhân lực dựa trên những nguyên tắc sau:.....	63
2.4 Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.....	67
2.4.1 Các yếu tố bên trong	67
2.4.2 Thực trạng các yếu tố bên ngoài	71
2.5 Đánh giá chung về các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực..	74
2.5.1 Những ưu điểm.....	74
2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân	75
Tiểu kết chương 2.....	79
Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam	80
3.1 Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam	80
3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	81
3.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực.....	81
3.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực	82
3.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực	83
3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam	85
3.3.1 Hoàn thiện hoạt động tuyển dụng	85
3.3.2 Hoàn thiện và đổi mới công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực	86
3.3.3 Hoàn thiện và nâng cao công tác nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động.....	88
3.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực	89

3.4 Kiến nghị đối với nhà nước.....	91
Tiểu kết chương 3.....	93
KẾT LUẬN	94
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	95
PHỤ LỤC	1
Phụ lục 1.....	1
II. Nội dung khảo sát	1
Phụ lục 2: Kết quả khảo sát.....	4
Phụ lục 3: Chức năng nhiệm vụ trong cơ cấu tổ chức:.....	6

DANH MỤC VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
CP	Cổ phần
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2. 1 Cơ cấu phân bổ nhân sự tại Công ty TNHH Dịch vụ số	43
Bảng 2. 2 Cơ cấu nhân sự theo trình độ học vấn	45
Bảng 2. 3 Thực trạng kỹ năng mềm 2022.....	46
Bảng 2. 4 Đánh giá thực trạng về tính kỷ luật	48
Bảng 2. 5 Đánh giá thực trạng thái độ làm việc.....	49
Bảng 2. 6 Xếp hạng thể lực người lao động	51
Bảng 2. 7 Thực trạng hoạt động tuyển dụng.....	53
Bảng 2. 8 Nguồn tuyển dụng tại công ty.....	54
Bảng 2. 9 Thực trạng đánh giá của người lao động về hoạt động	55
Bảng 2. 9 Thực trạng hoạt động đào tạo	57
Bảng 2. 9 Đánh giá của người lao động về hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực	59
Bảng 2. 10 Các hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động ..	61
Bảng 2. 11 Thực trạng hoạt động chăm sóc sức khỏe người lao động.....	62
Bảng 2. 12 Hoạt động bố trí nhân lực 2022	64
Bảng 2. 13 Đánh giá của người lao động về công tác bố trí.....	65
Bảng 2. 16 Các hoạt động của ban lãnh đạo năm 2022	67
Bảng 2. 17 Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Công ty.....	70

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trải qua gần ba thập kỷ kể từ khi triển khai chính sách đổi mới của nhà nước, hệ thống công nghệ thông tin của Việt Nam đã phát triển mạnh mẽ, đẩy đất nước này lên vị trí hàng đầu trong lĩnh vực công nghệ thông tin và viễn thông ở khu vực Đông Nam Á. Cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đã có sự tác động sâu rộng, làm thay đổi toàn diện các khía cạnh của cuộc sống và cả nền kinh tế. Trong bối cảnh này, ngành viễn thông, một phần quan trọng của lĩnh vực điện tử - viễn thông, đã trở thành tâm điểm đầu tư và phát triển của Đảng và Nhà nước.

Ngành viễn thông đóng một vai trò quan trọng trong việc xây dựng hệ thống thông tin liên lạc toàn cầu. Sức mạnh và tiềm năng của nó đã tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp quan tâm tham gia vào thị trường này, đòi hỏi sự đầu tư đáng kể về nguồn nhân lực và vật lực.

Trong bối cảnh này, linh hồn của các doanh nghiệp viễn thông ngày nay nằm trong đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn cao, được đào tạo một cách kỹ thuật và có khả năng thích nghi với sự thay đổi công nghệ hàng ngày trên toàn cầu. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp viễn thông đang đứng ở vị trí hàng đầu trong chiến lược quản lý nguồn nhân lực.

Với sự bùng nổ của dịch vụ thanh toán điện tử, Công ty Cổ Phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY) đã quyết định mở rộng hoạt động sang lĩnh vực mạng viễn thông và thành lập Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife. Họ đã thành công trong việc đạt được các giấy phép cần thiết để cung cấp dịch vụ viễn thông, bao gồm giấy phép thiết lập mạng viễn thông di động mặt đất không sử dụng băng tần số vô tuyến điện (mạng viễn thông di động ảo) trên phạm vi toàn quốc.

Mặc dù Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife là một doanh nghiệp mới thành lập vào 23/05/2019 và đã đạt được thành công trong việc tham gia thị trường viễn thông vào năm 2023, nhưng họ đối diện với một thách thức quan trọng, đó là thiếu đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn và năng lực cần thiết để cạnh tranh trong ngành trong khi công ty hiện đang chỉ là một doanh nghiệp non trẻ. Do đó, công ty cần thực hiện các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhằm đảm bảo rằng đội ngũ này sẽ là nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của họ trong tương lai.

Dựa trên các vấn đề đã được nêu trên, tác giả đã quyết định chọn đề tài "*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam*" để nghiên cứu và thực hiện luận văn của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Nghiên cứu trong nước

- Ngô Tứ Thành (2008), "*Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin và truyền thông theo mô hình đại học điện tử*", Nghiên cứu khoa học. Trong bài nghiên cứu này tác giả trình bày mô hình đại học điện tử, tác động của mô hình này đến quá trình nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực đáp ứng đòi hỏi toàn cầu hóa. Tiếp theo tác giả nhấn mạnh trọng tâm chính là các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, bao gồm: Giải pháp xây dựng các nhân tố đảm bảo hoạt động giáo dục. Giải pháp xây dựng các nhân tố về con người trong môi trường đại học điện tử. Giải pháp xây dựng các nhân tố đóng vai trò trong hoạt động của nhà trường. Bài viết có ý nghĩa lớn trong việc phát triển mô hình đại học và có tính khả thi cao.

- Lê Xuân Quý (2013), "*Phát triển nguồn nhân lực tại Viễn thông Bình Định*", luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng. Nghiên cứu tập trung đánh giá quy trình thực hiện các công tác phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Kết

quả nghiên cứu cho thấy tuy công ty đã triển khai công tác đào tạo nhưng việc xây dựng các tiêu chí nhằm thu thập kết quả đào tạo lại đang sơ sài, ít thông tin, không có nhiều giá trị nhằm đánh giá kết quả đào tạo. Từ đây đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá như sử dụng phương pháp phân tích định tính, xây dựng khung tiêu chí tiêu chuẩn phục vụ cho phương pháp định lượng.

- Nhĩ Anh (2021), *“Nhu cầu nhân lực công nghệ điện tử tăng mạnh”*, Đăng tải trên báo VnEconomy. Bài viết nêu thực trạng nhu cầu nhân lực ngành công nghệ viễn thông tăng mạnh do sự cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra. Tác giả chỉ rõ vấn đề đó là ngành công nghệ viễn thông đó là người lao động chưa đảm bảo được về số lượng lớn nhân lực và chất lượng nhân lực đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao. Nguyên nhân được chỉ ra là do hoạt động đào tạo nói chung và của cấp đại học nói riêng hiện chiếm vai trò quan trọng nhưng chưa đảm bảo được về số lượng nhân sự cũng như chất lượng đầu ra. Do đó cần thực hiện các chính sách liên kết giữa các doanh nghiệp với cơ sở đào tạo nhằm giúp các cơ sở đào tạo có cơ sở trong việc xác định nhu cầu cũng như yêu cầu về chất lượng đầu ra.

- Hoàng Văn Sơn (2021), *“Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của viễn thông Nghệ An”*, luận văn thạc sĩ, báo Thông tin và Truyền Thông. Bài viết đề cập đến phương pháp Viễn thông Nghệ An áp dụng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và lấy lại thị phần. 2 giải pháp chính mà Viễn thông Nghệ An áp dụng đó là việc Điều chỉnh bộ máy hoạt động, cắt giảm nguồn nhân lực chất lượng thấp và triển các mạnh mẽ các chính sách tuyển dụng và đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Nghiên cứu nước ngoài

- G.Padmanaban (2013) *“Comparative analysis of employee training practices for sustainability in telecom industry”*, nghiên cứu khoa học Sona

Global Management Review. Bài viết nghiên cứu về công tác đào tạo nguồn nhân lực của 3 công ty Airtel, Vodafone và Idea nhằm áp dụng trên quy mô thành phố Salem. Kết quả nghiên cứu cho thấy đào tạo nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng nhất trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đây là cơ sở để phát triển bền vững ngành viễn thông tại Salem. Tuy nhiên biện pháp đang sử dụng là muốn dùng các chính sách đào tạo của các doanh nghiệp để áp dụng trên quy mô thành phố sẽ không có nhiều tính khả thi vì mỗi doanh nghiệp sẽ có các đặc điểm nguồn nhân lực khác nhau, nếu dùng chung sẽ khó đạt hiệu quả tốt đa cho các doanh nghiệp.

Một nghiên cứu khác, được công bố vào năm 2020 bởi Abadilla & Tan, mang tựa đề "*Human Resource Management Practices and Organizational Culture of Employees in Plastic Manufacturing Company,*" đã xuất hiện trên trang của The International Journal of Business Management and Technology (Tập 4, Chủ đề 3). Phương pháp nghiên cứu này đã sử dụng phân tích định lượng trên mẫu gồm hơn 200 công nhân tại một xưởng sản xuất nhựa, tập trung vào việc khảo sát mối liên quan giữa văn hóa tổ chức và quản lý nguồn nhân lực. Các khía cạnh văn hóa được xem xét bao gồm cấu trúc tổ chức, mối quan hệ lao động, văn hóa tôn trọng, và định hướng thị trường. Kết quả của nghiên cứu chỉ ra rằng yếu tố văn hóa tổ chức có tác động tích cực đối với động lực và năng suất làm việc của công nhân. Nghiên cứu này cũng nhấn mạnh sự quan trọng của các yếu tố văn hóa trong việc cải thiện chất lượng nguồn nhân lực.

Các nghiên cứu, bài báo trên đều đã nêu ra các vấn đề cụ thể của đối tượng nghiên cứu, cho thấy mỗi đối tượng đều có các đặc điểm khác nhau, tác giả cần nghiên cứu cụ thể để tìm ra các đặc điểm đó từ đó đưa ra các chính sách giải pháp hợp lý cho doanh nghiệp. Cùng với đó hiện tại cũng chưa có nghiên cứu nào về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam do đó tác giả quyết định lấy đây là đề tài nghiên cứu.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Tìm hiểu thực trạng chất lượng nguồn nhân lực và các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty, từ đó đánh giá các ưu nhược điểm về hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty và đưa ra các định hướng phát triển, giúp phát hoàn thiện các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

- Thu thập số liệu sơ cấp, thứ cấp về vấn đề liên quan đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại DigiLife. Từ đó phân tích các thực trạng nhận xét các điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân.

- Đưa ra các giải pháp, định hướng nhằm hoàn thiện các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại DigiLife

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.

4.2. Phạm vi nghiên cứu: Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

4.3 Thời gian nghiên cứu: Luận văn sử dụng các dữ liệu nội bộ về nhân sự trong khoảng thời gian từ 2019 – 2022

4.4 Nội dung nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu các vấn đề về chất lượng nguồn nhân lực và các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

5. Phương pháp nghiên cứu

Để thu thập thông tin, phân tích dữ liệu, kết luận và đưa ra các giải pháp. Trong luận văn sẽ sử dụng hệ thống các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập thông tin:

+ Thông tin thứ cấp: Tác giả tiến hành thu thập các thông tin dữ liệu thông qua các tài liệu, báo cáo, văn bản chính sách, quyết định của công ty qua các năm từ 2019 – 2022 làm cơ sở dữ liệu để tiến hành so sánh, đánh giá thay đổi của doanh nghiệp qua các năm.

+ Thông tin sơ cấp: Thông tin sơ cấp được thu thập thông qua một số phương pháp như:

Khảo sát: Tạo bảng câu hỏi hoặc biểu mẫu để thu thập dữ liệu từ người tham gia khảo sát. Sau đó, thực hiện cuộc khảo sát qua mạng, qua điện thoại, hoặc trực tiếp tại địa điểm cần nghiên cứu.

Phỏng vấn: Tạo danh sách câu hỏi và tiến hành cuộc phỏng vấn với các chuyên gia, người nắm thông tin quan trọng, hoặc các cá nhân có kiến thức liên quan.

Quan sát: Theo dõi sự kiện, tình huống, hoặc người tham gia trực tiếp để thu thập thông tin. Điều này có thể bao gồm việc tham gia vào tình huống hoặc sử dụng công cụ ghi chép.

. Trong phạm vi nghiên cứu, thông tin sơ cấp được thu thập chủ yếu là Khảo sát. Phỏng vấn và Quan sát chỉ nhằm hỗ trợ quá trình xây dựng Bảng câu hỏi.

- Phương pháp điều tra thông tin sơ cấp: Bảng hỏi điều tra được thiết kế cho 2 nhóm đối tượng tại công ty. Đối với các câu hỏi mở, tác giả đưa ra các phương án trên cơ sở thang đo Likert gồm 5 mức độ: 1 là Rất không đồng ý, 2 là Không đồng ý, 3 là Không có ý kiến rõ ràng, 4 là Đồng ý và 5 là Rất đồng ý.

+ Mục đích điều tra: Lấy ý kiến của đánh giá của người lao động về các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty

+ Đối tượng điều tra: Gồm 2 nhóm đối tượng là Nhóm đối tượng quản lý và người lao động.

+ Nội dung bảng hỏi: Các nội dung, yếu tố, biện pháp liên quan đến hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty.

+ Cách thức khảo sát: Tác giả liên hệ trước nhằm nhận được sự đồng ý của cán bộ quản lý. Tiến hành phát phiếu khảo sát dưới dạng Google Doc đến toàn bộ nhân sự được khảo sát. Sau đó thu thập và hệ thống hóa lại kết quả. Tiếp đó đưa vào nghiên cứu và tiến hành phân tích.

+ Cỡ mẫu khảo sát: 115 phiếu khảo sát được phát ra cho người lao động tại Digilife. Trong đó có 110 phiếu khảo sát hợp lệ được sử dụng cho quá trình nghiên cứu, 5 phiếu không đầy đủ thông tin hoặc không nhận được phản hồi.

6. Đóng góp của đề tài

Đầu tiên, với vị thế là một doanh nghiệp mới phát triển từ năm 2019 nên chưa có nhiều nghiên cứu liên quan đến công ty nói chung và đây là nghiên cứu đầu tiên về vấn đề nhân sự của Digilife nói riêng.

Thứ hai, nghiên cứu được thực hiện ngay sau thời điểm đại dịch diễn, khi mà nhiều doanh nghiệp có chuyển biến về cách thức hoạt động, chất lượng nhân sự,... Từ đó, nghiên cứu sẽ là cơ sở tham khảo tốt khi bản thân doanh nghiệp gặp những sự kiện bất ngờ tương tự “Covid-19”

Thứ ba, nghiên cứu phần nào làm rõ lý do khiến một doanh nghiệp non trẻ, quy mô chưa thực sự lớn vẫn có thể hoạt động tốt và phát triển trong thời gian đại dịch.

7. Nội dung chi tiết

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục chữ viết tắt, danh mục tài liệu tham khảo, và các phụ lục, nội dung chính của luận văn gồm 3 chương bao gồm:

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1 Khái niệm về nhân lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.1.1 Nguồn nhân lực

Cho đến nay, có rất nhiều quan niệm về nguồn nhân lực, điển hình như:

Theo Liên hợp quốc, “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước”. Như vậy, ở đây nguồn lực con người được coi như một nguồn vốn bên cạnh các loại vốn vật chất khác: vốn tiền tệ, công nghệ, tài nguyên thiên nhiên [21].

Theo các nhà khoa học tham gia chương trình KX-07: “Nguồn nhân lực cần được hiểu là số dân và chất lượng con người, bao gồm cả thể chất và tinh thần, sức khỏe và trí tuệ, năng lực, phẩm chất và đạo đức của người lao động” [19].

Theo Nguyễn Tiệp trong giáo trình nguồn nhân lực nguồn nhân lực là nguồn lực con người, là yếu tố quan trọng, năng động nhất của quá trình tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội. Nguồn nhân lực có thể xác định trên nhiều quy mô như một quốc gia, vùng lãnh thổ, địa phương (tỉnh, thành phố,...) và nó có các đặc điểm khác các nguồn lực khác (tài chính, đất đai, công nghệ,...) ở chỗ nguồn nhân lực là nguồn lực con người có hoạt động lao động sáng tạo, tác động vào thế giới tự nhiên, biến đổi giới tự nhiên và trong quá trình lao động từ đây sẽ nảy sinh các quan hệ lao động và quan hệ xã hội. [8.tr.7]

Như vậy, từ các khái niệm đã đề cập, tác giả tổng hợp và tiếp cận khái niệm về nguồn nhân lực như sau: “*Nguồn nhân lực là tập hợp các cá nhân trong một tổ chức, hệ thống hoặc quốc gia, có khả năng tham gia vào lực lượng*

lao động và đóng góp vào hoạt động sản xuất và phát triển. Nguồn nhân lực không chỉ bao gồm số lượng người lao động, mà còn liên quan đến chất lượng, kỹ năng, trình độ chuyên môn, sức khỏe và khả năng sáng tạo của các cá nhân”

Nguồn nhân lực là một tài nguyên quan trọng và đóng vai trò quyết định trong thành công và phát triển của tổ chức hoặc quốc gia. Quản lý nguồn nhân lực bao gồm các hoạt động tuyển dụng, phát triển, đánh giá hiệu suất, đào tạo và phát triển kỹ năng, quản lý môi trường làm việc và quan hệ lao động để tạo ra một lực lượng lao động có năng lực và đáp ứng được yêu cầu và mục tiêu của tổ chức hoặc quốc gia.

Nguồn nhân lực không chỉ đóng vai trò trong việc sản xuất hàng hóa và dịch vụ, mà còn ảnh hưởng đến sự đổi mới, sự cạnh tranh và phát triển bền vững. Quản lý nguồn nhân lực hiệu quả đòi hỏi sự tập trung vào việc thu hút, phát triển, và giữ chân nhân viên tài năng, tạo ra môi trường làm việc tích cực và tạo điều kiện

1.1.2 Nguồn nhân lực trong ngành Viễn thông

Nguồn nhân lực ngành viễn thông là tập hợp các cá nhân có kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm chuyên môn trong lĩnh vực viễn thông, làm việc trong ngành viễn thông. Đây là những người có khả năng tham gia vào hoạt động sản xuất, vận hành và phát triển các hệ thống viễn thông, bao gồm cả viễn thông di động, mạng máy tính, truyền thông dữ liệu và các công nghệ liên quan.

Nguồn nhân lực trong ngành viễn thông là những cá thể có kiến thức nhất định về công nghệ thông tin, mạng máy tính, viễn thông và các phương pháp kỹ thuật liên quan. Họ cần hiểu về cấu trúc và hoạt động của các hệ thống viễn thông, có khả năng vận hành, bảo trì và sửa chữa các thiết bị và mạng, cũng như phát triển và triển khai các ứng dụng và dịch vụ viễn thông.

Do ngành viễn thông có tính chất đa ngành và đa dạng công việc, nguồn nhân lực trong ngành phải có khả năng linh hoạt và học hỏi liên tục để thích nghi với sự tiến bộ công nghệ và sự thay đổi trong ngành.

1.1.3 Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Theo định nghĩa trong Từ điển Tiếng Việt, "chất lượng" là một khái niệm triết học, biểu thị những đặc điểm cốt lõi của một vật, làm rõ bản chất và mức độ ổn định tương đối so với các vật khác. Chất lượng đề cập đến các đặc tính khách quan của một vật, được biểu hiện ra bên ngoài thông qua các thuộc tính của nó. Nó là yếu tố liên kết các thuộc tính của vật, tạo thành một thể thống nhất và không thể tách rời, bao gồm toàn bộ vật mà không bị chia cắt.

Theo Nguyễn Tiệp (2010) trong Giáo trình Nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái của nguồn nhân lực, là tố chất, bản chất chất bên trong của nguồn nhân lực, nó luôn có sự vận động và phản ánh trình độ phát triển của kinh tế xã hội. [8]

Chất lượng nguồn nhân lực là tập hợp các đặc trưng và phẩm chất của các cá nhân trong một tổ chức, ảnh hưởng đến hiệu suất và năng suất lao động. Chất lượng nguồn nhân lực cao đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả sản xuất và phát triển của tổ chức.

Theo PGS.TS. Nguyễn Tiệp trong Giáo trình Nguồn nhân lực của Đại học Lao động – Xã hội, khái niệm về chất lượng nguồn nhân lực là một tổng hợp các khía cạnh nhằm đánh giá tố chất, năng lực nội tại và bản chất của một con người, xuất phát từ bên trong. Chất lượng nguồn nhân lực không ngừng biến đổi và đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá trình độ phát triển của nền Kinh tế - Xã hội trong một quốc gia. Các tiêu chí cơ bản để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thường bao gồm thể lực, trí lực, và tâm lực. [8]

1.1.4 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là việc hội tụ các biện pháp, phương pháp, và chính sách nhằm tối ưu hóa và nâng cao kỹ năng của đội ngũ nhân viên văn phòng về mặt thể lực, trí lực, và tâm lực. Mục tiêu của quá trình này là đảm bảo rằng họ có khả năng đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao trong quá trình phát triển dài hạn của doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bao gồm việc cải thiện nhiều khía cạnh của lao động để đạt đến một trình độ đủ để đáp ứng và hoàn thiện các nhiệm vụ phát triển của doanh nghiệp. Đánh giá và tăng cường chất lượng nguồn nhân lực giúp doanh nghiệp thể hiện trình độ thực sự của mình và sẵn sàng đảm nhiệm những dự án và nhiệm vụ quan trọng hơn, đồng thời thúc đẩy quá trình phát triển.

Quá trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bao gồm khai thác tiềm năng con người thông qua đào tạo, thăng tiến, cải thiện, và đào tạo lại, duy trì sức khỏe thể chất và tinh thần, và tối đa hóa tiềm năng trong các hoạt động công việc. Điều này thường đi kèm với các hoạt động tuyển dụng, sử dụng, và tạo điều kiện làm việc có liên quan đến môi trường làm việc và văn hóa, xã hội để kích thích động lực và thái độ làm việc của nguồn nhân lực. Điều quan trọng là doanh nghiệp cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tận dụng tối đa nguồn nhân lực sau khi đã được đào tạo để hỗ trợ quá trình phát triển của công ty.

Tóm lại, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là việc làm hội tụ các biện pháp và chính sách để thu gọn khoảng cách giữa chất lượng nguồn nhân lực hiện tại và chất lượng cần thiết để đạt được mục tiêu phát triển tổng thể của doanh nghiệp.

1.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực

Trí lực của đội ngũ nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp có thể được đánh giá dựa trên một số nền tảng cơ sở như

Kiến thức chuyên môn và trình độ học vấn:

Kiến thức chuyên môn và trình độ học vấn của nhân viên đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển và thành công của một doanh nghiệp. Đầu tư vào việc nâng cao kiến thức chuyên môn của nhân viên thông qua đào tạo và giáo dục có thể tạo ra những lợi ích đáng kể. Một nhân viên có trình độ học vấn cao và kiến thức chuyên môn sâu sẽ có khả năng nắm bắt những xu hướng mới nhất trong ngành, áp dụng những phương pháp và kỹ thuật tiên tiến, và đóng góp đáng kể vào sự phát triển và cạnh tranh của doanh nghiệp.

Trình độ học vấn không chỉ liên quan đến việc có bằng cấp cao, mà còn bao gồm khả năng tiếp thu và áp dụng kiến thức vào thực tế công việc. Các khóa đào tạo và chứng chỉ có thể được cung cấp để cung cấp cho nhân viên các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng có thể tạo ra môi trường học tập và trao đổi kiến thức để khuyến khích nhân viên tiếp tục học hỏi và phát triển.

Kỹ năng nghề nghiệp:

Kỹ năng nghề nghiệp là khả năng của nhân viên trong việc thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả. Các kỹ năng này bao gồm khả năng phân tích, quản lý thời gian, sáng tạo, giải quyết vấn đề, quản lý dự án, và sự thành thạo với công cụ và phần mềm chuyên ngành. Nhân viên có kỹ năng nghề nghiệp mạnh mẽ sẽ có thể xử lý tốt các yêu cầu công việc phức tạp, tìm ra giải pháp sáng tạo và đạt được kết quả cao trong công việc.

Các kỹ năng nghề nghiệp thường được hình thành qua trải nghiệm thực tế trong lĩnh vực làm việc, cũng như qua việc tham gia vào các khóa học và

chương trình đào tạo có liên quan. Để đánh giá và phát triển kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên, doanh nghiệp có thể sử dụng các phương pháp như đánh giá đồng nghiệp, đánh giá hiệu suất công việc và định kỳ cung cấp phản hồi xây dựng.

Kỹ năng mềm:

Kỹ năng mềm là những kỹ năng không liên quan trực tiếp đến kiến thức chuyên môn mà nhân viên cần để làm việc trong môi trường công việc. Đây là những kỹ năng như giao tiếp, làm việc nhóm, lãnh đạo, quản lý stress, giải quyết xung đột, sự linh hoạt và khả năng thích ứng. Kỹ năng mềm giúp nhân viên tương tác và làm việc cùng nhau một cách hiệu quả, góp phần vào tạo ra một môi trường làm việc tích cực và sản xuất.

Để đánh giá và phát triển kỹ năng mềm của nhân viên, doanh nghiệp có thể sử dụng các phương pháp như đánh giá 360 độ, tổ chức các hoạt động đào tạo và xây dựng đội nhóm, cung cấp phản hồi và tạo ra các cơ hội để nhân viên phát triển các kỹ năng này.

1.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực

Để đánh giá tâm lực người lao động, các tiêu chí thường được sử dụng bao gồm phẩm chất con người, tâm lý làm việc, tính kỷ luật, khả năng tự giác và chịu áp lực, đạo đức nghề nghiệp và phong thái làm việc. Tuy các yếu tố này thường được đánh giá dựa trên cảm tính và khó định lượng, nhưng lại rất quan trọng trong mắt doanh nghiệp và xã hội, vì chúng thể hiện bản chất con người và đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển dài hạn của mỗi doanh nghiệp.

Phẩm chất con người là một yếu tố quan trọng trong đánh giá tâm lực người lao động. Đây là những đặc điểm cá nhân làm cho họ phù hợp với công việc và ngành nghề cụ thể. Phẩm chất con người bao gồm trình độ học vấn, bộ kỹ năng, kinh nghiệm, đạo đức làm việc và phong thái cá nhân. Giáo dục đóng vai trò quan trọng vì nó cung cấp kiến thức và đào tạo cần thiết để người lao

động thực hiện công việc của mình. Ngoài ra, bộ kỹ năng liên quan cả đến kỹ năng cứng như mã hóa và kế toán, cũng như kỹ năng mềm như giao tiếp và mối quan hệ giữa cá nhân. Kinh nghiệm cũng rất quan trọng, cho phép người sử dụng lao động đánh giá khả năng xử lý các nhiệm vụ khác nhau trong một môi trường làm việc nhất định. Cuối cùng, đạo đức làm việc liên quan đến khả năng duy trì động lực và năng suất trong khi cam kết với nhiệm vụ công việc. Phong thái cá nhân kết hợp các khía cạnh như thái độ đối với công việc và đúng giờ, những yếu tố quan trọng để đạt được thành công ở bất kỳ vị trí công việc nào.

Ý thức kỷ luật của người lao động cũng đóng vai trò quan trọng trong đánh giá tâm lực. Điều này liên quan đến hiểu biết về quyền và trách nhiệm của người lao động tại nơi làm việc. Ý thức kỷ luật bao gồm hiểu luật lao động, quy định và thỏa ước lao động tập thể, cũng như nhận thức về quyền lợi của người lao động liên quan đến mức lương công bằng, điều kiện làm việc an toàn, ổn định công việc, phúc lợi an sinh xã hội, bảo hiểm chăm sóc sức khỏe phù hợp và nhiều hơn nữa. Nó cũng bao gồm hiểu vị trí của một người trong một công ty hoặc tổ chức, chẳng hạn như hiểu cách các quyết định được đưa ra và ai nắm giữ quyền hạn. Ý thức kỷ luật khuyến khích người lao động hiểu vị trí của mình và đóng vai trò tích cực trong việc đảm bảo quyền lợi của chính họ được tôn trọng.

Tâm lý làm việc của người lao động cũng là một yếu tố quan trọng trong đánh giá tâm lực. Tâm lý làm việc của đội ngũ lao động phụ thuộc vào các yếu tố chủ quan và khách quan. Các yếu tố này bao gồm chế độ thù lao, công tác đánh giá thực hiện công việc và bệnh nghề nghiệp. Tuy nhiên, yếu tố chủ quan chủ yếu phụ thuộc vào phẩm chất người lao động. Ngoài ra, việc thiết lập nội quy tổ chức và tạo điều kiện cho người lao động được nêu ý kiến, giải tỏa tâm lý qua các chương trình thể thao, văn nghệ cũng đóng vai trò trong việc gắn bó người lao động với tổ chức trong dài hạn.

Khả năng chịu áp lực công việc là một yếu tố quan trọng khác. Đây là khả năng quản lý tốt các tình huống thử thách và nhiệm vụ căng thẳng. Người lao động cần có nguồn lực tâm lý mạnh mẽ, bao gồm tự nhận thức, tự điều chỉnh và khả năng phục hồi tốt. Những người có khả năng chịu áp lực công việc mạnh mẽ có thể duy trì sự tập trung và hiệu quả trong môi trường làm việc căng thẳng.

Trong mọi lĩnh vực, đạo đức nghề nghiệp là yếu tố quan trọng để đánh giá tâm lực của người lao động. Đạo đức nghề nghiệp liên quan đến việc tuân thủ quy tắc và tiêu chuẩn đạo đức trong công việc. Điều này bao gồm trung thực, độ tin cậy, tôn trọng đối tác kinh doanh, bảo vệ thông tin quan trọng và tránh lợi ích cá nhân gây thiệt hại đến tổ chức.

Cuối cùng, phong cách làm việc của người lao động cũng được xem xét trong đánh giá tâm lực. Phong cách làm việc liên quan đến cách một người tiếp cận công việc, thái độ và hành vi trong môi trường làm việc. Có những yếu tố như sự tổ chức, đúng giờ, thái độ tích cực và tinh thần hợp tác. Một phong cách làm việc tích cực có thể tạo ra một môi trường làm việc khỏe mạnh và khích lệ sự phát triển và đóng góp của tất cả các thành viên trong tổ chức.

1.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực

Đánh giá thể lực của nguồn nhân lực là một quá trình quan trọng để đảm bảo sức khỏe và hiệu suất làm việc của nhân viên. Có một số tiêu chí quan trọng để đánh giá thể lực nguồn nhân lực, và chúng có thể dựa trên các tiêu chuẩn đề ra bởi Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) và Bộ Y tế.

Một tiêu chí quan trọng là sức khỏe về thể chất. Điều này có thể được đánh giá bằng cách xem xét chế độ ăn uống của nhân viên. Việc tuân thủ một chế độ ăn uống đủ dinh dưỡng và cân đối là một yếu tố quan trọng để duy trì sức khỏe tốt. Ngoài ra, khả năng tham gia vào hoạt động thể thao và mức độ tập luyện của nhân viên cũng là một yếu tố được xem xét trong đánh giá thể

lực. Đồng thời, việc duy trì vệ sinh cá nhân và trong môi trường làm việc cũng là một yếu tố quan trọng để đảm bảo sức khỏe và tránh các bệnh truyền nhiễm.

Theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Y năm 2020, quyết định số 1266/QĐ-BYT, tế nhằm phân loại sức khỏe được đánh giá trên thang đo sức khỏe gồm 5 thang: A, B1, B2, C, D. Tương ứng “Khỏe mạnh”, “Đủ sức khỏe công tác”, “Đủ sức khỏe công tác, mắc một số bệnh cần theo dõi”. “Không đủ sức khỏe công tác tại thời điểm khám sức khỏe”, “Không đủ sức khỏe để tiếp tục công tác”. Trong đó với người lao động đạt từ mức C trở xuống sẽ không đạt yêu cầu của hầu hết doanh nghiệp. [2]

1.3 Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.3.1 Hoạt động tuyển dụng người lao động

Hoạt động tuyển dụng người lao động đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp. Điều này bởi vì yêu cầu tối thiểu của doanh nghiệp đối với người lao động được tuyển dụng sẽ trở thành một giới hạn sàn đối với chất lượng nhân lực mà doanh nghiệp có thể thu hút. Nếu các yêu cầu đối với người lao động từ doanh nghiệp càng cao, thì chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp càng được nâng cao.

Có nhiều phương pháp và hình thức tuyển dụng người lao động mà các doanh nghiệp có thể sử dụng để thu hút và chọn lựa nhân sự phù hợp. Một trong những phương pháp phổ biến là tuyển dụng từ thị trường lao động, tức là tìm kiếm và tuyển dụng nhân viên từ bên ngoài doanh nghiệp. Điều này có thể bao gồm công bố thông tin tuyển dụng, tổ chức buổi phỏng vấn và lựa chọn nhân viên phù hợp cho các vị trí cụ thể trong doanh nghiệp. Một lợi thế của phương pháp này là có thể tiếp cận với một lượng lớn ứng viên tiềm năng. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng quá trình tuyển dụng này cần được thực hiện một cách cẩn thận để chọn ra những ứng viên có đủ kỹ năng và đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp.

Ngoài ra, một hình thức tuyển dụng khác là tuyển dụng nhân tài. Thường được biết đến với tên gọi "Săn đầu người", hình thức này nhằm tìm kiếm và thu hút những nhân viên có khả năng thay đổi một phần hoặc toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp một cách tích cực. Điều này thường áp dụng cho các doanh nghiệp cạnh tranh hoặc trong việc tìm kiếm những tài năng đặc biệt từ các cơ sở đào tạo. Để thu hút nhân tài, các doanh nghiệp thường đưa ra những ưu đãi hấp dẫn như mức lương cao, chế độ phúc lợi tốt, cơ hội thăng tiến và môi trường làm việc chuyên nghiệp.

Một hình thức tuyển dụng khác mà các doanh nghiệp sử dụng là tuyển dụng sau thực tập. Điều này đặc biệt áp dụng cho các doanh nghiệp lớn, có liên kết với các cơ sở đào tạo. Các doanh nghiệp này tạo cơ hội cho sinh viên thực tập và quan sát hoạt động thực tế trong môi trường doanh nghiệp. Khi sinh viên hoàn thành thực tập và đáp ứng yêu cầu, họ có thể được tuyển dụng trực tiếp vào doanh nghiệp. Qua quá trình thực tập, doanh nghiệp có thể đánh giá kỹ năng và khả năng của sinh viên và chọn lựa những ứng viên tiềm năng để gia nhập vào tổ chức.

Quá trình tuyển dụng tại mỗi doanh nghiệp có thể có sự khác biệt nhưng nhìn chung có hai giai đoạn chính đó là chiêu mộ và tuyển mộ người lao động. Quá trình chiêu mộ bắt đầu từ nhu cầu của doanh nghiệp về nguồn nhân lực, thường chỉ có số lượng hạn chế trong mỗi công ty, trong khi số lượng người lao động ứng tuyển là tương đối lớn. Vì vậy, quá trình tuyển mộ đóng vai trò quan trọng trong việc lựa chọn những ứng viên phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp. Quá trình chiêu mộ và tuyển mộ là hai giai đoạn diễn ra song song và tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Do đó, nếu quá trình tuyển dụng của doanh nghiệp không hiệu quả, không cẩn thận, có thể dẫn đến giảm chất lượng nhân sự tổng thể của doanh nghiệp và gây khó

khẩn cho các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực khác trong doanh nghiệp.

Một số tiêu chí thường được sử dụng để đánh giá hoạt động tuyển dụng gồm:

- Số lượng nhân sự được tuyển dụng
- Các chương trình và kết quả của hoạt động tuyển dụng
- Số liệu về nguồn tuyển dụng
- Kết quả đánh giá của người lao động về hoạt động tuyển dụng trên một số khía cạnh.

1.3.2 Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực

Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nhân lực đóng vai trò rất quan trọng trong việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong một tổ chức. Các hoạt động này giúp nhân viên nắm vững kiến thức và kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc một cách hiệu quả, đồng thời khuyến khích sự phát triển cá nhân và sự tiến bộ xã hội.

Quá trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực có thể bao gồm các hoạt động như bài giảng, hội thảo và hướng dẫn trực tiếp. Bài giảng là một hình thức đào tạo thông qua việc chia sẻ thông tin và kiến thức từ các chuyên gia đến nhân viên trong tổ chức. Hội thảo cung cấp cơ hội cho sự tương tác và thảo luận nhóm về các chủ đề cụ thể. Hướng dẫn trực tiếp cho phép nhân viên học bằng cách thực hành trong các tình huống thực tế.

Mục tiêu cơ bản của quá trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực là nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và các kỹ năng khác của người lao động. Qua quá trình này, tổ chức có thể tận dụng tối đa tiềm năng của đội ngũ nhân lực. Đồng thời, quá trình đào tạo cũng là cơ sở để đánh giá chất lượng thực tiễn của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, từ đó xây dựng các tiêu chí đánh giá và kiến thức cần có đối với đội ngũ nhân lực.

Để đạt được hiệu quả tốt trong quá trình đào tạo và bồi dưỡng, quan trọng là xác định đúng nhu cầu đào tạo, đối tượng đào tạo, chương trình và phương pháp đào tạo phù hợp. Nhu cầu đào tạo cần được xác định dựa trên phân tích và đánh giá công việc, nhu cầu cán bộ của từng cơ quan, ngành và lĩnh vực. Quá trình đào tạo và bồi dưỡng nhân lực cũng đòi hỏi sự tinh ý và sáng tạo trong việc xác định nhu cầu đào tạo và thiết kế chương trình. Chương trình đào tạo cần phải phù hợp với từng nhóm đối tượng, cung cấp những kiến thức và kỹ năng cần thiết để đáp ứng yêu cầu công việc và nâng cao hiệu suất làm việc.

Ngoài ra, sự đổi mới và cải tiến liên tục cũng là yếu tố quan trọng trong đào tạo con người. Các chương trình đào tạo cần được cập nhật và điều chỉnh theo sự phát triển của ngành và công nghệ, đáp ứng các thay đổi trong môi trường kinh doanh và xã hội. Đồng thời, việc đánh giá hiệu quả của quá trình đào tạo là điều không thể thiếu để đảm bảo sự liên tục cải thiện và nâng cao chất lượng đào tạo.

Một số tiêu chí thường được sử dụng để đánh giá hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực như:

- Số lượng, tần suất của các chương trình đào tạo
- Cơ sở vật chất đào tạo
- Mức độ tham gia của người lao động với các hoạt động đào tạo
- Đánh giá của người lao động với hoạt động đào tạo trên nhiều khía cạnh

1.3.3 Hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động

Lịch sử hoạt động chăm sóc sức khỏe và bảo vệ người lao động để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bắt nguồn từ cuộc cách mạng công nghiệp, khi các công ty bắt đầu thực hiện các chính sách cung cấp cho người lao động khoản bồi thường thương tật và bệnh tật. Các chính sách này cũng bao gồm việc cung cấp quyền truy cập vào dịch vụ chăm sóc y tế, cũng như cung cấp hỗ trợ tài chính trong trường hợp tử vong hoặc tàn tật. Theo thời gian, các chính

sách này đã phát triển thành một cách tiếp cận toàn diện hơn trên cơ sở pháp luật.

Theo Luật An toàn, vệ sinh lao động năm 2015, doanh nghiệp được quy định phải tổ chức khám sức khỏe và điều trị bệnh nghề nghiệp cho người lao động. Các chính sách này yêu cầu các doanh nghiệp tổ chức khám bệnh định kỳ theo một lịch trình nhất định. Đối với người lao động phổ thông, khám bệnh định kỳ được tiến hành mỗi năm một lần, trong khi đối với những người lao động làm công việc nặng nhọc, độc hại, thì cần được khám định kỳ tối thiểu mỗi 6 tháng một lần. Đây là một biện pháp quan trọng để giám sát và đảm bảo sức khỏe của người lao động trong quá trình làm việc.

Ngoài việc tổ chức khám sức khỏe định kỳ, nhà nước còn khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức nhiều hoạt động nhằm nâng cao thể lực cho người lao động. Điều này bao gồm việc tham gia các hoạt động thể dục thể thao sau giờ làm việc, các cuộc thi thể dục thể thao, đưa người lao động đi nghỉ mát, và các hoạt động khác nhằm giảm căng thẳng và tăng cường sức khỏe tinh thần và thể chất. Các hoạt động này giúp cải thiện tình trạng sức khỏe tổng quát của người lao động, tăng cường sự phục hồi và năng suất làm việc.

Ngoài ra, việc tăng cường công tác bảo vệ và an toàn lao động cũng rất quan trọng trong việc bảo vệ sức khỏe của người lao động. Các doanh nghiệp cần đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn của môi trường làm việc và thực hiện các công tác kiểm tra thường xuyên để đảm bảo môi trường làm việc an toàn. Họ cũng cần xây dựng hệ thống bảo hộ lao động bao gồm các thiết bị bảo hộ như đồ bảo hộ lao động và hệ thống chữa cháy để hạn chế các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình làm việc.

Để đảm bảo sự hiệu quả của các hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động, các doanh nghiệp cần thực hiện việc kiểm tra sức khỏe định kỳ theo quy định của pháp luật và doanh nghiệp. Điều này giúp xác định

các nguy cơ và vấn đề liên quan đến sức khỏe của người lao động và đưa ra các biện pháp phòng ngừa và điều trị phù hợp.

Ngoài những biện pháp đã đề cập, các doanh nghiệp cần thường xuyên tổ chức các hoạt động nhằm nâng cao sức khỏe của người lao động. Các hoạt động thể thao, thi đua và các chương trình thể dục lành mạnh có thể được tổ chức trên quy mô doanh nghiệp để tạo ra môi trường làm việc khỏe mạnh và thân thiện.

Một số tiêu chí thường được sử dụng để đánh giá hoạt động chăm sóc sức khỏe người lao động như:

- Số lượng và tần suất các hoạt động được tổ chức
- Đánh giá của người lao động về giá trị đem lại của các hoạt động này.
- Kết quả sức khỏe của người lao động

1.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong thành công của mỗi doanh nghiệp. Việc sử dụng nguồn nhân lực một cách hiệu quả và hợp lý có thể đem lại những cải tiến đáng kể cho hoạt động kinh doanh của công ty. Trong thị trường cạnh tranh hiện nay, việc sử dụng nguồn nhân lực đúng cách là yếu tố quan trọng để duy trì sự cạnh tranh.

Sắp xếp và bố trí nguồn nhân lực một cách hợp lý có tác động đáng kể đến chất lượng nguồn nhân lực. Việc bố trí đúng người vào đúng vị trí giúp nhân viên áp dụng kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của mình một cách toàn diện, hoàn thành công việc và nhiệm vụ được giao, và phát huy sở trường cá nhân. Điều này giúp tránh các tác động tiêu cực như sự thiếu hiệu quả, tai nạn lao động, năng suất lao động thấp, người lao động chán nản, phản đối khi làm việc và các vấn đề khác.

Trong quá trình quy hoạch và sử dụng nguồn nhân lực, doanh nghiệp phải đối mặt với một số vấn đề và có các biện pháp xử lý phù hợp như sau:

- Người lao động không phù hợp với yêu cầu công việc: Khi một cá nhân không phù hợp với yêu cầu công việc, doanh nghiệp có thể áp dụng các biện pháp sau:

- + Chuyển chuyển sang bộ phận khác phù hợp hơn.
- + Đào tạo lại để nâng cao năng lực và kỹ năng.
- + Chấm dứt hợp đồng lao động với người lao động không phù hợp.

- Chuyển chuyển nguồn nhân lực từ các đơn vị khác: Khi thực hiện chuyển chuyển nguồn nhân lực từ các đơn vị khác, doanh nghiệp cần đánh giá năng lực của từng cá nhân để sử dụng một cách hợp lý.

- Lao động dư thừa sau quá trình cải tổ doanh nghiệp: Trong trường hợp này, các biện pháp xử lý thông thường bao gồm:

- + Tạo điều kiện cho nhân viên đủ thâm niên để nghỉ hưu sớm, kèm theo chính sách hỗ trợ phù hợp.
- + Đào tạo lại và bố trí các công việc phù hợp với nhu cầu của công ty.
- + Tìm kiếm việc làm mới cho nhân viên thông qua hợp đồng lao động thuê ngoài hoặc hợp tác với các đơn vị khác.
- + Mở rộng quy mô và hoạt động của tổ chức để tạo thêm cơ hội việc làm.

- Thực tập sinh: Đây là sinh viên được cung cấp cơ hội thực tập tại doanh nghiệp. Việc đánh giá và tuyển dụng trực tiếp sau thực tập giúp doanh nghiệp chọn lựa nhân viên có năng lực phù hợp và tiềm năng phát triển.

Việc tổ chức và quản lý nhân lực một cách hợp lý là vô cùng quan trọng để đáp ứng yêu cầu và nhiệm vụ của đơn vị. Tính hợp lý trong cơ cấu và số lượng nhân lực phản ánh vào việc tối ưu hóa và đảm bảo hiệu quả hoạt động. Mỗi nhân viên cần có cơ hội để phát huy toàn bộ năng lực và sở trường của mình, từ đó đảm bảo khả năng thực hiện công việc một cách tốt nhất.

Sự tồn tại của một tổ chức công kênh và đội ngũ nhân sự quá đông mà không đảm bảo chất lượng sẽ dẫn đến sự trì trệ trong công việc và quản lý. Điều

này dẫn đến sự lãng phí và dư thừa nguồn nhân lực, không tạo ra môi trường và động cơ làm việc hiệu quả cho viên chức. Để đạt được sự phát triển đơn vị cần có một cơ cấu tổ chức hợp lý và cơ chế quản lý phù hợp để đạt được mục tiêu phát triển một cách hiệu quả. Đồng thời, tạo ra một môi trường và động cơ để tất cả người lao động trong đơn vị có thể phấn đấu và làm việc hết mình.

Tổ chức hợp lý và sử dụng nguồn nhân lực một cách hiệu quả là một yếu tố quan trọng đối với sự phát triển và thành công của bất kỳ doanh nghiệp nào. Việc bố trí và sử dụng đúng nguồn nhân lực giúp tối đa hóa năng suất và hiệu quả làm việc. Đồng thời, việc tổ chức và quản lý viên chức một cách hợp lý trong các đơn vị sự nghiệp công lập đảm bảo chất lượng công việc và tạo điều kiện phát triển cho các thành viên trong tổ chức.

Các tiêu chí đánh giá hoạt động này chủ yếu về số lượng các hoạt động cũng như đánh giá của người lao động về mức độ hợp lý của hoạt động này.

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

1.4.1 Các yếu tố bên trong

Quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản trị: đối với vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp đóng vai trò cực kỳ quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến tương lai của tổ chức. Nhà lãnh đạo có vai trò chủ đạo trong việc xác định tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và có khả năng đưa ra các chính sách phù hợp để đạt được mục tiêu này.

Quan điểm lãnh đạo của một tổ chức đóng vai trò then chốt trong việc xác định sự tập trung và cam kết của toàn bộ đội ngũ lãnh đạo và nhân viên. Nếu lãnh đạo tin rằng chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng để đạt được thành công, họ sẽ tạo ra một môi trường thúc đẩy sự phát triển cá nhân và chuyên môn của nhân viên. Họ sẽ đầu tư vào việc đào tạo và phát triển nhân

sự, tạo ra các cơ hội thăng tiến và khuyến khích sự sáng tạo và đóng góp từ phía nhân viên.

Đồng thời, nhà lãnh đạo có khả năng đưa ra các chính sách phù hợp để nâng cao trình độ và kỹ năng của người lao động. Họ có thể thiết lập các chương trình đào tạo nội bộ, hợp tác với các tổ chức giáo dục và đào tạo bên ngoài để cung cấp các khóa học và chứng chỉ chuyên nghiệp cho nhân viên. Đồng thời, lãnh đạo cần tạo ra một môi trường thúc đẩy sự học tập liên tục và phát triển cá nhân, khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt động học tập và chia sẻ kiến thức.

Một quan điểm lãnh đạo đúng đắn về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng đòi hỏi sự nhạy bén đối với các thay đổi trong môi trường kinh doanh và xã hội. Lãnh đạo cần có tầm nhìn dài hạn và khả năng đưa ra các chiến lược phù hợp để ứng phó với những thách thức và cơ hội mới. Họ cần theo dõi các xu hướng công nghệ, thay đổi về thị trường lao động và yêu cầu của khách hàng để đưa ra các chính sách phù hợp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Tuy nhiên, nếu nhà lãnh đạo thiếu quan tâm đối với vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn trong việc phát triển và có thể rơi vào tình trạng bế tắc. Sự thiếu quan tâm này có thể dẫn đến sự lơ là trong việc đào tạo và phát triển nhân sự, gây ra sự mất cân đối trong lực lượng lao động và ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu suất làm việc và sự phát triển của doanh nghiệp.

Tóm lại, quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản trị đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Sự nhận thức đúng đắn về tầm quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực, khả năng đưa ra các chính sách phù hợp và tầm nhìn dài hạn về sự thay đổi của môi trường kinh doanh sẽ giúp doanh nghiệp tạo ra một lực lượng lao động chất lượng cao và có động lực phát triển trong dài hạn.

Chiến lược phát triển của doanh nghiệp: nhân tố này cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Trên cơ sở chiến lược phát triển của doanh nghiệp, nhà lãnh đạo và đội ngũ cố vấn cần xây dựng một hệ thống các tiêu chí nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đặt ra yêu cầu về thể lực, trí lực và tâm lực của người lao động.

Chiến lược phát triển của doanh nghiệp cần được xác định một cách cụ thể và chi tiết, đồng thời phải phù hợp với mục tiêu và tầm nhìn của tổ chức. Điều này đòi hỏi sự tham gia và đóng góp của những người lãnh đạo và cấp quản lý cao cấp. Bằng cách xây dựng một chiến lược phát triển rõ ràng, doanh nghiệp có thể hướng đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và đảm bảo rằng những yêu cầu và tiêu chuẩn được thiết lập đúng mục.

Trong quá trình xây dựng chiến lược phát triển, cần quan tâm đến việc phân tích và đánh giá nhu cầu nguồn nhân lực hiện tại và tương lai của doanh nghiệp. Điều này giúp xác định các kỹ năng, kiến thức và năng lực cần thiết mà doanh nghiệp cần tìm kiếm và phát triển trong đội ngũ nhân viên. Các yêu cầu về trí lực, thể lực và tâm lực cũng cần được đặt ra để đảm bảo rằng nhân viên đáp ứng được các yêu cầu công việc một cách hiệu quả.

Một phần quan trọng của chiến lược phát triển là việc tạo ra một môi trường thích hợp để phát triển nguồn nhân lực. Điều này có thể bao gồm việc xây dựng các chương trình đào tạo và phát triển nội bộ, cung cấp cơ hội thăng tiến và phát triển sự nghiệp cho nhân viên, cũng như tạo ra một môi trường làm việc khuyến khích sự sáng tạo và đóng góp. Chiến lược phát triển cũng nên đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng một hệ thống đánh giá hiệu suất công bằng và minh bạch để đo lường và đánh giá chất lượng công việc của nhân viên.

Ngoài ra, việc liên kết chiến lược phát triển với các chính sách thu hút và giữ chân nhân sự cũng rất quan trọng. Doanh nghiệp cần có một chiến lược hợp lý để thu hút và tuyển dụng những ứng viên tài năng và có tiềm năng phát

triển. Đồng thời, cần có các chính sách và phương thức giữ chân nhân sự, đảm bảo rằng nhân viên được đánh giá, công nhận và được định hướng phát triển trong doanh nghiệp.

Môi trường làm việc: Nó đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Môi trường làm việc bao gồm hai yếu tố cơ bản là các cơ sở vật chất và văn hóa doanh nghiệp. Chúng tác động trực tiếp đến tinh thần làm việc của người lao động cũng như các mối quan hệ trong doanh nghiệp.

Đầu tiên, cơ sở vật chất là một yếu tố quan trọng trong môi trường làm việc. Điều này bao gồm các tiện nghi, trang thiết bị và công nghệ mà doanh nghiệp cung cấp cho nhân viên. Các cơ sở vật chất đáng tin cậy và tiện ích không chỉ tạo ra một môi trường làm việc an toàn và hiệu quả, mà còn thể hiện sự quan tâm và đánh giá của doanh nghiệp đối với nhân viên.

Ngoài ra, văn hóa doanh nghiệp cũng đóng vai trò quan trọng trong tạo ra một môi trường làm việc tích cực. Văn hóa doanh nghiệp bao gồm các giá trị, quan điểm, phong cách lãnh đạo và tương tác giữa các thành viên trong tổ chức. Một văn hóa doanh nghiệp tích cực khuyến khích sự hợp tác, tôn trọng, sáng tạo và phát triển cá nhân. Nó cũng định hình các quy tắc, quy định và hành vi chung trong doanh nghiệp.

Khi doanh nghiệp đảm bảo được hai yếu tố này một cách hài hòa, người lao động sẽ cảm thấy thoải mái và hạnh phúc trong môi trường làm việc. Điều này góp phần tạo ra một tinh thần làm việc tích cực, sự hài lòng và cam kết từ phía nhân viên. Khi người lao động cảm thấy được tôn trọng, đánh giá và có cơ hội phát triển, họ sẽ có động lực và lòng trung thành để gắn bó với doanh nghiệp trong dài hạn.

Một môi trường làm việc tích cực cũng tạo ra sự khuyến khích cho sự sáng tạo và đóng góp từ phía nhân viên. Nó tạo điều kiện cho việc chia sẻ ý

tương, thảo luận và đề xuất cải tiến. Điều này giúp tăng cường sự đổi mới và nâng cao hiệu suất làm việc của tổ chức.

Ý thức của người lao động về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực: Đây là một yếu tố quan trọng trong quá trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Bản thân người lao động cần nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao năng lực bản thân và đóng góp vào sự phát triển của tổ chức.

Người lao động cần nhìn nhận việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng để cải thiện vị thế và cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường. Ý thức này giúp họ nhận ra rằng việc nâng cao kỹ năng, kiến thức và trình độ chuyên môn không chỉ mang lại lợi ích cá nhân mà còn đóng góp vào thành công chung của tổ chức.

Để tạo ra ý thức này, doanh nghiệp có thể áp dụng các biện pháp tuyên truyền và giáo dục. Công ty có thể tổ chức các khóa đào tạo, buổi thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm để tăng cường nhận thức của nhân viên về tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Các hoạt động như viết bài, tham gia diễn đàn hoặc xây dựng một môi trường học tập trong tổ chức cũng có thể khuyến khích nhân viên chủ động nâng cao kỹ năng và kiến thức của mình.

Đồng thời, doanh nghiệp cần tạo ra một môi trường khích lệ và hỗ trợ cho việc phát triển cá nhân của nhân viên. Điều này bao gồm việc thiết lập các chương trình đánh giá hiệu suất công bằng và phát triển kế hoạch nghề nghiệp. Khi nhân viên nhận thấy rằng sự cống hiến và phát triển cá nhân được đánh giá cao và được đánh giá công bằng, họ sẽ có động lực hơn để nâng cao trình độ và đóng góp tích cực vào sự phát triển của doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp có thể xây dựng một văn hóa tôn trọng và khuyến khích sự phát triển của nhân viên. Sự tôn trọng và động viên từ các nhà quản lý và đồng nghiệp là một yếu tố quan trọng để người lao động cảm thấy

có giá trị và tin tưởng vào khả năng của mình. Điều này khuyến khích họ không chỉ nỗ lực để nâng cao trình độ và kỹ năng, mà còn tạo điều kiện cho sự sáng tạo, đổi mới và đóng góp mới mẻ vào doanh nghiệp.

1.4.2 Các yếu tố bên ngoài

Sự phát triển của khoa học công nghệ: Trong cuộc cách mạng khoa học công nghệ 4.0, sự phát triển vượt bậc của khoa học và công nghệ đã tạo ra những ảnh hưởng đáng kể đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Các tiến bộ trong lĩnh vực này không chỉ đem lại những đổi mới và cải tiến đáng kể cho các quy trình sản xuất và quản lý, mà còn mở ra những triển vọng mới cho sự phát triển toàn diện của nguồn nhân lực.

Trước đây, công việc trong doanh nghiệp thường đòi hỏi nhiều thời gian và công sức, nhưng nhờ vào sự tiến bộ của khoa học công nghệ, những giải pháp nghiên cứu và áp dụng đã giúp rút ngắn thời gian làm việc và tăng hiệu suất tổng thể. Công nghệ đã đóng vai trò quan trọng trong việc tự động hóa các quy trình sản xuất, từ việc sử dụng máy móc hiện đại đến ứng dụng trí tuệ nhân tạo và tự động hóa quy trình quản lý.

Đặc biệt, việc áp dụng các thành tựu của khoa học công nghệ đòi hỏi người lao động phải có khả năng sử dụng và ứng dụng vào công việc hàng ngày. Điều này đặt ra một yêu cầu mới đối với nguồn nhân lực, yêu cầu họ phải không ngừng nâng cao kiến thức và kỹ năng để đáp ứng với xu hướng phát triển của công nghệ. Việc hiểu và sử dụng hiệu quả công nghệ mới không chỉ giúp tăng cường hiệu suất làm việc mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Việc áp dụng khoa học công nghệ cũng có tác động trực tiếp đến quyết định của doanh nghiệp về việc sử dụng, tăng hoặc giảm đội ngũ nhân lực. Khi công nghệ phát triển, một số công việc có thể được tự động hóa hoặc thay thế bằng máy móc, dẫn đến việc giảm thiểu số lượng nhân công cần thiết. Tuy nhiên, cũng có những công việc đòi hỏi sự tinh thông về công nghệ và tư duy

sáng tạo mà chỉ có con người mới có thể thực hiện tốt. Do đó, yếu tố này không chỉ tác động đến quy mô doanh nghiệp mà còn ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực tổng thể trong doanh nghiệp.

Để tận dụng tối đa lợi ích từ sự phát triển của khoa học công nghệ, doanh nghiệp cần đảm bảo rằng nguồn nhân lực của mình có đủ kiến thức và kỹ năng để sử dụng công nghệ hiện đại. Đồng thời, việc liên tục nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên là một nhiệm vụ không ngừng trong môi trường kinh doanh hiện đại. Chỉ có nhờ sự kết hợp giữa con người và công nghệ mới có thể tạo ra sự tiên bộ và tăng trưởng bền vững cho doanh nghiệp.

Sự phát triển của nền giáo dục: Sự phát triển của nền giáo dục đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Giáo dục được coi là nền tảng cơ bản để phát triển tư duy, kiến thức và kỹ năng của con người. Nhờ vào giáo dục, con người có khả năng học tập, tiếp thu và ứng dụng những kiến thức mới vào công việc và cuộc sống hàng ngày.

Sự phát triển của nền giáo dục góp phần xây dựng một nguồn nhân lực có trình độ cao, năng lực sáng tạo và khả năng thích ứng với những thay đổi trong môi trường kinh doanh. Để đáp ứng yêu cầu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nền giáo dục cần tiến xa hơn việc truyền đạt kiến thức cơ bản và phát triển các kỹ năng cần thiết. Nó cần tạo ra môi trường học tập đa dạng và kích thích sự sáng tạo, khuyến khích học sinh và sinh viên phát triển tư duy phản biện, khả năng giải quyết vấn đề và kỹ năng giao tiếp hiệu quả.

Đặc biệt, sự phát triển của nền giáo dục còn phụ thuộc vào sự cải thiện chất lượng đội ngũ giáo viên và nhà giáo. Giáo viên là những người định hình tương lai của xã hội thông qua việc truyền đạt kiến thức, giáo dục và định hướng cho thế hệ trẻ. Họ không chỉ cung cấp kiến thức mà còn đóng vai trò hướng dẫn, truyền cảm hứng và khơi nguồn đam mê học tập cho học sinh và sinh viên.

Do đó, việc đầu tư vào đào tạo và phát triển chuyên môn cho giáo viên là một yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Ngoài ra, sự phát triển của nền giáo dục còn phụ thuộc vào sự đổi mới và cập nhật chương trình học. Công nghệ và khoa học ngày càng phát triển, do đó chương trình học cần được điều chỉnh và cập nhật để đáp ứng những yêu cầu mới và xu hướng công nghệ. Các khóa học về lĩnh vực công nghệ, kỹ thuật, khoa học dữ liệu và trí tuệ nhân tạo ngày càng trở nên quan trọng, giúp chuẩn bị cho nguồn nhân lực sẵn sàng đáp ứng với các thách thức trong công nghiệp 4.0.

Sự phát triển của y tế: Sự phát triển của y tế đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Y tế không chỉ đảm bảo sức khỏe và sự phục hồi cho con người mà còn tác động trực tiếp đến hiệu suất làm việc và khả năng đóng góp của nhân viên trong doanh nghiệp.

Một hệ thống y tế phát triển mang lại nhiều lợi ích. Đầu tiên, nó đảm bảo rằng nhân viên có điều kiện sống và làm việc trong một môi trường an toàn, khỏe mạnh. Nhân viên được chăm sóc sức khỏe thường xuyên và tiếp cận các dịch vụ y tế cần thiết, bao gồm kiểm tra sức khỏe định kỳ, chăm sóc nha khoa và tư vấn dinh dưỡng. Điều này giúp giảm thiểu nguy cơ mắc các bệnh tật, tăng cường sức đề kháng và giữ gìn năng lượng và tinh thần tốt cho công việc hàng ngày.

Thứ hai, sự phát triển của y tế cũng tạo ra một môi trường làm việc tích cực và khích lệ nhân viên. Khi có một chính sách chăm sóc sức khỏe và phòng bệnh tốt, nhân viên cảm thấy được quan tâm và trân trọng. Họ có niềm tin rằng sức khỏe của mình được đặt lên hàng đầu và sẽ nhận được sự hỗ trợ khi cần thiết. Điều này tạo ra sự đồng lòng và sự cam kết từ phía nhân viên, làm tăng sự hài lòng và sự gắn kết với doanh nghiệp.

Thứ ba, sự phát triển của y tế ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu suất và năng suất lao động. Khi nhân viên có một trạng thái sức khỏe tốt, họ có khả năng làm việc hiệu quả hơn, giảm thiểu vắng mặt và nghỉ phép vì bệnh tật. Đồng thời, họ có thể tập trung và tăng cường sự tập trung trong công việc, đảm bảo rằng công việc được hoàn thành đúng thời hạn và đạt được chất lượng cao.

Ngoài ra, sự phát triển của y tế còn ảnh hưởng lớn đến hình ảnh và uy tín của doanh nghiệp. Một doanh nghiệp quan tâm và đầu tư vào sức khỏe của nhân viên được xem là một nơi làm việc có giá trị và chất lượng cao. Điều này thu hút nhân tài và tạo dựng một môi trường cạnh tranh thuận lợi để thu hút và giữ chân nhân viên tài năng.

Đối với doanh nghiệp, việc xây dựng một chính sách chăm sóc sức khỏe và phát triển y tế là một đầu tư chiến lược. Đó không chỉ là việc đảm bảo sức khỏe và sự phục hồi cho nhân viên, mà còn là cách để tăng cường hiệu suất làm việc, tạo một môi trường làm việc tích cực và thu hút nhân tài. Sự phát triển của y tế là một yếu tố không thể thiếu trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp và đóng góp vào sự thành công và bền vững của doanh nghiệp trong thời đại hiện đại.

Môi trường pháp lý: Môi trường pháp lý đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Pháp luật đưa ra các quy định và yêu cầu về giáo dục, y tế, lao động, quan hệ xã hội và nhiều khía cạnh khác, từ đó tạo ra một nền tảng pháp lý để xác định và điều chỉnh hoạt động của doanh nghiệp.

Môi trường pháp lý đảm bảo sự công bằng và trách nhiệm trong việc tuyển dụng và quản lý nhân viên. Các quy định về lao động đảm bảo quyền lợi và đối xử công bằng đối với nhân viên, bao gồm quyền hưởng lương công bằng, điều kiện làm việc an toàn và khả năng phát triển trong sự nghiệp. Điều này tạo

ra một môi trường công bằng và chuyên nghiệp, khuyến khích sự đồng lòng và đóng góp của nhân viên.

Môi trường pháp lý cũng cung cấp cho doanh nghiệp những hướng dẫn và chuẩn mực trong việc hình thành, củng cố và phát triển nguồn nhân lực. Các quy định về giáo dục và đào tạo đảm bảo rằng nhân viên có trình độ chuyên môn và kỹ năng cần thiết để làm việc hiệu quả. Doanh nghiệp có thể tận dụng các chương trình đào tạo có sẵn và phát triển nhân viên để nâng cao năng lực và sự chuyên nghiệp.

Môi trường pháp lý cũng cung cấp một khung pháp lý để xây dựng một môi trường làm việc an toàn và lành mạnh. Các quy định về an toàn lao động và y tế đảm bảo rằng doanh nghiệp có nghĩa vụ bảo vệ sức khỏe và sự an toàn của nhân viên. Việc thực hiện các biện pháp bảo vệ sức khỏe và an toàn tạo điều kiện cho nhân viên làm việc trong một môi trường không nguy hiểm, giảm thiểu rủi ro và tai nạn lao động.

Môi trường pháp lý cũng định rõ các quyền và trách nhiệm của nhân viên và doanh nghiệp, tạo ra một quy chế làm việc minh bạch và có trách nhiệm. Quy định về hợp đồng lao động, quyền công đoàn và quyền gửi đơn khiếu nại giúp bảo vệ quyền lợi của nhân viên và khuyến khích sự công bằng và tôn trọng trong quan hệ lao động.

Môi trường chính trị: Môi trường chính trị có sự ảnh hưởng mạnh mẽ đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Đây là môi trường tổ chức và quản lý các vấn đề chính trị, kinh tế và xã hội trong một quốc gia. Môi trường chính trị ổn định và phát triển sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của doanh nghiệp và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Một môi trường chính trị ổn định tạo niềm tin và động lực cho các doanh nghiệp. Khi quyền lực chính trị được đảm bảo và duy trì một cách công bằng, doanh nghiệp có thể hoạt động trong một môi trường dự đoán và ổn định. Điều

này tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tập trung vào sự phát triển kinh doanh và đầu tư vào nguồn nhân lực. Sự ổn định chính trị cũng giúp duy trì một môi trường công bằng và không bị can thiệp trái phép, tạo động lực và sự tin tưởng cho các nhân viên trong công việc của họ.

Môi trường chính trị cũng có ảnh hưởng đáng kể đến các vấn đề kinh tế và xã hội trong một quốc gia. Chính sách kinh tế và xã hội của chính phủ có thể ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của doanh nghiệp và chất lượng nguồn nhân lực. Việc xây dựng một môi trường kinh doanh thuận lợi, với các chính sách hỗ trợ, khuyến khích đầu tư và thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới, giúp tạo ra một môi trường làm việc tốt và thu hút nhân tài. Ngoài ra, các chính sách xã hội như giáo dục và chăm sóc sức khỏe cũng góp phần nâng cao trình độ và sức khỏe của nguồn nhân lực.

Môi trường chính trị cũng ảnh hưởng đến quan hệ đối ngoại và khả năng thu hút nguồn vốn nước ngoài. Một quốc gia có mối quan hệ ngoại giao tốt và được đánh giá cao trong cộng đồng quốc tế sẽ thu hút được đầu tư và hợp tác từ các doanh nghiệp và tổ chức quốc tế. Điều này tạo cơ hội để doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn, công nghệ và kiến thức mới, từ đó nâng cao trình độ và năng lực của nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

1.5 Các kinh nghiệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của các doanh nghiệp trong và ngoài nước và bài học kinh nghiệm cho Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

1.5.1 Bài học kinh nghiệm tại một số doanh nghiệp cùng ngành nghề

1.5.1.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Trực tuyến Cộng Đồng Việt

Công ty Cổ phần Dịch vụ Trực tuyến Cộng Đồng Việt (gọi tắt là CĐV) đã triển khai nhiều biện pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong

doanh nghiệp. Trong quá trình này, công ty đã trải qua cả những bài học thành công và những thất bại, hãy cùng tìm hiểu chi tiết.

Một trong những biện pháp thành công của CĐV là xây dựng một chương trình đào tạo và phát triển chuyên sâu dành cho nhân viên. Công ty đã đầu tư vào việc tạo ra các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng chuyên môn, cung cấp kiến thức sâu rộng về lĩnh vực công nghệ thông tin và marketing trực tuyến. Bằng cách này, CĐV đã tạo điều kiện cho nhân viên nắm bắt được những xu hướng mới nhất và áp dụng công nghệ tiên tiến vào công việc hàng ngày.

CĐV cũng đã xây dựng một môi trường làm việc thuận lợi và trao quyền tự chủ cho nhân viên. Công ty tạo ra không gian làm việc thoải mái, khuyến khích sự sáng tạo và đề cao ý tưởng đóng góp từ mọi thành viên trong tổ chức. Sự tự chủ và trách nhiệm được khuyến khích, giúp tạo ra một đội ngũ nhân viên năng động, sáng tạo và đáp ứng linh hoạt với thay đổi của môi trường kinh doanh.

Tuy nhiên, CĐV cũng đã trải qua một số thất bại trong quá trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Một trong những thách thức lớn mà công ty gặp phải là sự cạnh tranh khốc liệt trong ngành công nghệ thông tin. Do lĩnh vực này phát triển nhanh chóng và thường xuyên xuất hiện công nghệ mới, CĐV đã phải đối mặt với việc cập nhật và bổ sung kiến thức cho nhân viên để không bị lạc hậu. Việc này đòi hỏi sự đầu tư lớn về thời gian, nguồn lực và cơ cấu tổ chức.

Thứ hai, CĐV đã mắc phải sai lầm trong quá trình tuyển dụng và đánh giá nhân viên. Đôi khi, công ty đã thiếu cân nhắc và kiểm tra kỹ năng, kinh nghiệm và phù hợp văn hóa làm việc của ứng viên. Điều này đã dẫn đến việc có những nhân viên không phù hợp với công việc hoặc không thể tương thích với các thành viên khác trong tổ chức. CĐV đã học được bài học quan trọng về

tầm quan trọng của quá trình tuyển dụng chất lượng và đánh giá kỹ lưỡng nguồn nhân lực.

Từ những bài học thành công và thất bại này, CĐV đã có những điều chỉnh và cải tiến. Công ty đã tăng cường sự chuyên nghiệp hóa trong việc tuyển dụng và đánh giá nhân viên. Đồng thời, họ cũng đặt nhiều sự chú trọng vào việc đào tạo liên tục và phát triển nghề nghiệp cho nhân viên hiện có, nhằm đảm bảo rằng họ luôn nắm bắt được những xu hướng mới nhất và có kỹ năng cần thiết để đối phó với các thách thức trong ngành công nghệ thông tin.

1.5.1.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp Tại tập đoàn công nghiệp viễn thông quân đội Viettel

Tập đoàn công nghiệp viễn thông quân đội Viettel đã có những cải tiến đáng kể trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Bằng việc áp dụng các biện pháp hiệu quả, Viettel đã thu hút và phát triển một đội ngũ nhân viên có kỹ năng, kiến thức chuyên môn cao và sẵn sàng đáp ứng với sự phát triển của công nghệ viễn thông. Tuy nhiên, trong quá trình này, tập đoàn cũng đã trải qua những thử thách và bài học quan trọng.

Một trong những thành công đáng kể của Viettel là việc xây dựng một hệ thống đào tạo và phát triển nhân viên toàn diện. Tập đoàn đã đầu tư mạnh vào việc tạo ra các chương trình đào tạo chuyên sâu và liên tục cho nhân viên, từ việc xây dựng học viện đào tạo độc lập cho đến việc thiết lập hợp tác với các trường đại học và viện nghiên cứu danh tiếng. Điều này giúp đảm bảo rằng nhân viên Viettel luôn cập nhật được những kiến thức mới nhất và nắm vững các công nghệ tiên tiến.

Ngoài ra, Viettel cũng đã tạo ra một môi trường làm việc thuận lợi và đầy thách thức để thúc đẩy sự phát triển cá nhân của nhân viên. Tập đoàn đề cao sự sáng tạo, đề xướng ý tưởng đóng góp và tạo điều kiện cho nhân viên thể hiện khả năng và tiềm năng của mình. Bên cạnh đó, tập đoàn cũng chú trọng

xây dựng một môi trường công bằng, minh bạch và tôn trọng nhân viên, tạo điều kiện thuận lợi để họ phát triển sự nghiệp và đóng góp cho sự thành công chung của công ty.

Tuy nhiên, Viettel cũng đã gặp phải một số thách thức trong quá trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Một trong những thách thức đó là sự cạnh tranh gay gắt về tài năng và kỹ năng trong ngành công nghiệp viễn thông. Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và môi trường kinh doanh cạnh tranh, việc tìm kiếm và giữ chân nhân tài trở thành một thách thức không nhỏ đối với Viettel. Để giải quyết vấn đề này, tập đoàn đã tăng cường quảng bá thương hiệu và xây dựng hình ảnh của mình như một địa điểm hấp dẫn cho các chuyên gia và nhân viên tài năng.

Bên cạnh đó, Viettel cũng đã gặp khó khăn trong việc thích ứng với sự thay đổi của công nghệ và thị trường. Công nghiệp viễn thông đang phát triển rất nhanh, và điều này đòi hỏi tập đoàn phải luôn cập nhật và đào tạo nhân viên với những kỹ năng mới và xu hướng công nghệ mới. Viettel đã học được bài học rằng việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là một quá trình liên tục và không bao giờ kết thúc. Điều này yêu cầu sự linh hoạt và nhạy bén trong việc xác định nhu cầu và đáp ứng nhanh chóng với những thay đổi của ngành công nghiệp.

1.5.1.3 Bài học kinh nghiệm trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại FPT

Trong thời đại công nghiệp 4.0, việc nâng cao chất lượng nhân lực đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp, đặc biệt là tập đoàn FPT - một trong những doanh nghiệp hàng đầu tại Việt Nam và khu vực. Bài học từ việc quản lý và phát triển nhân sự tại FPT là nguồn cảm hứng quý báu cho các doanh nghiệp khác đang tìm kiếm mô hình quản lý hiệu quả.

Công ty có 3 kinh nghiệm giá trị đã được đúc kết gồm

Một trong những yếu tố quan trọng làm nổi bật chất lượng nhân sự tại FPT là cam kết đào tạo liên tục. Tập đoàn này không chỉ chú trọng vào việc tạo ra những chuyên gia chất lượng mà còn đặt ra môi trường học tập tích cực, khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới. Chính nhờ vào chương trình đào tạo hiện đại và đội ngũ giảng viên uy tín, FPT đã xây dựng được đội ngũ nhân sự có kiến thức sâu rộng.

Thứ hai, FPT còn chú trọng đến việc xây dựng một môi trường làm việc tích cực và đội ngũ quản lý chất lượng. Bằng cách thúc đẩy tinh thần đồng đội, tạo điều kiện cho sự đổi mới và sáng tạo, môi trường làm việc được trang bị đầy đủ đảm bảo về nhu cầu như điện nước điều hòa, dịch vụ,...

Cuối cùng, việc áp dụng công nghệ vào quản lý nhân sự cũng là một điểm mạnh của FPT. Sử dụng các hệ thống thông tin quản lý nhân sự hiện đại giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, từ đào tạo, đánh giá đến phát triển sự nghiệp. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian và nguồn lực mà còn nâng cao hiệu quả làm việc cộng đồng.

1.5.2 Bài học kinh nghiệm cho Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife

Việt Nam

Từ kinh nghiệm của các nội dung trên, Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam có thể rút ra những bài học quý giá để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp của mình.

Đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên: Như đã thấy từ kinh nghiệm của các tập đoàn thành công khác, việc đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên là yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Digilife Việt Nam nên xây dựng một chương trình đào tạo toàn diện, đáp ứng nhu cầu của công ty và ngành công nghệ số. Đồng thời, tạo ra môi trường thuận lợi để nhân viên tiếp thu và áp dụng kiến thức mới vào công việc hàng ngày.

Xây dựng môi trường làm việc thu hút và đầy thách thức: Một môi trường làm việc tích cực và đầy thách thức sẽ thu hút nhân tài và giúp nhân viên phát triển toàn diện. Digilife Việt Nam nên tạo ra một môi trường làm việc linh hoạt, sáng tạo và tôn trọng ý kiến đóng góp của nhân viên. Đồng thời, công ty cần xây dựng một chính sách phúc lợi hợp lý và đáng hấp dẫn để giữ chân nhân viên tài năng.

Theo kịp xu hướng công nghệ và thị trường: Ngành công nghệ số đang phát triển với tốc độ chóng mặt, và để nắm bắt cơ hội và cạnh tranh, Digilife Việt Nam cần luôn theo kịp xu hướng công nghệ mới và thị trường. Điều này đòi hỏi công ty phải đầu tư vào việc nghiên cứu và phát triển, đào tạo nhân viên với những kỹ năng mới và đổi mới liên tục để đáp ứng nhanh chóng với sự thay đổi của ngành công nghệ số.

Bài học từ kinh nghiệm của các tập đoàn thành công như Viettel, Cộng Đồng Việt cũng như tại Nhật Bản có thể giúp Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Việc đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên, xây dựng môi trường làm việc thu hút và đầy thách thức, cùng việc theo kịp xu hướng công nghệ và thị trường sẽ giúp công ty thu hút và duy trì nhân tài, đồng thời gia tăng sức cạnh tranh và phát triển bền vững trong ngành công nghệ số.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 1

Trong quá trình thảo luận và chia sẻ về các yếu tố quan trọng trong nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp, tác giả đã tiến hành hệ thống hóa lý thuyết cũng như có cơ hội tìm hiểu về các kinh nghiệm và bài học từ các công ty và tập đoàn thành công. Dựa trên những thông tin đã trao đổi, dưới đây là một phần tiểu kết tổng hợp về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố then chốt để đạt được thành công và phát triển bền vững trong môi trường kinh doanh ngày nay. Trong chương 1 tác giả đã tổng hợp được về các khái niệm, các vấn đề cần nghiên cứu cũng như tác động của các nhân tố đến việc nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

Trên cơ sở kinh nghiệm và bài học từ các công ty và tập đoàn thành công, chúng ta có thể rút ra những bài học quý giá cho Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Công ty cần đặt sự chú trọng vào việc đào tạo và phát triển nhân viên, đảm bảo rằng nhân viên có đủ năng lực để thích ứng với các thay đổi trong ngành công nghệ số. Đồng thời, cần xây dựng một môi trường làm việc thu hút và đầy thách thức để thu hút và giữ chân nhân tài. Ngoài ra, công ty cần đầu tư vào nghiên cứu và phát triển để không chỉ theo kịp xu hướng mới mà còn tạo ra sự đột phá và khác biệt trong sản phẩm và dịch vụ.

Tuy nhiên, trong quá trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, Digilife Việt Nam cần lưu ý những thất bại có thể xảy ra. Điều quan trọng là không mắc phải các sai lầm đã được đề cập trong các ví dụ trước. Đừng đặt quá nhiều áp lực lên nhân viên, điều này có thể gây ra căng thẳng và giảm hiệu suất làm việc. Thay vào đó, hãy tạo ra một môi trường thoải mái và hỗ trợ để khuyến khích nhân viên đóng góp ý kiến và phát triển bản thân. Hơn nữa, hãy luôn lắng nghe và đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu và mong muốn của khách hàng, điều này giúp tăng tính cạnh tranh và đánh giá cao công ty trong ngành công nghệ số.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SỐ DIGILIFE VIỆT NAM

2.1 Khái quát về Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Tên Công ty	: Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam
Tên viết tắt	: Digilife Co., LTD
Mã số thuế	: 0108755246
Địa chỉ	: Tầng 11-12 số 36 Hoàng Cầu, Phường. Ô Chợ Dừa, Quận Đống Đa, HN
Người đại diện	: Lê Tánh

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam được thành lập và đi vào hoạt động từ ngày 23/05/2019. Công ty Dịch vụ số Digilife Việt Nam thuộc VNPAY- Fintech – đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực thanh toán điện tử hiện nay tại Việt Nam

Với tuổi đời còn non trẻ, nhưng Digilife Việt Nam là đơn vị chuyên phát triển đối tác cho các sản phẩm, dịch vụ của các công ty trong hệ sinh thái VNLIFE với tập trung vào mảng dịch vụ thanh toán của VNPAY và các dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi số cho các doanh nghiệp. Tính đến hiện tại, Digilife đã xây dựng được mạng lưới hơn 400.000 điểm chấp nhận thanh toán trên toàn quốc, trải khắp các lĩnh vực ăn uống, mua sắm, vận tải, thương mại điện tử, y tế, giáo dục, dịch vụ công, v.v.

Trong năm 2023, Digilife Việt Nam sẽ ra mắt nhà mạng Viễn thông di động ảo VNSKY, hướng tới hoàn thiện hệ sinh thái đa dịch vụ/tiện ích, góp phần hoàn thành sứ mệnh “Cho cuộc sống đơn giản hơn” của cả Tập đoàn VNLIFE.

2.1.2 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu

Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam:

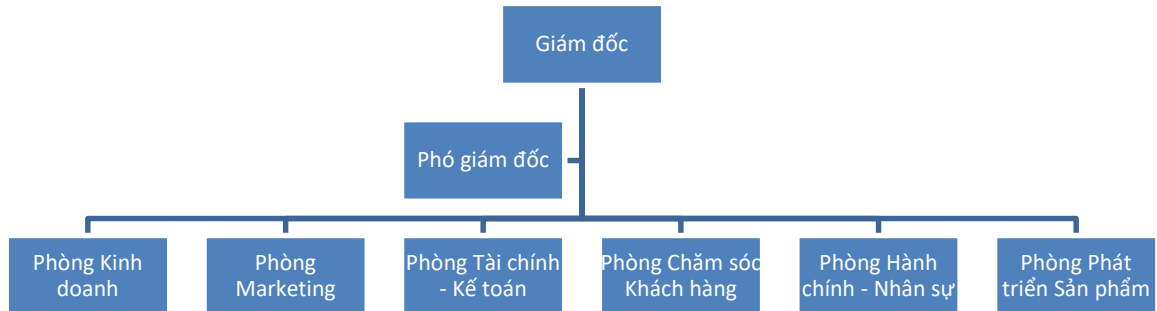
VNPAY-QR: Hệ thống thanh toán bằng mã QR lớn nhất Việt Nam, thanh toán tiện lợi từ 40 ứng dụng ngân hàng và 15 ví điện tử cho hơn 25 triệu khách hàng tại Việt Nam.

Cổng thanh toán VNPAY: Đa dạng các phương thức thanh toán như thẻ nội địa, thẻ quốc tế, tài khoản ngân hàng và phương thức quét mã QR.

Dịch vụ VNPAY-POS: Thiết bị đa năng tích hợp nhiều phương thức thanh toán (QR động và tất cả các loại thẻ), phần mềm quản lý bán hàng, các phần mềm khác của doanh nghiệp, và tích hợp đầy đủ nhiều chức năng như in hóa đơn, quét mã vạch, v.v.

Bên cạnh đó, Digilife Việt Nam cung cấp bộ giải pháp cho doanh nghiệp như hóa đơn điện tử, dịch vụ lưu trữ (cloud), chữ ký điện tử cùng các dịch vụ giá trị gia tăng khác, hỗ trợ doanh nghiệp chuyển đổi số cũng như tạo cơ hội để đối tác có thêm nguồn thu mới bên cạnh mảng kinh doanh cốt lõi của họ.

2.1.3 Tổ chức bộ máy tại Công ty



Cách thức hoạt động và nhiệm vụ của các bộ phận, ban phòng được nêu trong tổ chức bộ máy được đề cập trong Phụ Lục 3. Các ban phòng trong công ty bao gồm:

- a) *Phòng Kinh doanh:*
- b) *Phòng Marketing:*
- c) *Phòng Tài chính – Kế toán:*
- d) *Phòng Chăm sóc Khách hàng:*
- e) *Phòng Hành chính - Nhân sự:*
- g) *Phòng Phát triển Sản phẩm*
- h) *Ban giám đốc*

2.1.4 Cơ cấu nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Tổng nhân sự tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam hiện nay là 190 người, trong đó:

Bảng 2. 1 Cơ cấu phân bổ nhân sự tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Đơn vị tính: Người

Năm	2019	2020	2021	2022
Ban Giám đốc	3	3	3	3
Phòng kinh doanh	69	75	80	86
Phòng Marketing	31	42	40	38
Phòng Tài chính - kế toán	6	8	8	9
Phòng dịch vụ khách hàng	15	16	16	16
Phòng hành chính - nhân sự	5	8	7	9
Phòng phát triển sản phẩm	28	30	31	29
Tổng cộng	157	182	185	190

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự

Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam có sự phân bổ nhân sự đa dạng trong các đơn vị công ty, nhưng vẫn giữ một số lượng nhân sự ổn định trong các phòng ban quan trọng như Ban Giám đốc, kinh doanh, tài chính, dịch vụ khách hàng và nhân sự, cụ thể như sau:

Tổng số nhân sự trong công ty tăng từ 157 người vào năm 2019 lên 190 người vào năm 2022.

Ban Giám đốc có 3 người duy trì ổn định trong suốt giai đoạn từ năm 2019 đến năm 2022. Số lượng lãnh đạo cấp cao được giữ nguyên để điều hành các hoạt động của công ty.

Phòng kinh doanh có sự tăng trưởng từ 69 người vào năm 2019 lên 86 người vào năm 2022. Công ty tăng cường đội ngũ nhân sự trong phòng kinh doanh để mở rộng và phát triển doanh thu.

Phòng Marketing có sự tăng trưởng nhẹ từ 31 người vào năm 2019 lên 38 người vào năm 2022. Điều này cho thấy công ty rất chú trọng hoạt động Marketing.

Phòng Tài chính - Kế toán, Phòng Chăm sóc khách hàng, và Phòng Hành chính - Nhân sự có số lượng nhân sự duy trì ổn định từ năm 2019 đến năm 2022, với mỗi phòng ở mức từ 8 – 9 người.

Phòng Phát triển Sản phẩm không có sự thay đổi qua lớn về nhân sự ở mức 29 người năm 2022 tuy nhiên có sự sụt giảm từ 31 người năm 2021.

2.2 Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong công ty

2.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực

Bảng 2. 2 Cơ cấu nhân sự theo trình độ học vấn

Trình độ chuyên môn	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022	
	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
Sau ĐH	26	16.56	2	14.29	26	14.05	26	13.68
Đại học	97	61.78	120	65.93	125	67.57	131	68.95
Cao đẳng	25	15.92	26	14.29	25	13.51	23	12.11
Trung cấp	9	5.73	10	5.49	9	4.86	10	5.26
Tổng cộng	157	100.00	182	100.00	185	100.00	190	100.00

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự

Bảng 2.2 cho thấy:

Phần trăm nhân sự có trình độ sau Đại học duy trì ở tương đối cao và ổn định từ 13 – 16% tuy nhiên có thể thấy số lượng nhân sự ở mức trình độ này đang giảm dần qua các năm. Điều này cho thấy công ty không tập trung chủ yếu vào việc tuyển dụng nhân sự có trình độ sau Đại học.

Nhóm nhân sự có trình độ Đại học chiếm tỷ lệ lớn trên 60% và tăng dần từ 2019 đến nay lên mức 68,5%. Có thể thấy công ty đang nâng dần về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực có trình độ từ đại học.

Số lượng nhân sự có trình độ Cao duy trì ổn định ở khoảng 25 người trong các năm. Cùng với sự phát triển của doanh nghiệp tỷ trọng của đội ngũ này đã giảm dần. Công ty hầu như không tuyển dụng thêm nhân sự mới ở mảng

này mà chủ yếu duy trì nhân sự đã và đang công tác tại đơn vị. Vấn đề này cũng tương tự đối với đội ngũ nhân sự có trình độ trung cấp.

Yêu cầu về kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm tại công ty được thực hiện tương đối bài bản khi không chỉ yêu cầu người lao động “Cần có” một nhóm kỹ năng cụ thể mà nêu ra danh sách các kỹ năng theo bảng 2.3. Các kỹ năng này là những kỹ năng trọng tâm mà doanh nghiệp “khuyến khích” người lao động học tập và thực hiện được. Các ngưỡng được đánh giá gồm Đạt và Không đạt. Tuy nhiên hoạt động chưa thực sự chặt chẽ bởi 3 nguyên nhân chính gồm:

- Kết quả được đánh giá chủ quan bởi người quản trị đội nhóm
- Cơ sở đánh giá không có các chỉ số lượng hóa thực sự cụ thể
- Trong trường người lao động bị đánh giá không đạt, công ty chỉ khuyến khích học tập, không có hình phạt hoặc các cơ chế cụ thể nào tính đến năm 2022.

Bảng 2. 3 Thực trạng kỹ năng mềm 2022

Đơn vị: %

Nhóm Kỹ Năng	Kỹ Năng Cần Có	Đạt
Kỹ năng Giao Tiếp	1. Kỹ năng lắng nghe	60%
	2. Kỹ năng diễn đạt ý kiến một cách rõ ràng	55%
	3. Kỹ năng giao tiếp bằng văn bản và email	42%
	4. Kỹ năng giao tiếp trực tiếp	70%
Kỹ năng Làm Việc Nhóm	1. Kỹ năng hợp tác và làm việc nhóm	65%
	2. Kỹ năng lãnh đạo và quản lý nhóm	12%
	3. Kỹ năng thể hiện lòng tin và tôn trọng	75%
	4. Kỹ năng phân công và phối hợp công việc	31%
Kỹ năng Thích Nghi	1. Kỹ năng thích nghi với thay đổi	31%

	2. Kỹ năng quản lý thời gian và áp lực	36%
	3. Kỹ năng tư duy linh hoạt	77%
	4. Kỹ năng tự quản lý và tự điều chỉnh	51%
Kỹ năng Giải Quyết Vấn Đề	1. Kỹ năng xác định vấn đề	42%
	2. Kỹ năng phân tích thông tin và dữ liệu	76%
	3. Kỹ năng tạo ra các phương án giải quyết	61%
	4. Kỹ năng đánh giá và lựa chọn phương án	17%

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Trên thực tế, tuy các yêu cầu về kỹ năng mềm đã được đưa ra ngay từ thời điểm thành lập công ty tức 2019, nhưng vì các ảnh hưởng của dịch bệnh, đến 2022 hoạt động này mới thực sự được đánh giá. Từ kết quả đánh giá có thể thấy điểm đánh giá thực tế cho ra kết quả không đồng đều giữa các nhóm kỹ năng. Đối với kỹ năng giao tiếp, số người lao động ở mức đạt chiếm tỷ lệ khá cao, với kỹ năng viết Email do thời gian dịch kéo dài, kỹ năng này cũng được nhiều người thành thạo hơn.

Với kỹ năng giải quyết vấn đề, kỹ năng phân tích thông tin cũng như tạo ra các giải pháp có mức điểm đạt tương đối cao ở mức 76% và 61%, tuy nhiên với nhiều phương án thì nguồn nhân lực trong doanh nghiệp lại chưa có khả năng chọn phương án cho công việc và chỉ đạt 17%

Với kỹ năng làm việc nhóm, có thể thấy nhân lực trong doanh nghiệp đang thực hiện tương đối tốt về vấn đề niềm tin và khả năng phối hợp, tuy nhiên về kỹ năng quản lý và điều phối không việc thì không có nhiều người đạt được.

Với nhóm kỹ năng thích nghi, có thể thấy khả năng tư duy linh hoạt cũng như tự quản lý ở mức tương đối ổn đạt 77% và 51%.

Nhìn chung, công ty đã có nền tảng cũng như mức độ quan tâm lớn về kỹ năng mềm của người lao động nhưng chưa thực sự có cơ chế, cách thức để đánh giá hiệu quả chỉ tiêu này.

2.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực

**Tính kỷ luật*

Bảng 2. 4 Đánh giá thực trạng về tính kỷ luật*Đơn vị tính: %*

Chỉ tiêu	Xếp loại		
	Đạt	Bình thường	Không đạt
Đi làm đúng giờ	86	12	2
Không làm việc riêng	57	41	2
Hoàn thành công việc	63	27	10
Chấp hành nội quy	71	26	3

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Bảng 2.3 đánh giá thực trạng về tính kỷ luật cho thấy tỷ lệ nhân viên tuân thủ các quy định và nội quy của công ty khá tốt. Tuy nhiên, vẫn còn một số nhân viên không đạt tiêu chuẩn trong việc chấp hành quy định và hoàn thành công việc. Công ty có thể sử dụng kết quả này để xác định các lĩnh vực cần cải thiện và áp dụng các biện pháp kỷ luật và đào tạo hợp lý nhằm nâng cao tính kỷ luật và hiệu suất làm việc của nhân viên. Cụ thể như sau:

Đi làm đúng giờ: Tỷ lệ 86% nhân viên được đánh giá là đạt tiêu chuẩn đi làm đúng giờ. Đây là một kết quả khả quan, cho thấy hầu hết nhân viên trong công ty tuân thủ quy định về giờ làm việc.

Không làm việc riêng: Tỷ lệ 57% nhân viên được đánh giá là đạt tiêu chuẩn không làm việc riêng trong giờ làm việc. Tỷ lệ bình thường và không đạt vẫn còn khá cao, cho thấy một số nhân viên vẫn có xu hướng làm công việc cá nhân hoặc không liên quan đến công việc trong giờ làm việc.

Hoàn thành công việc: Tỷ lệ 63% nhân viên được đánh giá là đạt tiêu chuẩn hoàn thành công việc. Tỷ lệ này còn khá thấp, cho thấy một số nhân viên chưa đạt được hiệu suất làm việc mong đợi.

Chấp hành nội quy: Tỷ lệ 71% nhân viên được đánh giá là đạt tiêu chuẩn chấp hành nội quy. Đây là một kết quả tích cực, cho thấy hầu hết nhân viên trong công ty tuân thủ nội quy và quy định công ty.

**Thái độ làm việc*

Bảng 2. 5 Đánh giá thực trạng thái độ làm việc*Đơn vị tính: %*

Chỉ tiêu	Xếp loại			
	Rất tốt	Tốt	Bình thường	không tốt
A. Tiêu chí đánh giá công việc				
Kỷ luật và chuyên cần	72	12	8	8
Kỹ năng chuyên môn	42	36	18	4
Mức độ hoàn thành chỉ tiêu	14	49	27	10
Chất lượng công việc	17	34	42	7
Tinh thần làm việc nhóm	41	22	23	14
Năng lực sáng tạo	44	20	29	7
B. Tiêu chí đánh giá cá nhân				
Tác phong làm việc	12	39	37	12
Mức độ phù hợp với văn hóa	42	37	13	8
Đánh giá thái độ làm việc	39	45	16	0
Đánh giá quan hệ trong công việc	17	35	39	9

Nguồn: Phòng Hành chính - Nhân sự

Bảng đánh giá trên cung cấp một cái nhìn chi tiết về các chỉ tiêu đánh giá tâm lực nhân viên liên quan đến công việc và cá nhân. Theo đó có thể thấy:

- Kỷ luật và chuyên cần: 72% được xếp loại rất tốt, đây là một thành tựu đáng khen ngợi, cho thấy hầu hết nhân viên tuân thủ kỷ luật và có sự chuyên cần trong công việc. 12% được xếp loại tốt cho thấy một số nhân viên có thể cần cải thiện mức độ tuân thủ kỷ luật và chuyên cần. Với xếp loại bình thường

chiếm tới 8% cho thấy một phần nhân viên có mức độ tuân thủ kỷ luật và chuyên cần tương đối.

- Kỹ năng chuyên môn: 42% được xếp loại rất tốt cho thấy một phần lớn nhân viên có kỹ năng chuyên môn đáng tin cậy. Xếp loại tốt chiếm 36% thể hiện số nhân viên có kỹ năng chuyên môn tốt, nhưng có thể cần thêm cải thiện. Với xếp loại bình thường và không tốt, cho thấy Công ty cần đẩy mạnh công tác đào tạo hoặc tiến hành đào thải những đối tượng không phù hợp với chỉ tiêu về mặt chuyên môn.

- Mức độ hoàn thành chỉ tiêu: Với chỉ 14% được xếp loại rất tốt, cho thấy hiệu quả hoàn thành công việc xuất sắc chưa cao. Tuy nhiên tỷ lệ xếp loại tốt lại chiếm tới 49%, điều này chứng minh được phần lớn các nhân viên đều hoàn thành chỉ tiêu công việc đề ra.

- Chất lượng công việc: Tỷ lệ tốt và rất tốt chiếm gần 50%, cho thấy hiệu quả công việc tương đối ổn. Tuy nhiên xếp loại trung bình và không tốt vẫn chiếm tỷ lệ khá cao, Công ty cần tăng cường đào tạo để nâng cao chất lượng công việc và hiệu quả làm việc của nhân viên.

- Tinh thần làm việc nhóm: 41% được xếp loại rất tốt, đây là một tỷ lệ khá cao, cho thấy một phần lớn nhân viên có tinh thần làm việc nhóm tích cực. 22% được xếp loại tốt, một số nhân viên có tinh thần làm việc nhóm tốt, nhưng có thể cần thêm cải thiện. Số nhân viên được xếp loại trung bình và không tốt chiếm số ít, những nhân viên này cần hòa đồng hơn.

- Năng lực sáng tạo: Xếp loại rất tốt và tốt chiếm lần lượt là 44% và 20%, cho thấy một phần lớn nhân viên có năng lực sáng tạo tốt. Có thể phát triển đội ngũ này.

- Tác phong làm việc: Xếp loại tốt và rất tốt chiếm tới 51% trên tổng số nhân viên, cho thấy tác phong làm việc của nhân viên tại Công ty tương đối tốt,

chỉ có một số bộ phận chiếm khoảng 12% bị đánh giá là không đạt yêu cầu, cần cải thiện lại.

- Mức độ phù hợp với văn hóa: Tỷ lệ nhân viên phù hợp với văn hóa của doanh nghiệp ở ngưỡng rất cao, 42% được xếp loại rất tốt, 37% được xếp loại tốt, điều này cho thấy ban lãnh đạo của Công ty đã luôn chú trọng xây dựng văn hóa doanh nghiệp, tạo ra môi trường phù hợp cho nhân viên làm việc và phát triển.

- Đánh giá thái độ làm việc: Thái độ làm việc của nhân viên được đánh giá là tốt với 39% rất tốt và 45% tốt.

- Đánh giá quan hệ trong công việc: 35% được xếp loại tốt và 17% được xếp loại rất tốt. Một tỷ lệ khá cao, cho thấy một phần lớn nhân viên có khả năng xây dựng mối quan hệ tốt trong công việc.

2.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực

Thể lực nguồn nhân lực

Bảng 2. 6 Xếp hạng thể lực người lao động

Chỉ tiêu		2020		2021		2022	
		Số lượng (Người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (Người)	Tỷ trọng (%)	Số lượng (Người)	Tỷ trọng (%)
Tổng số		182	100.00	185	100.00	190	100.00
Xếp loại sức khỏe	A	114	62.64	101	55.49	140	73.68
	B1	51	28.02	59	32.42	41	21.58
	B2	17	9.34	20	10.99	7	3.68
	C	0	0.00	2	1.10	2	1.05
	D	0	0.00	0	0.00	0	0.00

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Từ kết quả về thể lực người lao động có thể thấy trong giai đoạn 2020 – 2022 người lao động tại công ty gần như đều đạt sức khỏe từ mức B2 trở lên tức đảm bảo điều kiện công tác. Tuy nhiên khi phân tích kỹ hơn có thể thấy số lượng người lao động có tình trạng giảm chất lượng sức khỏe năm 2021, nguyên nhân chủ yếu đến từ tác động của đại dịch Covid-19, đồng thời có 2 nhân viên bị bệnh nặng và giảm chất lượng sức khỏe xuống loại C. Nhìn chung chất lượng sức khỏe người lao động tại công ty đã được đảm bảo.

2.3 Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

2.3.1 Hoạt động tuyển dụng người lao động, công tác bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

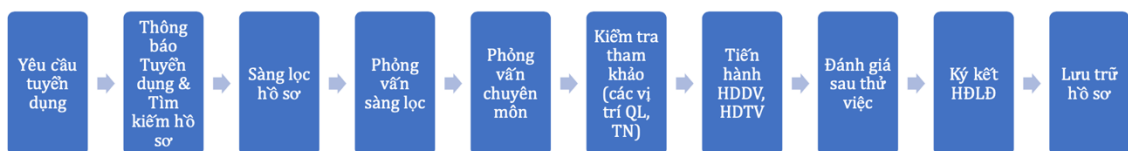
**Cơ sở tuyển dụng:*

Hoạt động tuyển dụng người lao động tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam được thực hiện theo cơ sở pháp luật và quy định của Công ty, đồng thời tuân thủ hệ thống các văn bản và quy tắc đã được thiết lập. Cụ thể:

- Quy định tuyển dụng:

- + Công ty tuân thủ các quy định về tuyển dụng trong lĩnh vực dịch vụ số.
- + Quy trình tuyển dụng được thiết lập theo chuẩn mực chuyên nghiệp

chi tiết như sau:



- Tiêu chí tuyển dụng:

- + Công ty xác định rõ tiêu chí tuyển dụng dựa trên yêu cầu công việc và năng lực cần thiết.

+ Ưu tiên tuyển dụng nhân viên trẻ, có sự đam mê và khả năng thích ứng với công nghệ mới.

- Quy trình bố trí và sử dụng nguồn nhân lực:

+ Công ty có quy trình rõ ràng để bố trí nhân lực vào các vị trí phù hợp với kỹ năng, năng lực và kinh nghiệm của từng nhân viên.

+ Công ty tạo điều kiện để nhân viên phát triển năng lực và cung cấp đào tạo phù hợp để nâng cao hiệu suất làm việc.

- Đảm bảo công bằng và đa dạng:

+ Công ty đảm bảo quá trình tuyển dụng được thực hiện công bằng, không phân biệt đối xử và đảm bảo đa dạng trong lựa chọn ứng viên.

+ Chính sách đánh giá và thăng tiến công bằng dựa trên năng lực và thành tích làm việc của nhân viên.

Yêu cầu công việc

Ngoài các tiêu chí tuyển dụng đặc thù của mỗi phòng ban thì công ty có yêu cầu mô tả công việc cơ bản cho người lao động gồm (năm 2023):

+ Trình độ học vấn từ Đại học

+ Ưu tiên người lao động học các chuyên ngành liên quan đến công nghệ số

+ Trình độ Tiếng Anh từ 550 Toeic

Bảng 2. 7 Thực trạng hoạt động tuyển dụng

Đơn vị: Người

	2019	2020	2021	2022
Số đợt tuyển dụng (Đợt)	2	1	0	3
Số nhân sự tuyển mới	12	28	3	25
Số nhân sự cho thôi việc	4	3	0	20
	57	82	85	90

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Từ thực tế về hoạt động tuyển dụng tại công ty có thể thấy, trong năm 2020 do khởi điểm về dịch bệnh, nhu cầu về sử dụng các ứng dụng số tăng cao và nhà nước chưa có nhiều chính sách thắt chặt, công ty đã tuyển dụng một số

lượng lớn nhân sự. Đến năm 2021 vào thời điểm khó khăn nhất của đại dịch Covid-19 công ty đã đưa ra các chính sách nhằm giữ ổn định lượng nhân sự nên không có đợt tuyển thêm và sa thải nào cả. Tuy nhiên đến năm 2022 có thể thấy số lượng nhân sự tuy không tăng nhưng số đợt và số lượng tuyển dụng là rất lớn, nguyên nhân chủ yếu do sự kết thúc của hoạt động hỗ trợ nhân sự, nhiều người lao động không đủ năng lực đã được cho thôi việc và tuyển mới, tại thời điểm này số lượng người lao động có nhu cầu tìm việc là rất lớn, do đó công ty cũng dễ dàng hơn trong việc tìm kiếm nhân sự chất lượng cao.

Bảng 2. 8 Nguồn tuyển dụng tại công ty

Nguồn tuyển dụng	2019	2020	2021	2022
Tổng số	12	28	3	25
Online	9	16	3	13
Tuyển dụng địa phương	1	3	0	4
Tuyển dụng từ các cơ sở đào tạo	2	7	0	5
Tuyển dụng nhân tài	0	2	0	3

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Có thể thấy nguồn tuyển dụng chính của công ty ở thời điểm hiện tại chủ yếu là tuyển dụng thông qua hình thức Online và thông qua các cơ sở đào tạo. Bản thân là một công ty hàng đầu về mảng dịch vụ số, sự phân bố nguồn tuyển dụng này là tương đối hợp lý. Tuy nhiên hoạt động tuyển dụng nhân tài còn tương đối hạn chế, năm có năm không với số lượng cũng rất ít. Nếu có thể nâng cao hơn nữa hoạt động này sẽ nâng cao chất lượng tổng thể nguồn nhân lực.

Bảng 2. 9 Thực trạng đánh giá của người lao động về hoạt động tuyển dụng tại công ty

Đơn vị: %

Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình Kém	Kém	Rất kém
Quá trình tìm kiếm dễ dàng	24	53	17	5	1
Hồ sơ được xử lý nhanh chóng	22	38	29	9	2
Quá trình phỏng vấn hiệu quả, phù hợp	11	15	48	19	7
Trả kết quả phỏng vấn	25	52	17	6	0
Các quyết định của Phòng Hành chính - Nhân sự đối với nhân lực	12	17	47	19	5

Nguồn: Khảo sát của tác giả

Từ kết quả nhìn vào có thể thấy với nền tảng làm một doanh nghiệp làm về công nghệ nên các hoạt động xử lý cũng như quảng bá được xử lý rất tốt khi các chỉ số đánh giá ở mức rất cao. Tuy nhiên đối với quá trình phỏng vấn của hoạt động tuyển dụng thì mức đánh giá thấp hơn khi chỉ có 26% trở lên đánh giá tốt, 48% đánh giá trung bình, có thể thấy công ty cần cải thiện hơn nữa về quá trình phỏng vấn cho nhân lực mặc dù mức đánh giá này không quá thấp.

Ngoài ra các quyết định của phòng hành chính nhân sự được đánh giá tương đối tốt nhưng chưa thực sự cao, sau quá trình khảo sát, phản hồi cơ bản đó là việc phòng đã thực hiện tương đối tốt công việc, tuy nhiên trong giai đoạn 2022 khi có đợt sa thải lớn, phòng hành chính đáp ứng một số yêu cầu về nghi

việc, trở cấp không mang được tính kịp thời từ đó khiến người lao động đánh giá phòng hành chính nhân sự thấp xuống 1 mức.

2.3.2 Hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực

Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam luôn là đơn vị chú trọng rất nhiều đến các hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực, cụ thể Công ty đã triển khai một số hoạt động như:

Tổ chức đào tạo và phát triển nội bộ: Digilife Việt Nam tiến hành các khóa đào tạo bao gồm đào tạo hội nhập cho nhân sự mới và đào tạo kỹ năng mềm, đào tạo sản phẩm của công ty hàng tuần, hàng tháng để cung cấp kiến thức chuyên môn và công nghệ mới cho nhân viên.

Đào tạo dịch vụ số: Các nhân viên mới hoặc có ít hơn 3 năm kinh nghiệm phải tham gia chương trình đào tạo về dịch vụ số và đạt điểm qua bài kiểm tra.

Phát triển nghề nghiệp: Công ty thúc đẩy sự phát triển bằng cách tổ chức các chương trình đào tạo cho những nhân viên xuất sắc, giúp họ nâng cao kỹ năng và cơ hội thăng tiến.

Khuyến khích sáng tạo: Digilife Việt Nam đẩy mạnh hoạt động đổi mới và sáng tạo, bao gồm buổi thảo luận, cuộc thi ý tưởng và dự án nghiên cứu để đem lại giá trị mới.

Hỗ trợ học tập và phát triển cá nhân: Công ty hỗ trợ nhân viên tham gia các khóa học bên ngoài, chương trình học trực tuyến và tự phát triển để nâng cao kiến thức và kỹ năng cá nhân cũng như sự nghiệp.

Bảng 2. 10 Thực trạng hoạt động đào tạo

Năm	2020		2021		2022	
	Số lần (Lần)	Tổng số lượng nhân sự (Người)	Số lần (Lần)	Tổng số lượng nhân sự (Người)	Số lần (Lần)	Tổng số lượng nhân sự (Người)
Tổ chức các chương trình đào tạo và huấn luyện nội bộ:	2	10	2	21	2	15
Đào tạo về dịch vụ số	3	182	3	185	2	190
Tổ chức các chương trình phát triển nghề nghiệp	3	42	2	58	1	62
Chương trình đổi mới và sáng tạo	0	0	0	0	1	111
Hỗ trợ học tập và tự phát triển	0	0	1	6	1	13

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Từ kết quả bảng 2.9 có thể thấy sau khi thành lập, đến năm 2020, mặc dù chịu nhiều ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 nhưng công ty vẫn triển khai mạnh mẽ một số hoạt động theo hình thức Online như đào tạo về dịch vụ số với yêu cầu 100% người lao động phải tham gia, đến 2022 hoạt động vẫn tiếp tục

được duy trì. Các lớp đào tạo và huấn luyện nội bộ được tổ chức định kỳ 6 tháng/ lần, tuy nhiên số người lao động được tham gia không lớn, năm 2021 tuy chịu ảnh hưởng của dịch bệnh, nhưng do dân có sự ổn định cũng như nhu cầu phát triển nhân lực, có 21 người đã được tham gia khóa đào tạo này. Đối với các chương trình phát triển nghề nghiệp, để tạo động lực cho nhân sự cốt cán cũng như phát triển mạnh trong tương lai, năm 2020 có 3 lần chương trình này diễn ra tuy nhiên chỉ có 42 người được tham gia, đến năm 2022 số lượng giảm xuống 1 lần/ năm nhưng tăng mạnh về số người tham dự ở mức 62 người.

Chương trình đổi mới là yêu cầu thiết yếu tuy nhiên với khởi đầu là những công nghệ tốt nhất cũng như các hạn chế về đại dịch, đến năm 2022 công ty mới triển khai chương trình đầu tiên với đổi mới và sáng tạo về công nghệ cho phần lớn nhân lực, chương trình mang tính chất hội thảo và đăng ký tự nguyện, có thể thấy số người lao động tự nguyện tham gia chiếm tỷ trọng tương đối lớn thể hiện được chất lượng xuyên suốt của các chương trình đào tạo.

Hoạt động hỗ trợ học tập và tự phát triển cũng được triển khai dần từ năm 2021 nhưng số lượng nhỏ giọt chỉ ở mức 6 người và tăng lên 13 người năm 2022.

Nhìn chung, các chương trình hoạt động đào tạo và đã bao phủ toàn diện cho phần lớn các nhóm nhân viên trong Công ty. Để đánh giá toàn diện hơn về hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nhân sự tại Công ty TNHH Dịch vụ số DIGILIFE Việt Nam, tác giả đã tiến hành khảo sát, với kết quả thu được như sau:

Bảng 2. 11 Đánh giá của người lao động về hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực

Đơn vị tính: %

Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình Kém	Kém	Rất kém
Mức độ quan tâm đến hoạt động đào tạo	26	22	25	17	10
Đánh giá chất lượng đào tạo	11	18	52	16	3
Đánh giá tính kịp thời của các chương trình đào tạo	11	9	42	29	9
Đánh giá về kế hoạch đào tạo	7	8	25	32	28
Đánh giá về tính hiệu quả của chương trình đào tạo	16	18	31	25	10

Nguồn: Khảo sát của tác giả

Từ bảng trên, có thể thấy:

Mức độ quan tâm đến hoạt động đào tạo, 26% người lao động đánh giá rằng công ty rất quan tâm đến hoạt động đào tạo, trong khi 22% cho rằng công ty quan tâm "Tốt". Tuy nhiên, 17% nhận xét mức độ quan tâm trung bình, 10% đánh giá là kém và 25% cho rằng công ty không quan tâm đủ đến hoạt động

đào tạo. Từ thông số này có thể thấy phần lớn nhân viên trong Công ty đều đang dành sự quan tâm nhất định cho các chương trình đào tạo và bồi dưỡng.

Đánh giá chất lượng đào tạo: Chỉ có 11% người lao động đánh giá chất lượng đào tạo rất tốt, trong khi 18% đánh giá là "Tốt". Tuy nhiên, 52% nhận xét chất lượng đào tạo trung bình, 16% cho rằng kém và chỉ có 3% đánh giá rất kém. Từ kết quả trên, có thể nhận thấy các chương trình đào tạo đang không gây được ấn tượng cho người lao động, và chất lượng của những chương trình này đều không được đánh giá cao.

Về đánh giá tính kịp thời của các chương trình đào tạo: Chỉ 11% người lao động đánh giá tính kịp thời của các chương trình đào tạo rất tốt, 9% đánh giá là "Tốt". 42% nhận xét tính kịp thời ở ngưỡng trung bình, 29% đánh giá là kém và 9% cho rằng rất kém. Phần lớn nhân viên đều nhận xét rằng các chương trình đào tạo và bồi dưỡng của Công ty không mang tính thời sự.

Về đánh giá kế hoạch đào tạo: Chỉ có 7% người lao động đánh giá kế hoạch đào tạo rất tốt, 8% đánh giá là "Tốt". Khoảng 25% nhận xét kế hoạch đào tạo trung bình, 32% đánh giá là kém và 28% cho rằng rất kém. Từ con số trên có thể thấy hầu hết người lao động đều cho rằng kế hoạch đào tạo đang ở ngưỡng trung bình kém, khi mà các chương trình không mang tính thời sự và kế hoạch được lập ra một cách chệnh mảng sẽ không thể đảm bảo chất lượng đầu ra cho Công ty.

Đánh giá về tính hiệu quả của chương trình đào tạo: Tỷ lệ 16% người lao động đánh giá tính hiệu quả của chương trình đào tạo là rất tốt, và 18% đánh giá là "Tốt". Hơn 30% nhận xét tính hiệu quả chỉ ở mức trung bình, và 25% cho rằng tính hiệu quả là kém hoặc rất kém.

Nhìn chung, bảng 2.8 cho thấy cần cải thiện một số khía cạnh trong hoạt động đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực của công ty. Có một số điểm tích cực như mức độ quan tâm đến hoạt động đào tạo và đánh giá chất lượng đào

tạo. Tuy nhiên, cần tăng cường tính kịp thời của các chương trình đào tạo và cải thiện kế hoạch đào tạo để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong muốn của người lao động.

2.3.3 Hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động

Hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động được thể hiện thông qua một số vấn đề như:

- Các chương trình khám sức khỏe định kỳ: Gồm các chương trình theo quy định của doanh nghiệp cũng như hoạt động thực tế mà công ty triển khai.

- Các phúc lợi nhằm nâng cao sức khỏe về tinh thần: Gồm các hoạt động như du lịch, nghỉ dưỡng, big game,

- Các hoạt động thể dục thể thao trong doanh nghiệp, hưởng ứng phong trào hào quốc.

- Các chương trình giáo dục sức khỏe, an toàn lao động

Các hoạt động được thể hiện cụ thể như sau.

Bảng 2. 12 Các hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động

Đơn vị: Lần

Tên	2020	2021	2022
Khám sức khỏe định kỳ	1	1	1
Du lịch	0	0	1
Hoạt động tập thể ngoài trời	0	0	4
Hưởng ứng phong trào sức khỏe doanh nghiệp	0	0	2
Phong trào bóng đá doanh nghiệp	0	0	1
Chương trình giáo dục sức khỏe	3	2	1

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Từ kết quả bảng 2.10, có thể thấy công ty có khá nhiều hoạt động nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động, bao gồm những hoạt động chăm sóc

sức khỏe thể chất cũng như các hoạt động nâng cao sức khỏe tinh thần người lao động. Tuy nhiên trong năm 2020 – 2021, do tác động của đại dịch gần như không có hoạt động nào được diễn ra, khám sức khỏe định kỳ dù được thực hiện 1 năm 1 lần nhưng chủ yếu là khám tại địa phương cư trú yêu cầu của nhà nước hoặc mong muốn cá nhân và được công ty hỗ trợ. Trong thời gian này chỉ có các chương trình đào tạo sức khỏe được phổ biến mạnh mẽ thông qua nền tảng online và yêu cầu 100% người lao động tham gia, hoạt động này cũng ít dần đến năm 2022 khi chỉ được tổ chức 1 lần.

Đến năm 2022 khi tình hình dịch bệnh ổn định, người lao động quay trở lại làm việc công ty đã đẩy mạnh một số các hoạt động nâng cao sức khỏe tinh thần như Bigame, bóng đá, hưởng ứng các trong trào sức khỏe với tần suất cao.

Bảng 2. 13 Thực trạng hoạt động chăm sóc sức khỏe người lao động

Đơn vị: %

Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình Kém	Kém	Rất kém
Mức độ quan tâm đến sức khỏe người lao động	26	29	35	7	3
Chất lượng các chương trình thăm khám	11	18	52	16	3
Chất lượng của các chương trình du lịch, biggame	19	25	42	10	4
Giá trị của chương trình giáo dục sức khỏe	10	12	54	14	10

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Từ kết quả bảng 2.11 có thể thấy rằng công ty đã rất quan tâm đến sức khỏe người lao động khi chất lượng của các hoạt động về sức khỏe được đánh

giá khá cao. Tuy nhiên đối với 2 hoạt động là thăm khám định kỳ và các chương trình giáo dục sức khỏe thì không được đánh giá cao tuy nhiên tập trung chủ yếu ở mức trung bình, nhưng các hoạt động này chủ yếu bị đánh giá không cao do tính hình thức của nó chứ không phải do nó không có ý nghĩa lớn trong công việc.

Nhìn chung có thể thấy hoạt động chăm sóc sức khỏe người lao động đã được quan tâm và đánh giá cao, tuy nhiên vẫn nên có các động thái nhằm tăng hiệu quả của các chương trình thăm khám cũng như giáo dục sức khỏe để nó thực sự được quan tâm bởi người lao động.

2.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife đã thực hiện công tác bố trí và sử dụng nhân lực dựa trên những nguyên tắc sau:

- Phân công nhiệm vụ: Ban lãnh đạo và các quản lý cấp cao phân công nhiệm vụ cho từng nhân viên dựa trên năng lực, kỹ năng và kinh nghiệm của họ. Việc phân công nhiệm vụ cần đảm bảo phù hợp với vị trí công việc và đáp ứng yêu cầu công việc.

- Định rõ vai trò và trách nhiệm: Công ty xác định rõ vai trò và trách nhiệm của từng nhân viên trong tổ chức. Điều này giúp đảm bảo sự minh bạch và hiệu quả trong công việc, đồng thời tạo điều kiện cho nhân viên phát huy tối đa năng lực của mình.

- Đào tạo và phát triển: Công ty thực hiện các chương trình đào tạo và phát triển nhằm nâng cao kỹ năng và năng lực của nhân viên. Điều này giúp nhân viên cải thiện hiệu suất công việc, đáp ứng được yêu cầu công việc mới và thúc đẩy sự phát triển cá nhân.

- Quản lý hiệu suất: Công ty thực hiện quá trình quản lý hiệu suất để đánh giá và đề xuất các biện pháp cải thiện hiệu suất làm việc của nhân viên.

Quá trình này bao gồm đặt mục tiêu, theo dõi, đánh giá và đưa ra phản hồi để giúp nhân viên phát triển và đạt được kết quả tốt hơn trong công việc.

- Tạo cơ hội thăng tiến: Công ty tạo cơ hội thăng tiến cho nhân viên có năng lực và thành tích xuất sắc. Điều này khuyến khích sự cống hiến và động lực của nhân viên, đồng thời giúp giữ chân nhân tài quan trọng cho công ty.

- Tạo môi trường làm việc thuận lợi: Công ty đảm bảo môi trường làm việc thuận lợi, khuyến khích sự sáng tạo, đề cao tinh thần đồng đội và giao tiếp hiệu quả. Môi trường làm việc tốt giúp tăng cường tinh thần làm việc và sự hài lòng của nhân viên.

- Đánh giá và điều chỉnh: Công ty thực hiện việc đánh giá và điều chỉnh công tác bố trí và sử dụng nhân lực định kỳ. Điều này giúp công ty phát hiện và giải quyết các vấn đề tiềm ẩn, cải thiện quy trình và tối ưu hóa sự sử dụng nhân lực để đáp ứng nhu cầu và mục tiêu của công ty.

Bảng 2. 14 Hoạt động bố trí nhân lực 2022

Đơn vị: Lần

Hoạt động	Số lần
Thăng chức	2
Điều phối nhân lực	4

Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự

Tuy dựa trên nhiều tiêu chí để đánh giá và phân công lao động nhưng có 2 hoạt động chính thể hiện rõ việc bố trí và sử dụng lao động tại công ty đó là các đợt thăng chức và điều phối nhân lực.

Hoạt động thăng chức tại công ty được sắp xếp và tổ chức định kỳ chứ không được thực hiện tức thời. Mỗi 6 tháng 1 lần hoạt động này được tổ chức.

Với hoạt động điều phối nhân lực, mỗi 3 quý nhân sự sẽ được điều phối sao cho phù hợp với công việc cũng như năng lực của bản thân. Sự điều phối

này bao gồm vị trí dự án đảm nhiệm cũng như dựa trên tiến độ và mục tiêu thực tiễn của công ty.

Bảng 2. 15 Đánh giá của người lao động về công tác bố trí và sử dụng nhân lực

Đơn vị tính: %

Tiêu chí	Rất tốt	Tốt	Trung bình Kém	Kém	Rất kém
Phân công nhiệm vụ phù hợp	24	53	17	5	1
Định rõ vai trò và trách nhiệm	22	38	29	9	2
Chính sách đào tạo và phát triển	25	49	10	9	1
Quản lý hiệu suất	25	52	17	6	0
Lộ trình thăng tiến	18	46	25	8	3
Môi trường làm việc	42	28	21	8	1
Công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự	16	27	48	3	6

Nguồn: Khảo sát của tác giả

Từ bảng trên, có thể thấy:

Phân công nhiệm vụ phù hợp: 24% người lao động cho rằng công ty có công tác phân công nhiệm vụ phù hợp, trong khi 53% đánh giá là "Tốt" và 17%

đánh giá là "Trung bình". Tuy nhiên, có 5% người lao động cho rằng công tác phân công nhiệm vụ kém, và chỉ có 1% cho rằng rất kém.

Định rõ vai trò và trách nhiệm: 22% người lao động đánh giá công ty định rõ vai trò và trách nhiệm rất tốt, trong khi 38% đánh giá là "Tốt" và 29% đánh giá là "Trung bình". Tuy nhiên, 9% cho rằng công ty định rõ vai trò và trách nhiệm kém, và chỉ có 2% cho rằng rất kém.

Chính sách đào tạo và phát triển: 25% người lao động đánh giá chính sách đào tạo và phát triển rất tốt, trong khi 49% đánh giá là "Tốt". Tuy nhiên, 10% cho rằng chính sách này chỉ trung bình và 9% đánh giá là kém. Chỉ có 1% người lao động cho rằng chính sách này rất kém.

Quản lý hiệu suất: 25% người lao động đánh giá quản lý hiệu suất rất tốt và 52% đánh giá là "Tốt". 17% cho rằng công ty có quản lý hiệu suất trung bình, trong khi 6% cho rằng kém. Không có người lao động nào đánh giá rằng quản lý hiệu suất rất kém.

Lộ trình thăng tiến: 18% người lao động đánh giá công ty có lộ trình thăng tiến rất tốt, trong khi 46% đánh giá là "Tốt" và 25% đánh giá là "Trung bình". 8% cho rằng lộ trình thăng tiến kém và 3% đánh giá rằng rất kém.

Môi trường làm việc: Môi trường làm việc được đánh giá tốt bởi 42% người lao động và 28% đánh giá là "Tốt". 21% cho rằng môi trường làm việc trung bình, 8% đánh giá là kém và chỉ có 1% cho rằng rất kém.

Công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự: Chỉ có 16% người lao động đánh giá công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự rất tốt và 27% đánh giá là "Tốt". Tuy nhiên, 48% cho rằng công tác này trung bình, 3% đánh giá là kém và 6% cho rằng rất kém.

Nhìn chung, bảng trên cho thấy các tiêu chí đánh giá về công tác bố trí và sử dụng nhân lực trong công ty có sự phân đều giữa các mức đánh giá từ "Rất tốt" đến "Rất kém". Công ty có một số mặt tích cực như phân công nhiệm

vụ phù hợp, định rõ vai trò và trách nhiệm, chính sách đào tạo và phát triển, quản lý hiệu suất tốt, và môi trường làm việc tương đối tốt. Tuy nhiên, còn cần nâng cao công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự.

2.4 Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

2.4.1 Các yếu tố bên trong

Quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản trị

Quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản trị đóng vai trò quan trọng trong việc tác động đến chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Dưới đây là những tác động thực tế mà quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản có ảnh hưởng trực tiếp:

Bảng 2. 16 Các hoạt động của ban lãnh đạo năm 2022

(Đơn vị: Lần/Năm)

Nội dung	Số lần
Tuyên truyền, gặp gỡ trực tiếp người lao động	2
Hội thảo nhằm phổ biến các bước tiến trong doanh nghiệp và ghi nhận ý kiến người lao động	2
Tổ chức khảo sát Online người lao động các vấn đề của Công ty để ghi nhận thường xuyên	4

(Nguồn: Phòng nhân sự)

Có thể thấy, ban lãnh đạo đã rất sẵn sàng trong việc tiếp cận với người lao động thường xuyên trong năm. Ngoài việc sẵn sàng tiếp cận, trong mọi hoạt động đều có động thái ghi nhận ý kiến người lao động.

Ngoài ra những quan điểm được chia sẻ trong các buổi gặp mặt hoặc các hoạt động tuyên truyền xoay quanh các nội dung sau:

Hướng dẫn và phát triển nhân viên: Quan điểm lãnh đạo tại DigiLife có định hướng tốt trong việc hỗ trợ sự phát triển của nhân viên. Nhà quản trị có

quan điểm và chính sách tạo điều kiện thuận lợi cho việc đào tạo, hỗ trợ nâng cao kỹ năng và khuyến khích sự phát triển cá nhân, nguồn nhân lực.

Tạo môi trường làm việc động lực: Với quy mô không quá lớn của Công ty, người lao động có mối quan hệ khá sâu với nhau, cũng trên cơ sở này nhà quản trị đã đưa ra nhiều các hoạt động tập thể nhằm tạo động lực làm việc cho người lao động.

Xây dựng lòng tin và tinh thần cam kết: Quan điểm lãnh đạo và chính sách của nhà quản trị tại Digilife đó là cần xây dựng lòng tin và tạo sự cam kết giữa nhà quản trị và nhân viên.

Thông qua các thực trạng tại mục 2.3 có thể thấy công ty đang phát triển theo đúng định hướng và mục tiêu do Ban lãnh đạo đưa ra.

Chiến lược phát triển của doanh nghiệp

Công ty Digilife Việt Nam đã thiết lập một chiến lược phát triển vững mạnh, tạo nền tảng cho chất lượng nguồn nhân lực trong công ty. Chiến lược này có những tác động thực tế sau đây:

Tạo định hướng rõ ràng: Chiến lược phát triển định rõ hướng phát triển và mục tiêu của công ty. Các chiến lược vừa thỏa mãn các định hướng của công ty nói riêng và công ty mẹ nói chung

Phát triển kỹ năng và khả năng: Chiến lược phát triển tập trung vào việc đầu tư vào đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên. Công ty cung cấp các chương trình đào tạo chuyên sâu, huấn luyện nâng cao kỹ năng kỹ thuật và kỹ năng mềm cho nhân viên.

Khuyến khích sáng tạo và đổi mới: Chiến lược phát triển tạo cơ hội và khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới từ phía nhân viên. Công ty xây dựng môi trường làm việc động lực, nơi mọi ý kiến được lắng nghe và đánh giá cao.

Môi trường làm việc

Đầu tiên, môi trường làm việc tại Digilife được tạo ra với sự tập trung vào sự phát triển cá nhân của nhân viên. Công ty không chỉ tập trung vào việc đào tạo kỹ năng chuyên môn, mà còn quan tâm đến việc phát triển kỹ năng mềm và khả năng lãnh đạo. Người lao động đã có cơ hội tham gia vào các khóa đào tạo và buổi hội thảo chất lượng cao, nơi người lao động có thể nâng cao trình độ và khám phá tiềm năng của bản thân. Sự cam kết của công ty đối với sự phát triển cá nhân giúp tạo nên một đội ngũ nhân viên đa tài, có khả năng thích ứng với những thách thức mới.

Thứ hai, môi trường làm việc tích cực tại Digilife còn thể hiện qua việc khuyến khích sự sáng tạo và đổi mới. Công ty tạo ra một không gian mở, nơi mọi ý kiến đều được đánh giá cao và đồng nghiệp được khuyến khích đóng góp ý tưởng mới. Người lao động đã trải qua nhiều buổi họp nhóm và thảo luận, nơi mọi người cùng nhau tư duy và tạo ra những giải pháp sáng tạo cho các dự án. Sự khuyến khích này không chỉ tạo nên một môi trường làm việc tràn đầy năng lượng, mà còn giúp người lao động và đồng nghiệp thực hiện các dự án một cách hiệu quả và sáng tạo.

Thứ ba, môi trường làm việc tại Digilife còn đặc trưng bởi sự đồng lòng và sự hỗ trợ đồng đội. Người lao động luôn nhận được sự giúp đỡ và hỗ trợ từ đồng nghiệp và các cấp quản lý. Mỗi thành viên trong đội ngũ được coi là quan trọng và có giá trị đối với công ty. Điều này tạo ra một không khí làm việc hòa đồng, nơi mọi người cùng nhau hướng đến mục tiêu chung và hỗ trợ lẫn nhau để đạt được thành công. Người lao động cảm nhận được sự tin tưởng và lòng trung thành từ đồng nghiệp, điều này không chỉ tạo động lực cho công việc của người lao động mà còn giúp xây dựng một đội ngũ gắn kết và hiệu quả.

Ngoài ra môi trường làm việc về tinh thần, công ty cũng đảm bảo môi trường làm việc về vật chất như sau:

Bảng 2. 17 Cơ sở vật chất, môi trường làm việc tại Công ty

Nội dung	Giá trị
Số phòng làm việc có đầy đủ điều hòa (Tỷ lệ)	100%
Số phòng vệ sinh (Số lượng)	4
Nhân viên được trang bị đầy đủ bàn làm việc, ổ điện, không gian làm việc cá nhân (Tỷ trọng)	100%
An toàn phòng cháy chữa cháy (Chất lượng)	Đảm bảo tiêu chuẩn phòng cháy chữa cháy của thành phố Hà nội

Có thể thấy công ty đã đảm bảo được môi trường làm việc đạt chỉ tiêu 100% ở mọi hạng mục. Số lượng phòng vệ sinh là 4 cũng đủ đảm bảo cho số lượng nhân sự hiện tại của công ty. Công ty cũng đã tuân thủ yêu cầu về phòng cháy chữa cháy trên địa bàn Hà Nội.

Ý thức của người lao động về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong một môi trường làm việc như Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam, ý thức của người lao động về việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đóng một vai trò quan trọng trong sự thành công và phát triển của công ty. Ý thức này không chỉ đến từ các chính sách và quy định của công ty mà còn phản ánh tư duy, hành động và trách nhiệm của mỗi cá nhân trong đội ngũ nhân viên.

Đầu tiên, ý thức của người lao động về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bao gồm việc hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của mình trong công ty. Từ quản lý cấp cao đến nhân viên cơ sở, mọi người đều nhận thức rằng họ đóng góp vào sự phát triển và thành công của công ty. Mỗi cá nhân hiểu rằng họ không chỉ làm việc cho riêng mình mà còn đóng góp vào sự phát triển chung của tập thể. Họ có ý thức về tầm quan trọng của công việc của mình và cố gắng thể hiện sự chuyên nghiệp, tận tụy và trách nhiệm trong mọi nhiệm vụ được giao.

Thứ hai, ý thức về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cũng phản ánh trong việc thúc đẩy học tập và phát triển cá nhân. Các nhân viên trong công ty Digilife nhận thức rằng họ cần không ngừng học hỏi và cập nhật kiến thức để nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng. Họ tham gia vào các khóa đào tạo, hội thảo, hoặc chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm với đồng nghiệp. Bằng việc đầu tư vào việc học tập và phát triển bản thân, người lao động tạo ra một sự giàu có kiến thức và kỹ năng chuyên môn, từ đó đóng góp vào chất lượng và hiệu suất công việc của mình.

Cuối cùng, ý thức về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực còn được thể hiện qua tinh thần hợp tác và sẵn lòng chia sẻ. Đội ngũ nhân viên tại Digilife nhận thức rằng sự hợp tác và chia sẻ thông tin, kinh nghiệm là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Họ sẵn lòng giúp đỡ và chia sẻ kiến thức, kỹ năng với đồng nghiệp để cùng nhau phát triển. Ý thức về sự hợp tác và chia sẻ này tạo ra một môi trường làm việc hỗ trợ và khích lệ sự phát triển cá nhân và chung của tất cả nhân viên.

2.4.2 Thực trạng các yếu tố bên ngoài

Sự phát triển của khoa học công nghệ:

Khoa học công nghệ đóng vai trò quan trọng trong việc ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ mang lại nhiều cơ hội và thách thức cho công ty trong việc tuyển dụng và phát triển nhân lực.

Thách thức lớn đối với Digilife là sự cạnh tranh khốc liệt trong việc tuyển dụng những nhân viên có kiến thức và kỹ năng chuyên môn cao. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo, quản lý dữ liệu và truyền thông đã tạo ra nhu cầu ngày càng tăng về nguồn nhân lực có kiến thức và kỹ năng chuyên sâu trong các lĩnh vực này. Điều này đặt áp lực lên Công ty

Digilife để thu hút và giữ chân những nhân viên có tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với các xu hướng công nghệ mới.

Theo bảng 2.10 có thể thấy tuy là một công ty công nghệ nhưng các chương trình đào tạo đổi mới được tổ chức ít chỉ ở mức 1 lần/năm. Ngoài ra số lượng nhân sự được duyệt hỗ trợ việc nâng cao trình độ còn thấp chỉ ở mức 13 người trên tổng thể 190 người, những người này chủ yếu là những cá nhân nhân có năng lực và được dự định được lên các vị trí cao hơn trong tương lai. Từ đây thấy một vấn đề rằng công ty đang tập trung vào nhân lực trẻ nhưng nhóm được hỗ trợ tối đa lại không phải nhân lực trẻ. Do đó cần có những điều chỉnh phù hợp hơn để tập trung vào nhóm lao động trẻ.

Sự phát triển của nền giáo dục

Sự phát triển của nền giáo dục đóng vai trò quan trọng trong việc ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Hệ thống giáo dục ổn định và chất lượng sẽ cung cấp cho công ty một nguồn nhân lực có kiến thức, kỹ năng và sự đổi mới phù hợp với yêu cầu công việc.

Một thách thức lớn mà Digilife đang đối mặt là sự kỳ thi hạn hẹp giữa nguồn cung và nguồn cầu nhân lực chất lượng. Mặc dù Việt Nam có hệ thống giáo dục phát triển, nhưng việc đáp ứng đủ nguồn nhân lực chất lượng, đặc biệt là trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông, vẫn còn là một thách thức. Sự chênh lệch giữa nhu cầu thị trường lao động và khả năng đáp ứng từ các trường đại học và trung tâm đào tạo dẫn đến sự thiếu hụt nhân lực có kỹ năng chuyên môn sâu và sự thích ứng với công nghệ mới.

Sự phát triển của y tế

Sự phát triển của y tế là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Một nhân viên khỏe mạnh và có sức khỏe tốt sẽ có khả năng làm việc tốt hơn, duy trì

năng suất cao và góp phần vào sự thành công của công ty. Do đó, công ty đã luôn quan tâm đến việc nâng cao sự phát triển y tế của nhân viên.

Trong môi trường công nghệ số và công việc áp lực, các vấn đề liên quan đến sức khỏe tâm lý và thể chất của nhân viên có thể xuất hiện, trên cơ sở chỉ thị số 16/CT-TTg về nâng cao công tác chăm sóc sức khỏe Nhân dân, công ty cũng đã bổ sung thêm các hoạt động về sức khỏe chủ yếu tập trung ở tần suất.

Ngoài ra cũng nhờ chỉ thị này việc thăm khám, bảo đảm cho sức khỏe người dân ở khu vực Hà nội nói riêng và toàn quốc nói chung đã được tiếp cận tốt hơn. Các chính sách cho y bác sĩ cũng ngày càng được mở rộng khiến người bác sĩ tập trung hơn vào quá trình cũng như chất lượng thăm khám.

Môi trường pháp lý

Quy định lao động và bảo vệ nhân viên : Môi trường pháp lý ổn định và có quy định rõ ràng về lao động và bảo vệ nhân viên sẽ tạo ra một môi trường công việc an toàn và công bằng. Điều này giúp thu hút và giữ chân nhân tài, đồng thời tạo sự tin tưởng và tăng cường cam kết của nhân viên đối với công ty.

Quyền sở hữu trí tuệ và sự sáng tạo : Môi trường pháp lý bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ và sự sáng tạo sẽ khuyến khích nhân viên trong công ty Digilife thể hiện và phát triển khả năng sáng tạo của mình. Điều này có thể đồng nghĩa với việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới, tăng cường độc quyền và cạnh tranh của công ty trên thị trường.

Quy định về quản lý dữ liệu và bảo vệ thông tin cá nhân : Môi trường pháp lý có quy định rõ ràng về quản lý dữ liệu và bảo vệ thông tin cá nhân sẽ đảm bảo an ninh và sự riêng tư của thông tin công ty và nhân viên. Điều này tạo sự tin tưởng cho nhân viên và khách hàng về việc công ty quan tâm đến quyền riêng tư và đảm bảo an toàn cho dữ liệu.

Môi trường chính trị

Ảnh hưởng đến quyền lợi lao động : Môi trường chính trị ổn định và có chế độ pháp lý bảo vệ quyền lợi lao động sẽ tạo ra sự ổn định và an ninh cho nhân viên. Quyền lợi như mức lương, chế độ làm việc, bảo hiểm xã hội và các quyền lợi khác sẽ được bảo đảm. Điều này giúp xây dựng lòng tin và tăng cường sự cam kết của nhân viên đối với công ty.

Ảnh hưởng đến sự ổn định kinh tế : Môi trường chính trị ổn định và có sự phát triển kinh tế lành mạnh tạo ra cơ hội tốt hơn cho Công ty Digilife trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên tài năng. Một môi trường chính trị không ổn định và kinh tế suy thoái có thể dẫn đến tình trạng mất việc làm, giảm thu nhập và không chắc chắn về tương lai, điều này có thể ảnh hưởng đến động lực và hiệu suất làm việc của nhân viên.

Ảnh hưởng đến đầu tư và phát triển công ty : Môi trường chính trị ổn định và thuận lợi có thể tạo điều kiện thuận lợi cho đầu tư và phát triển của Công ty Digilife. Chính sách hỗ trợ và khung pháp lý đúng đắn có thể thúc đẩy sự phát triển của công ty, tạo ra cơ hội nghề nghiệp và tăng cường năng lực và kỹ năng của nhân viên.

2.5 Đánh giá chung về các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

2.5.1 Những ưu điểm

Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam luôn chú trọng vào vấn đề nâng cao và phát triển nguồn nhân lực. Từ những nỗ lực của Công ty, có thể thấy Digilife Việt Nam đã đạt được một số thành tựu như:

- Về trí lực: Công ty có cơ cấu nhân sự đa dạng về trình độ học vấn. Đại đa số nhân viên trong Công ty đều có trình độ Đại học trở lên, điều này mang lại sự đảm bảo nhất định về mặt chuyên môn cũng như kiến thức chuyên ngành của nhân viên. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân sự của Công ty phần lớn là nhân sự trẻ, năng động và nhiệt huyết.

- Về tâm lực: đa phần người lao động có kỷ luật lao động tương đối tốt, kết quả đánh giá cho thấy hầu hết nhân viên tuân thủ quy định và nội quy của công ty, đi làm đúng giờ và chấp hành nội quy. Điều này cho thấy tâm lực của nguồn nhân lực trong công ty có mức độ kỷ luật lao động khá cao. Ngoài ra, từ những kết quả thu được cũng cho thấy tinh thần làm việc nhóm và hỗ trợ lẫn nhau trong công ty cũng được đánh giá cao. Tỷ lệ nhân viên được đánh giá là có tinh thần làm việc nhóm tích cực là khá cao, đồng thời tỷ lệ nhân viên được đánh giá là có khả năng hỗ trợ và hợp tác với nhau cũng đáng chú ý. Những yếu tố này cho thấy tâm lực của nguồn nhân lực trong công ty có những đặc điểm tích cực liên quan đến kỷ luật lao động và tinh thần làm việc nhóm, đây là những yếu tố quan trọng giúp đảm bảo hiệu suất làm việc và tạo ra một môi trường làm việc tích cực trong công ty.

- Về thể lực: Mặt bằng chung nhân sự tại Công ty là giới trẻ, rất năng động và nhiệt tình. Tỷ lệ nam giới luôn chiếm số đông, điều này cho thấy lực lượng nhân sự trong Công ty luôn sẵn sàng về mặt thể lực.

- Về bố trí và sử dụng nguồn nhân lực: Nguồn nhân lực trong Công ty được phân bổ, kiểm soát và sử dụng một cách hiệu quả. Phần lớn nhân sự tham gia khảo sát đều cho rằng họ đang được làm đúng với nguyện vọng, chuyên môn của mình. Có thể phát huy tiềm năng của bản thân tại vị trí Công ty đã phân bổ.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những ưu điểm, Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam cũng đối mặt với một số hạn chế trong việc nâng cao và phát triển nguồn nhân lực. Dưới đây là mô tả chi tiết về các hạn chế này:

Hạn chế

1. Hoạt động Tuyển dụng:

Đánh giá trong Trải nghiệm Phỏng vấn: Đánh giá của ứng viên trong trải nghiệm phỏng vấn và quá trình tuyển dụng chưa đạt mức cao. Người lao động không đánh giá cao một số chỉ số liên quan đến đội ngũ hành chính nhân sự.

Đối diện với Cơ cấu Nhân sự lớn: Đợt cơ cấu nhân sự lớn trong năm 2022 diễn ra không hiệu quả, ảnh hưởng đến xử lý các vấn đề về lương, trợ cấp, và gây ấn tượng tiêu cực trong đánh giá của người lao động về quản lý nhân sự.

2. Hoạt động Đào tạo và Phát triển:

Số lượng Chương trình Đào tạo cho Nhóm lao động trẻ: Số lượng chương trình đào tạo dành cho nhóm lao động trẻ chưa đủ nhiều. Tần suất và mức độ hỗ trợ cho người lao động còn hạn chế.

Tài chính và Ảnh hưởng của Đại dịch Covid-19: Quỹ chi phí cho đào tạo còn hạn chế về mặt tài chính, đặc biệt sau đại dịch Covid-19, khiến cho tần suất và chất lượng đào tạo không đạt mức cao.

3. Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe:

Trải nghiệm Khám sức khỏe: Các hoạt động như khám định kỳ và đào tạo kiến thức về sức khỏe chỉ được đánh giá ở mức trung bình. Cần nâng cao chất lượng và trải nghiệm trong các hoạt động này.

4. Hoạt động Bố trí và Sử dụng Nguồn nhân lực:

Đánh giá và ĐIỀM CHỈNH Nhân sự: Hoạt động đánh giá và điềM CHỈNH nhân sự chưa đạt được đánh giá cao từ phía người lao động, đặc biệt sau đợt chuyển đổi nhân sự lớn. Sự ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 cũng gây khó khăn trong việc thực hiện hoạt động đánh giá.

5. Chất lượng về Trí lực:

Đánh giá Kỹ năng mềm: Hoạt động đánh giá kỹ năng mềm của doanh nghiệp chưa đạt hiệu quả mong muốn. Nhiều yếu tố gây sai lệch trong kết quả đánh giá, và quan tâm đối với vấn đề này giảm trong thời kỳ đại dịch Covid-19.

Nguyên nhân

1. Hoạt động Tuyển dụng:

Thiếu Đầu tư mạnh mẽ vào Phỏng vấn: Sự yếu kém của hoạt động tuyển dụng có nguồn gốc từ việc công ty chủ yếu sử dụng phỏng vấn để xác nhận thông tin, không coi đó là một yếu tố quan trọng trong quá trình tuyển dụng. Thời gian tổ chức phỏng vấn ngắn và thiếu sự chi tiết.

2. Hoạt động Đào tạo và Phát triển:

Hạn chế về Ngân sách Đào tạo: Sự hạn chế về nguồn lực tài chính dẫn đến việc có ít chương trình đào tạo và hỗ trợ cho nhóm lao động trẻ. Điều này có nguồn gốc từ tình hình kinh tế khó khăn và ảnh hưởng tiêu cực từ đại dịch Covid-19.

Chuyển đổi Nhân sự lớn không hiệu quả: Đợt chuyển đổi nhân sự lớn trong năm 2022 gặp khó khăn trong việc xử lý các vấn đề lương, trợ cấp, gây thiếu tin cậy và đánh giá thấp từ phía người lao động.

3. Hoạt động Chăm sóc Sức khỏe:

Khó khăn trong Trải nghiệm Khám sức khỏe: Việc yêu cầu người lao động đến các cơ sở khám đăng ký thay vì tổ chức đội ngũ khám sức khỏe tại công ty làm cho trải nghiệm khám khó khăn. Đặc biệt, việc tổ chức khám vào mùa hè làm giảm trải nghiệm tích cực của người lao động.

Kết quả Khám định kỳ trung bình: Kết quả khám sức khỏe định kỳ chỉ được đánh giá ở mức trung bình, chủ yếu để đảm bảo tuân thủ pháp luật thay vì chăm sóc sức khỏe hiệu quả.

4. Hoạt động Bố trí và Sử dụng Nguồn nhân lực:

Ảnh hưởng của Đại dịch Covid-19: Sự ảnh hưởng của đại dịch đã làm giảm khả năng thực hiện hoạt động đánh giá và điều chỉnh nhân sự, làm giảm tín nhiệm của người lao động đối với hoạt động này.

Chuyển đổi Nhân sự lớn và Đánh giá thấp: Việc chuyển đổi nhân sự lớn và đổi mặt với nhiều thay đổi trong thời gian ngắn sau đại dịch làm giảm đánh giá tích cực của người lao động về quản lý nhân sự.

5. Chất lượng về Trí lực:

Sự Tạm ngưng do Đại dịch: Hoạt động đánh giá kỹ năng mềm không thể triển khai hiệu quả trong thời kỳ đại dịch. Việc đánh giá về kỹ năng mềm gặp khó khăn trong việc lượng hóa cụ thể do tính chất đa dạng của chúng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Với cơ sở lý thuyết đã tổng hợp được từ chương 1, tác giả đã tiến hành nghiên cứu sâu hơn về đề tài, thông qua việc tìm hiểu tổng quan về lịch sử phát triển, thu thập các thông tin, văn bản về các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ngoài ra tác giả cũng đã tiến hành khảo sát các vấn đề xoay quanh đề tài trên đa phần người lao động tại công ty.

Từ những dữ liệu thu thập được này, tác giả đã tiến hành phân tích thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực của người lao động tại DigiLife thông qua các yếu tố như tâm lực, trí lực và thể lực.

Với những dữ liệu khảo sát, tiến hành tổng hợp và phân tích về thực trạng các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Từ những phân tích này tác giả đã tiến hành đánh giá các điểm mạnh, điểm yếu đồng thời nêu các nguyên nhân trực tiếp, gián tiếp tạo ra vấn đề.

Trên cơ sở các nhận định về thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tác giả sẽ có thể thực hiện được chương 3 nhằm tìm ra các giải pháp, định hướng, mục tiêu phát triển của công ty trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ SỐ DIGILIFE VIỆT NAM

3.1 Định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Mục tiêu chính là tạo ra một đội ngũ nhân viên tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam có chất lượng nguồn nhân lực cao. Mục tiêu này nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao về năng lực, kiến thức và kỹ năng trong một môi trường công nghệ thông tin phát triển nhanh chóng. Để thực hiện vấn đề này, Công ty cần đạt được mục tiêu này cụ thể sau đây:

Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam, một số định hướng quan trọng cần hướng tới:

Đầu tư vào đào tạo và phát triển: Phục hồi lại sau các tác động của đại dịch Covid-19 và quay trở lại định hướng bán đầu đó là việc tập trung vào đội ngũ lao động trẻ.

Xây dựng môi trường làm việc tích cực: Môi trường làm việc có ảnh hưởng lớn đến hiệu suất và sự phát triển của nhân viên. Công ty cần tạo ra một môi trường làm việc tích cực và đáng sống, khuyến khích sự sáng tạo, đề cao giá trị của mỗi cá nhân, và thúc đẩy sự hợp tác và làm việc nhóm. Điều này có thể đạt được bằng cách tạo ra không gian làm việc thoải mái và hiện đại, đẩy mạnh giao tiếp và chia sẻ thông tin, khuyến khích ý kiến và ý tưởng của nhân viên, và xây dựng một văn hóa công ty độc đáo và đáng tự hào.

Xác định và phát triển nhân viên tiềm năng: Công ty cần có chính sách và quy trình để xác định và phát triển nhân viên tiềm năng. Điều này bao gồm việc đánh giá và đề xuất các cơ hội thăng tiến, xác định và phát triển nhân tài trong công ty, và xây dựng các chương trình phát triển cá nhân để nâng cao năng lực và khả năng lãnh đạo của nhân viên.

3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

3.2.1 Các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực

Đối với một công ty như Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo sự phát triển và thành công bền vững. Trí lực của nhân viên đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện công việc và đạt được hiệu suất làm việc cao. Do đó, để giải quyết các tiêu chí đánh giá về trí lực nguồn nhân lực, công ty cần đưa ra các giải pháp đúng đắn và hiệu quả.

Một trong những giải pháp quan trọng là đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên. Đào tạo và phát triển chuyên sâu sẽ giúp nâng cao trình độ và kỹ năng của nhân viên, từ đó tạo ra một đội ngũ có trí lực mạnh mẽ. Công ty có thể tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn, huấn luyện kỹ năng mềm và các chương trình phát triển quản lý và lãnh đạo. Nhân viên sẽ có cơ hội nắm bắt những kiến thức mới, nâng cao khả năng thích ứng và phát triển bản thân, từ đó đóng góp tốt hơn cho công ty.

Một yếu tố quan trọng khác trong việc nâng cao trí lực nguồn nhân lực là quá trình tuyển dụng thông minh. Để đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực, công ty cần thiết lập quy trình tuyển dụng nghiêm ngặt và chọn lọc những ứng viên có trí lực tốt nhất cho công việc. Các phương pháp đánh giá chuyên sâu như bài kiểm tra, phỏng vấn kỹ thuật và thử việc sẽ đảm bảo rằng những người được tuyển dụng có khả năng phù hợp với yêu cầu công việc và đáp ứng được mục tiêu của công ty.

Ngoài ra đối với vấn đề Kỹ năng mềm, tác giả đưa ra một số đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả của vấn đề đánh giá chất lượng trí lực nguồn nhân lực thông qua kỹ năng mềm như sau.

- Kết quả đánh giá chuyển đổi từ “Đạt – Không đạt” sang sử dụng thang đo Likert 5 điểm.

- Bảng đánh giá được xây dựng trên 2 yếu tố gồm, đánh giá khách quan của nhà quản trị đối với một cá nhân cụ thể và một bảng đánh giá được tự phát cho nhân sự để họ tự đánh giá bản thân.

- Sau khi triển khai thử nghiệm, điểm chỉnh dần mức trọng số để đạt được hiệu quả chính xác nhất. Ví dụ: Đánh giá của người lao động chiếm 30%, của người quản trị 70%.

- Kỹ năng trên mức 3 điểm được tính là đạt.

- Người lao động có mức “Đạt” chiếm trên 60% các tiêu chí kỹ năng tính là thông qua.

- Với nhóm người lao động không “Thông qua” cần xây dựng cơ chế phù hợp để khuyến khích họ học tập hoặc chịu phạt cho phù hợp.

Kết quả của quá trình này với mức yêu cầu thông qua 60% chỉ tiêu sẽ giúp nhà quản trị đánh giá được người lao động đánh giá được điểm mạnh của bản thân cũng như các vấn đề cần cải thiện, từ đó trở thành một tiêu chí để đánh giá năng lực nguồn nhân lực.

3.2.2 Các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực

Tâm lực nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc xác định sự tận tụy, sự cam kết và sự đam mê của nhân viên đối với công việc và công ty. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam, công ty cần tìm ra các giải pháp hiệu quả để đáp ứng các tiêu chí đánh giá về tâm lực nguồn nhân lực.

Một trong những giải pháp quan trọng là xây dựng môi trường làm việc tích cực và động lực. Công ty có thể tạo ra không gian làm việc thoải mái, truyền cảm hứng và khuyến khích sự sáng tạo. Việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực bao gồm việc xây dựng một văn hóa công ty tích cực, khuyến khích sự đoàn kết và hỗ trợ lẫn nhau. Các hoạt động nhóm, chương trình liên

kết và chia sẻ thông tin cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực và tăng cường tinh thần đoàn kết.

Ngoài ra nâng cao tâm lực nguồn nhân lực cũng chính là việc xây dựng mục tiêu và cam kết. Công ty cần thiết lập mục tiêu rõ ràng và phù hợp, cùng với việc tạo sự cam kết của nhân viên đối với công ty. Mục tiêu cần được thiết lập sao cho thách thức nhưng khả thi để nhân viên có thể cảm thấy thúc đẩy và tiếp tục phát triển tâm huyết và đam mê trong công việc. Đồng thời, công ty cần cung cấp cơ hội cho nhân viên thể hiện niềm đam mê và tạo nên sự gắn kết với công việc của mình.

Xây dựng chính sách cân bằng công việc-cuộc sống cũng là một giải pháp quan trọng để nâng cao tâm lực nguồn nhân lực. Đảm bảo rằng nhân viên có thời gian và không gian để thư giãn và tận hưởng cuộc sống bên ngoài công việc sẽ giúp tăng cường tâm lực và tránh được căng thẳng và mệt mỏi. Công ty có thể cung cấp chính sách linh hoạt về thời gian làm việc, kỳ nghỉ và các hoạt động giải trí để tạo điều kiện cho nhân viên cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

Hơn nữa, việc tạo ra một môi trường hỗ trợ và phát triển sự nghiệp cũng là một giải pháp quan trọng. Công ty có thể cung cấp các chương trình đào tạo và phát triển sự nghiệp để nhân viên có cơ hội phát triển và tiến bộ trong công việc của mình. Đồng thời, việc tạo ra cơ hội thăng tiến và thăng chức cũng làm tăng sự động lực và cam kết của nhân viên đối với công ty.

3.2.3 Các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực

Thể lực nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng trong việc đảm bảo hiệu suất làm việc, sức khỏe và sự bền vững của nhân viên trong công ty. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam, công ty cần tìm ra các giải pháp hiệu quả để đáp ứng các tiêu chí đánh giá về thể lực nguồn nhân lực.

Một trong những giải pháp quan trọng là tạo ra một môi trường làm việc thân thiện với sức khỏe. Công ty nên đảm bảo rằng không gian làm việc được thiết kế sao cho thoải mái, an toàn và khuyến khích hoạt động vận động. Đảm bảo sự thoáng đãng và ánh sáng tự nhiên trong văn phòng, cung cấp các thiết bị ergonomics và khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt động vận động như tập thể dục, yoga hoặc tham gia các giải đấu thể thao.

Việc tăng cường chương trình chăm sóc sức khỏe và phòng ngừa bệnh cũng là một giải pháp quan trọng để nâng cao thể lực nguồn nhân lực. Công ty có thể cung cấp chương trình kiểm tra sức khỏe định kỳ, tư vấn dinh dưỡng và các hoạt động thúc đẩy lối sống lành mạnh. Đồng thời, công ty có thể tạo ra các chính sách hỗ trợ như bảo hiểm sức khỏe toàn diện, chế độ nghỉ bệnh linh hoạt và chương trình tư vấn sức khỏe tâm lý để nhân viên có thể duy trì sức khỏe và sự cân bằng trong cuộc sống và công việc.

Ngoài ra, việc xây dựng chương trình tập huấn và đào tạo về thể lực cũng là một giải pháp quan trọng. Công ty có thể đào tạo nhân viên về kỹ thuật tập luyện, kỹ năng quản lý sức khỏe và các phương pháp thúc đẩy sự thể chất. Các khóa đào tạo có thể bao gồm việc hướng dẫn về chế độ ăn uống, quản lý căng thẳng, kỹ năng tập thể dục và các hoạt động thể thao. Điều này sẽ giúp nhân viên có kiến thức và kỹ năng cần thiết để duy trì và cải thiện thể lực cá nhân.

Cuối cùng, việc xây dựng chương trình khuyến khích nhân viên tham gia vào hoạt động vận động là một giải pháp quan trọng để nâng cao thể lực nguồn nhân lực. Công ty có thể tổ chức các sự kiện thể thao như cuộc thi chạy, giải bóng đá hoặc các hoạt động nhóm ngoài trời để khuyến khích nhân viên tham gia và phát triển thể lực. Đồng thời, công ty cũng có thể khuyến khích nhân viên tham gia các giải thể thao doanh nghiệp tổ chức hàng năm bởi nhiều đơn vị.

3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam

3.3.1 Hoàn thiện hoạt động tuyển dụng

Để tiếp tục đổi mới và nâng cao công tác tuyển dụng, Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam có thể áp dụng các giải pháp sau:

Tăng cường Đào tạo Phỏng vấn:

Xây dựng Chương trình Đào tạo Chất lượng: Phát triển một chương trình đào tạo phỏng vấn chất lượng, tập trung vào các kỹ năng đánh giá và giao tiếp hiệu quả.

Simulacrum Phỏng vấn: Tổ chức các bài tập mô phỏng phỏng vấn thực tế để cung cấp cho những người tham gia phỏng vấn cơ hội thực hành và phát triển kỹ năng đánh giá.

Huấn luyện Cán bộ Phỏng vấn: Đào tạo và huấn luyện cán bộ phỏng vấn về cách thực hiện phỏng vấn chất lượng, chú trọng vào việc đặt câu hỏi chiến lược và đánh giá đồng đội.

Lợi ích Dự kiến:

- Cải thiện độ chính xác và đồng nhất trong quá trình đánh giá ứng viên.
- Tăng cường khả năng đánh giá các kỹ năng mềm và độ phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
- Tạo ra một trải nghiệm phỏng vấn tích cực cho ứng viên, tăng cơ hội thu hút và giữ chân nhân sự chất lượng.

Kế hoạch Triển khai:

- Phân tích kỹ năng cần thiết: Xác định những kỹ năng và phẩm chất quan trọng cần đánh giá trong quá trình phỏng vấn.
- Xây dựng Chương trình Đào tạo: Phát triển nội dung và phương pháp đào tạo, có thể sử dụng cả học trực tuyến và giảng viên trực tiếp.

- Tổ chức Simulacrum: Thiết lập các buổi mô phỏng phỏng vấn với ứng viên giả mạo để kiểm tra và cải thiện kỹ năng đánh giá.

- Huấn luyện Cán bộ Phỏng vấn: Tổ chức các buổi huấn luyện cho cán bộ phỏng vấn, tập trung vào việc cải thiện kỹ năng đặt câu hỏi và đánh giá ứng viên.

- Đánh giá và Tối ưu hóa: Tổ chức đánh giá liên tục sau mỗi chuỗi tuyển dụng để tối ưu hóa và điều chỉnh Chương trình Đào tạo theo phản hồi thực tế. Ngoài ra có thể bổ sung thêm một số vấn đề như

Hạn chế các vấn đề tiêu cực khiến người lao động giảm đánh giá đội ngũ quản trị nhân sự

- Nếu các hoạt động xử lý nhân viên có vướng mắc công ty cần có các văn bản thông báo đến người lao động một cách phù hợp.

- Tạo quy trình chuẩn để xử lý các vấn đề về nhân sự, tránh gây sự hoang mang với người lao động hiện tại của công ty.

- Các chương trình, sự kiện liên quan đến nhân lực cần được thông báo trước 1-3 tháng để người lao động kịp thời chuẩn bị.

3.3.2 Hoàn thiện và đổi mới công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực

Từ những nỗ lực không ngừng nghỉ trong công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân lực, Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam cần tìm một số giải pháp chủ chốt gồm

Tăng Ngân sách Đào tạo:

Dành Nguồn lực Tài chính hợp lý: Tăng cường nguồn lực tài chính để có thể triển khai một loạt các chương trình đào tạo, đặc biệt là cho nhóm lao động trẻ, giúp họ nhanh chóng thích ứng với môi trường làm việc.

Đổi mới Phương pháp Đào tạo:

Học trực tuyến và Mô hình Học tập Linh hoạt: Chuyển đổi sang các phương pháp đào tạo hiện đại như học trực tuyến và mô hình học tập linh hoạt để tối ưu hóa nguồn lực và tăng tần suất cũng như hiệu suất đào tạo. Ngoài ra còn giảm chi phí đào tạo đáng kể

Ngoài 2 góp ý trên về nguồn vốn và cách thức đào tạo, có thể bổ sung những vấn đề dưới đây gồm:

- Đa dạng hóa chương trình đào tạo và huấn luyện và đặc biệt là cho nhóm lao động trẻ.

- + Đảm bảo rằng chương trình đào tạo và huấn luyện không chỉ tập trung vào công nghệ mới mà còn bao gồm các khía cạnh khác như kỹ năng mềm, quản lý dự án, giao tiếp hiệu quả, lãnh đạo và teamwork.

- + Tạo ra các khóa đào tạo và huấn luyện có tính ứng dụng cao, áp dụng các trường hợp thực tế và bài học từ các dự án thành công của công ty để giúp nhân viên nắm vững và áp dụng kiến thức vào công việc hàng ngày.

- + Xây dựng chương trình đào tạo và bồi dưỡng dựa trên sự phân cấp và chuyên sâu:

- + Xác định các cấp độ và vai trò khác nhau trong công ty và xây dựng chương trình đào tạo và bồi dưỡng tương ứng cho từng cấp bậc và chuyên môn.

- + Đối với nhân viên mới hoặc có tuổi nghề dưới 3 năm, tập trung vào đào tạo về các dịch vụ số cốt lõi và kỹ năng chuyên môn cần thiết để đảm bảo họ có kiến thức cơ bản để làm việc hiệu quả.

- + Đối với nhân viên có thành tích tốt và tiềm năng, cung cấp các chương trình phát triển nghề nghiệp cao cấp nhằm nâng cao kỹ năng lãnh đạo, quản lý và chiến lược.

- Tạo cơ hội học hỏi và chia sẻ kiến thức: Mở rộng quỹ chi phí cho quá trình đào tạo, sẵn sàng hỗ trợ cho người lao động được học các chương trình tự học để xuất. Bản thân công ty cũng có thể tham khảo kiến thức từ các buổi tự

học của người lao động. Trong trường hợp hợp lý, có thể sử dụng chính những kiến thức này và phổ cập trên quy mô toàn doanh nghiệp.

3.3.3 Hoàn thiện và nâng cao công tác nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động

Việc hoàn thiện và nâng cao công tác nâng cao và chăm sóc sức khỏe người lao động là một yếu tố quan trọng trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng cao. Bởi người lao động khỏe mạnh tràn đầy năng lượng sẽ cống hiến nhiều hơn cho Công ty, để làm được điều đó, Công ty cần một số hoạt động chính nhằm giải quyết thực trạng như:

Tối ưu hóa Quy trình Khám sức khỏe:

- Tổ chức Các buổi Khám Sức khỏe Tại Công ty: Thay vì yêu cầu nhân viên phải đến các cơ sở y tế bên ngoài, công ty có thể tổ chức các buổi khám sức khỏe ngay tại địa điểm làm việc, giảm bớt bất tiện cho nhân viên.

- Cải thiện Quy trình Đăng ký: Đơn giản hóa và tối ưu hóa quy trình đăng ký để tạo trải nghiệm thuận lợi và nhanh chóng cho nhân viên.

Mở Rộng Chương trình Chăm sóc Sức khỏe:

- Tăng Cường Chương trình Tư vấn Dinh dưỡng và Thể dục: Mở rộng chương trình chăm sóc sức khỏe bằng cách cung cấp tư vấn dinh dưỡng và các hoạt động thể dục để thúc đẩy lối sống lành mạnh cho nhân viên.

Ngoài ra, một số các hoạt động có thể bổ sung bao gồm

- Ngoài các chương trình khám định kỳ như hiện tại công ty có thể đầu tư vào những chương trình khám sức khỏe tự nguyện của doanh nghiệp và lấy chi phí rất thấp cho người lao động. Kết quả khám của những chương trình này sẽ thực sự có giá trị đối với người lao động, giúp người lao động phòng và chữa bệnh.

- Công ty cần cung cấp các chương trình tiêm phòng và biện pháp phòng ngừa bệnh tật. Điều này bao gồm việc tổ chức các chương trình tiêm phòng

định kỳ nhằm ngăn chặn sự lây lan của các bệnh truyền nhiễm. Ngoài ra, công ty cần đảm bảo rằng nhân viên được hướng dẫn và nắm rõ về các biện pháp phòng ngừa như vệ sinh cá nhân, sử dụng đúng cách thiết bị bảo hộ cá nhân và tuân thủ các quy định về hệ thống vệ sinh trong môi trường làm việc.

Một số đề xuất khác:

- Công ty cần tạo môi trường làm việc an toàn và lành mạnh. Việc tuân thủ các quy định về an toàn lao động là rất quan trọng. Công ty nên áp dụng và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và quy trình liên quan đến an toàn lao động, đồng thời đảm bảo rằng nhân viên được cung cấp đầy đủ thiết bị bảo hộ cá nhân và được đào tạo về cách sử dụng chúng đúng cách. Đồng thời, công ty nên thiết lập các quy trình và quy định rõ ràng để đối phó với tình huống khẩn cấp, tai nạn lao động và các rủi ro khác trong môi trường làm việc.

- Công ty cần thúc đẩy vận động và tập thể dục trong nơi làm việc. Tổ chức các hoạt động thể dục định kỳ như lớp yoga, bài tập nhẹ hoặc các hoạt động thể thao nhóm sẽ giúp nhân viên duy trì sức khỏe và tăng cường sự cân bằng công việc-cuộc sống. Đồng thời, công ty cần cung cấp cơ sở hạ tầng và thiết bị thể dục để khuyến khích nhân viên tham gia và tạo động lực cho việc duy trì một lối sống lành mạnh.

3.3.4 Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực

Hoạt động bố trí và sử dụng nguồn nhân lực hiện đang được đánh giá tương đối tốt từ người lao động, tuy nhiên còn một số tồn tại trong vấn đề đánh giá và phân công người lao động chưa được đánh giá cao. Từ thực trạng có 2 vấn đề chính gồm quá trình đánh giá và các vấn đề sau đợt chuyển đổi, phân bổ lại nhân sự, công ty cần xử lý vấn đề này sớm bằng các giải pháp như:

Đánh Giá và Điểm Chính Nhân Sự

- Tăng Cường Chương trình Đào tạo Đánh giá: Xây dựng chương trình đào tạo đánh giá kỹ năng mềm và chuyên sâu, tập trung vào việc giảm sai lệch và tăng độ chính xác của quá trình đánh giá.

- Tạo Môi trường Phản hồi Tích cực: Tạo ra một môi trường nơi nhân viên có thể nhận phản hồi tích cực và xây dựng kế hoạch phát triển cá nhân.

Quản lý Sau Đợt Chuyển đổi:

- Tổ Chức Buổi Họp Nhóm và Tư vấn: Tổ chức buổi họp nhóm và tư vấn để giải quyết mọi quan ngại và đảm bảo sự hiểu biết và đồng thuận trong đội ngũ.

- Xây Dựng Chương Trình Hỗ Trợ Tâm lý: Thực hiện các chương trình hỗ trợ tâm lý để giúp nhân viên thích nghi và vượt qua thách thức sau đợt chuyển đổi.

Ngoài ra để hỗ trợ cho các hoạt động trên cũng như mục đích dài hạn công ty có thể.

Trên cơ sở năm 2022, doanh nghiệp cần giảm số phần điều chỉnh lao động cũng như có các văn bản thông báo trước tối thiểu 3 tháng để người lao động có khả năng phản hồi cũng như tiếp nhận thông tin một cách dễ dàng trong trường hợp việc chuyển chuyên là bắt buộc.

Về hình thức đánh giá người lao động, trong thời gian đại dịch có nhiều khó khăn trong vấn đề này, tuy nhiên hiện nay công ty cần dành thêm lượng lớn thời gian để tạo ra tiêu chí đánh giá phù hợp từ thực tế gồm các chỉ tiêu về hiệu suất làm việc, thái độ làm việc.... Các bài đánh giá được tổ chức offline không thực hiện qua hình thức online nữa.

Ngoài ra đây cũng là một hoạt động chịu tác động bởi toàn bộ các yếu tố khác như số lượng tuyển dụng, đào tạo... do đó các hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực khác cũng phải ngày càng hoàn thiện để có thể đưa ra những

chỉ số chính xác nhất về người lao động, từ đây hỗ trợ vấn đề bố trí và sử dụng nhân lực hợp lý.

3.4 Kiến nghị đối với nhà nước

Nhằm hỗ trợ Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, một số kiến nghị được đưa ra đối với nhà nước nhằm phục vụ mục đích này gồm:

Xây dựng chính sách và quy định hỗ trợ đào tạo nguồn nhân lực: Nhà nước nên đưa ra các chính sách hỗ trợ và khuyến khích các doanh nghiệp trong việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp hỗ trợ tài chính, tạo ra các chương trình đào tạo nghề và chuyên môn phù hợp với nhu cầu của Công ty Digilife. Đồng thời, cần thiết lập các quy định về việc xác nhận và công nhận kỹ năng và trình độ của nhân viên sau khi hoàn thành quá trình đào tạo.

Tạo điều kiện thuận lợi cho các chương trình hợp tác giữa doanh nghiệp và trường đại học: Nhà nước có thể đẩy mạnh việc xây dựng và khuyến khích các chương trình hợp tác giữa các trường đại học và doanh nghiệp như Digilife. Các chương trình này có thể bao gồm việc tổ chức thực tập, dự án nghiên cứu chung và các khóa đào tạo chuyên sâu. Điều này giúp đảm bảo rằng sinh viên tốt nghiệp sẽ có kiến thức và kỹ năng phù hợp với yêu cầu thực tế của công việc và từ đó tăng cường chất lượng nguồn nhân lực có sẵn cho Digilife và các doanh nghiệp khác.

Khuyến khích việc thực hiện các chương trình nghiên cứu và phát triển công nghệ: Nhà nước có thể cung cấp hỗ trợ và khuyến khích các chương trình nghiên cứu và phát triển công nghệ trong lĩnh vực công nghệ số và dịch vụ số. Việc này sẽ giúp Công ty Digilife tiếp cận và áp dụng những công nghệ mới nhất, tăng cường sự cạnh tranh và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Đồng thời, cần tạo ra các chính sách khuyến khích doanh nghiệp đầu tư vào nghiên

cứu và phát triển, bằng cách cung cấp các ưu đãi về thuế và các khoản tài trợ phù hợp.

Đẩy mạnh chương trình giáo dục và tư vấn nghề nghiệp: Nhà nước có thể thúc đẩy việc tổ chức các chương trình giáo dục và tư vấn nghề nghiệp để tăng cường khả năng của người lao động, bao gồm cả nhân viên trong Công ty Digilife. Các chương trình này có thể cung cấp thông tin về xu hướng ngành nghề, kỹ năng cần thiết và cung cấp hướng dẫn về cách phát triển sự nghiệp trong lĩnh vực công nghệ số. Điều này sẽ giúp nhân viên của Digilife nắm bắt được cơ hội nghề nghiệp và phát triển bản thân một cách hiệu quả.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Với nền tảng lý thuyết đã có tại chương 1 và các thực trạng của doanh nghiệp ở thời điểm hiện tại đã được tìm hiểu và nghiên cứu, tác giả đã tổng hợp cũng như xác định được mục tiêu về nguồn nhân lực từ ban quản trị trong thời gian tới.

Trên các cơ sở này, tác giả đã xây dựng phương hướng phát triển tiếp theo cũng như các mục tiêu cần đạt được. Về giải pháp, các vấn đề được thực hiện chủ yếu xoay quanh các tồn tại của Công ty, chưa đưa ra các giải pháp mở rộng hoặc đột phá khác cho các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Ngoài ra tác giả cũng đưa ra một số giải pháp nhằm cải thiện hơn về chất lượng nguồn nhân lực cũng như các kiến nghị đối với nhà nước trong việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói chung và hỗ trợ DigiLife nếu có thể nói riêng.

KẾT LUẬN

Trong luận văn này, tác giả đã nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam. Điều quan trọng là phải nhận ra tầm quan trọng của việc tạo ra một đội ngũ nhân lực chất lượng cao để đáp ứng yêu cầu và cạnh tranh trong môi trường kinh doanh ngày càng phức tạp. Tác giả đã tiến hành nghiên cứu lý thuyết, phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp cụ thể để đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Tại chương 1: Cơ sở lý thuyết: Chương 1 đã cung cấp cơ sở lý thuyết về chất lượng nguồn nhân lực và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong một doanh nghiệp. Tác giả đã tìm hiểu về các tiêu chí đánh giá trí lực, tâm lực và thể lực nguồn nhân lực, các cơ sở lý thuyết, từ đó tạo nền tảng cho việc phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp.

Tại chương 2: đã đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Digilife Việt Nam. Tác giả đã làm tổng quan về doanh nghiệp xác định và phân tích các yếu tố bên ngoài như sự phát triển của khoa học công nghệ, nền giáo dục, y tế, môi trường pháp lý và môi trường chính trị, cùng với những tác động của chúng đến chất lượng nguồn nhân lực trong công ty. Quan trọng hơn cả đó là đánh giá thực trạng về hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty và đưa ra các nhận xét.

Chương 3 đã xác định định hướng và mục tiêu giải pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Digilife.

Nhìn chung nghiên cứu được lấy dữ liệu từ các thông số thực tế, tuy số lượng và quy mô chưa lớn nhưng đây có thể là cơ sở tốt để bản thân doanh nghiệp có góc nhìn phù hợp hơn cho các hoạt động về nhân lực của công ty trong tương lai.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng việt

1. Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và Phát triển nguồn nhân lực Xã hội*, NXB. Tư Pháp
2. Quyết định số 1266/QĐ-BYT (2020), *Quyết định về phân loại sức khỏe*, Bộ y tế
3. Chỉ thị số 16/CT-TTg (2022), *Nâng cao công tác chăm sóc sức khỏe Nhân dân*, Bộ Y tế
4. Hoàng Văn Sơn (2021), *Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của viễn thông Nghệ An*, báo Thông tin và Truyền Thông.
5. Luật An toàn – Vệ sinh Lao động (2020), số 1266/QĐ-BYT
6. Lê Xuân Quý (2013), *Phát triển nguồn nhân lực tại Viễn thông Bình Định*, luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng.
7. Nguyễn Vân Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2007), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*, NXB. Đại học Kinh tế Quốc dân
8. Nguyễn Tiệp (2010), *Giáo trình nguồn nhân lực*, Đại học Lao động – Xã hội, NXB. Lao động – Xã hội.
9. Nguyễn Sinh Cúc (2014), *Nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực*, Báo điện tử Tạp chí điện tử Lý Luận Chính trị.
10. Nhĩ Anh (2021), *Nhu cầu nhân lực công nghệ điện tử tăng mạnh*, VnEconomy.
11. Ngô Tứ Thành (2008), *Giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực công nghệ thông tin và truyền thông theo mô hình đại học điện tử*.
13. Phòng Hành chính - Nhân sự (2019), Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.
14. Phòng Hành chính - Nhân sự (2020), Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.

15. Phòng Hành chính - Nhân sự (2021), Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.

16. Phòng Hành chính - Nhân sự (2022), Công ty TNHH Dịch vụ số Digilife Việt Nam.

17. Trần Xuân Cầu (2019), *Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực*, NXB. Đại học Kinh tế Quốc dân

18. Từ điển Tiếng Việt (2010), Nhà xuất bản từ điển Bách Khoa.

Tài liệu tiếng anh

19. Abadilla & Tan (2020), "Human Resource Management Practices and Organizational Culture of Employees in Plastic Manufacturing Company," *The International Journal of Business Management and Technology*

20. Nick Moore. *Manpower planning in libraries*. – London: Library Association, 1980.

21. G.Padmanaban (2013) “Comparative analysis of employee training practices for sustainability in telecom industry”, *Sona Global Management Review*

22. WB. *World Development Indicators*. - London: Oxford, 2000.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1

PHIẾU KHẢO SÁT

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH

Dịch vụ số Digilife Việt Nam

Khảo sát này nhằm tìm hiểu chất lượng nguồn nhân lực cũng như các vấn đề trong công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty.

I. Thông tin cá nhân

Họ và Tên:.....

Giới tính: Nam/Nữ.....

Thời gian công tác: 1: Dưới 1 năm 2: 1 - 3 năm 3: trên 3 năm.

II. Nội dung khảo sát

*Người được khảo sát sẽ đánh giá trên thang điểm từ 1 đến 5 ứng với:
1: Rất kém, 2: Kém, 3: Trung bình kém, 4: Tốt, 5: Rất tốt*

Thực trạng các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1. Quá trình tìm kiếm dễ dàng

1: 2: 3: 4: 5:

2. Hồ sơ được xử lý nhanh chóng

1: 2: 3: 4: 5:

3. Quá trình phỏng vấn hiệu quả, phù hợp

1: 2: 3: 4: 5:

4. Trả kết quả phỏng vấn

1: 2: 3: 4: 5:

5. Các quyết định của phòng hành chính nhân sự đối với nhân lực

1: 2: 3: 4: 5:

6. Phân công nhiệm vụ phù hợp

1: 2: 3: 4: 5:

7. Định rõ vai trò và trách nhiệm

1: 2: 3: 4: 5:

8. Chính sách đào tạo và phát triển

1: 2: 3: 4: 5:

9. Quản lý hiệu suất

1: 2: 3: 4: 5:

10. Lộ trình thăng tiến

1: 2: 3: 4: 5:

11. Môi trường làm việc

1: 2: 3: 4: 5:

12. Công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự

1: 2: 3: 4: 5:

13. Mức độ quan tâm đến hoạt động đào tạo

1: 2: 3: 4: 5:

14. Đánh giá chất lượng đào tạo

1: 2: 3: 4: 5:

15. Đánh giá tính kịp thời của các chương trình đào tạo

1: 2: 3: 4: 5:

16. Đánh giá về kế hoạch đào tạo

1: 2: 3: 4: 5:

17. Đánh giá về tính hiệu quả của chương trình đào tạo

1: 2: 3: 4: 5:

18. Mức độ quan tâm đến sức khỏe người lao động

1: 2: 3: 4: 5:

19. Chất lượng các chương trình thăm khám

1: 2: 3: 4: 5:

20. Chất lượng của các chương trình du lịch, biggame

1: 2: 3: 4: 5:

21. Giá trị của chương trình giáo dục sức khỏe

1: 2: 3: 4: 5:

Cảm ơn các bạn vì đã tham gia thực hiện khảo sát.

Nếu có vấn đề vui lòng liên hệ:

Địa chỉ: Tầng 11-12 số 36 Hoàng Cầu, Phường Ô Chợ Dừa, Quận Đống Đa,
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Phục lục 2: Kết quả khảo sát

Bảng 1. Kết quả khảo sát

Đơn vị: Người

Câu hỏi khảo sát	Rất tốt	Tốt	Trung bình	Kém	Rất kém
Quá trình tìm kiếm dễ dàng	26	58	19	6	1
Hồ sơ được xử lý nhanh chóng	24	42	32	10	2
Quá trình phỏng vấn hiệu quả, phù hợp	12	17	53	21	8
Trả kết quả phỏng vấn	28	57	19	7	0
Các quyết định của phòng hành chính nhân sự đối với nhân lực	13	19	52	21	6
Mức độ quan tâm đến hoạt động đào tạo	29	24	28	19	11
Đánh giá chất lượng đào tạo	12	20	57	18	3
Đánh giá tính kịp thời của các chương trình đào tạo	12	10	46	32	10
Đánh giá về kế hoạch đào tạo	8	9	28	35	31
Đánh giá về tính hiệu quả của chương trình đào tạo	18	20	34	28	11
Mức độ quan tâm đến sức khỏe người lao động	29	32	39	8	3
Chất lượng các chương trình thăm khám	12	20	57	18	3

Chất lượng của các chương trình du lịch, biggame	21	28	46	11	4
Giá trị của chương trình giáo dục sức khỏe	11	13	59	15	11
Phân công nhiệm vụ phù hợp	26	58	19	6	1
Định rõ vai trò và trách nhiệm	24	42	32	10	2
Chính sách đào tạo và phát triển	28	54	11	10	1
Quản lý hiệu suất	28	57	19	7	0
Lộ trình thăng tiến	20	51	28	9	3
Môi trường làm việc	46	31	23	9	1
Công tác đánh giá và điều chỉnh nhân sự	18	30	53	3	7

Phụ lục 3: Chức năng nhiệm vụ trong cơ cấu tổ chức:

a) Phòng Kinh doanh:

- Chức năng của Phòng Kinh doanh:

+ Tìm kiếm và xác định cơ hội kinh doanh: Phòng Kinh doanh thực hiện công tác nghiên cứu thị trường, phân tích khách hàng và đánh giá cơ hội kinh doanh để xác định các lĩnh vực tiềm năng và chiến lược phát triển kinh doanh của công ty.

+ Xây dựng và quản lý mối quan hệ khách hàng: Phòng Kinh doanh tạo và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng, đáp ứng nhu cầu của họ và giải quyết các vấn đề liên quan đến dịch vụ và sản phẩm của công ty.

+ Quảng bá và tiếp thị sản phẩm và dịch vụ: Phòng Kinh doanh phát triển và triển khai các chiến dịch quảng cáo, tiếp thị và bán hàng để tăng cường nhận diện thương hiệu và tạo hiệu quả trong việc tiếp cận và thu hút khách hàng.

- Nhiệm vụ của Phòng Kinh doanh:

+ Tìm kiếm và khai thác cơ hội kinh doanh: Phòng Kinh doanh tiến hành nghiên cứu và tìm kiếm các cơ hội kinh doanh mới, thiết lập và duy trì mạng lưới liên kết với đối tác và khách hàng tiềm năng để mở rộng thị trường và tăng trưởng doanh số bán hàng.

+ Quản lý quá trình bán hàng: Phòng Kinh doanh thực hiện các hoạt động bán hàng như lập kế hoạch bán hàng, xây dựng đề xuất giá cả, thương thảo hợp đồng và chăm sóc khách hàng để đạt được mục tiêu doanh số và lợi nhuận.

+ Theo dõi thị trường và đối thủ cạnh tranh: Phòng Kinh doanh theo dõi sự phát triển của thị trường và đối thủ cạnh tranh, đánh giá và phân tích thông tin để điều chỉnh chiến lược kinh doanh và cạnh tranh hiệu quả trên thị trường.

+ Định hình chiến lược kinh doanh: Phòng Kinh doanh tham gia vào việc định hình chiến lược kinh doanh của công ty, đề xuất các hướng đi mới, phân loại đối tượng khách hàng và xác định các kênh tiếp cận thích hợp.

b) Phòng Marketing:

- Chức năng của Phòng Marketing:

+ Nghiên cứu thị trường và khách hàng: Phòng Marketing thực hiện các hoạt động nghiên cứu và phân tích thị trường, đối tượng khách hàng, xu hướng và nhu cầu của khách hàng để định hình chiến lược tiếp thị và phân đoạn thị trường.

+ Xây dựng chiến lược tiếp thị: Phòng Marketing phát triển chiến lược tiếp thị toàn diện dựa trên nghiên cứu thị trường và đặc điểm của công ty, nhằm tạo ra sự khác biệt và giá trị cho sản phẩm và dịch vụ công ty.

+ Quảng cáo và quảng bá thương hiệu: Phòng Marketing thiết kế và triển khai các chiến dịch quảng cáo, tiếp thị và quảng bá thương hiệu để tăng cường nhận diện thương hiệu, đẩy mạnh sự quan tâm và tạo ra sự tương tác của khách hàng.

- Nhiệm vụ của Phòng Marketing:

+ Xây dựng kế hoạch tiếp thị: Phòng Marketing lập kế hoạch và triển khai các hoạt động tiếp thị như quảng cáo, khuyến mãi, truyền thông, sự kiện và tiếp cận khách hàng để thu hút sự quan tâm và mua hàng.

+ Tạo nội dung tiếp thị: Phòng Marketing phát triển nội dung tiếp thị sáng tạo và hấp dẫn như bài viết, video, hình ảnh và nội dung truyền thông để truyền tải thông điệp thương hiệu và giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của công ty.

+ Quản lý kênh tiếp thị: Phòng Marketing quản lý các kênh tiếp thị như trang web, mạng xã hội, email marketing và các kênh truyền thông khác để tương tác và tiếp cận khách hàng một cách hiệu quả.

+ Đo lường và đánh giá hiệu quả tiếp thị: Phòng Marketing đo lường và đánh giá hiệu quả của các hoạt động tiếp thị, từ đó cải thiện chiến lược và tăng cường hiệu suất tiếp thị của công ty.

c) Phòng Tài chính – Kế toán:

- Chức năng của Phòng Tài chính - Kế toán:

+ Quản lý tài chính: Phòng Tài chính - Kế toán giám sát và quản lý các hoạt động tài chính của công ty, bao gồm quản lý dòng tiền, nguồn vốn, đầu tư và quản lý rủi ro tài chính.

+ Hạch toán và xử lý giao dịch tài chính: Phòng Tài chính - Kế toán thực hiện việc hạch toán và xử lý các giao dịch tài chính hàng ngày của công ty, như thanh toán, thu tiền, chi phí, thuế, và các khoản nợ phải trả.

+ Báo cáo tài chính: Phòng Tài chính - Kế toán chuẩn bị và cung cấp thông tin tài chính để tạo ra báo cáo tài chính như báo cáo lợi nhuận, báo cáo tài sản và báo cáo dòng tiền cho các bên liên quan, bao gồm cổ đông, ban lãnh đạo và các cơ quan quản lý.

- Nhiệm vụ của Phòng Tài chính - Kế toán:

+ Quản lý hạch toán và sổ sách: Phòng Tài chính - Kế toán đảm nhận nhiệm vụ quản lý và duy trì các sổ sách, bao gồm sổ cái, sổ quỹ, sổ nhật ký chung và các tài khoản tài chính khác.

+ Chuẩn bị báo cáo tài chính: Phòng Tài chính - Kế toán tiến hành việc thu thập, kiểm tra và phân tích dữ liệu tài chính để chuẩn bị các báo cáo tài chính như báo cáo tài sản, báo cáo lợi nhuận và lưu chuyển tiền tệ.

+ Đảm bảo tuân thủ quy định pháp lý và kế toán: Phòng Tài chính - Kế toán đảm bảo công ty tuân thủ các quy định pháp lý và kế toán, bao gồm việc thực hiện các quy tắc và nguyên tắc kế toán, cung cấp thông tin cho các cơ quan quản lý và thực hiện các báo cáo thuế theo quy định.

d) Phòng Chăm sóc Khách hàng:

- Chức năng của Phòng Chăm sóc Khách hàng:

+ Hỗ trợ khách hàng: Phòng Chăm sóc Khách hàng đáp ứng các yêu cầu, câu hỏi và khiếu nại của khách hàng, cung cấp hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn sản phẩm

và dịch vụ, giúp khách hàng giải quyết vấn đề và trải nghiệm tốt nhất với sản phẩm và dịch vụ của công ty.

+ Quản lý quan hệ khách hàng: Phòng Chăm sóc Khách hàng xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng, liên lạc và tương tác thường xuyên để nắm bắt nhu cầu và phản hồi của khách hàng, cung cấp thông tin mới nhất về sản phẩm và dịch vụ của công ty.

+ Giải quyết vấn đề: Phòng Chăm sóc Khách hàng giúp khách hàng giải quyết các vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, thanh toán, giao hàng và các vấn đề khác, đảm bảo sự hài lòng và trải nghiệm tích cực cho khách hàng.

- Nhiệm vụ của Phòng Chăm sóc Khách hàng:

+ Tiếp nhận yêu cầu và khiếu nại khách hàng: Phòng Chăm sóc Khách hàng nhận và ghi nhận yêu cầu, câu hỏi, khiếu nại và phản hồi từ khách hàng, đảm bảo rằng tất cả các yêu cầu đều được ghi nhận và xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả.

+ Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn: Phòng Chăm sóc Khách hàng cung cấp hỗ trợ kỹ thuật về sản phẩm và dịch vụ, giúp khách hàng giải quyết các vấn đề kỹ thuật và cung cấp thông tin và tư vấn chi tiết về sản phẩm và dịch vụ của công ty.

+ Điều phối và giải quyết vấn đề: Phòng Chăm sóc Khách hàng điều phối và giải quyết các vấn đề khách hàng bằng cách làm việc với các bộ phận và đội ngũ khác trong công ty, đảm bảo rằng các vấn đề của khách hàng được giải quyết một cách nhanh chóng và hiệu quả.

+ Ghi nhận và phân tích phản hồi khách hàng: Phòng Chăm sóc Khách hàng ghi nhận và phân tích phản hồi từ khách hàng để cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đề xuất các cải tiến và phản hồi về các vấn đề khách hàng để đảm bảo sự hài lòng và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

e) Phòng Hành chính - Nhân sự:

- Chức năng của Phòng Hành chính - Nhân sự:

+) Tham mưu và hỗ trợ cho Ban lãnh đạo các công tác liên quan đến việc tổ chức và quản lý nhân sự, quản lý hành chính, cũng như các vấn đề pháp lý liên quan đến hoạt động quản lý nhân sự, phát triển nguồn nhân lực, hoạt động truyền thông nội bộ và phát triển văn hóa doanh nghiệp của Công ty.

+) Phối hợp với các phòng ban khác có liên quan của Công ty để triển khai các hoạt động hành chính – nhân sự, đảm bảo tuân thủ đúng theo nội quy, chính sách, quy định, quy trình của Công ty.

+) Lập kế hoạch và triển khai các hoạt động của nhân sự gắn liền với mục tiêu và các quy định chung của công ty.

+) Hoạch định, phát triển, thực hiện các hoạt động tuyển dụng, đào tạo, tiền lương - phúc lợi, quan hệ lao động; hành chính...gắn liền với mục tiêu phát triển và các quy định chung của công ty.

+) Thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo Công ty.

- Nhiệm vụ của Phòng Hành chính - Nhân sự:

+) Bộ phận Hành chính

- Thực hiện, giám sát các công việc hành chính cho CBNV trong Công ty, đảm bảo việc vận hành xuyên suốt và hiệu quả và đề xuất các phương án cải thiện nếu có.
- Lên kế hoạch và thực hiện việc mua sắm tài sản, công cụ dụng cụ, dịch vụ phục vụ cho mục đích kinh doanh và hoạt động, tuân thủ đúng theo nội quy, chính sách, quy định, quy trình của Công ty.
- Quản lý việc sử dụng tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị văn phòng theo quy định chung của công ty một cách hiệu quả.
- Thực hiện, kiểm soát việc giữ gìn tài sản chung; quản lý các chi phí hành chính một cách tiết kiệm và theo đúng định mức.
- Thực hiện công tác văn thư, lưu trữ hồ sơ theo quy định của Công ty.

- Phối hợp với phòng ban liên quan của công ty để thực hiện các công tác hành chính chung.

+)**Bộ phận Chính sách tiền lương & phúc lợi**

- Xây dựng và đề xuất cơ cấu về lương, thưởng phù hợp với mục tiêu kinh doanh và các quy định chung của Công ty.
- Hướng dẫn thực hiện chính sách lương, thưởng để đảm bảo tuân thủ chính sách của Công ty.
- Thiết lập quy trình đánh giá hiệu quả công việc của nhân sự và phối hợp với các phòng ban trong Công ty để triển khai và vận hành quy trình đánh giá hiệu quả công việc.
- Phối hợp với các phòng ban liên quan của Công ty để giải quyết việc chi trả lương, thưởng và các chế độ phúc lợi cho CBNV.
- Thực hiện các phân hành liên quan tới BHXH, Thuế TNCN cho CBNV của Công ty.
- Báo cáo ngân sách lương, thưởng định kỳ và theo yêu cầu của Ban lãnh đạo.
- Quản lý thông tin nhân sự, quản hệ lao động của Công ty.
- Quản lý và lưu trữ các hồ sơ thủ tục, pháp lý nhân sự của Công ty.
- Phối hợp thực hiện các dự án về quản lý nhân sự của Công ty theo yêu cầu.

+)**Bộ phận Tuyển dụng**

- Tìm kiếm, sàng lọc kịp thời các hồ sơ ứng viên phù hợp với yêu cầu của các vị trí công việc theo kế hoạch định biên nhân sự và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của Công ty
- Triển khai việc tuyển dụng nhân sự, đảm bảo tuân thủ quy trình, quy định tuyển dụng nhân sự chung của Công ty;

- Phỏng vấn, đánh giá và tư vấn các phòng ban để sàng lọc, lựa chọn ứng viên phù hợp với các yêu cầu của vị trí tuyển dụng.
- Đón tiếp, hướng dẫn nhân viên mới làm quen, hòa nhập với môi trường làm việc; đảm bảo tuân thủ nội quy, quy định chung Công ty.

+) **Bộ phận Đào tạo Phát triển Nguồn Nhân lực & Văn hóa doanh nghiệp**

- Phối hợp với Phòng Nhân sự của Công ty để triển khai các chương trình đào tạo, huấn luyện chung cho CBNV của Công ty.
- Phân tích, xác định nhu cầu đào tạo; đề xuất kế hoạch đào tạo cho nhân sự của Công ty định kỳ hàng năm và theo yêu cầu.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan để triển khai các khóa đào tạo, hoạt động phù hợp với các chính sách, quy trình chung của công ty.
- Đo lường, đánh giá chất lượng các khóa đào tạo.
- Phối hợp với các phòng ban/bộ phận có liên quan của Công ty để triển khai các hoạt động truyền thông nội bộ chung của công ty nhằm phổ biến, phát triển Văn hóa doanh nghiệp.

Phối hợp với các phòng ban có liên quan để thực hiện các hoạt động quảng bá Thương hiệu tuyển dụng, phù hợp với quy định chung của Công ty.

g) Phòng Phát triển Sản phẩm

- Chức năng của Phòng Phát triển Sản phẩm:

+ Nghiên cứu và đánh giá công nghệ mới: Phòng Phát triển theo dõi các xu hướng công nghệ, nghiên cứu và đánh giá các công nghệ mới để áp dụng và cải tiến sản phẩm và dịch vụ công ty.

+ Phát triển và thử nghiệm sản phẩm và giải pháp công nghệ: Phòng Phát triển thực hiện việc phát triển và thử nghiệm các sản phẩm, giải pháp công nghệ mới nhằm nâng cao hiệu suất và tăng cường sự cạnh tranh của công ty.

+ Định hướng và quản lý quy trình nghiên cứu và phát triển: Phòng Phát triển đảm bảo việc thiết lập và quản lý quy trình nghiên cứu và phát triển, đảm bảo sự liên tục đổi mới và phát triển của công ty.

- Nhiệm vụ của Phòng Phát triển:

+ Nghiên cứu thị trường và phân tích xu hướng công nghệ: Phòng Phát triển nghiên cứu thị trường, phân tích xu hướng công nghệ, tìm kiếm cơ hội và giải pháp sáng tạo để định hướng phát triển công ty.

+ Phát triển sản phẩm và dịch vụ công nghệ mới: Phòng Phát triển thực hiện việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ công nghệ mới nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và cải thiện sự cạnh tranh trên thị trường.

+ Thử nghiệm và đánh giá sản phẩm và giải pháp công nghệ: Phòng Phát triển tiến hành thử nghiệm và đánh giá các sản phẩm, giải pháp công nghệ mới để đảm bảo chất lượng và hiệu suất hoạt động của chúng.

+ Theo dõi và đánh giá sự thành công của sản phẩm và dịch vụ: Phòng Phát triển theo dõi và đánh giá sự thành công của sản phẩm và dịch vụ công nghệ, thu thập phản hồi từ khách hàng và tối ưu hóa chất lượng và trải nghiệm người dùng.

h) Ban giám đốc

- Chức năng của Ban Giám đốc:

+ Lãnh đạo và quản lý: Ban Giám đốc đứng đầu công ty và có trách nhiệm lãnh đạo và quản lý toàn bộ các bộ phận và nhân viên trong công ty, đảm bảo mục tiêu và kế hoạch của công ty được thực hiện một cách hiệu quả.

+ Xác định chiến lược: Ban Giám đốc định hình chiến lược tổng thể của công ty, định nghĩa mục tiêu và hướng phát triển dài hạn, xác định các lĩnh vực kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ mục tiêu của công ty.

+ Quản lý rủi ro: Ban Giám đốc đánh giá và quản lý rủi ro của công ty, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật và tiêu chuẩn ngành, và áp dụng các biện pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro.

- Nhiệm vụ của Ban Giám đốc:

+ Đặt mục tiêu và kế hoạch: Ban Giám đốc đặt ra mục tiêu và kế hoạch chiến lược của công ty, xác định các chỉ tiêu kinh doanh, tài chính và hoạt động để đạt được mục tiêu và hướng phát triển của công ty.

+ Quản lý tài nguyên: Ban Giám đốc quản lý tài nguyên của công ty, bao gồm nguồn vốn, con người, thiết bị và công nghệ, đảm bảo sử dụng tài nguyên một cách hiệu quả và tối ưu hóa năng suất và lợi nhuận.

+ Đại diện và quan hệ công chúng: Ban Giám đốc đại diện cho công ty và xây dựng mối quan hệ công chúng, tạo dựng hình ảnh và uy tín của công ty trong cộng đồng doanh nghiệp và với các đối tác, cổ đông và cơ quan quản lý.

+ Đánh giá và theo dõi: Ban Giám đốc đánh giá và theo dõi hiệu quả hoạt động của công ty, theo dõi các chỉ số kinh doanh và tài chính, đánh giá các dự án và quyết định điều chỉnh khi cần thiết để đảm bảo sự phát triển bền vững của công ty.