

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Tạ Hồng Thái

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
BẢO HIỂM XÃ HỘI HÀ NỘI**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Hà Nội - 2020

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Tạ Hồng Thái

**PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
BẢO HIỂM XÃ HỘI HÀ NỘI**

Ngành: Kinh tế

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8310110

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học: TS.Vương Thị Bạch Tuyết

Hà Nội - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, đây là công trình nghiên cứu khoa học của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào. Các thông tin trích dẫn trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng.

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

TÁC GIẢ

Tạ Hồng Thái

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG

TRÍCH YẾU LUẬN VĂN

MỞ ĐẦU 1

1. Lý do chọn đề tài 1

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu đề tài..... 3

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu..... 6

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu..... 6

5. Phương pháp nghiên cứu..... 7

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu 7

5.1.1. Thu thập dữ liệu sơ cấp 7

5.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu 8

6. Những đóng góp mới của luận văn 8

7. Kết cấu của luận văn 8

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

TRONG TỔ CHỨC 9

1.1. Khái quát về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực 9

1.1.1. Khái niệm và vai trò của nguồn nhân lực 9

1.1.2. Phát triển nguồn nhân lực 11

1.1.3. Mục tiêu của phát triển nguồn nhân lực 14

1.2. Nội dung của phát triển nguồn nhân lực 15

1.2.1. Phát triển nhân lực về mặt số lượng..... 15

1.2.2. Đảm bảo cơ cấu nhân lực hợp lý..... 16

1.2.3. Phát triển nhân lực về mặt chất lượng..... 17

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức 22

1.3.1. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài 22

1.3.2. Các nhân tố bên trong của tổ chức. 25

Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI.....	28
BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI	28
2.1. Tổng quan của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.....	28
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	28
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	30
2.1.3 Tổ chức bộ máy quản lý của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.	30
2.1.4. Kết quả hoạt động của Bảo hiểm xã hội thời gian qua	33
2.2. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực của bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội	36
2.2.1. Thực trạng phát triển số lượng nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội	36
2.2.2. Thực trạng phát triển cơ cấu nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.....	37
2.2.3. Thực trạng phát triển chất lượng nguồn nhân lực.....	42
2.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại BHXH thành phố Hà Nội	57
2.3.1. Nhân tố bên ngoài	57
2.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại BHXH TP. Hà Nội.....	64
2.4.1. Kết quả đạt được	64
2.4.2. Nguyên nhân những hạn chế.....	65
Chương 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI	67
3.1. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.....	67
3.1.1. <i>Phát triển nguồn nhân lực là vấn đề căn bản, cấp thiết phải triển khai và thực thi một cách thường xuyên</i>	<i>67</i>
3.1.2. <i>Xây dựng chiến lược dài hạn trong phát triển nguồn nhân lực.....</i>	<i>67</i>
3.1.3. <i>Phát triển nguồn nhân lực phải được hiện đại hóa</i>	<i>68</i>
3.1.4. <i>Xây dựng một chương trình phát triển nguồn nhân lực cần nhất quán, chú trọng vào kết hợp quá trình đào tạo với kế hoạch nhân lực</i>	<i>68</i>

3.2. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội	69
3.2.1. Hoàn thiện chiến lược và chính sách phát triển nguồn nhân lực tại BHXH TP Hà Nội.....	69
3.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nguồn nhân lực	73
3.2.3. Nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của người lao động	76
3.2.4. Nâng cao trình độ nhận thức của người lao động	78
3.2.5. Nâng cao động lực thúc đẩy người lao động.....	78
KẾT LUẬN	82
PHỤ LỤC	85
I.THÔNG TIN CÁ NHÂN.....	85
II. THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO	85
III. THÔNG TIN VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CÔNG VIỆC CỦA BẢN THÂN.	86

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BH	Bảo hiểm
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBVC	Cán bộ viên chức
CNTT	Công nghệ thông tin
NLĐ	Người lao động
NNL	Nguồn nhân lực
TP	Thành phố

DANH MỤC BẢNG

Số hiệu	Tên bảng	Trang
2.1.	Số lượng lao động của BHXH TP Hà Nội qua các năm	34
2.2.	Cơ cấu lao động theo độ tuổi tính đến năm 2019 của BHXH Thành phố Hà Nội	36
2.3.	Cơ cấu nhân lực của BHXH Thành phố Hà Nội theo giới tính năm 2016 - 2019	37
2.4.	Cơ cấu lao động theo bộ phận của BHXH Hà Nội giai đoạn 2016 - 2019	41
2.5.	Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề của BHXH thành phố giai đoạn 2016-2019	44
2.6.	Nguồn nhân lực theo trình độ đào tạo giai đoạn 2016-2019	46
2.7.	Cơ cấu trình độ chuyên môn của người lao động theo từng khối chức năng tại BHXH TP. Hà Nội năm 2019	47
2.8.	Mối quan hệ giữa nội dung đào tạo với khả năng đáp ứng công việc>NNL theo khối chức năng	49
2.9.	Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về trình độ chuyên môn nghiệp vụ	51
2.10.	Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về kỹ năng lao động	54
2.11.	Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về nhận thức lao động	57
2.12.	Tổng hợp đánh giá của tổ chức và người lao động về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên	58
2.13.	Xếp loại tiêu chí mức độ đáp ứng công việc	59
2.14.	Đánh giá của nhân viên BHXH về lương và phúc lợi	63

2.15.	Đánh giá của nhân viên BHXH về cơ hội đào tạo và phát triển	64
2.16.	Đánh giá của nhân viên BHXH về Môi trường nhân sự	64
2.17.	Đánh giá của nhân viên BHXH về Đời sống tinh thần	65
3.1.	Dự báo tình hình nhân lực năm 2020-2022 tại BHXH Hà Nội	74
3.2.	Dự báo số lượng NNL theo bộ phận tại BHXH TP. Hà Nội giai đoạn 2020-2022	75
3.3.	Dự báo số lượng NNL theo ngành nghề tại BHXH TP. Hà Nội giai đoạn 2020-2022	76
3.4.	Nhu cầu đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ của BHXH Hà Nội giai đoạn 2020 - 2022	80
3.5.	Nhu cầu đào tạo về kỹ năng NNL tại BHXH Hà Nội giai đoạn 2020 - 2022	83

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nguồn nhân lực là tài nguyên quý giá nhất so với các tài nguyên khác của doanh nghiệp, là nhân tố cơ bản quyết định đến sự phát triển và thành bại của tổ chức. Từ xa xưa, con người đã được coi là nhân tố quyết định đối với mọi hoạt động của xã hội. Ngày nay, đối với nhiều quốc gia, việc quan tâm đến con người không chỉ mang ý nghĩa xã hội mà còn khẳng định là chiến lược đầu tư cho tương lai một cách chắc chắn và hiệu quả. Con người bằng những năng lực vốn có của mình đã tác động vào thiên nhiên, chinh phục và cải tạo chúng để phục vụ cho nhu cầu của chính bản thân họ, song không đơn thuần việc tác động đó chỉ nhằm mục tiêu tồn tại. Trong hoạt động lao động của mình, con người luôn sáng tạo, tích lũy nhằm hoàn thiện, phát triển bản thân mình hơn. Do vậy cùng với sự phát triển của kinh tế xã hội thì bản thân con người cũng phát triển theo chiều hướng tích cực. Như vậy có thể nói nguồn nhân lực là một nguồn lực có vai trò quan trọng quyết định tới sự phát triển của kinh tế xã hội. Đầu tư cho nguồn nhân lực là đầu tư mang lại hiệu quả lâu dài và bền vững nhất. Việt Nam đã và đang bước vào giai đoạn phát triển mới với mục tiêu phấn đấu trở thành một nước công nghiệp theo hướng hiện đại. Trong bối cảnh, nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa đang đi vào chiều sâu, hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra mạnh mẽ và ngày càng mở rộng, đất nước ta vừa có nhiều thời cơ, vận hội vừa có nhiều thách thức gay gắt, việc phát triển nhanh, bền vững đất nước, bảo vệ vững chắc độc lập, chủ quyền, toàn vẹn lãnh thổ đặt ra cho Đảng và Nhà nước ta những yêu cầu mới, rất cao về chất lượng nguồn nhân lực. Để có thể đứng vững và phát triển trong hoàn cảnh trên các doanh nghiệp cần phải biết phát huy mọi nguồn lực của mình. Cùng với vốn, cơ sở vật chất, khoa học kỹ thuật,...thì nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất, quý giá nhất của mọi doanh nghiệp. Các yếu tố vật chất như máy móc thiết bị, nguyên vật liệu, tài chính sẽ trở nên vô dụng nếu không có bàn tay và trí tuệ của con người tác động vào. Thành công của doanh nghiệp không thể tách rời yếu tố con người. Các nguồn lực khác như vốn, tài nguyên thiên nhiên, cơ sở vật chất, vị trí địa lý,...là những khách thể, chịu sự khai thác cải tạo của con người. Các nguồn lực này tự nó chỉ tồn tại dưới dạng tiềm năng, muốn phát huy tác dụng phải có sự kết hợp với nguồn lực con người, thông qua hoạt động có ý thức của con

người. Con người với tất cả những năng lực, phẩm chất tích cực của mình, bao gồm trí tuệ, kinh nghiệm, kỹ năng, tính năng động, sáng tạo,... tác động vào các nguồn lực khác và gắn kết chúng lại để tạo ra hoạt động lao động phục vụ cho nhu cầu của xã hội. Chính con người là nhân tố làm thay đổi tính chất của lao động từ lao động thủ công sang lao động cơ khí và lao động trí tuệ. Nhất là trong giai đoạn hiện nay khi mà khoa học và công nghệ đã trở thành bộ phận trực tiếp của lượng sản xuất thì con người lại là nhân tố tạo ra các tư liệu lao động hiện đại, sử dụng, khai thác đưa chúng vào hoạt động lao động nếu không những nguồn lực khác đó chỉ là những vật chất vô tri vô giác. Như vậy để xã hội thực sự phát triển thì động lực lớn nhất, quan trọng nhất đó chính là năng lực của con người. Chính vì vậy cần phải sử dụng và khai thác hợp lý sao cho nguồn nhân lực thực sự là động lực to lớn, hữu ích cho sự phát triển. Trước xu hướng thế giới đang phải đối mặt với tình trạng ngày càng khan hiếm các nguồn tài nguyên thiên nhiên, sự phát triển mạnh mẽ và tác động sâu rộng của khoa học, công nghệ tới mọi mặt đời sống kinh tế, xã hội, tới sản xuất - kinh doanh theo phương thức mới, với trình độ cao và sự phát triển không ngừng những nhu cầu của con người, đòi hỏi các doanh nghiệp Việt Nam phải có một đội ngũ nhân lực chất lượng cao, coi đó là yếu tố cần thiết để tăng hiệu quả trong sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp. Hiện nay, thế giới đang chuyển mình mạnh mẽ với sự bùng nổ của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 dựa trên nền tảng cách mạng số hóa và ứng dụng công nghệ thông minh vào sản xuất. Đây là cơ hội để các nước đẩy mạnh phát triển nền kinh tế, trong đó có Việt Nam. Vấn đề đặt ra đó là Việt Nam có giải quyết được các thách thức mà nguồn nhân lực đang gặp phải về năng suất lao động, trình độ lao động để đón đầu các cơ hội mới hay không?

Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội là một đơn vị trong cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Trong thời gian vừa qua, BHXH thành phố Hà Nội đã có nhiều thay đổi về nguồn nhân lực theo hướng tích cực, tuy nhiên, vẫn còn những tồn tại liên quan đến vấn đề nhân lực của hệ thống các cơ quan Nhà nước hiện nay. Những vấn đề tồn tại khá cơ bản đối với đội ngũ nhân lực như: kỹ năng làm việc và giao tiếp, phương pháp làm việc, phong cách làm việc còn chưa tốt; một bộ phận đội ngũ nhân lực trẻ mới vào ngành còn yếu kiến thức chuyên môn, pháp luật vì vậy giải quyết vấn đề chuyên môn chưa tốt, chưa có được những kỹ năng cơ bản để giải quyết công việc tác nghiệp dẫn đến chất lượng công việc

còn thấp. Do đó, công tác phát triển nguồn nhân lực cần được đề cao và phát huy hiệu quả hơn nữa.

Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề phát triển nguồn nhân lực, trong thời gian qua, Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội đã tổ chức thực hiện toàn diện công tác Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế, Bảo hiểm thất nghiệp trên địa bàn Thành phố, luôn đề cao công tác phát triển nguồn nhân lực, hoàn thiện hơn về cơ cấu, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng nghề nghiệp, nâng cao thái độ, hành vi và động cơ thúc đẩy người lao động. Tuy nhiên việc phát triển nguồn nhân lực vẫn còn nhiều bất cập do những nguyên nhân chủ quan và khách quan, chưa tương xứng với sự phát triển của ngành. Xuất phát từ lý do đó, tác giả lựa chọn đề tài “ *Phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội*” làm hướng nghiên cứu cho luận văn thạc sỹ của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu đề tài

Những năm gần đây, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực luôn là đề tài được quan tâm không chỉ đối với các nhà quản trị mà còn được rất nhiều các tác giả trong và ngoài nước chọn làm đề tài nghiên cứu khoa học, bao gồm các học giả, các nhà nghiên cứu và các sinh viên. Có thể kể đến một số công trình nghiên cứu tiêu biểu sau:

Trần Xuân Cầu (2014), Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội, tác giả đã đưa ra quan điểm của mình về khái niệm nhân lực, nguồn nhân lực, khái niệm phát triển nguồn nhân lực. Theo đó, tác giả khẳng định phát triển chất lượng nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng nhất trong vấn đề phát triển nguồn nhân lực.

Vũ Bá Thế trong quyển sách: “Phát huy nguồn lực con người để công nghiệp hóa, hiện đại hóa: Kinh nghiệm quốc tế và thực tiễn Việt Nam”, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội năm 2005. Tác giả đã nêu lên những thực trạng NNL ở nước ta trong những năm qua đã làm rõ thực trạng số lượng và chất lượng NNL nước ta hiện nay, trong đó tập trung phân tích những ưu điểm, hạn chế và xu hướng phát triển của NNL Việt Nam trong bối cảnh phát triển kinh tế xã hội của nước ta; đồng thời rút ra những thành tựu, hạn chế và những nguyên nhân của chúng. Từ đó có những định hướng và những giải pháp phát huy nguồn lực con người để phục vụ công nghiệp hóa và hiện đại hóa trong thời gian tới.

Lê Văn Khoa (2008), với đề tài “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực hệ thống kho bạc nhà nước (KBNN)” đề tài nghiên cứu về chiến lược phát triển nguồn nhân lực với đối tượng và phạm vi là cả hệ thống KBNN. Đề tài phân tích, đánh giá được thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực của hệ thống KBNN Việt Nam, từ đó đưa ra các giải pháp vĩ mô nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của toàn hệ thống KBNN.

Nguyễn Ngọc Nga (2011), với đề tài “Một số giải pháp nâng cao chất lượng công tác quản lý, sử dụng cán bộ, công chức KBNN” Trên cơ sở nghiên cứu về con người, những quy định về pháp lý và sử dụng cán bộ, công chức cùng với việc đánh giá thực trạng quản lý và sử dụng cán bộ, công chức trong thời gian qua, những quy định cụ thể và cả về chất lượng cán bộ, công chức. Đề tài đề ra những giải pháp mới đi sâu về yếu tố con người mà cụ thể là cán bộ, công chức trong một tổ chức mà trực tiếp đó là hệ thống KBNN.

Bùi Quang Sáng (2011), với đề tài khoa học: “Một số giải pháp hoàn thiện công tác quản lý, sử dụng công chức tại Kho bạc Nhà nước cấp huyện - KBNN Thái Nguyên”. Đề tài góp phần làm sáng tỏ những vấn đề lý luận chung và thực tiễn của KBNN Thái Nguyên nói riêng và hệ thống KBNN về công tác quản lý, sử dụng công chức tại KBNN cấp huyện trực thuộc KBNN Thái Nguyên, qua đó đưa ra được những giải pháp nhằm quản lý và sử dụng công chức một cách hiệu quả hơn.

Nguyễn Chí Vương với Luận văn thạc sỹ kinh tế: “Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực KBNN Hà Nội”. Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, 2013. Tác giả đã nghiên cứu, phân tích thực trạng nguồn nhân lực của KBNN Hà Nội, chỉ ra phương hướng phát triển, đưa ra các định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực KBNN Hà Nội nhằm góp phần xây dựng một đội ngũ nhân lực chất lượng cao đáp ứng các yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập kinh tế quốc tế.

Thang Văn Phúc và Nguyễn Minh Phương (2004), Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng đòi hỏi của nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân, NXB Chính trị quốc gia. Trên cơ sở nghiên cứu các quan điểm cơ bản của chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và của Đảng Cộng sản Việt Nam về vai trò, vị trí người cán bộ cách mạng, cũng như yêu cầu đào tạo, xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức; tìm hiểu những bài học kinh nghiệm về việc tuyển chọn

và sử dụng nhân tài trong suốt quá trình lịch sử dựng nước và giữ nước của dân tộc ta, cũng như kinh nghiệm xây dựng nên công vụ chính quy hiện đại của đất nước trong khu vực và trên thế giới. Từ đó xác định các yêu cầu, tiêu chuẩn của cán bộ, công chức đáp ứng đòi hỏi của Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa của dân, do dân, vì dân.

Luận án tiến sĩ kinh tế: “Hoàn thiện thể chế quản lý công chức ở Việt Nam trong điều kiện phát triển và hội nhập quốc tế” của Trần Anh Tuấn (2007), Đại học Kinh tế Quốc dân. Luận án tập trung đi sâu vào nghiên cứu, đánh giá, đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hệ thống thể chế quản lý đội ngũ công chức ở Việt Nam đáp ứng yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế.

Bài báo khoa học: “Một số vấn đề về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực” của Võ Xuân Tiến (số tháng 5 năm 2010 của Tạp chí Khoa học và Công Nghệ), Trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng. Bài báo này làm sáng tỏ nội dung: Nguồn nhân lực là nguồn lực quý giá nhất của các tổ chức, đơn vị là yếu tố quyết định sự thành bại của họ trong tương lai. Bởi vậy, các tổ chức và đơn vị luôn tìm cách để duy trì và phát triển nguồn nhân lực của mình. Một trong các biện pháp hữu hiệu nhất nhằm thực hiện mục tiêu trên là đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Qua đó, bài báo đã làm rõ các nội dung của phát triển nguồn nhân lực và được tham khảo để xây dựng hệ thống cơ sở lý luận cho các đề tài nghiên cứu sau này.

Một số luận văn thạc sỹ tại trường Đại học Thương mại như: Luận văn thạc sỹ của Lê Quang Huy (2019) “Phát triển nhân lực tại Tổng công ty cổ phần đầu tư quốc tế”; Luận văn thạc sỹ của Nguyễn Thị Thủy (2019) “Phát triển nhân lực tại các viện nghiên cứu khoa học trực thuộc bộ Tài nguyên và Môi trường”; Luận văn thạc sỹ của Nguyễn Thu Huyền (2019) “Phát triển nhân lực tại công ty lưới điện cao thế miền Bắc”; Luận văn thạc sỹ của Bùi Phương Anh (2019) “Phát triển nhân lực tại công ty cổ phần Sông Đà 2”; Luận văn thạc sỹ của Vũ Thị Thanh Huyền (2019) “Phát triển nhân lực ngành y tế trên địa bàn Lý Nhân, tỉnh Hà Nam”; Luận văn thạc sỹ của Bùi Thu Hải (2018) “Phát triển nhân lực tại công ty điện lực Quảng Ninh”. Các tác giả đã nghiên cứu, phân tích thực trạng nguồn nhân lực tại các công ty, đơn vị đồng thời đưa ra phương hướng phát triển, đề xuất các định hướng và giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại công ty lưới điện cao thế miền Bắc; công ty cổ phần Sông Đà 2, các viện nghiên cứu khoa học trực thuộc bộ Tài nguyên và Môi trường; ngành y tế trên địa bàn Lý Nhân, tỉnh Hà Nam, công ty điện lực Quảng

Ninh. Các công trình nghiên cứu trên đã có những đóng góp nhất định trong việc cung cấp lý luận về phát triển nguồn nhân lực nói chung trên các lĩnh vực, các ngành, các vùng của nền sản xuất xã hội trong phạm vi cả nước.

Như vậy, đã có nhiều công trình nghiên cứu về nguồn nhân lực từ những góc độ khác nhau, giải quyết nhiều vấn đề lý thuyết, thực tiễn liên quan, tuy nhiên hầu hết các đề tài tập trung nghiên cứu trên các phương diện khác nhau con người Việt Nam và đề xuất những giải pháp để phát huy yếu tố con người, phát triển nguồn nhân lực, có rất ít công trình nào nghiên cứu sâu về vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong lĩnh vực Bảo hiểm. Đây là khoảng trống mà rất ít học giả chú ý đến đề tài này. Do đó, tác giả chọn đề tài : ***“Phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Hà Nội”*** làm nghiên cứu cho luận văn thạc sỹ của mình.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu của đề tài là Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về phát triển nguồn nhân lực. Làm rõ thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Hà Nội, từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện phát triển nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

Để thực hiện mục đích này, đề tài triển khai các nhiệm vụ cụ thể sau:

Một là, tổng hợp hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức.

Hai là, phân tích và đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

Ba là, đề xuất các giải pháp để phát triển nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

* *Đối tượng nghiên cứu của đề tài:* Công tác Phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức.

* *Phạm vi nghiên cứu:*

- Về không gian nghiên cứu được thực hiện tại cơ quan BHXH Thành phố Hà Nội, không bao gồm nhân lực tại Bảo hiểm xã hội các Quận, huyện, thị xã.

- Về thời gian nghiên cứu: đề tài sử dụng dữ liệu phục vụ nghiên cứu trong thời gian từ năm 2016 đến năm 2019.

- Về nội dung nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu một số nội dung chính của phát triển nhân lực, bao gồm: phát triển về số lượng, cơ cấu và chất lượng nguồn nhân lực.

5. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, luận văn sử dụng những phương pháp sau:

5.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

5.1.1. Thu thập dữ liệu sơ cấp

Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng các phương pháp chủ yếu là phương pháp điều tra, phương pháp phỏng vấn cụ thể:

- *Phương pháp điều tra*: là công cụ chính để tác giả thu thập dữ liệu sơ cấp về những nội dung nghiên cứu của đề tài tại tổ chức.

Cách thức thực hiện:

+ Thiết kế phiếu điều tra

+ Đối tượng điều tra: nhân lực thực hiện các nhiệm vụ khác nhau tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

+ Tiến hành điều tra

- *Phương pháp phỏng vấn*: Mục đích là qua phỏng vấn, thấy được thực trạng đào tạo phát triển nhân lực của BHXH Thành phố Hà Nội hiện nay.

Cách thức thực hiện:

+ Thiết kế câu hỏi phỏng vấn: Trong luận văn sử dụng hai loại câu hỏi đóng và câu hỏi mở trong phỏng vấn. Thứ nhất, câu hỏi đóng: là loại câu hỏi đã bao gồm các phương án trả lời và người trả lời chỉ chọn một trong số các câu trả lời. Ví dụ Anh/ chị vui lòng đánh giá thực trạng xây dựng chương trình ngắn hạn đào tạo nhân lực Thu của BHXH Thành phố Hà Nội: mức độ phù hợp, không phù hợp, ít phù hợp,... Thứ hai là câu hỏi mở: với loại câu hỏi này thì người trả lời có thể tự trả lời theo suy nghĩ và đánh giá của mình với các ý kiến và đề xuất.

+ Đối tượng phỏng vấn: Thực hiện phỏng vấn một số cán bộ quản lý làm việc tại các phòng khác nhau của BHXH Thành phố Hà Nội. Qua phỏng vấn, thấy được một phần thực trạng đào tạo phát triển nhân lực hiện nay. Các cuộc phỏng vấn được tiến hành trực tiếp với đối tượng và được ghi chép đầy đủ.

+ Tiến hành phỏng vấn: Tác giả chủ động liên hệ phỏng vấn từng cán bộ quản lý của BHXH Thành phố Hà Nội.

5.1.2. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Để thực hiện mục tiêu nghiên cứu, luận văn đã tiến hành thu thập dữ liệu thứ cấp thông qua các tổng kết, báo cáo, các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến nhân lực của BHXH Thành phố Hà Nội.

5.2. Phương pháp xử lý và phân tích dữ liệu

5.2.1. Phương pháp thống kê

Phương pháp thống kê được sử dụng chủ yếu ở chương 2. Từ việc nghiên cứu các chỉ tiêu, số liệu từ các năm 2016 đến 2019, tác giả đã sử dụng phương pháp thống kê để so sánh số tương đối và số tuyệt đối giữa các mốc thời gian từ đó đưa ra các kết luận về thực trạng phát triển nguồn nhân lực của đơn vị.

5.2.2. Phương pháp so sánh

Phương pháp được sử dụng chủ yếu ở chương 2. So sánh các chỉ tiêu về cơ cấu độ tuổi, giới tính, trình độ học vấn của nhân lực làm việc giữa các mốc thời gian tại BHXH Thành phố Hà Nội qua các năm 2016-2019.

5.2.3. Phương pháp phân tích

Phương pháp này được sử dụng ở hầu hết cả 3 chương, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến đào tạo nhân lực của tổ chức; phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực của BHXH Thành phố để thấy được những điểm mạnh, điểm yếu về nhân lực, từ đó rút ra các hướng đề xuất và giải pháp cho việc nâng cao hiệu quả đào tạo phát triển nhân lực của BHXH Thành phố.

6. Những đóng góp mới của luận văn

- Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề lý luận về phát triển nguồn nhân lực, trong tổ chức.
- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội từ 2016 đến nay.
- Đề xuất một số giải pháp để phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội trong giai đoạn tới.

7. Kết cấu của luận văn

Kết cấu đề tài ngoài Mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo, danh mục bảng biểu, sơ đồ và phụ lục, đề tài được kết cấu làm 03 chương :

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức.

Chương 2: Thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

Chương 3: Giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN

NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC

1.1. Khái quát về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực

1.1.1. Khái niệm và vai trò của nguồn nhân lực

*** Khái niệm nguồn nhân lực**

Quan niệm về nguồn nhân lực hiện nay chưa thống nhất, tùy theo mục tiêu cụ thể mà người ta có những cách nhìn khác nhau về nguồn nhân lực. Có thể nêu lên một số quan niệm như sau:

“Nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động” Theo khái niệm này có thể hiểu NNL với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. Dưới một góc độ khác NNL được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động” (Nguyễn Tiệp, 2015). Khái niệm này chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

Nguồn nhân lực là phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội” (Nguyễn Tiệp, 2015).

Cũng với quan niệm coi NNL theo quan niệm của Nicholas Henry “Nguồn nhân lực là nguồn lực con người của những tổ chức (với quy mô, loại hình, chức năng khác nhau) có khả năng và tiềm năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, khu vực, thế giới”.

NNL của tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực và trí lực” (Nguyễn Tiệp, 2015). Nguồn nhân lực trong tổ chức là toàn bộ lực lượng lao động được đặc trưng bởi các yếu tố số lượng, cơ cấu, chất lượng và phẩm chất của người lao động trong tổ chức đó.

NNL là nguồn lực về con người và được nghiên cứu dưới nhiều khía cạnh. Trước hết với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội. NNL với tư cách là một yếu tố của sự phát triển kinh tế xã hội là khả năng lao động của xã hội được hiểu

theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động. Với cách hiểu này NNL tương đương với nguồn lao động (Trần Kim Dung, 2011).

NNL còn có thể hiểu là tổng hợp các cá nhân những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động. Với cách hiểu này NNL bao gồm những người từ giới hạn độ tuổi lao động trở lên (ở nước ta là tròn 15 tuổi).

Theo quan điểm của tác giả thì nguồn nhân lực là chủ thể sáng tạo, có khả năng tham gia chi phối toàn bộ quá trình phát triển kinh tế – xã hội hướng nó tới mục tiêu đã chọn. Do đó NNL không chỉ gồm số lượng, cơ cấu đang có và sẽ có mà còn bao gồm chất lượng lao động (thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp) và phẩm chất lao động (thái độ, tác phong, phong cách làm việc) đáp ứng nhu cầu của tổ chức hoặc một cơ cấu kinh tế – xã hội nhất định.

**** Vai trò của nguồn nhân lực***

Đầu tư cho con người, nhằm nâng cao chất lượng của từng cá nhân, tạo ra khả năng nâng cao chất lượng cuộc sống cho cả xã hội, từ đó nâng cao năng suất lao động. Garry Becker người Mỹ được giải thưởng Nobel kinh tế năm 1992, khẳng định "không có đầu tư nào mang lại nguồn lợi lớn như đầu tư vào nguồn nhân lực, đặc biệt là đầu tư cho giáo dục". Từ thế kỷ thứ XVI, nhà kinh tế người Anh - William Petty cho rằng: "Lao động là cha, đất đai là mẹ của mọi của cải vật chất". Lịch sử các nền kinh tế trên thế giới cho thấy không có một nước giàu có nào đạt được tỷ lệ tăng trưởng kinh tế cao, trước khi đạt được mức phổ cập giáo dục phổ thông. Cách thức đề thúc đẩy sản xuất đến lượt nó thúc đẩy cạnh tranh, là phải tăng hiệu quả giáo dục. Các nước và các lãnh thổ công nghiệp hóa mới thành công nhất như Hàn Quốc, Singarpor, Hồng Kông và một số nước khác có tỷ lệ tăng trưởng kinh tế nhanh nhất trong những thập kỷ 70 và 80 thường đạt mức độ phổ cập tiểu học trước khi các nền kinh tế đó cất cánh. Mặc dù vậy, các nghiên cứu cũng cho thấy thành công của Nhật bản và Hàn Quốc trong kinh tế không chỉ do phân đông dân cư có học vấn cao mà do các chính sách kinh tế, trình độ quản lý hiện đại của họ, một phần lớn là nguồn nhân lực chất lượng cao.

Như chúng ta đã biết, xét đến cùng yếu tố giữ vai trò chi phối, quyết định sự vận động, phát triển của xã hội chính là lực lượng sản xuất. Lực lượng sản xuất bao gồm sức lao động và tư liệu sản xuất trong đó người lao động là yếu tố quan trọng hàng đầu. Ph.Ăngghen đã từng nhấn mạnh rằng muốn nâng nền sản xuất lên thì

một mình tư liệu lao động, dù là tư liệu cơ giới hay bất kỳ tư liệu nào khác cũng không đủ mà cần có những người có năng lực tương xứng sử dụng tư liệu đó. Như vậy vai trò của nguồn nhân lực xuất phát từ vai trò quan trọng của con người trong sự phát triển của lực lượng sản xuất đối với sự phát triển của kinh tế xã hội. Từ trước đến nay, có rất nhiều quan điểm về nguồn nhân lực, nhưng tiếp cận dưới góc độ của kinh tế chính trị, có thể hiểu: “Nguồn nhân lực là tổng hòa thể lực và trí lực tồn tại trong toàn bộ lực lượng lao động xã hội của một quốc gia, trong đó kết tinh truyền thống và kinh nghiệm lao động sáng tạo của một dân tộc trong lịch sử được vận dụng để sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần phục vụ cho nhu cầu hiện tại và tương lai của đất nước”. Trong bối cảnh hiện nay, khi nền kinh tế Việt Nam đang chuyển dần sang hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa và trong xu thế toàn thể giới bước vào cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, tập trung chủ yếu vào sản xuất thông minh, thì nguồn nhân lực chất lượng cao ngày càng thể hiện vai trò quyết định của nó.

1.1.2. Phát triển nguồn nhân lực

**** Khái niệm***

Cho đến nay khái niệm về phát triển nguồn nhân lực được nhiều tổ chức, cá nhân đưa ra và được sử dụng rộng rãi. Những khái niệm này được hình thành và phát triển trên thế giới trong những thập niên 70, dựa trên quan niệm mới về phát triển và vị trí con người trong sự phát triển. Khi nghiên cứu về nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực do có nhiều cách tiếp cận khác nhau nên trong thực tế có các quan niệm khác nhau:

Phát triển nguồn nhân lực là quá trình phát triển thể lực, trí lực, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức, tay nghề, tính năng động xã hội và sức sáng tạo của con người; nền văn hóa; truyền thống lịch sử... Do đó, phát triển nguồn nhân lực đồng nghĩa với nâng cao năng lực xã hội và tính năng động xã hội của nguồn nhân lực về mọi mặt; thể lực, trí lực, nhân cách, đồng thời phân bố, sử dụng và phát huy có hiệu quả nhất năng lực đó để phát triển đất nước (Mai Quốc Chánh, 2008).

Phát triển nguồn nhân lực (theo nghĩa rộng): là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời gian nhất định để nhằm tạo ra sự thay đổi trong hành vi nghề nghiệp của người lao động (Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân, 2010).

Phát triển nguồn nhân lực bao gồm ba hoạt động chính: phát triển số lượng nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực và cơ cấu nguồn nhân lực. Trong đó chất lượng nguồn nhân lực được đặc biệt chú trọng thông qua công tác đào tạo, trên

thực tế, đào tạo và bồi dưỡng dễ bị đồng nhất với giáo dục nói chung. Giáo dục là một quá trình được tổ chức nhằm phát triển thể chất, nhận thức, năng lực, tình cảm, thái độ, góp phần hoàn thiện nhân cách người học đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của con người trong xã hội. Trong khi đào tạo và bồi dưỡng nhằm giúp cho người học nắm vững những kiến thức, có được kỹ năng nghề nghiệp ở một lĩnh vực để thích nghi với cuộc sống và khả năng đảm nhận được một công việc nhất định.

Giáo dục và đào tạo, bồi dưỡng có những điểm chung là đều hướng vào việc trang bị kiến thức, kỹ năng và các phẩm chất như đạo đức, tác phong, kỷ luật lao động. Nhưng, đào tạo và bồi dưỡng nhằm vào việc trang bị thêm và củng cố những năng lực cụ thể để người lao động đảm nhận những công việc nhất định, do vậy thường có có ý nghĩa hẹp hơn.

Như vậy, phát triển nguồn nhân lực ở phạm vi hẹp chỉ các hoạt động tạo cơ hội phát triển kỹ năng, năng lực của cá nhân để phát triển nghề nghiệp và sự nghiệp. Phát triển bao gồm cả đào tạo nhưng liên quan chặt chẽ tới nghề nghiệp, nhiệm vụ trong tương lai của người lao động trong tổ chức đó, vì vậy còn bao gồm nhiều hoạt động liên quan như: thiết kế lại công việc, làm giàu công việc, luân chuyển nhằm nâng cao năng lực và hiệu quả hoạt động của nguồn nhân lực theo chiến lược và mục tiêu đã được hoạch định.

Phát triển nguồn nhân lực ở phạm vi một quốc gia bao gồm 3 khía cạnh về các mặt: thể lực, nâng cao phẩm chất chung của nguồn nhân lực và phát triển về trí lực. Trong đó, phát triển về thể lực và nâng cao phẩm chất chung liên quan đến nhiều chính sách như: y tế, dinh dưỡng, giáo dục, xây dựng văn hóa cộng đồng để nâng cao tinh thần đoàn kết, yêu nước của người dân,... Phát triển về trí lực bao gồm nhiều nội dung như: giáo dục, đào tạo và bồi dưỡng để nâng cao chất lượng, tức năng lực của nguồn nhân lực. Trong một tổ chức, hoạt động chủ yếu nhất của phát triển nguồn nhân lực đào tạo và bồi dưỡng.

Từ các khía cạnh nghiên cứu của luận văn, khái niệm phát triển nguồn nhân lực theo tác giả: “ *Phát triển nguồn nhân lực là quá trình tạo ra sự thay đổi về số lượng, chất lượng với cơ cấu hợp lý, nâng cao phẩm chất nguồn nhân lực với việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu phát triển kinh tế – xã hội của đất nước, của vùng hay của một tổ chức thông qua việc thực hiện đồng bộ các giải pháp đào tạo phát triển của tổ chức, cá nhân.*”

*** Ý nghĩa và tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực**

Phát triển nguồn nhân lực có ý nghĩa với tổ chức và đối với cá nhân người lao động như sau.

*** Đối với tổ chức**

- Đáp ứng yêu cầu công việc của doanh nghiệp hay nói cách khác là đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của tổ chức.

- Nâng cao tính ổn định và đáp ứng yêu cầu của tổ chức, tạo điều kiện cho áp dụng tiến bộ công nghệ và quản lý vào tổ chức.

- Giải quyết các vấn đề tổ chức như giải quyết được mâu thuẫn, xung đột giữa các cá nhân và giữa công đoàn với các nhà quản trị, đề ra các chính sách về quản lý nguồn nhân lực của doanh nghiệp hiệu quả.

- Giảm bớt sự giám sát vì người lao động được đào tạo là người có khả năng tự giám sát

*** Đối với người lao động**

- Nâng cao năng suất lao động, hiệu quả thực hiện công việc

- Tạo cho người lao động có cách nhìn, cách tư duy mới của công việc, là cơ sở để phát huy tính sáng tạo của người lao động trong công việc. Duy trì và nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực

- Hướng dẫn công việc cho nhân viên mới thông qua các chương trình định hướng công việc giúp họ nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc mới của doanh nghiệp.

- Trực tiếp giúp nhân viên làm việc tốt hơn, đặc biệt khi nhân viên không đáp ứng được các tiêu chuẩn mẫu hoặc khi nhân viên nhận công việc mới.

Tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực

Các lý thuyết về tăng trưởng kinh tế gần đây cũng đã chỉ ra rằng động lực quan trọng nhất của sự tăng trưởng kinh tế bền vững chính là yếu tố con người, nguồn nhân lực. Tuy nhiên các lý thuyết này cũng nhấn mạnh rằng: con người, nguồn nhân lực phải được đầu tư phát triển, tạo lập kỹ năng, kiến thức, tay nghề, kinh nghiệm, năng lực sáng tạo để trở thành “nguồn vốn - vốn con người, vốn nhân lực”. Và như vậy người ta đã nhấn mạnh tầm quan trọng của phát triển nguồn nhân lực. Đó chính là sự đầu tư cho con người thông qua các hoạt động giáo dục, đào tạo, dạy nghề, chăm sóc sức khỏe, tạo việc làm, an sinh xã hội,... nhằm phát triển thể lực, tri thức, khả năng nhận thức và tiếp thu kiến thức, tay nghề; tính năng động và sức sáng tạo của con người; cùng với việc phát huy bản sắc nền văn hóa, truyền thống lịch sử dân tộc để hun đúc thành bản lĩnh, ý chí của con người trong lao động. Đó chính là nguồn nội lực, là yếu tố nội sinh, nếu được phát huy và sử dụng

có hiệu quả sẽ là động lực, nguồn sức mạnh để phục vụ cho chính con người, doanh nghiệp và xã hội.

Tại diễn đàn do Bộ Giáo dục và Đào tạo Việt Nam phối hợp với Bộ Giáo dục Hàn Quốc, Thời báo Kinh tế Hàn Quốc tổ chức nhằm tăng cường quan hệ hợp tác hai nước trong lĩnh vực giáo dục, đào tạo, hướng tới kỷ niệm 25 năm thiết lập quan hệ ngoại giao Việt Nam-Hàn Quốc (22/12/1992-22/12/2017). Phát biểu khai mạc Diễn đàn, Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Phùng Xuân Nhạ khẳng định vào bất kỳ thời gian nào, ở bất cứ quốc gia nào, nguồn nhân lực cũng là yếu tố trung tâm, là động lực phát triển kinh tế-xã hội.

- Phát triển nguồn nhân lực làm tăng sự ổn định và năng động của tổ chức, doanh nghiệp, đảm bảo giữ vững hiệu quả hoạt động kinh doanh ngay cả khi thiếu các nguồn nhân lực chủ chốt do có nguồn lực thay thế.

- Phát triển nguồn nhân lực giúp cho người lao động trong doanh nghiệp thực hiện công việc tốt hơn.

- Làm tốt được việc phát triển đội ngũ cán bộ trong bộ máy công quyền, nhiều việc khác mới hy vọng làm tốt được, mọi người khác mới có điều kiện phát huy được mình.

1.1.3. Mục tiêu của phát triển nguồn nhân lực

Mục tiêu chung của việc đào tạo nhân viên và phát triển nhân lực là nhằm sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của doanh nghiệp, thông qua đó giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn nghề nghiệp của mình và thực hiện các nhiệm vụ được giao.

Mục tiêu của phát triển nguồn nhân lực là sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức thông qua việc giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về nghề nghiệp và thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn với thái độ tốt hơn cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với công việc trong tương lai.

Mục tiêu cuối cùng của việc phát triển nguồn nhân lực là đạt được hiệu quả cao nhất về tổ chức vì vậy phát triển và đào tạo nguồn nhân lực liên quan chặt chẽ đến quá trình phát triển tổ chức những mục tiêu của phát triển tổ chức. Tăng sự thích nghi của tổ chức với mọi hoàn cảnh, kể cả ý thức tự giác của mọi thành viên trong tổ chức, đương đầu với mọi khó khăn và tìm những giải pháp sáng tạo, phù hợp để giải quyết những khó khăn đó một cách hiệu quả nhất. Những mục tiêu cơ bản của phát triển và đào tạo nguồn nhân lực trong một tổ chức:

- Xây dựng và thực hiện một kế hoạch phát triển nguồn nhân lực cho cơ quan, tổ chức bằng những hoạt động phát triển và đào tạo có tổ chức những nhóm khác nhau thực hiện, phân tích đánh giá nhu cầu đào tạo của mọi người lao động ở mọi trình độ.

- Chuẩn bị chuyên gia về quản lý, điều khiển và đánh giá những chương trình phát triển và đào tạo.

- Xây dựng một phương án hoạt động, phát triển trong thời kỳ nhất định, phù hợp với tiềm năng và dựa trên nội lực của tập thể.

1.2. Nội dung của phát triển nguồn nhân lực

Từ phân tích khái niệm: Nhân lực, nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực có thể thấy nội dung phát triển nguồn nhân lực bao gồm các nội dung sau:

1.2.1. Phát triển nhân lực về mặt số lượng

Cơ cấu nguồn nhân lực là thành phần, tỷ lệ và mối quan hệ tương tác giữa các bộ phận của nguồn nhân lực trong tổng thể. Những mối quan hệ này bao hàm cả mặt chất lượng và số lượng phản ánh tình trạng nguồn nhân lực p

Nói đến cơ cấu nguồn nhân lực là nói đến mối quan hệ về tỷ lệ giữa các bộ phận nguồn nhân lực trong tổng thể, bao gồm cơ cấu theo ngành nghề, trình độ, nhiệm vụ công việc và đơn vị tổ chức.

- Cơ cấu nguồn nhân lực bao gồm:

+ Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề

+ Cơ cấu nguồn nhân lực theo đơn vị, bộ phận

Cơ cấu NNL được xác định theo yêu cầu của các nhiệm vụ, mục tiêu tổ chức. Nói cách khác phải xuất phát từ mục tiêu của tổ chức, từ yêu cầu công việc phải hoàn thành, từ yêu cầu nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực và từ quy trình công nghệ mà chuẩn bị cơ cấu nguồn nhân lực cho phù hợp. Điều này cũng có nghĩa là, khi chiến lược, mục tiêu, điều kiện kinh doanh của địa phương, tổ chức thay đổi thì cơ cấu nguồn nhân lực phải thay đổi tương ứng.

Khi hình thành bộ phận chức năng quản lý nguồn nhân lực trong một tổ chức phải tính đến chức năng, nhiệm vụ đặt ra cho bộ phận đó trên cơ sở phân tích khối lượng công việc và các yếu tố ảnh hưởng đến nó. Mục tiêu là xây dựng được cơ cấu gọn nhẹ, tránh sự chồng chéo, chồng chéo giữa các chức năng để có thể giải quyết nhanh và hiệu quả các vấn đề đặt ra;

Cùng với sự phát triển của tổ chức, sự tiến bộ trong chuyển dịch cơ cấu sản xuất và cơ chế quản lý, cơ cấu NNL cũng sẽ có những chuyển biến theo hướng phù

hợp nhằm tăng hiệu quả sử dụng NNL và hiệu quả hoạt động của tổ chức. Bên cạnh đó, nếu đạt được một cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý sẽ giúp tổ chức không những đạt được hiệu quả, mục tiêu trong kinh doanh; sử dụng có hiệu quả từng thành viên mà còn kích thích được tính tích cực lao động của các thành viên trong tổ chức.

- Tiêu chí đánh giá cơ cấu nguồn nhân lực:

- + Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề: Tức là thành phần và tỷ lệ của từng loại nhân lực theo nghề nghiệp trong tổng số.

- + Cơ cấu nguồn nhân lực theo đơn vị, bộ phận: Tức là thành phần và tỷ lệ của từng loại nhân lực theo đơn vị tổ chức trong tổng số.

1.2.2. Đảm bảo cơ cấu nhân lực hợp lý

Năng lực của mỗi người lao động được đánh giá trên nhiều khía cạnh khác nhau, nhưng nhìn chung có ba khía cạnh chính mà hiện nay chúng ta cần quan tâm đó là: Kỹ năng, kiến thức và thái độ. Kỹ năng của người lao động là sự thành thạo, tinh thông về các thao tác, động tác, nghiệp vụ trong quá trình hình thành một công việc cụ thể nào đó.

Nguồn nhân lực cần có những kỹ năng trên nhằm hỗ trợ và thực hiện công việc hiệu quả hơn. Tuy nhiên, mỗi vị trí đảm nhiệm khác nhau sẽ cần những nhóm kỹ năng khác nhau. Chẳng hạn như vị trí nhân viên sẽ có những yêu cầu kỹ năng khác với vị trí quản lý do yêu cầu công việc của họ khác nhau. Đối với các vị trí càng cao thì yêu cầu công việc càng khó khăn và phức tạp hơn. Chính vì vậy, các nhà quản lý đòi hỏi phải có nhiều kỹ năng hơn và yêu cầu về mức độ thành thực các kỹ năng cũng sẽ cao hơn.

Những kỹ năng sẽ giúp cho người lao động đó hoàn thành tốt công việc của mình, quy định tính hiệu quả của công việc, ... Vì vậy các doanh nghiệp đều mong muốn có được một đội ngũ lao động có kỹ năng tốt.

Để đánh giá trình độ kỹ năng của nguồn nhân lực, doanh nghiệp cần phải:

- Phân tích, xác định được các kỹ năng cần có của từng vị trí công việc cũng như của từng tổ chức, doanh nghiệp;

- Mức độ đáp ứng các kỹ năng của nguồn nhân lực;

- Mức độ gia tăng các kỹ năng cần thiết của nguồn nhân lực qua từng thời kỳ của từng loại cũng như của tổng số;

Để nâng cao trình độ kỹ năng của nguồn nhân lực, doanh nghiệp có thể sử dụng biện pháp cải thiện kỹ năng của nguồn nhân lực bằng cách:

- Đào tạo: cử hoặc khuyến khích người lao động đi học, tham gia các cuộc hội thảo của các tổ chức; tổ chức các khóa học ngắn hạn đào tạo kỹ năng do những chuyên gia có kinh nghiệm trong và ngoài nước đảm nhiệm.

- Tự đào tạo: Tạo điều kiện và môi trường cho người lao động ứng dụng kỹ năng, tích lũy kinh nghiệm thực tiễn.

Kỹ năng được hình thành và phát triển qua quá trình đào tạo, tự đào tạo trong thực tế hoạt động và cũng phụ thuộc vào kiến thức, kinh nghiệm cá nhân người lao động. Chính vì vậy, bên cạnh sự nỗ lực của tổ chức thì bản thân người lao động cũng cần phải chủ động, tích cực và luôn có tinh thần học hỏi để nâng cao kỹ năng của bản thân.

1.2.3. Phát triển nhân lực về mặt chất lượng

* Trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người lao động là kiến thức tổng hợp, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ kỹ năng, kiến thức đặc thù cần thiết để đảm đương các chức vụ trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động khác.

Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người lao động là nâng cao trình độ về một loại kiến thức chuyên sâu của một lĩnh vực nào đó. Phải nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ vì đội ngũ nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao sẽ giúp tổ chức nâng cao năng suất lao động và có vai trò làm nòng cốt, có khả năng khởi xướng và dẫn dắt các đổi mới công nghệ, quy trình quản lý sản xuất. Chính điều này tạo ra lợi thế cạnh tranh cho tổ chức, vì vậy, hầu hết các tổ chức hiện nay đều coi trọng và có những chính sách thu hút, giữ chân những người tài giỏi, kích thích tinh thần làm việc của họ.

Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ là tổng hợp, kiến thức chuyên môn nghiệp vụ kỹ năng, kiến thức đặc thù cần thiết để đảm đương các chức vụ trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động khác, là phát triển, nâng cao kiến thức. Vì vậy, trình độ chuyên môn kỹ thuật của nguồn lực chỉ có thể có được, thông qua đào tạo.

Để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nguồn nhân lực, tổ chức cần:

- + Tiến hành các loại hình đào tạo cho đội ngũ nhân viên;
- + Phân bổ nhân viên hợp lý, làm việc đúng chuyên ngành tạo được sự phù hợp giữa trình độ chuyên môn nghiệp vụ của người lao động và công việc;
- + Xem xét mức độ đáp ứng yêu cầu công việc của người lao động;
- Tiêu chí để đánh giá trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nguồn nhân lực:

+ Tình hình nguồn nhân lực theo trình độ qua các năm (Quy mô phát triển NNL; mức độ phát triển NNL);

+ Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ qua các năm.

* Động lực là việc thúc đẩy, kích thích người lao động làm việc và cống hiến. Động lực được hình thành bởi nhu cầu và lợi ích. Nhu cầu là những đòi hỏi của con người muốn có điều kiện nhất định để sống và phát triển. Lợi ích là những nhu cầu được thỏa mãn.

Nâng cao động lực thúc đẩy được hiểu là là tổng thể các chính sách, biện pháp, công cụ tác động lên người lao động làm cho họ có nhiều phần khởi, hăng say, tự nguyện trong công việc để thực hiện mục tiêu của tổ chức.

Để huy động và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực đã có là cả một nghệ thuật, bởi trên thực tế, có nhiều tổ chức, doanh nghiệp có nguồn nhân lực đông về số lượng, tốt về chất lượng nhưng nguồn nhân lực lại không phát huy được hiệu quả. Vì vậy để nguồn nhân lực phát huy hết khả năng của mình thì nâng cao động lực thúc đẩy người lao động được coi là giải pháp quan trọng. Tổ chức có thể sử dụng nhiều biện pháp khác nhau để nâng cao động lực thúc đẩy người lao động, cụ thể bằng:

Công tác tiền lương và phúc lợi

Tiền lương được hiểu là số tiền mà người sử dụng lao động trả cho người lao động khi họ hoàn thành công việc theo chức năng, nhiệm vụ được pháp luật quy định hoặc được hai bên thỏa thuận trong hợp đồng lao động.

Các yếu tố cấu thành tiền lương bao gồm: Lương cơ bản, thưởng, khoản phụ cấp, các khoản phúc lợi xã hội...

Đây là yếu tố con người cần phải có và dùng nó để thỏa mãn các nhu cầu tối thiểu của mình. Chính vì vậy, yếu tố tiền lương được sử dụng như là một đòn bẩy để kích thích tính tích cực của người lao động. Nhìn chung, tiền lương có thể sử dụng để kích thích nhân viên trong tổ chức theo ba cấp độ: Kích thích cá nhân, kích thích theo nhóm và kích thích theo kết quả hoạt động chung của tổ chức.

Thông thường, có ba hình thức trả lương chủ yếu áp dụng trong các doanh nghiệp bao gồm: Trả lương theo thời gian, tiền lương trả theo trình độ, năng lực nhân viên và trả lương theo kết quả thực hiện công việc.

Yếu tố ảnh hưởng đến việc trả lương rất đa dạng, phong phú và có thể chia làm bốn nhóm: Các yếu tố bên ngoài, các yếu tố thuộc về bản thân doanh nghiệp, các yếu tố về công việc và các yếu tố thuộc về cá nhân người lao động. Tất cả các

yếu tố này có tác động khác nhau tùy theo những điều kiện cụ thể và cần được cân nhắc, xem xét tổng thể

Đề chế độ tiền lương có thể trở thành động lực thúc đẩy người lao động, tổ chức cần phải: Xây dựng chính sách tiền lương hợp lý, thực hiện rõ ràng minh bạch công tác tiền lương, cơ sở tính lương và cơ cấu tiền lương hợp lý, hình thức trả lương phù hợp, nếu không sẽ gây bất bình giữa người lao động và nhà quản lý hoặc giữa những người lao động với nhau, sẽ tạo những tác động không mong muốn.

Các yếu tố tinh thần

Nâng cao động lực thúc đẩy người lao động bằng yếu tố tinh thần là dùng lợi ích tinh thần để nâng cao tính tích cực, khả năng làm việc của người lao động...

Yếu tố tinh thần là những yếu tố thuộc về tâm lý của con người không thể định lượng được như: Khen, tuyên dương, ý thức thành đạt, sự kiểm soát của cá nhân đối với công việc và cảm giác công việc mình được đánh giá cao, củng cố lại cách hành xử của các cấp quản lý đối với người lao động và phát động phong trào văn thể mỹ trong tập thể cán bộ công nhân viên...

Nâng cao động lực thúc đẩy của người lao động bằng yếu tố tinh thần có ý nghĩa đem lại sự thỏa mãn về tinh thần cho người lao động, tạo ra tâm lý tin tưởng, yên tâm, cảm giác an toàn cho người lao động. Nhờ vậy, họ sẽ làm việc bằng niềm hăng say và tất cả sức sáng tạo của mình, nâng cao năng suất và hiệu quả công việc.

Để có thể tạo ra động lực thúc đẩy người lao động làm việc tốt bằng yếu tố tinh thần, tổ chức cần phải tìm ra những vướng mắc làm giảm sút tinh thần làm việc, làm hạn chế và kìm hãm nhiệt tình, sự hăng say và khả năng sáng tạo của người lao động. Để từ đó đưa ra biện pháp cụ thể để giải quyết từng vấn đề.

Cải thiện điều kiện làm việc

Điều kiện làm việc là tập hợp các yếu tố của môi trường lao động có tác động lên trạng thái chức năng của cơ thể con người, khả năng làm việc, thái độ lao động, sức khỏe, quá trình tái sản xuất sức lao động và hiệu quả lao động của họ trong hiện tại cũng như về lâu dài.

Cải thiện điều kiện làm việc không những để bảo vệ sức khỏe, tránh bệnh nghề nghiệp cho người lao động mà còn nâng cao năng suất lao động và chất lượng sản phẩm.

Để cải thiện điều kiện làm việc, tổ chức cần:

- Làm thay đổi tính chất công việc; tức là thay đổi đặc điểm công việc hoặc đặc điểm ngành nghề của công việc, có ảnh hưởng mang tính quyết định đến mức

độ tiêu hao và trí tuệ của người lao động. Để thay đổi tính chất công việc, cần phải tập trung vào nghiên cứu cải tiến công cụ lao động, đổi mới công nghệ, trang bị đầy đủ thiết bị kỹ thuật mới cho quá trình lao động.

- Cải thiện tình trạng vệ sinh môi trường làm việc bao gồm các yếu tố: ánh sáng, tiếng ồn, nhiệt độ, bụi, độ ẩm, thành phần không khí...

- Thực hiện tốt các chính sách an toàn lao động.

Cải thiện điều kiện làm việc còn là việc thực hiện tốt các chính sách an toàn lao động, đầu tư máy móc thiết bị chuyên dùng để tăng năng suất và cải thiện môi trường xung quanh người lao động. Môi trường này bao gồm: Môi trường tự nhiên, môi trường tâm lý, môi trường văn hóa.

Sự thăng tiến hợp lý

Thăng tiến có nghĩa là đạt được một vị trí cao hơn trong tập thể. Người được thăng tiến sẽ có được sự thừa nhận, sự quý nể của nhiều người.

Ngoài những nhu cầu no đủ về vật chất, nhu cầu được tôn trọng, được quý nể luôn dành vị trí rất lớn trong mục tiêu sống của hầu hết mọi người, biểu hiện của nó chính là khát khao được thăng tiến trong cuộc đời, trong sự nghiệp.

Sự thăng tiến hợp lý có ý nghĩa tạo động lực phấn đấu cho người lao động, bởi lẽ mọi người lao động đều có tinh thần cầu tiến. Họ khao khát tìm kiếm cho mình cơ hội thăng tiến để có thể phát triển nghề nghiệp, họ nỗ lực làm việc để tìm kiếm một vị trí khá hơn trong sự nghiệp của mình. Nói cách khác, sự thăng tiến là một trong những động lực thúc đẩy người lao động làm việc, từ đó sẽ làm tăng hiệu quả công việc

Để có một chính sách thăng tiến hợp lý, người quản lý nên đưa ra những vị trí cho người lao động phấn đấu. Người sử dụng lao động cần phải đưa ra những tiêu chuẩn, tiêu chí để người lao động biết và cố gắng để đạt được. Trong trường hợp người lao động đạt được những thành tích xuất sắc, lãnh đạo có thể xem xét đến việc bổ nhiệm vượt bậc, bổ nhiệm trước thời hạn cho những cán bộ đạt thành tích xuất sắc trong công tác, nhiệm vụ được giao.

Việc tạo điều kiện thăng tiến cho người lao động được thể hiện qua: Sự quan tâm, tin tưởng, tín nhiệm của lãnh đạo tổ chức đối với cá nhân người lao động. Đây là sự nhìn nhận đúng mức, sự đánh giá cao năng lực của người lao động, và cũng chính nhận thức được vấn đề này, người lao động sẽ cố gắng phấn đấu hơn nữa để đạt những bậc cao hơn trong nấc thang thăng tiến.

Thay đổi vị trí làm việc

Thay đổi vị trí làm việc có nghĩa là đặt người lao động vào những vị trí công việc mới, khác hẳn so với những công việc đang làm.

Bằng cách thay đổi vị trí việc làm có thể tạo ra động lực thúc đẩy người lao động làm việc hiệu quả hơn bởi người lao động có những quan tâm hay sở thích mới muốn học hỏi thêm nhiều kỹ năng và kiến thức trong khi đó sẽ không thể thực hiện việc này nếu vẫn giữ vị trí, công việc hiện tại... Nhờ thay đổi vị trí công việc, người lao động có điều kiện thử sức mình trong vai trò mới, tích lũy thêm các kinh nghiệm, chuyên môn, tìm cơ hội khẳng định bản thân.

Thay đổi vị trí làm việc được thực hiện bằng cách luân phiên công việc của người lao động để cho họ có thể thử sức của mình tại các cấp độ công việc khác nhau, để từ đó tìm ra những vị trí công việc phù hợp với sở trường của mình.

Thay đổi vị trí làm việc sẽ được thực hiện trên cơ sở lãnh đạo tổ chức nghiên cứu tâm tư nguyện vọng, năng lực chuyên môn, sở trường, đề xuất phương án thay đổi vị trí làm việc cho nhân viên.

****Trình độ nhận thức của nguồn nhân lực***

Nâng cao nhận thức là quá trình làm tăng mức độ sự hiểu biết về trách nhiệm, nhiệm vụ của người lao động đối với tổ chức, tính tự giác, tính kỷ luật, thái độ, tác phong lao động, tinh thần trách nhiệm, tính thích ứng... trong hoạt động sản xuất kinh doanh của người lao động

Nhận thức của người lao động được xem là một trong các tiêu chí để đánh giá trình độ phát triển nguồn nhân lực của các tổ chức, doanh nghiệp. Nâng cao nhận thức của người lao động sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao năng suất và hiệu quả lao động,...

Tiêu chí phản ánh nhận thức của người lao động: Hành vi và thái độ. Trong đó, thái độ còn được xem là nhân tố tạo nên sự khác biệt mang tính đột phá của mỗi cá nhân để đạt thành công trong sự nghiệp. Cùng một vấn đề nghiên cứu, song có người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, có thể có kết quả thấp hơn người có trình độ chuyên môn nghiệp vụ thấp, nhưng lại có kết quả cao hơn. Là do nhận thức mỗi người khác nhau, do động cơ được giải quyết hay không được giải quyết, do tầm quan trọng của việc phải làm. Từ đó, dẫn đến hành vi, thái độ làm việc của người này khác người kia.

Vì vậy phải có biện pháp nâng cao trình độ nhận thức cho người lao động như tiến hành đào tạo, sử dụng các chính sách kích thích tính tự giác, tính kỷ luật,

tinh thần trách nhiệm, thái độ làm việc của người lao động...của người lao động. Bên cạnh đó, bản thân người lao động cũng cần nỗ lực không ngừng rèn luyện và học hỏi để nâng cao nhận thức.

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức

1.3.1. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài

***Nhân tố kinh tế - xã hội**

Trình độ phát triển kinh tế-xã hội của đất nước, trình độ phát triển kinh tế-xã hội là tấm gương phản chiếu chính xác, trung thực mối quan hệ biện chứng giữa phát triển kinh tế và phát triển nguồn nhân lực. Trình độ phát triển kinh tế-xã hội tạo động lực, nền tảng quan trọng để nâng cao mọi mặt đời sống dân cư của một quốc gia. Kinh tế tăng trưởng và phát triển tạo điều kiện thuận lợi để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, khoản ngân sách Nhà nước nói chung và nguồn kinh tế dư thừa trong gia đình nói riêng không ngừng tăng lên, con người có điều kiện để đầu tư, tái tạo lại sức lao động thông qua vai trò giáo dục. Ngược lại, khi giáo dục và đào tạo phát triển, hệ quả tất yếu kéo theo là sự gia tăng hàm lượng trí tuệ được mã hóa nhiều hơn ở người lao động, ở nguồn nhân lực, tức là chất lượng nguồn nhân lực được cải thiện và nâng cao. Đến lượt mình, nguồn nhân lực có chất lượng trở thành động lực nội sinh thúc đẩy sự phát triển kinh tế-xã hội.

Trong nền kinh tế thị trường, cạnh tranh có vai trò to lớn, nó thúc đẩy người lao động phải thường xuyên trao dồi kiến thức để thích ứng với công nghệ mới, phương thức quản lý mới. Còn đối với quy luật cung-cầu, thì đó là mối quan hệ giữa người bán và người mua, là quan hệ không thể thiếu được trong nền kinh tế thị trường. Quan hệ cung-cầu trên thị trường sức lao động là một cân bằng động. Do vậy, khi nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực cần phải chú ý đến tính cân bằng giữa cung và cầu lao động, bởi đây là nhân tố rất quan trọng giúp cho việc hoạch định các chính sách trở nên thiết thực và có hiệu quả hơn. Như vậy, mối quan hệ giữa phát triển NNL và kinh tế-xã hội là mối quan hệ nhân quả, quan hệ qua lại hai chiều. Kinh tế-xã hội càng phát triển thì khả năng đầu tư của nhà nước và xã hội cho phát triển nguồn nhân lực ngày càng tăng, tạo mọi cơ hội và môi trường thuận lợi cho phát triển nguồn nhân lực. Ngược lại, nguồn nhân lực của quốc gia, địa phương được phát triển tốt sẽ góp phần đẩy mạnh phát triển kinh tế - xã hội và trong vòng xoáy ốc thuận chiều này nhân tố nọ kích thích nhân tố kia phát triển.

*** Giáo dục và đào tạo**

Giáo dục và đào tạo là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến lực lượng sản xuất, quyết định sự tăng trưởng và phát triển kinh tế-xã hội. Bồi trí thức và phẩm chất của người lao động là sản phẩm của quá trình giáo dục và đào tạo. Tổ chức giáo dục khoa học và văn hóa của liên hợp quốc (UNESCO) đã khẳng định: Giáo dục là của cải nội sinh. Kết quả của giáo dục là nguồn sức mạnh nội lực của chính bản thân mỗi cá nhân nhưng hiệu ứng và tính lan tỏa do kết quả ấy mang lại thì lại có tầm vóc toàn xã hội, tạo ra phúc lợi cho toàn xã hội. Các quốc gia đều nhìn nhận rằng một nền giáo dục hoàn chỉnh, đồng bộ, toàn diện sẽ tạo ra những nhà khoa học, những người lao động có trí thức, có kỹ năng nghề nghiệp, năng động và sáng tạo. Đối với mỗi người, giáo dục và đào tạo còn là quá trình hình thành, phát triển thể giới quan, tình cảm, đạo đức, hoàn thiện nhân cách. Còn đối với xã hội, giáo dục và đào tạo là quá trình tích tụ nguồn vốn con người để chuẩn bị, cung cấp nguồn nhân lực cho xã hội. Trong đó, giáo dục phổ thông là nền tảng, là cơ sở tạo ra nguyên liệu cho đào tạo nguồn nhân lực; giáo dục nghề nghiệp trực tiếp sản xuất ra sản phẩm cung cấp cho thị trường sức lao động. Với ý nghĩa và tầm quan trọng ấy, đầu tư cho giáo dục được xem như là đầu tư cho phát triển.

*** Khoa học và công nghệ**

Sự phát triển kinh tế-xã hội trên thế giới hiện nay thực chất là cuộc chạy đua về khoa học và công nghệ, chạy đua nâng cao chất lượng và hiệu quả lao động trên cơ sở hiện đại hóa nguồn nhân lực. Những tiến bộ khoa học và công nghệ làm thay đổi cơ cấu lao động của mỗi quốc gia, mỗi địa phương; làm thay đổi tính chất, nội dung lao động nghề nghiệp của người lao động, làm cho lao động trí óc tăng dần và lao động chân tay ngày càng có khuynh hướng giảm đi; tiến bộ khoa học và công nghệ từng bước được quốc tế hóa tạo nên sự cạnh tranh gay gắt về năng suất, chất lượng, giá thành. Nhiều ngành nghề mới xuất hiện, nhiều nghề cũ mất đi, kiến thức, kỹ năng nghề nghiệp của người lao động bị hao mòn nhanh chóng: tiến bộ của khoa học và công nghệ cũng đã làm thay đổi nội dung, phương pháp dạy học từ giáo dục phổ thông đến đại học. Để tận dụng triệt để lợi thế, giảm thiểu tối đa những điều bất lợi thì khoa học công nghệ được xem là một giải pháp hữu dụng nhất. Nhân tố quyết định khả năng cạnh tranh của nền kinh tế hiện nay là trình độ khoa học công nghệ, trọng tâm là đội ngũ tri thức - lực lượng nòng cốt của nguồn nhân lực chất lượng cao. Do vậy, cần phải nghiên cứu cải tiến, mềm hóa chương trình, phương

thức đào tạo để tạo điều kiện cho người lao động có thể cần gì học nấy, học tập suốt đời, không ngừng cập nhật, nâng cao trình độ trước những thay đổi nhanh chóng của khoa học và công nghệ.

*** Truyền thống lịch sử và giá trị văn hóa**

Truyền thống lịch sử và giá trị văn hóa gồm ý thức dân tộc, lòng tự hào về những giá trị truyền thống là yếu tố cơ bản, có ý nghĩa xuyên suốt không chỉ hôm nay mà cả về sau. Những giá trị truyền thống như: tôn sư trọng đạo, ý thức cộng đồng, lòng yêu nước, thương người, tinh thần dũng cảm, bất khuất, tinh thần hiếu học, trọng học, chữ hiếu, lối sống thanh bạch, trong sạch, lòng nhân ái, sẵn sàng tương trợ người khác trong những lúc gặp khó khăn hoạn nạn,... Đây là giá trị truyền thống đang chi phối cuộc sống của mỗi chúng ta, là những nhân tố có ý nghĩa nhất định, cần phát huy. Cũng lưu ý rằng, nhịp sống theo cơ chế thị trường cũng có không ít những tác động làm biến đổi những giá trị truyền thống, cũng phần nào tác động đến giá trị truyền thống, đến chất lượng nguồn nhân lực.

***Xu thế toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế**

Toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế cũng ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực, bởi những nhân tố này đã tạo điều kiện cho các quốc gia, địa phương kết hợp tốt nhất sức mạnh dân tộc với sức mạnh quốc tế, phát huy được nội lực và mọi tiềm năng sáng tạo; đồng thời, tranh thủ được tối đa các nguồn lực bên ngoài phục vụ cho phát triển. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, các quốc gia phải hướng đến việc phát triển những con người thích ứng với thời đại cạnh tranh ô ạt và khốc liệt để phát triển. Phát triển một thể hệ mới các doanh nhân, đội ngũ trí thức, những người lao động có trình độ chuyên môn cao, có tay nghề vững vàng, có năng lực quản lý, sản xuất, kinh doanh để có thể giành phần thắng trong cuộc cạnh tranh trước bối cảnh toàn cầu hóa hiện nay. Sự phát triển kinh tế tri thức làm thay đổi phương thức lao động và sản xuất, phương thức tiêu dùng và lối sống của xã hội trong nền văn minh mới. Phát triển nguồn nhân lực cần có những phương pháp tiếp cận hệ thống trong nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực, đặt phát triển nguồn nhân lực trong mối tương quan với các nhân tố tác động đến nó nhằm phát huy mặt tích cực và hạn chế mặt tiêu cực, tìm ra những giải pháp hữu hiệu để phát triển nguồn nhân lực cho đất nước trong bối cảnh mới.

***Hệ thống các chính sách kinh tế - xã hội của Nhà Nước.**

Ngoài các nhân tố nêu trên, hệ thống chính trị, pháp luật và các chính sách xã hội cũng là một trong những nhân tố liên quan đến nguồn nhân lực, đến thị trường sức lao động. Hệ thống các chính sách xã hội nhằm vào mục tiêu vì con người, phát huy mọi tiềm năng sáng tạo của nguồn nhân lực trong quá trình phát triển kinh tế-xã hội, với phương hướng phát huy nhân tố con người trên cơ sở đảm bảo công bằng, bình đẳng về quyền lợi và nghĩa vụ công dân, giải quyết tốt tăng trưởng kinh tế với tiến bộ và công bằng xã hội, giữa đời sống vật chất và đời sống tinh thần, giữa đáp ứng các nhu cầu trước mắt với việc chăm lo lợi ích lâu dài, giữa cá nhân với tập thể và cộng đồng xã hội. Nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực không thể không nghiên cứu đến đường lối, chính sách của đảng, pháp luật của nhà nước như luật giáo dục, luật dạy nghề, luật lao động, chính sách chuyển dịch cơ cấu kinh tế; chính sách, cơ chế quản lý kinh tế, xã hội,...

Mặt khác, việc sử dụng, phân bổ, trọng dụng và thu hút nhân tài, nguồn nhân lực chất lượng cao hợp lý dựa trên cơ sở năng lực là động lực để người lao động phấn đấu, cống hiến và lên trong quá trình lao động. Khi mà cơ hội thăng tiến rộng mở trên tiêu chí phẩm chất đạo đức và tài năng thực sự của bản thân người lao động là nền móng bền vững để người lao động phát huy tối đa sự sáng tạo trong công việc, là bộ phận để họ khẳng định tài năng và chuyên tâm lao động, sản xuất cống hiến cho xã hội. Bên cạnh đó, chính sách về tiền lương, bảo hiểm xã hội và các chính sách an sinh xã hội phù hợp sẽ là động lực thôi thúc tinh thần sáng tạo, ý thức trách nhiệm, tính kỷ luật, hăng say lao động sản xuất của nguồn nhân lực.

1.3.2. Các nhân tố bên trong của tổ chức.

*** Văn hóa, môi trường làm việc trong tổ chức.**

Văn hoá có thể tác động tích cực hay tiêu cực đến quản lý nguồn nhân lực. Văn hoá quyết định chuẩn mực, phương thức tuyển chọn nguồn nhân lực mới, cách thức xã hội hoá các thành viên mới, cách thức và mức độ tăng trưởng. Thay đổi các yếu tố văn hoá theo hướng tích cực giúp nâng cao hiệu quả quản lý nguồn nhân lực. Thông qua quá trình xã hội hoá và các bước của quá trình quản lý nguồn nhân lực, các hành vi phù hợp, các chuẩn mực, giá trị và thừa nhận được duy trì và truyền bá lại cho các thành viên mới. Như vậy, văn hoá tác động đến cách thức quản lý nguồn nhân lực và thông qua quản lý nguồn nhân lực, văn hoá được truyền lại cho lớp người sau. Thông qua quá trình quản lý nguồn nhân lực, văn hoá cũng có sự thay đổi.

Bầu không khí- văn hoá trong tổ chức: Là một hệ thống các giá trị, niềm tin, các chuẩn mực được chia sẻ, nó thống nhất các thành viên trong một tổ chức. Các tổ chức thành công là các tổ chức nuôi dưỡng, khuyến khích sự thích ứng năng động, sáng tạo. Văn hóa làm việc trong tổ chức quyết định đến môi trường làm việc trong tổ chức đó qua đó ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Một môi trường làm việc lành mạnh, giàu tính cạnh tranh sẽ thúc đẩy động lực phát triển nguồn nhân lực.

*** Chiến lược phát triển nhân lực của tổ chức.**

Công tác tuyển dụng và thu hút nhân tài

- Công tác tuyển dụng và thu hút nhân tài đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng NNL của mỗi tổ chức. Nếu công tác tuyển dụng thực hiện tốt thì tổ chức sẽ tuyển chọn được những người phù hợp nhất. Chính sách tuyển dụng và thu hút nhân tài bao gồm nhiều nội dung: Trong đó việc xây dựng hệ thống tiêu chuẩn chức danh, hệ thống vị trí việc làm là rất quan trọng, tạo cơ sở cho đơn vị tuyển dụng được nhân sự phù hợp.

- Công tác quy hoạch, bố trí, sắp xếp, phân công lao động

Quy hoạch cán bộ là nội dung trong yêu cầu của công tác cán bộ, đảm bảo cho công tác cán bộ đi vào nề nếp, chủ động, có tầm nhìn xa, đáp ứng nhiệm vụ lâu dài. Công tác quy hoạch cán bộ phải được tiến hành trên cơ sở đánh giá khách quan về năng lực và phẩm chất của cán bộ thể hiện qua chất lượng, hiệu quả hoàn thành công việc đang đảm nhận và khả năng phát triển cũng như uy tín cán bộ. Vị trí làm việc là một động lực thúc đẩy cán bộ, công chức vận dụng được khả năng trí tuệ của họ vào công việc mà họ đang đảm nhiệm.

- Nhân tố đào tạo, bồi dưỡng: Công tác đào tạo, bồi dưỡng CBCC bao gồm bốn giai đoạn cơ bản: Xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng kế hoạch đào tạo, thực hiện kế hoạch đào tạo, đánh giá đào tạo.

- Các chính sách, chế độ đãi ngộ: Đãi ngộ NNL đóng vai trò lớn trong hoạt động nâng cao chất lượng NNL của mỗi đơn vị. Chế độ đãi ngộ tốt sẽ thu hút được những lao động có chất lượng; một mặt giúp người lao động tái sản xuất sức lao động, duy trì và nâng cao thể lực; mặt khác sẽ nâng cao trí lực của người lao động thông qua hoạt động tự bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cá nhân người lao động.

*** Đặc điểm của đội ngũ nhân lực**

- Một số nhân tố thuộc nội tại cá nhân trong từng nhân viên tham gia trong tổ chức có ảnh hưởng nhất định đến chất lượng lao động trong tổ chức. Các nhân tố này liên quan đến mức độ tiếp nhận những kiến thức, kỹ năng, thái độ lao động sau khi đào tạo của của từng nhân viên và ảnh hưởng đến khả năng phát triển nghề nghiệp của mỗi cá nhân trong tương lai như sau:

- Độ tuổi: càng trẻ, người lao động năng động hơn càng dễ dàng tiếp nhận cái mới hơn và dễ đào tạo hơn. Hơn nữa người trẻ tuổi thường được đào tạo bài bản hơn người lớn tuổi do sự phát triển của giáo dục, đào tạo và thường linh hoạt, nhạy bén hơn trong công việc. Những yếu tố kinh nghiệm làm việc và mức độ ổn định, chắc chắn là điều mà những nhân viên lớn tuổi không bao giờ thiếu.

- Giới tính: thông thường, nhân viên nữ thích hợp với những công việc nhẹ nhàng hay đòi hỏi sự tỉ mỉ và bị ảnh hưởng bởi các yếu tố gia đình, thai sản,... nên phù hợp với các công việc có tính chất ổn định, nhân viên nam thì phù hợp với những công việc nặng nhọc hơn hoặc các công việc đòi hỏi thường xuyên phải đi công tác xa, luân chuyển...

- Thâm niên làm việc: CBCC có thâm niên trong nghề càng lâu thì càng có kinh nghiệm và thành thạo hơn trong công việc cũng như nắm bắt được những tình huống, thay đổi bất thường trong công việc giúp tránh các rủi ro, sai sót do thiếu kinh nghiệm xử lý tình huống bất thường.

- Trình độ nhân viên: Trình độ của người lao động ở mức độ nào, trình độ cao hay thấp, ý thức học tập, ý thức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm của người lao động như thế nào nó quyết định đến các phương pháp đào tạo khác nhau, các chương trình và hình thức đào tạo cho hợp lý với từng đối tượng. Ngoài ra, mức độ phức tạp của công việc càng cao (cấp bậc càng cao) đòi hỏi trình độ lành nghề, chuyên môn của người lao động càng cao. Điều này phụ thuộc vào thời gian làm việc, trình độ tiếp thu, thái độ làm việc và kỹ năng, Sở trường của mỗi nhân viên. Ngoài ra, nhận thức của người lao động cũng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực. Muốn nâng cao chất lượng người lao động phải nhận thức được sự phù hợp của bản thân đối với công việc, mình đã có và còn cần những kiến thức, kỹ năng, phẩm chất gì, từ đó ý thức, tự giác học hỏi nâng cao kiến thức, nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm cho bản thân. Nếu người lao động yêu thích nghề nghiệp mình đã chọn thì khi họ được đi đào tạo họ sẽ hăng say học, tìm tòi nhiều kiến thức mới nên công tác đào tạo được tiến hành thuận lợi và hiệu quả thu được là cao hơn.

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

2.1. Tổng quan của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Ngày 09/01/1990, UBND Thành phố Hà Nội ký quyết định thành lập Công ty Bảo hiểm xã hội đối với lao động ngoài quốc doanh, với mục tiêu chính là tổ chức thí điểm Dự thảo điều lệ BHXH đối với lao động ngoài quốc doanh trong các doanh nghiệp tư nhân trên địa bàn Hà Nội; nghiên cứu xác lập mô hình tổ chức và cơ chế hoạt động BHXH sao cho phù hợp với cơ chế kinh tế nhiều thành phần. Thời gian thí điểm được xác định từ 2 đến 3 năm.

Ngày 31/10/1992, UBND Thành phố Hà Nội ký quyết định thành lập Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội trên cơ sở kết hợp Công ty BHXH ngoài quốc doanh với phần sự nghiệp BHXH trong khu vực Nhà nước từ Sở Lao động – Thương binh và xã hội chuyển sang. Đây có thể nói là bước đột phá về mặt tổ chức, bước đầu làm thay đổi nhận thức của nhiều người về BHXH đối với các thành phần kinh tế, tạo điều kiện cho Hà Nội tiếp tục nghiên cứu những nội dung tiếp theo mang tính nghiệp vụ nhiều hơn.

Ngày 22/06/1993, Chính phủ ban hành Nghị định 43/NĐ-CP quy định các chế độ BHXH bắt buộc áp dụng chung cho mọi thành phần kinh tế không phân biệt trong hay ngoài quốc doanh.

Ngày 19/02/1995, Chính phủ ban hành Nghị định 19/NĐ-CP về việc thành lập BHXH Việt Nam theo cơ cấu ba cấp. Ngày 15/06/1995, Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam ký quyết định thành lập BHXH Thành phố Hà Nội trên cơ sở BHXH Hà Nội tiếp nhận thêm phần sự nghiệp từ Liên đoàn Lao động Thành phố chuyển sang. Ngay sau đó, BHXH các quận huyện được thành lập, tạo thành một hệ thống tổ chức chuyên ngành từ Trung ương đến địa phương. Nhiệm vụ của BHXH cơ bản thời điểm này là thực hiện quản lý thu – chi, giải quyết chế độ chính sách cho người lao động tham gia BHXH và những người được hưởng chế độ chính sách BHXH từ trước năm 1995.

Cuối năm 2001, Chính phủ ký quyết định chuyển BHYT Việt Nam sang BHXH Việt Nam. Từ 01/2003, BHXH Thành phố Hà Nội tiếp nhận toàn bộ bộ

máy cán bộ, chức năng, nhiệm vụ của Bảo hiểm y tế Hà Nội và Bảo hiểm y tế các ngành Giao thông vận tải, dầu khí, than chuyển sang. Từ đây, Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội thực hiện toàn diện chính sách Bảo hiểm xã hội và Bảo hiểm y tế bắt buộc, Bảo hiểm y tế tự nguyện đối với nhân dân và người lao động trên địa bàn Thủ đô.

Từ 01/08/2008, trên cơ sở sáp nhập địa giới hành chính của Thành phố Hà Nội với tỉnh Hà Tây và một số xã thuộc huyện Lương Sơn – Hòa Bình và huyện Mê Linh – Vĩnh Phúc, Bảo hiểm xã hội Thành phố cũng đã sáp nhập cùng BHXH tỉnh Hà Tây và tiếp nhận thêm BHXH huyện Mê Linh – Vĩnh Phúc.

Sau hơn 20 năm thành lập và phát triển, Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội không ngừng phát triển cả về bộ máy tổ chức cán bộ mà cả chất lượng hoạt động, đủ sức gánh vác nhiệm vụ chính trị mà Đảng và Chính phủ đã giao phó. Tính đến năm 2019, BHXH Thành phố Hà Nội có 44 đơn vị trực thuộc, gồm 14 phòng nghiệp vụ và 30 Bảo hiểm xã hội quận/huyện/thị xã với 1393 cán bộ, công chức, viên chức và lao động hợp đồng. Trong đó trên 70% cán bộ là nữ giới; 90,94% cán bộ có trình độ đại học và trên đại học; số cán bộ dưới 30 tuổi chiếm khoảng 30%; 47% cán bộ là Đảng viên; Đảng bộ BHXH Thành phố Hà Nội gồm 206 Đảng viên, cùng với tổ chức Công đoàn, Hội Cựu chiến binh, Đoàn Thanh niên hoạt động trực thuộc Đảng ủy Khối các cơ quan Thành phố Hà Nội. Dưới sự lãnh đạo của BHXH Việt Nam và Thành ủy, HĐND, UBND Thành phố Hà Nội, cùng với sự đoàn kết phấn đấu của các cán bộ, công chức, viên chức toàn ngành, BHXH Thành phố Hà Nội đã đạt được những thành tựu quan trọng trong hoạt động, tiếp tục ổn định công tác tổ chức cán bộ, đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả hoạt động từ thành phố tới các quận/huyện/thị xã nhằm đảm bảo thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, góp phần quan trọng vào việc ổn định đời sống người lao động và ổn định chính trị - xã hội trên địa bàn Thủ đô. Công tác cải cách hành chính luôn được BHXH Thành phố xác định là nhiệm vụ trọng tâm và triển khai thực hiện hiệu quả trên tất cả các hoạt động nghiệp vụ. Việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính theo cơ chế “một cửa” được BHXH Thành phố quan tâm, chú trọng, đặc biệt ứng dụng thành công phần mềm “một cửa điện tử” tại BHXH toàn thành phố. Việc ứng dụng hiệu quả công tác công nghệ thông tin trong chuyên môn nghiệp vụ, quản lý điều hành, nghiên cứu khoa học,... tạo bước chuyển quan trọng trong công tác cải cách hành chính tại BHXH Thành phố.

2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Chức năng

BHXXH Thành phố Hà Nội là đơn vị trực thuộc BHXXH Việt Nam, có chức năng giúp Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam thực hiện các chính sách, chế độ BHXXH và quản lý quỹ BHXXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội .

BHXXH chịu sự quản lý trực tiếp, toàn diện của Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam và chịu sự quản lý hành chính của UBND Thành phố Hà Nội.

BHXXH Thành phố Hà Nội có cơ cấu, tài khoản riêng, có trụ sở riêng và thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Quyết định số 1620/2002/QĐ-BHXXH-TCCB ngày 12/12/2002 của Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam.

Nhiệm vụ

BHXXH Thành phố Hà Nội có nhiệm vụ, quyền hạn sau:

- Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác năm, trình Tổng Giám đốc BHXXH Việt Nam phê duyệt.
- Tổ chức xét duyệt hồ sơ giải quyết các chế độ BHXXH; cấp sổ BHXXH, thẻ BHYT.
- Tổ chức thực thu các khoản thu BHXXH bắt buộc và BHXXH tự nguyện trên địa bàn Thành phố Hà Nội.
- Tổ chức chi trả các chế độ BHXXH cho các đối tượng theo đúng quy định.
- Tổ chức quản lý, sử dụng nguồn kinh phí; thực hiện chế độ kế toán, thống kê theo các quy định của Nhà nước, của BHXXH Việt Nam và hướng dẫn các đơn vị BHXXH cấp dưới thực hiện.
- Kiểm tra thực hiện chế độ BHXXH của các đối tượng tham gia BHXXH trên địa bàn Thành phố Hà Nội .
- Kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước và cấp trên của các đơn vị quản lý, sử dụng lao động để xử lý các trường hợp vi phạm trong lĩnh vực BHXXH.
- Giải quyết khiếu nại, tố cáo của các tổ chức, cá nhân theo thẩm quyền.
- Tổ chức thông tin, tuyên truyền, phổ biến các chính sách BHXXH, BHYT
- Quản lý tổ chức, biên chế cán bộ, công chức, viên chức, tài chính, tài sản thuộc BHXXH Thành phố Hà Nội theo phân cấp.
- Thực hiện báo cáo với BHXXH Việt Nam và UBND Thành phố Hà Nội theo quy định.

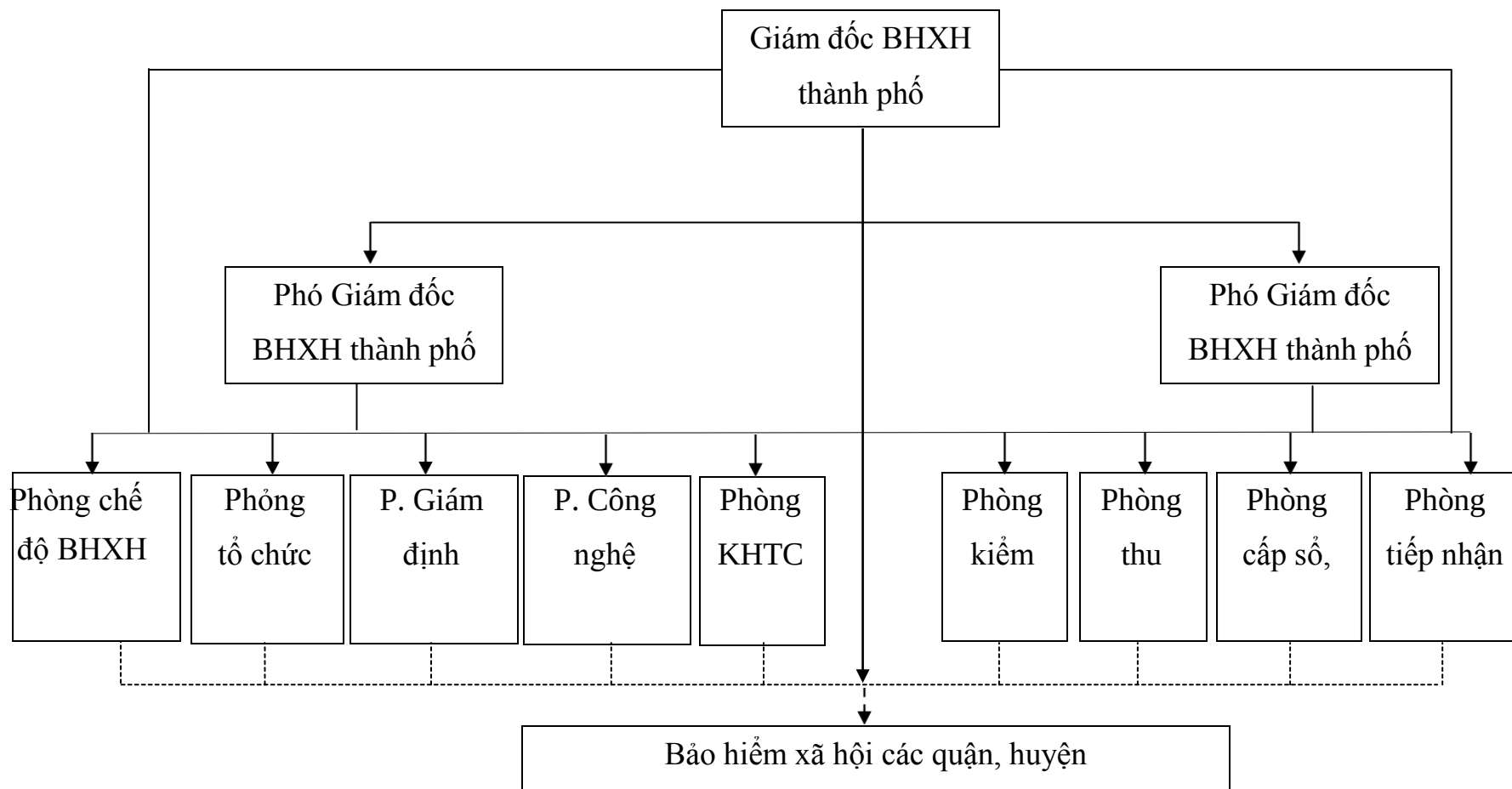
2.1.3 Tổ chức bộ máy quản lý của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

Bộ máy quản lý của BHXXH TP Hà Nội được tổ chức theo mô hình quản lý trực tuyến - chức năng. Giám đốc BHXXH TP chỉ đạo toàn bộ hoạt động của cơ quan

và chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động trước Tổng Giám đốc BHXH Việt Nam. Các phòng chức năng, BHXH quận, huyện giúp việc cho Ban giám đốc BHXH TP về chuyên môn và lĩnh vực phụ trách, tham mưu trong việc ra quyết định trong lĩnh vực chuyên môn mà mình phụ trách. Sơ đồ mô hình bộ máy quản lý của BHXH TP Hà Nội được thể hiện tại Sơ đồ 2.1.

Theo mô hình này thì việc phát triển nguồn nhân lực được quyết định bởi Giám đốc với sự tham mưu của Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ

Trong những năm gần đây, với sự phát triển ngày càng nhanh chóng số lượng các đơn vị tham gia BHXH, BHYT và các chế độ BHXH ngày càng mở rộng đòi hỏi cơ quan BHXH phải có một nguồn nhân lực trẻ, chất lượng, có kỹ năng trong xử lý các vấn đề khi tiếp xúc với đối tượng đến làm việc. Vì vậy, với nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức trên đòi hỏi công tác đào tạo nguồn nhân lực phải được thực hiện thường xuyên để đảm bảo công việc hiệu quả và chính xác



Sơ đồ 2.1. Bộ máy quản lý tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Chức năng nhiệm vụ các phòng ban là:

- **Phòng chế độ BHXH** có chức năng nhiệm vụ là; Thực hiện giải quyết các chế độ chính sách về BHXH như hưu trí, tử tuất, ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp cho đối tượng tham gia BHXH từ khi tham gia đến nghỉ hưu và chết.

- **Phòng tổ chức:** Thực hiện, quản lý người lao động, theo dõi các chế độ lương, thưởng, tuyển dụng lao động, bố trí sắp xếp công việc nhân sự theo khả năng chuyên môn nghiệp vụ, luân chuyển, điều động, bổ nhiệm, chấm dứt hợp đồng lao động.

- **Phòng giám định BHYT:** Thực hiện các chế độ về BHYT , đảm bảo quyền lợi cho người tham gia BHYT, giám sát, quản lý quỹ BHYT tại các cơ sở ký HĐ khám chữa bệnh BHYT.

- **Phòng công nghệ thông tin là:** Quản lý công nghệ thông tin cho cơ quan BHXH thành phố và các quận huyện, theo dõi giám sát, kết nối, thông tin trên các cổng thông tin...

- **Phòng kế hoạch tài chính là:** Thực hiện quản lý tài chính, kế toán, thu, chi, cho mọi hoạt động của cơ quan và các chế độ về BHXH, BHYT, hưu trí tử tuất, thai sản, ốm đau, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp.

- **Phòng Kiểm tra là:** Thực hiện giám sát thanh tra kiểm tra nội bộ cơ quan và kiểm tra các đơn vị sử dụng lao động, về việc thực hiện các quy định pháp luật về BHXH, BHYT.

- **Phòng thu là:** Thực hiện việc thu tiền nộp BHXH, BHYT, BHTN, BHTNLĐBNN củ các đơn vị tham gia BHXH, BHYT, và lập danh sách chuyển sang phòng sổ thẻ in sổ BHXH, thẻ BHYT cho người tham gia BHXH. Đảm bảo các chế độ quyền lợi cho người tham gia BHXH, BHYT, BHTN

- **Phòng cấp sổ thẻ là:** in sổ BHXH, thẻ BHYT cho người tham gia BHXH, BHYT, đảm bảo quyền lợi cho người tham gia BHXH, BHYT.

- **Phòng tiếp nhận quản lý hồ sơ là:** Quản lý, tiếp nhận hồ sơ từ các phòng nghiệp vụ, các đơn vị tham gia BHXH, BHYT, và luân chuyển hồ sơ đến các phòng ban giải quyết khi kết thúc lưu trữ hồ sơ theo quy định.

2.1.4. Kết quả hoạt động của Bảo hiểm xã hội thời gian qua

**** Công tác thu, cấp sổ thẻ BHXH, BHYT***

Hàng năm, Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội giao kế hoạch thu cho các Bảo hiểm xã hội quận, huyện dựa trên kế hoạch do Bảo hiểm xã hội Việt Nam giao cho. Từ đó, Bảo hiểm xã hội Thành phố tập trung chỉ đạo đơn đốc Bảo hiểm xã hội quận huyện đề nghị các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức đơn vị trên địa bàn thành phố lập danh sách người lao động tham gia Bảo hiểm xã hội, đồng thời triển khai thu bảo hiểm kịp thời và kiểm tra các đối tượng, mức thu của từng đơn vị tổ chức, doanh nghiệp.

Phạm vi đối tượng tham gia BHXH, BHYT ngày càng mở rộng, số đơn vị, số lao động và số tiền thu được năm sau cao hơn năm trước.

Cùng với sự nỗ lực của phòng Thu BHXH Thành phố và bộ phận Thu của BHXH các quận huyện trong việc thực hiện đơn đốc các đơn vị, doanh nghiệp đóng BHXH, BHYT; tập trung rà soát các đơn vị nợ đọng; tích cực chủ động phối hợp với liên ngành trên địa bàn thành phố để thanh tra việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT. Đối với các huyện chưa thành lập đoàn thanh tra liên ngành, yêu cầu Giám đốc BHXH huyện xin ý kiến chỉ đạo của huyện ủy, Ủy ban nhân dân để nhanh chóng thành lập đoàn thanh tra liên ngành, kiên quyết khởi kiện ra tòa những đơn vị nợ đọng BHXH kéo dài. Thường xuyên cử cán bộ làm công tác đốc thu, thực hiện việc đối chiếu thu theo quy định; thực hiện thông báo nợ BHXH đến các đơn vị 15 ngày/lần theo đúng quy định tại Quyết định 595/QĐ – BHXH ngày 14/04/2017 của Tổng giám đốc Bảo hiểm xã hội Việt Nam. Trong năm 2019, BHXH Hà Nội đã thực hiện 521 đợt kiểm tra, trong đó: kiểm tra việc thực hiện chính sách BHXH, BHYT của 461 đơn vị sử dụng lao động trên địa bàn, sau kiểm tra đã yêu cầu các đơn vị nộp tiền nợ BHXH, BHYT, đồng thời yêu cầu đóng BHXH, BHYT cho 2.057 lao động thuộc đối tượng phải tham gia theo quy định của Luật. Sau kiểm tra thu hồi được gần 89 triệu đồng do chi sai chế độ ngắn hạn. Phối hợp thanh tra liên ngành Sở LĐTB&XH thực hiện thanh tra 91 đơn vị sử dụng lao động, tiến hành xử phạt 05 đơn vị với số tiền thu được 193 triệu đồng. Phối hợp liên ngành Tổ thu nợ, đã thành lập 03 đoàn Thanh tra, tiến hành thanh tra tại 81 đơn vị nợ tiền BHXH, BHYT, BHTN từ 500 triệu đồng trở lên và thời gian nợ trên 06 tháng với tổng số tiền nợ là 202,6 tỷ đồng, sau Thanh tra bước đầu có 74 đơn vị nộp tiền với tổng số tiền đã thu được 70,7 tỷ đồng (đạt 34,9%). Ngoài ra, Đoàn thanh tra liên ngành đã lập biên bản và ra quyết định xử phạt vi phạm hành chính

(theo ND 95/2013/ND-CP của CP) do chậm đóng BHXH bắt buộc và BHYTN đối với 03 đơn vị với số tiền 182.750.000 đồng. Thực hiện lập hồ sơ và khởi kiện 95 đơn vị ra Tòa, với số tiền nợ BHXH là 97,4 tỷ đồng, bước đầu thu được gần 4 tỷ đồng.

BHXH Thành phố hướng dẫn và rà soát số liệu phối hợp với các đơn vị đóng BHXH trên địa bàn để gia hạn thẻ BHYT hàng năm kịp thời và chính xác... Công tác cấp sổ BHXH và thẻ BHYT hết sức được chú trọng, cùng với đối tượng tham gia BHXH, đối tượng tham gia BHYT được mở rộng, đến nay có khoảng hơn 6 triệu người tham gia BHYT, chiếm trên 80% dân số Thành phố Hà Nội.

** Công tác chi trả BHXH, BHYT*

Công tác giải quyết chế độ, chính sách BHXH, BHYT cũng đạt nhiều kết quả quan trọng. Từ năm 2016 đến nay, BHXH TP đã giải quyết kịp thời, đúng chế độ cho 329.463 người hưởng BHXH thường xuyên, trong đó 109.813 người hưởng chế độ hưu trí; giải quyết chế độ trợ cấp một lần cho 219.650 người, ốm đau, thai sản, dưỡng sức, phục hồi sức khỏe cho 2.407.277 lượt người.

Thành phố Hà Nội là nơi có số đối tượng hưởng lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng lớn nhất cả nước với trên 500.000 người. Đối tượng thụ hưởng chính sách rất đa dạng và nhạy cảm, trong đó có nhiều cán bộ trung, cao cấp trong các cơ quan Đảng và Nhà nước, lực lượng vũ trang, nhiều cán bộ lão thành Cách mạng, người có công ... Nhưng trong các năm qua, được sự quan tâm lãnh đạo của các cấp ủy Đảng, chính quyền từ Thành phố, các quận huyện, thị xã thị trấn và sự chỉ đạo trực tiếp của BHXH Việt Nam, BHXH Thành phố Hà Nội đã thực hiện tốt nhiệm vụ chi trả lương hưu và trợ cấp BHXH hàng tháng kịp thời, đầy đủ, đến tận tay đối tượng trước ngày 10 hàng tháng, đảm bảo an toàn, chính xác với số tiền chi trả trung bình hiện nay khoảng gần 2000 tỷ đồng/tháng.

Bên cạnh đó, để đảm bảo quyền lợi cho người tham gia BHYT trên địa bàn, BHXH Thành phố tổ chức tốt công tác ký hợp đồng và giám sát việc thực hiện hợp đồng khám chữa bệnh BHYT với trên 200 cơ sở khám chữa bệnh. Bố trí đội ngũ cán bộ giám định tại các cơ sở khám chữa bệnh hợp lý, phối hợp chặt chẽ với Sở y tế, các cơ sở khám chữa bệnh, tổ chức tốt việc hướng dẫn và giải quyết chế độ khám chữa bệnh cho người có thẻ BHYT. BHXH Thành phố luôn chú trọng tới công tác đảm bảo quyền lợi cho người có thẻ BHYT trên địa bàn tại 205 cơ sở KCB (177 cơ sở KCB Nhà nước, 28 cơ sở KCB tư nhân) và 577 trạm y tế xã, phường cũng như bệnh nhân của các tỉnh khác đến khám và điều trị tại Hà Nội.

Hàng chục nghìn lượt bệnh nhân khám, điều trị các bệnh hiểm nghèo có chi phí hàng chục triệu đồng đã được cơ quan BHXH đảm bảo chi trả.

** Công tác quản lý chế độ BHXH*

Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội thực hiện cải cách thủ tục hành chính ở tất cả các khâu nghiệp vụ, tiếp nhận hồ sơ giải quyết chế độ theo quy trình “Một cửa” giảm phiền hà, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho đơn vị sử dụng lao động, đối tượng tham gia và thụ hưởng. Thực hiện xét duyệt hồ sơ cấp sổ Bảo hiểm xã hội cho người lao động theo đúng quy định, đáp ứng việc giải quyết chế độ theo sổ BHXH thay hồ sơ nhân sự. Đến nay, đã cấp được trên 2 triệu sổ BHXH cho người lao động đảm bảo thuận tiện, chính xác đúng nguyên tắc được người lao động và các đơn vị hoan nghênh.

Quan tâm giải quyết các chế độ ốm đau, thai sản, dưỡng sức phục hồi sức khỏe, tai nạn lao động – bệnh nghề nghiệp, hưu trí, tử tuất và các chế độ trợ cấp BHXH khác bảo đảm đầy đủ kịp thời đúng đối tượng. Việc giải quyết chế độ được thực hiện theo quy trình khép kín, đề cao trách nhiệm cá nhân, thể hiện được tính dân chủ công khai trong giải quyết công việc tạo điều kiện cho công chức, viên chức chủ động và chịu trách nhiệm trong khi giải quyết, đảm bảo kịp thời, đúng chế độ, quyền lợi của người tham gia BHXH, BHYT. Hàng năm chi trả trợ cấp ngắn hạn ốm đau, thai sản, dưỡng sức phục hồi sức khỏe cho hàng nghìn lượt người kịp thời, theo đúng luật định.

2.2. Thực trạng phát triển nguồn nhân lực của bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội

Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội trong những năm gần đây, đã có sự quan tâm đến công tác phát triển nguồn nhân lực, hàng năm đơn vị tiến hành đào tạo để cung cấp những kiến thức mới cho người lao động. Tuy nhiên, công tác phát triển nguồn nhân lực tại đơn vị cũng có một số hạn chế, một số nội dung còn chưa được quan tâm như đào tạo kỹ năng làm việc, nâng cao khả năng nhận thức, nâng cao động lực thúc đẩy người lao động... Để thấy rõ những mặt làm được và những hạn chế trong công tác phát triển nguồn nhân lực thời gian qua, luận văn tập trung phân tích thực trạng theo những nội dung sau:

2.2.1. Thực trạng phát triển số lượng nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

Cùng với việc mở rộng các chế độ chính sách BHXH, BHYT thì công việc của ngành BHXH tăng lên từng ngày, đòi hỏi BHXH Thành phố Hà Nội phải có một

nguồn nhân lực hợp lý và chất lượng, đáp ứng và xử lý công việc hiệu quả. Tính đến tháng 12 năm 2019 tổng số người lao động của đơn vị là 364 người. Hầu hết lao động tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội được tuyển dụng đã tốt nghiệp đại học, cao đẳng.

Nhân lực làm việc tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội được đào tạo từ nhiều chuyên ngành khác nhau như: Khối chuyên ngành kinh tế để thực hiện công tác thu, chi BHXH; khối chuyên ngành y, dược thực hiện công tác giám định BHYT nằm tại các bệnh viện; khối tài chính ngân hàng làm công tác hạch toán kế toán và đầu tư tăng trưởng quỹ BHXH; khối chuyên ngành Luật thực hiện công tác kiểm tra và giải quyết chế độ, chính sách BHXH. Sự gia tăng số lượng nguồn nhân lực của BHXH Hà Nội được thể hiện qua Bảng 2.1.

Bảng 2.1. Số lượng lao động của BHXH TP Hà Nội qua các năm

Chỉ tiêu	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	Năm 2019
Tổng số lao động (người)	314	334	350	364
Lượng tăng tuyệt đối (người)	-	20	16	10
Tốc độ tăng (%)	-	6,36	4,79	4

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Nhân lực của BHXH thành phố Hà Nội nhìn chung qua các năm tương đối ổn định, tập trung lao động làm nghiệp vụ chuyên môn. Trong những năm qua liên tục phát sinh những chính sách mới như BHXH tự nguyện, Bảo hiểm thất nghiệp và luật BHYT, các chính sách về trợ cấp mất sức, khối lượng cũng như tính chất phức tạp công việc tăng nhanh. Tuy nhiên, với số lượng tuyển mới tương đối nhiều như vậy, cùng với sự thay đổi về chính sách cũng như thực hiện thêm các chính sách mới thì BHXH Hà Nội cần phải có một kế hoạch cụ thể để tiến hành phát triển nguồn nhân lực. Chỉ có như vậy, BHXH thành phố Hà Nội mới có được một lực lượng lao động giỏi về nghiệp vụ, chuyên nghiệp trong xử lý các vấn đề phát sinh khi tiếp xúc với đối tượng đến giao dịch.

2.2.2. Thực trạng phát triển cơ cấu nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

Cơ cấu nguồn nhân lực được xem xét dưới các góc độ: Cơ cấu nguồn nhân lực theo bộ phận và cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề; cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính và cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi.

*** Cơ cấu nguồn nhân lực theo bộ phận**

Hiện nay, cơ cấu lao động theo bộ phận tại BHXH thành phố Hà Nội được xác định căn cứ vào thành phần và tỷ lệ của từng loại nhân lực theo đơn vị tổ chức trong tổng số. Trong những năm qua, BHXH thành phố Hà Nội đã chú trọng trong việc xây dựng một cơ cấu nguồn nhân lực theo bộ phận tương đối hợp lý, tỷ lệ người lao động ở các khối làm việc trọng tâm phục vụ trực tiếp cho công tác BHXH, BHYT như khối Thu BHXH, BHYT, Kế hoạch tài chính, Chế độ BHXH, Sổ, thẻ, Giám định BHYT, chiếm phần lớn trong tổng thể, đáp ứng được nhu cầu phát triển, thực hiện nhiệm vụ thu BHXH, BHYT giải quyết các chính sách xã hội trên địa bàn thành phố. Tuy nhiên vẫn có một số hạn chế mà đơn vị cần khắc phục. Tìm hiểu cụ thể hơn về cơ cấu nguồn nhân lực theo bộ phận tại BHXH thành phố Hà Nội được thể hiện ở Bảng 2.2

**Bảng 2.2. Cơ cấu lao động theo bộ phận của BHXH Hà Nội
giai đoạn 2016 - 2019**

STT	Khối làm việc	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
1	Thu BHXH	38	12,10	39	11,68	25	7,14	26	7,14
2	Chế độ BHXH	39	12,42	38	11,38	37	10,57	37	10,16
3	Cấp sổ, thẻ	27	8,6	26	7,78	26	7,43	26	7,14
4	Kiểm tra	17	5,41	17	5,09	17	4,86	17	4,67
5	Giám định BHYT	109	34,71	113	33,83	123	35,14	136	37,36
6	Tiếp nhận & Quản lý hồ sơ	26	8,28	29	8,68	30	8,57	31	8,52
7	Kế hoạch Tài chính	17	5,41	20	5,99	21	6,00	21	5,77
8	CNTT	12	3,82	12	3,59	12	3,43	12	3,30
9	Tổ Chức cán bộ	8	2,55	10	2,99	10	2,86	11	3,02
10	Văn phòng	21	6,69	30	8,98	28	8,00	26	7,14
11	Khai Thác và Thu Nợ	-	-	-	-	16	4,57	16	4,40
12	Tuyên truyền	-	-	-	-	5	1,43	5	1,37
Tổng cộng		314	100	334	100	350	100	364	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Theo số liệu ở bảng 2.2, có thể thấy số người lao động ở công tác giám định BHYT là cao nhất ở đơn vị, cụ thể số nhân lực làm công tác giám định BHYT ở Phòng Giám định BHYT là 136 người, chiếm 37,36% năm 2019, cao nhất so với các nhân sự ở các khối khác. Thực tế cho thấy, cùng với sự phát triển của chính sách BHYT, đối tượng tham gia ngày càng tăng, quyền lợi BHYT cũng ngày càng được mở rộng và công tác giám định BHYT theo đó cũng ngày càng gặp nhiều khó

khẩn, phức tạp. Theo tính toán trung bình trên toàn quốc, nếu giám định đủ 30% tổng số hồ sơ bệnh án, thì một năm một giám định viên là bác sĩ, dược sĩ phải thực hiện giám định khoảng 63 nghìn hồ sơ, tương ứng 33,5 tỷ đồng (một ngày trung bình cần giám định 228 hồ sơ với chi phí khoảng 122 triệu đồng). Ngoài ra, giám định viên còn phải tham gia vào nhiều công việc khác.

Căn cứ vào yêu cầu thực tiễn của công việc là quản lý và tổ chức thực hiện công tác phát triển đối tượng tham gia và công tác quản lý nợ, đơn đốc thu hồi nợ BHXH, BHYT, bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) của các tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật và BHXH Việt Nam, Giám đốc BHXH thành phố Hà Nội có ban hành quyết định thành lập thêm các phòng nghiệp vụ từ 01/01/2016 như Phòng tuyên truyền, phòng khai thác và thu nợ với nòng cốt là các cán bộ tách ra từ phòng thu,... với quân số là 16 người bước đầu đảm bảo công tác thực hiện công việc theo kế hoạch mà Ban giám đốc đã đề ra

Các phòng nghiệp vụ khác về cơ bản tương đối ổn định về mặt nhân lực như phòng cấp sổ thẻ, kiểm tra, kế hoạch tài chính,... Qua các năm đều được bổ sung thêm một vài nhân lực nhằm đáp ứng được khối lượng công việc tăng lên qua từng năm.

Để biết cơ cấu nguồn nhân lực của đơn vị có thực sự được bố trí hợp lý không, cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề của đơn vị qua các năm tiếp tục được phân tích và tìm hiểu.

****Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề***

Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề là thành phần, tỷ lệ của từng loại nhân lực theo ngành nghề trong tổng số.

Để đáp ứng nhu cầu phát triển của đơn vị, thời gian qua, cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề có những sự thay đổi nhất định, tuy nhiên mức độ thay đổi không đáng kể, điều này được thể hiện ở Bảng 2.3. Nhìn chung cơ cấu nguồn nhân lực trong các ngành nghề về kinh tế như Quản trị kinh doanh, marketing, Tài chính kế toán, Quản trị hành chính công, kinh tế phát triển, Luật kinh tế, Quản trị nhân sự đáp ứng được việc thực hiện hoàn thành nhiệm vụ được giao, đảm bảo ổn định và phát triển bền vững, góp phần quan trọng đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn thành phố.

**Bảng 2.3. Cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề của BHXH thành phố
giai đoạn 2016-2019**

STT	Ngành nghề	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)	SL (người)	Tỷ lệ (%)
1	Quản trị kinh doanh, Marketing	36	11,46	37	11,08	39	11,14	40	10,99
2	Tài chính kế toán	61	19,43	62	18,56	64	18,29	64	17,58
3	Quản trị nhân sự	9	2,87	10	2,99	10	2,86	11	3,02
4	Hành chính, văn thư	22	7,01	23	6,89	24	6,86	25	6,87
5	Công nghệ thông tin	21	6,69	21	6,29	21	6,00	20	5,49
6	Tạp vụ, lái xe	14	4,46	14	4,19	14	4,00	14	3,85
7	Ngoại ngữ	4	1,27	5	1,50	5	1,43	6	1,65
8	Quản trị hành chính công, kinh tế phát triển	33	10,51	32	9,58	30	8,57	28	7,69
9	Luật kinh tế	15	4,78	20	5,99	21	6,00	21	5,77
10	Y, dược	99	31,53	110	32,93	122	34,86	135	37,09
Tổng cộng		314	100	334	100	350	100	364	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Theo Bảng 2.3, trong năm 2019 có thể nói khối ngành y dược chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng cơ cấu ngành nghề của đơn vị (37,09%), tiếp theo là ngành tài chính kế toán (17,58%), ngành quản trị kinh doanh chiếm 10,99%.

Có thể thấy cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề với tính chất đặc thù của ngành BHXH nói chung và cơ quan BHXH thành phố Hà Nội nói riêng thời gian qua về cơ bản là khá hợp lý thể hiện qua tỷ trọng người lao động được tuyển dụng và làm việc theo đúng ngành nghề đã được đào tạo. Một số ngành nghề mang tính chất đặc thù như y, dược có vai trò rất quan trọng với đơn vị đang cực kỳ thiếu hụt bởi sự tăng nhanh đối tượng và quỹ BHYT, công tác khám chữa bệnh đảm bảo quyền lợi cho người có BHYT trên địa bàn thành phố ngày càng được mở rộng. Tuy nhiên, BHXH Hà Nội lại khó thu hút được các nhân lực thuộc ngành này bởi chính sách đãi ngộ không bằng so với các đơn vị khác.

Để BHXH thành phố Hà Nội có được một cơ cấu nguồn nhân lực theo ngành nghề hoàn thiện tuyệt đối theo đúng yêu cầu công việc trong thời điểm hiện nay rất khó. Bởi bên cạnh những nguyên nhân chủ quan từ phía đơn vị thì còn rất nhiều nguyên nhân khách quan bên ngoài như sự mất cân đối giữa các ngành đào tạo ảnh hưởng đến nguồn cung lao động do chọn ngành nghề theo trào lưu, sự khan hiếm của các chuyên ngành y dược,... Đây là một vấn đề không chỉ đối với BHXH thành

phố Hà Nội mà với hầu hết các doanh nghiệp, tổ chức khác trong xã hội để có được một đội ngũ nhân lực đúng chuyên ngành và hiệu quả cao.

****Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi***

Về tuổi đời, đội ngũ nhân lực của BHXH thành phố nói chung tương đối trẻ, tập trung nhiều nhất vào lứa tuổi từ 25- 50 tuổi (chiếm tới 92,03% trong toàn bộ lực lượng cán bộ công chức viên chức của BHXH thành phố năm 2019). Độ tuổi từ 51 – 60 tuổi chỉ chiếm 7,97% (năm 2019) trong tổng số. Đội ngũ nhân lực trẻ với số lượng lớn và lại được tuyển dụng theo năm đã tạo ra một lực lượng nhân lực năng động, sức khỏe tốt và tạo tiền đề cho sự phát triển của BHXH thành phố Hà Nội.

Với một lực lượng lao động trẻ như vậy, BHXH Hà Nội rất có lợi thế trong việc phát triển nguồn nhân lực tại đơn vị mình, họ sẽ tiếp thu kiến thức nhanh chóng và vận dụng vào công việc hiệu quả. Điều này thể hiện ở bảng 2.4.

**Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo độ tuổi tính đến năm 2019
của BHXH Thành phố Hà Nội**

(ĐVT: Người)

STT	Độ tuổi	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1	Từ 25 – 30 tuổi	98	26.92
2	Từ 31 – 50 tuổi	237	65.11
3	Từ 51 – 60 tuổi	29	7.97

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

****Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính***

Từ năm 2016 đến năm 2019, tỷ lệ nhân lực nữ luôn cao nhiều hơn so với nam giới. Tỷ lệ nữ giới thường chiếm đa số so với nam giới trong lực lượng nhân lực của BHXH Thành phố. Năm 2016, Văn phòng BHXH thành phố có 314 nhân lực, trong đó có 97 nhân lực là nam giới và 217 nhân lực là nữ giới. Năm 2017 nhân lực nam giới tăng lên 120 người và 214 nhân lực là nữ giới. Năm 2018 nhân lực nam giới là 117 người và 233 nhân lực là nữ giới. Năm 2019 nhân lực nam giới là 111 người và 253 nhân lực là nữ giới. Tỷ lệ giới tính như trên phản ánh đầy đủ tính chất công việc của ngành BHXH, đây là công việc không đòi hỏi nhiều lao động chân tay, mà yêu cầu tính kiên nhẫn, cẩn thận và khả năng giao tiếp tốt. Điều này phù hợp hơn với tính cách và năng lực của nhân lực nữ. Tuy nhiên, số lượng nhân lực nữ trẻ chiếm tỷ lệ lớn trong toàn thành phố cũng gây khó khăn trong việc bố trí nhân lực trong thời kỳ thai sản.

**Bảng 2.5. Cơ cấu nhân lực của BHXH thành phố Hà Nội
theo giới tính năm 2016 - 2019**

Năm	Tổng số người	Giới tính			
		Nam (người)	Tỷ lệ (%)	Nữ (người)	Tỷ lệ (%)
2016	314	97	30,89	217	69,11
2017	334	120	35,92	214	64,08
2018	350	117	33,42	233	66,58
2019	364	111	30,49	253	69,51

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

2.2.3. Thực trạng phát triển chất lượng nguồn nhân lực

* Trình độ chuyên môn: nguồn nhân lực đã qua đào tạo tại BHXH thành phố Hà Nội là một trong các tiêu chí phản ánh chất lượng nguồn nhân lực. Đây là một trong những vấn đề cơ bản nhất khi xem xét, đánh giá nguồn nhân lực của một tổ chức. Ở BHXH thành phố Hà Nội, cơ cấu này được ước lượng theo tỷ lệ nguồn nhân lực giữa các bậc: Sau đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp chuyên nghiệp, sơ cấp nghề và lao động phổ thông.

Cùng với sự thi hành Luật BHXH, BHYT, các chính sách chế độ xã hội được hoàn thiện, tính chất công việc ngành BHXH ngày càng phức tạp đòi hỏi trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nguồn nhân lực cũng phải hợp lý, đáp ứng được yêu cầu công việc của tổ chức. Từ đó, cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ đào tạo cần chuyển dịch theo hướng hợp lý và tiến bộ, nghĩa là trình độ của đội ngũ nhân lực phải đáp ứng được yêu cầu công việc, trình độ phát triển của tổ chức.

Trong những năm qua để đáp ứng nhu cầu công việc, nguồn nhân lực tại BHXH thành phố Hà Nội không những gia tăng về mặt số lượng mà còn được nâng cao về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, điều này được thể hiện qua số liệu ở bảng 2.6.

Bảng 2.6. Nguồn nhân lực theo trình độ đào tạo giai đoạn 2016-2019

ĐVT:Người

Trình độ đào tạo	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
	LĐ	%	LĐ	%	LĐ	%	LĐ	%
Sau đại học	42	13.38	49	14.67	52	14.86	56	15.38
Đại học	235	74.84	252	75.45	268	76.57	281	77.20
Cao đẳng	11	3.5	10	2.99	8	2.29	6	1.65
Trung cấp	12	3.82	9	2.69	8	2.29	7	1.92
Sơ cấp nghề	1	0.32	1	0.30	1	0.29	1	0.27
Lao động phổ thông	13	4.14	13	3.89	13	3.71	13	3.57
Tổng số	314	100	334	100	350	100	364	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXXH thành phố Hà Nội)

Từ số liệu bảng 2.6 ta thấy, trong các năm qua, số lượng nguồn nhân lực có trình độ đại học chiếm số lượng cao nhất trong tổng số nguồn nhân lực. Trong năm 2014, tổng số 314 người lao động thì có đến 235 người có trình độ đại học. Số lượng nguồn nhân lực có trình độ đại học năm 2016, 2017 và 2018 lần lượt là 252, 268 và 281 người. Có thể thấy việc nâng cao trình độ chuyên môn của người lao động được thể hiện khá rõ, thể hiện qua số lao động có trình độ sau đại học và đại học tăng qua các năm, vào năm 2019 BHXXH thành phố Hà Nội có 42 lao động có trình độ sau đại học thì đến năm 2019 số lượng lao động có trình độ sau đại học, bác sỹ chuyên khoa I,II là 56 người.

Cùng với đó là số lượng nguồn nhân lực có trình độ cao đẳng và trung cấp chuyên nghiệp có xu hướng ngày càng giảm do việc nâng cao trình độ chuyên môn của người lao động, số lượng nguồn nhân lực thuộc hai nhóm trình độ trên có số lượng khá thấp trong tổng người lao động, vào năm 2019 có 07 lao động có trình độ trung cấp, số viên chức có trình độ cao đẳng chỉ có 06 người trong tổng số 364 lao động toàn cơ quan. Người lao động có trình độ sơ cấp nghề và lao động phổ thông có số lượng là 14 người, những lao động này hầu hết thuộc khối hành chính, đảm trách các công việc như lái xe, bảo vệ, tạp vụ.

Nhìn chung, thời gian qua, để đáp ứng tình hình thực nhiệm công tác BHXXH, BHYT trên địa bàn thành phố, trình độ chuyên môn của nhân viên nguồn nhân lực tại BHXXH thành phố Hà Nội có chất lượng khá cao, tỷ lệ lao động có trình độ đại

học và sau đại học trở lên có xu hướng gia tăng qua các năm từ năm 2016 đến năm 2019,

Cũng từ bảng 2.6 có thể thấy cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ chuyên môn thay đổi tương đối ổn định theo xu hướng tăng về trình độ chuyên môn đại học và sau đại học để đáp ứng yêu cầu công việc. Vào năm 2016 tỷ lệ lao động có trình độ sau đại học là 13.38%, thì đến năm 2019 tỷ trọng lao động có trình độ sau đại học là 15.38%. Tỷ lệ lao động có trình độ đại học luôn tăng dần qua các năm từ 2016 – 2019 trong tổng số lao động toàn cơ quan, năm 2019 đạt gần 80% .Số lượng nguồn nhân lực có trình độ sơ cấp nghề, giữ tỷ lệ ổn định trong tổng thể qua các năm, vào năm 2019 chiếm 0.27 % trên tổng số. Tỷ lệ người lao động là lao động phổ thông cũng giảm dần qua các năm, năm 2019 chỉ chiếm 3.57%.

Bảng 2.7. Cơ cấu trình độ chuyên môn của người lao động theo từng khối chức năng tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019

Đơn vị	Số lượng	Đúng ngành nghề đào tạo	Không đúng ngành nghề đào tạo	Đã được đào tạo nghiệp vụ liên quan trực tiếp đến công việc(%)
Khối Thu BHXH	26	26	0	100
Khối Chế độ BHXH	37	37	0	100
Khối Cấp sổ, thẻ	26	25	1	100
Kiểm tra	17	17	0	100
Giám định BHYT	136	135	1	100
Tiếp nhận- Q.lý hồ sơ	31	30	1	100
KH- Tài chính	21	21	0	100
CN TT	12	12	0	100
Tổ chức cán bộ	11	11	0	100
Văn Phòng	26	13	13	100
KKhai Thác Thu nợ	16	16	0	100
Tuyên truyền	5	5	0	100
Tổng	364	348	16	100

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Qua bảng 2.7 chúng ta có thể thấy về cơ bản, đội ngũ nhân lực của Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội được tuyển dụng đúng ngành nghề chuyên môn đã được đào tạo, chủ yếu từ các khối kinh tế, luật, y dược

Khối văn phòng có đặc thù riêng là khối phục vụ vì vậy số lượng người làm trái ngành là nhiều nhất, rơi vào đội ngũ lao công, bảo vệ, lái xe, tạp vụ

Để tìm hiểu thực trạng mối quan hệ giữa nội dung đào tạo với khả năng đáp ứng công việc NNL theo khối chức năng tại BHXH thành phố Hà Nội, tác giả đã tiến hành khảo sát bằng phiếu điều tra người lao động hiện đang công tác tại đơn vị. Người lao động được đề nghị đánh giá khả năng mức độ quan trọng của các chương trình đào tạo nghiệp vụ vào thực tế công việc ở 4 mức từ rất không quan trọng đến rất quan trọng. Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội khi đánh giá mối quan hệ giữa nội dung đào tạo với khả năng đáp ứng công việc nguồn nhân lực theo phòng chức năng thể hiện ở Bảng 2.8.

Bảng 2.8. Mối quan hệ giữa nội dung đào tạo với khả năng đáp ứng công việc NNL theo khối chức năng

ĐVT: %

Khối chức năng	Mức độ quan trọng			
	Rất quan trọng	Quan trọng	Không quan trọng	Rất không quan trọng
Khối Thu BHXH	34,2	50,0	10,5	5,3
Khối Chế độ BHXH	25,0	43,8	12,5	18,8
Khối Cấp sổ, thẻ	28,6	35,7	21,4	14,3
Khối Kiểm tra	-	100	-	-
Khối Giám định BHYT	27,8	61,1	11,1	-
Khối Tiếp nhận & Quản lý hồ sơ	62,5	37,5	-	-
Khối Kế hoạch & Tài chính	77,8	22,2	-	-
Khối CNTT	62,5	37,5	-	-
Khối Tổ chức, hành chính	27,8	61,1	11,1	-
Tổng cộng	100	100	100	100

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Có thể thấy hầu hết người lao động các khối chức năng (70% trở lên) đều cho rằng các nội dung đào tạo quan trọng và rất quan trọng với khả năng đáp ứng công việc. Tỷ lệ người lao động ở khối Chế độ BHXH, Cấp Sổ, thẻ và Thu chưa đánh giá cao việc ứng dụng nội dung được đào tạo vào công việc BHXH chiếm tỷ lệ cao nhất. Nguyên nhân người lao động ở các khối này đánh giá thấp khả năng đáp ứng công việc của các chương trình đào tạo là do công việc của các khối này tính chất phức tạp và thường có phát sinh nghiệp vụ của các mà nội dung đào tạo khó bao quát không đáp ứng được.

Để tìm hiểu về thực trạng mức độ đáp ứng về trình độ chuyên môn nghiệp vụ tại BHXH thành phố Hà Nội, tác giả đã tiến hành khảo sát bằng phiếu điều tra người lao động hiện đang công tác tại đơn vị. Các thành tố của trình độ chuyên môn nghiệp vụ được chi tiết hóa trong bảng câu hỏi thành ba tiêu chí đánh giá và được đo lường ở năm mức độ từ rất yếu đến rất tốt. Người lao động được đề nghị cho điểm khả năng đáp ứng theo từng mức. Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội khi đánh giá về trình độ chuyên môn nghiệp vụ thể hiện ở Bảng 2.9. Kết quả này cho thấy người lao động đánh giá khả năng thực hành chuyên môn nghiệp vụ của mình khá cao, trong khi khả năng hiểu biết về môi trường hoạt động của ngành lại thấp. Như vậy có thể nhận thấy khả năng đáp ứng công việc của người lao động ở ngành BHXH chỉ ở mức trung bình, phần lớn chỉ giải quyết nghiệp vụ công việc, hạn chế ở kiến thức thực tế và các kiến thức mang tính bao quát.

Bảng 2.9. Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về trình độ chuyên môn nghiệp vụ

DVT: %

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đáp ứng					Tổng
	Rất yếu	Yếu	Bình thường	Tốt	Rất tốt	
Khả năng thực hành chuyên môn nghiệp vụ	0	0	25,5	54,3	20,2	100
Hiểu biết về môi trường hoạt động của tổ chức	0	10,1	66,5	20,9	2,5	100
Hiểu biết về kiến thức vĩ mô (xã hội, chính trị, pháp luật...)	0	9,7	53,2	25,6	11,5	100

(Nguồn: Kết quả điều tra, khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Kết quả đánh giá về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng từng mức được chia cụ thể theo từng tiêu chí một. Nhìn vào kết quả của tiêu chí *Khả năng thực hành chuyên môn nghiệp vụ* cho thấy có 25,5% đội ngũ lao động trong đơn vị đáp ứng ở mức trung bình các yêu cầu chuyên môn, 54,3% đội ngũ đáp ứng ở mức tốt các yêu cầu công việc, 20,6% đội ngũ lao động đáp ứng rất tốt yêu cầu công việc, 0% đội ngũ lao động đáp ứng yếu và rất yếu. Như vậy, có thể thấy khả năng thực hành chuyên môn, nghiệp vụ được người lao động đánh giá khá cao. Với tiêu chí *Hiểu biết về kiến thức vĩ mô* thì người lao động cũng đánh giá khá tốt. Tuy nhiên, tiêu chí *Hiểu biết về môi trường hoạt động của tổ chức* được đánh giá có phần thấp hơn, 10,1% người lao động đáp ứng yếu. Có thể thấy trong các tiêu chí đánh giá về chuyên môn, nghiệp vụ thì tiêu chí *Hiểu biết về môi trường hoạt động của tổ chức*

là tiêu chí mà người lao động đáp ứng kém nhất. Như vậy, có thể thấy bản thân người lao động đánh giá mức độ đáp ứng về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với công việc của mình ở mức trung bình khá, thể hiện ở giá trị trung bình 3,5 trong thang điểm từ 1 đến 5.

Theo đánh giá của tổ chức về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của nguồn nhân lực thì hầu hết cán bộ viên chức đều tốt nghiệp các cơ sở đào tạo đại học trong nước, đáp ứng được yêu cầu về trình độ bằng cấp. Tuy nhiên theo phân tích và đánh giá của tổ chức về nguồn nhân lực thích hợp và đáp ứng được yêu cầu công việc tại các đơn vị chỉ nằm ở mức độ vừa phải, trong phạm vi 60% đến 80%.

Bên cạnh đó, đội ngũ nguồn nhân lực thiếu kiến thức chuyên môn liên quan đến kiến thức thực tế và hạn chế ở kiến thức chuyên sâu, nhân viên mới tuyển dụng biết rất hạn chế.

Trong những năm qua, BHXH thành phố Hà Nội đã có nhiều phương pháp và chính sách để tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên tham gia các khóa học đào tạo ngắn hạn và dài hạn nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ như:

- *Đào tạo trong công việc:*

+ Hướng dẫn, kèm cặp: nhân viên mới được một người làm cùng bộ phận, có kinh nghiệm hướng dẫn trực tiếp. Thông qua quá trình đào tạo, người hướng dẫn sẽ đánh giá xem nhân viên mới có thể đáp ứng được yêu cầu công việc hay không, phân tích những ưu và khuyết điểm của họ để kiến nghị bố trí công việc cho phù hợp với khả năng và tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình đào tạo sau này.

Với hình thức hướng dẫn, kèm cặp tại nơi làm việc, cơ quan rất ít tốn chi phí đầu tư cho việc phòng học, đội ngũ giáo viên nhưng lại đào tạo được nhiều người cùng một lúc, người học nắm bắt nhanh các vấn đề thực tế và có kết quả đào tạo nhanh chóng. Tuy nhiên, hình thức này cũng khiến một số nhân viên mới khó tiếp thu bởi trình độ khả năng sư phạm của người hướng dẫn, dễ bị lặp theo những khuyết điểm, sai sót của người hướng dẫn, không tạo được môi trường sáng tạo cho người mới; đặc biệt là không nắm bắt được những quy định mới, không ngừng được điều chỉnh đối với ngành bảo hiểm xã hội để phù hợp với điều kiện kinh tế xã hội.

+ *Luân phiên thay đổi công việc:*

Việc tổ chức luân phiên thay đổi công việc được thực hiện tuy nhiên còn dè dặt và áp dụng không đồng đều giữa các phòng chuyên môn bởi lãnh đạo đơn vị sợ rằng CBVC sẽ gặp trở ngại và mất thời gian để làm quen, đào tạo lại. Vì vậy, luân phiên thay đổi công việc thường diễn ra giữa BHXH quận, huyện và BHXH thành phố. Vì

một số nội dung, nhiệm vụ này có quan hệ với nhau, tạo điều kiện cho CBVC được luân chuyển dễ dàng tiếp cận công việc.

+ Tổ chức các khóa học nghiệp vụ ngắn hạn:

Các khóa học ngắn hạn, được tổ chức bởi chính các phòng chức năng để giúp CBVC bổ sung các kiến thức mới trong nghiệp vụ, giải quyết các vấn đề vướng mắc trong công việc. Thông qua các khóa học này, các viên chức có điều kiện cập nhật kiến thức chuyên môn, chia sẻ kinh nghiệm trong công việc, thời gian của các khóa học nghiệp vụ này thường chỉ từ 1-2 ngày.

- *Đào tạo ngoài nơi làm việc*

+ Đào tạo ngắn hạn tại trường nghiệp vụ BHXH Việt Nam

Các cán bộ quản lý, kế toán trưởng, các viên chức mới vào ngành sẽ được triệu tập học các khóa học ngắn hạn, thường có thời gian dưới 1 tuần để bổ sung các kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ của ngành. Trường đào tạo nghiệp vụ ngành BHXH được thành lập năm 2013, thường tổ chức các khóa học theo chuyên đề như kế toán tài chính, quản lý chung, kiến thức chung với các giảng viên chuyên nghiệp, giáo trình được biên soạn kỹ lưỡng, bao quát, các học viên được cấp chứng chỉ đào tạo sau khi hoàn thành các khóa học.

+ Đào tạo dài hạn tại các trung tâm đào tạo chuyên nghiệp

Cán bộ viên chức đủ điều kiện về thời gian công tác, vị trí chức vụ sẽ được cử đi đào tạo chuyên môn dài hạn tại các trung tâm đào tạo chuyên nghiệp như trường chính trị, trường đại học. Theo phương pháp này thì các học viên tiếp thu kiến thức dễ dàng và có hệ thống hơn nhưng lại đòi hỏi chi phí đào tạo lớn hơn và tốn nhiều thời gian, có phần ảnh hưởng đến công việc mà CBVC đang đảm nhiệm, nên số lượng CBVC được cử đi đào tạo theo phương pháp này có phần hạn chế, chủ yếu hình thức đào tạo này dành cho các cán bộ quản lý và trong dự nguồn.

**** Nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của người lao động***

Để nâng cao năng lực của đội ngũ nguồn nhân lực, ngoài việc tăng cường trình độ chuyên môn, nghiệp vụ thì một yếu tố có vai trò quan trọng nữa đó là cải thiện kỹ năng cho cán bộ nhân viên.

Trong quá trình đào tạo cán bộ nhân viên, nội dung kiến thức thường được tập trung vào định hướng công việc, chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị, quản lý Nhà nước. Các kỹ năng trong công việc như tin học, kỹ năng trong xử lý tình huống như giao tiếp, đàm phán, giải quyết công việc ít được chú trọng nên không phát huy được khả năng của người lao động, sự sáng tạo trong công việc còn hạn chế.

Tìm hiểu thực trạng về mức độ đáp ứng các kỹ năng cần thiết của người lao động với công việc tại BHXH TP Hà Nội, các thành tố của kỹ năng được chi tiết hóa trong bảng câu hỏi thành 8 tiêu chí và được đo lường ở 5 mức từ rất kém đến rất tốt. Kết quả khảo sát nhân viên BHXH TP Hà Nội về mức độ đáp ứng kỹ năng đối với công việc được biểu hiện ở được tổng hợp ở bảng 2.10

Bảng 2.10. Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về kỹ năng lao động

ĐVT: %

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đáp ứng					Tổng
	Rất yếu	Yếu	Bình thường	Tốt	Rất tốt	
Kỹ năng giải quyết tình huống công việc thực tế	0	2,5	34,6	47,8	15,1	100
Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên	0	1,1	51,3	37,5	10,1	100
Kỹ năng làm việc độc lập	0	0	30,3	60,5	9,2	100
Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc của mình	0	2,3	56,3	38,6	2,8	100
Kỹ năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn	0	3,6	52	33,8	10,6	100
Kỹ năng tiếp thu, lắng nghe các góp ý	0	2,5	45,6	33,7	18,2	100
Kỹ năng bày tỏ ý kiến, quan điểm cá nhân	2,9	16,8	33,8	22,3	24,2	100
Kỹ năng đàm phán	1,5	15,6	34,5	32,4	16	100

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Kết quả đánh giá về kỹ năng đáp ứng từng mức được chia cụ thể theo từng tiêu chí một. Có thể thấy bản thân người lao động đánh giá mức độ đáp ứng kỹ năng với công việc mình ở mức độ trung bình-khá, thể hiện ở giá trị trung bình khoảng 3,6.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy trong các tiêu chí đánh giá về mức độ đáp ứng kỹ năng của người lao động trong đơn vị thì tiêu chí thì tiêu chí *Kỹ năng làm việc độc lập* và *Kỹ năng giải quyết tình huống công việc thực tế* là những tiêu chí mà người lao động đánh giá đáp ứng cao hơn so với các kỹ năng khác. Trong đó, tiêu chí *Kỹ năng làm việc độc lập* được người lao động đánh giá cao nhất, mức độ *đáp ứng tốt và rất tốt* lên đến 70,1%; 30,3% đội ngũ lao động đáp ứng ở *mức trung bình*, không có lao động *đáp ứng yếu và rất yếu*. *Kỹ năng làm việc độc lập* được đánh giá đáp ứng tốt có thể giải thích là đặc thù công việc ngành BHXH chủ yếu làm việc độc lập, các nhiệm vụ công việc chủ yếu là độc lập, từng cá nhân, ít các

nhiệm vụ yêu cầu làm việc nhóm, vì vậy, kỹ năng làm việc độc lập được các CBVC đáp ứng khá tốt.

Theo đánh giá của người lao động, một số kỹ năng còn hạn chế như: kỹ năng trình bày quan điểm cá nhân (19,7% đội ngũ nhân viên đánh giá đáp ứng yếu và rất yếu kỹ năng này), khả năng đàm phán (17,1% đội ngũ nhân viên đánh giá đáp ứng yếu và rất yếu).

Theo đánh giá của tổ chức về mức độ đáp ứng các kỹ năng cần thiết thì đội ngũ nguồn nhân lực của đơn vị chưa đáp ứng được so với yêu cầu công việc, chủ yếu nằm ở phạm vi từ trung bình đến khá (50-60%), đặc biệt còn yếu kém trong một số kỹ năng như kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên, kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc, kỹ năng bày tỏ quan điểm, ý kiến cá nhân.

*** Nâng cao nhận thức của người lao động**

Để nâng cao năng lực của đội ngũ nguồn nhân lực, ngoài việc tăng cường trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và các kỹ năng thì một yếu tố có vai trò quan trọng nữa đó là nâng cao nhận thức cho cán bộ nhân viên. Nhận thức đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra tính tích cực, nâng cao năng suất và hiệu quả lao động.

Để tìm hiểu thực trạng về nhận thức của người lao động với công việc, tác giả tiến hành khảo sát bằng phiếu điều tra đối với người lao động hiện đang công tác tại BHXH thành phố Hà Nội với các thành tố của nhận thức được chi tiết hóa trong bảng câu hỏi bằng 6 tiêu chí và được đo lường ở 5 mức từ rất kém đến rất tốt. Người lao động được đề nghị đánh giá khả năng đáp ứng của mình ở từng mức. Kết quả tổng hợp khảo sát nhân viên BHXH thành phố Hà Nội về nhận thức với công việc của bản thân được thể hiện ở bảng 2.11

Bảng 2.11. Kết quả khảo sát nhân viên Bảo hiểm xã hội TP Hà Nội về nhận thức lao động

ĐVT: %

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đáp ứng					Tổng
	Rất yếu	Yếu	Bình thường	Tốt	Rất tốt	
Khả năng chịu áp lực công việc	0	4,5	57,8	24,6	13,1	100
Khả năng thích nghi và điều chỉnh	0	4,3	76,3	15,4	4	100
Nhiệt tình trong công việc	0	1,4	9	76,3	13,3	100
Thái độ tích cực đóng góp cho tổ chức	0	1,5	43,4	37,5	17,6	100
Tuân thủ kỷ luật lao động	0	1,3	23,1	54,2	21,4	100

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Từ kết quả khảo sát tại đơn vị, có thể thấy các tiêu chí về nhận thức được người lao động đánh giá ở mức độ khá, chủ yếu tập trung trong thang điểm từ 1 đến 5 mà người lao động tự đánh giá mình, thể hiện ở giá trị 3,6.

Kết quả khảo sát cho thấy trong các tiêu chí đánh giá về mức độ đáp ứng nhận thức của người lao động trong đơn vị, tiêu chí nhiệt tình trong công việc (89,6% đội ngũ nhân viên đánh giá đáp ứng tốt và rất tốt), và tiêu chí tuân thủ kỷ luật lao động (75,6% đội ngũ nhân viên đánh giá đáp ứng tốt và rất tốt), là những tiêu chí người lao động đáp ứng tốt nhất.

Bên cạnh đó, các tiêu chí về khả năng thích nghi và điều chỉnh được đánh giá đáp ứng thấp nhất. Kết quả khảo sát cho thấy chỉ 19,4% người lao động đáp ứng tốt và rất tốt khả năng, 76,3% đội ngũ lao động đáp ứng ở mức trung bình và 4,3% đáp ứng ở mức yếu.

Như vậy có thể đánh giá nguồn nhân lực, so với mức độ đáp ứng về chuyên môn nghiệp vụ thì khả năng nhận thức có mức độ đáp ứng cao hơn. Tuy nhiên, theo đánh giá của đơn vị thì đội ngũ nguồn nhân lực còn thiếu tác phong làm việc chuyên nghiệp, tinh thần trách nhiệm chưa cao, tính tự giác, khả năng chịu áp lực và tính thích ứng cũng chưa tốt.

Qua tổng hợp đánh giá thực tế thực trạng phát triển nguồn nhân lực từ phía tổ chức cũng như phía người lao động, có thể thấy những tiêu chí đánh giá có sự chênh lệch nhau và tương đối khác biệt theo mỗi đối tượng đánh giá. Bảng 2.12 dưới đây trình bày ý kiến của đơn vị về mức độ đáp ứng của công việc của người lao động, ta thấy rõ thứ tự của nó không hề giống với ý kiến tự đánh giá của người lao động được trình bày trong các bảng tổng hợp trên.

Kết quả đánh giá cho thấy mức độ đáp ứng công việc của người lao động thấp hơn so với tự đánh giá của người lao động, với mức độ đáp ứng theo đánh giá của tổ chức nằm trong khoảng 3,1 trong khi mức độ đáp ứng người lao động tự đánh giá ở mức 3,6. Trong đó, tiêu chí mà người lao động đáp ứng tốt nhất theo đánh giá của tổ chức là *kỹ năng làm việc độc lập* và *tuân thủ kỷ luật lao động*, tiêu chí đáp ứng thấp nhất là *khả năng thích nghi và điều chỉnh*.

**Bảng 2.12. Tổng hợp đánh giá của tổ chức và người lao động
về mức độ đáp ứng công việc của nhân viên**

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đáp ứng trung bình theo đánh giá đơn vị	Mức độ đáp ứng trung bình theo đánh giá NLĐ
Khả năng thực hành CMNV	3,5	4,0
Hiểu biết môi trường hoạt động tổ chức	3,1	3,2
Hiểu biết về kiến thức vĩ mô (xã hội, chính trị, pháp luật...)	2,9	3,4
Kỹ năng giải quyết tình huống công việc thực tế	3,3	3,8
Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên	3,6	3,6
Kỹ năng làm việc độc lập	3,7	3,8
Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc	3,0	3,4
Kỹ năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn	3,3	3,7
Kỹ năng tiếp thu, lắng nghe các góp ý	3,4	3,7
Kỹ năng bày tỏ ý kiến, quan điểm cá nhân	2,9	3,5
Kỹ năng đàm phán	3,1	3,5
Khả năng chịu áp lực công việc	3,1	3,5
Khả năng tham gia các hoạt động xã hội	3,4	3,5
Khả năng thích nghi và điều chỉnh	2,8	3,2
Nhiệt tình trong công việc	3,2	4,0
Thái độ tích cực đóng góp cho tổ chức	3,5	3,7
Tuân thủ kỷ luật lao động	3,7	4,0

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Để thấy rõ hơn vấn đề này, tác giả đã tiến hành điều tra ý kiến của tổ chức và tổng hợp ý kiến của người lao động được trình bày xếp loại theo thứ tự tốt nhất của các thành tố năng lực thông qua bảng 2.13.

Bảng 2.13. Xếp loại tiêu chí mức độ đáp ứng công việc

Tiêu chí đánh giá	Thứ tự tiêu	
	Ý kiến đơn vị	Ý kiến NLĐ
Khả năng thực hành CMNV	2	1
Hiểu biết môi trường hoạt động tổ chức	4	2
Hiểu biết về kiến thức vĩ mô (xã hội, chính trị, pháp luật...)	10	3
Kỹ năng giải quyết tình huống công việc thực tế	1	4
Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên	8	5
Kỹ năng làm việc độc lập	5	6
Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc	6	7
Kỹ năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn	9	8
Kỹ năng tiếp thu, lắng nghe các góp ý	3	9
Kỹ năng bày tỏ ý kiến, quan điểm cá nhân	7	10
Kỹ năng đàm phán	12	11
Khả năng chịu áp lực công việc	13	12
Khả năng tham gia các hoạt động xã hội	16	13
Khả năng thích nghi và điều chỉnh	14	14
Nhiệt tình trong công việc	15	15
Thái độ tích cực đóng góp cho tổ chức	11	16
Tuân thủ kỷ luật lao động	17	17

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Từ bảng 2.13 cho thấy, trong số 16 tiêu chí đánh giá có 3 tiêu chí mà ý kiến của đơn vị và ý kiến của người lao động là giống nhau. Đó là các tiêu chí về *Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc* (Cùng xếp vị trí 14 về mức độ đáp ứng tốt); *Hiểu biết về kiến thức vĩ mô (xã hội, chính trị, pháp luật...)* (Cùng xếp vị trí 15 về mức độ đáp ứng tốt) và *Khả năng thích nghi và điều chỉnh* (Cùng xếp vị trí 14- vị trí cuối cùng về mức độ đáp ứng tốt). Như vậy có thể thấy, đây là tiêu chí kém đã được sự thừa nhận cả người lao động lẫn đơn vị. Ngoài ra, các tiêu chí như *Tuân thủ kỷ luật lao động*, *thái độ tích cực đóng góp cho tổ chức*, *kỹ năng tiếp thu, lắng nghe các góp ý*, *kỹ năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn*, *kỹ năng đàm phán*, *khả năng chịu áp lực công việc* cũng nhận được mức thừa nhận tương đối tương đồng giữa tổ chức và bản thân người lao động.

Ngược lại, ý kiến đánh giá của người lao động tự nhận xét và đơn vị đánh giá về mức độ đáp ứng công việc là rất khác nhau ở các tiêu chí như *Nhiệt tình trong công việc, Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên, Hiểu biết môi trường hoạt động tổ chức*. Ở tiêu chí *Nhiệt tình trong công việc* người lao động cho rằng mình đáp ứng khá tốt, vị trí của tiêu chí này là 3 trong 17 tiêu chí thì đơn vị lại đánh giá tiêu chí này ở vị trí rất thấp xếp thứ 10.

Nhìn chung, kết quả khảo sát cho thấy mức độ đáp ứng công việc của nguồn nhân lực trong đơn vị chỉ đạt mức độ trung bình. Có thể thấy, có sự khác nhau trong việc đánh giá mức độ đáp ứng công việc giữa tổ chức và bản thân người lao động về từng khả năng, nếu ở mức độ đáp ứng về trình độ chuyên môn nghiệp vụ các ý kiến đánh giá của người lao động và đơn vị tương đối thống nhất thì ở đánh giá về mức độ đáp ứng về kỹ năng và nhận thức của cán bộ viên chức lại có sự khác biệt khá rõ. Điều này cho thấy mức độ đáp ứng hiện tại của nguồn nhân lực hiện tại về kỹ năng làm việc và nhận thức lao động chưa đạt được mức yêu cầu của tổ chức.

**** Nâng cao động lực thúc đẩy người lao động***

Nâng cao động lực thúc đẩy có ý nghĩa quan trọng đối với chính bản thân người lao động cũng như đối với sự phát triển lâu dài, bền vững của tổ chức, đồng thời tạo sự gắn kết giữa đơn vị và người lao động. Nhận thức được điều đó, trong những năm qua, BHXH thành phố Hà Nội cũng đã có những chính sách, biện pháp nhằm nâng cao động lực thúc đẩy người lao động làm việc hăng say, tự nguyện hơn.

Công tác tiền lương, tiền thưởng

- Tiền lương cơ bản: Hiện tại, tiền lương cơ bản tại BHXH thành phố Hà Nội được áp dụng theo đúng quy định của Nhà nước theo đúng mức lương tối thiểu và thang lương quy định.

Mức lương = Mức lương tối thiểu chung x Hệ số lương

Thời gian chi trả hàng tháng được thực hiện đều đặn, đúng định kỳ, trước ngày 10 hàng tháng.

Cách thức trả lương: Trả lương qua thẻ thống ngân hàng và công khai bảng lương, nhờ vậy tính minh bạch được thể hiện rõ nét.

- Thưởng: BHXH thành phố Hà Nội có quy định về chế độ thưởng rõ ràng như: Thưởng thường xuyên và thưởng đột xuất.

+ Thưởng thường xuyên: Dựa vào kết quả hoàn thành kế hoạch và xếp loại thi đua khen thưởng.

+ Thưởng đột xuất: Những khoản thưởng nhằm khích lệ tinh thần cán bộ viên chức khi đạt được những thành tích xuất sắc trong việc.

Nhìn chung chế độ thưởng của BHXH thành phố Hà Nội không cao do đặc thù, quy định của ngành, tuy nhiên cũng đã tạo ra được nguồn động viên cho cán bộ nhân viên.

- Phụ cấp: BHXH thành phố Hà Nội xác định nhiều loại phụ cấp khác nhau cho cán bộ công nhân viên, tùy vào loại công việc và điều kiện công việc mà nhân viên được hưởng theo quy định của ngành. Một số phụ cấp đơn vị đang áp dụng như:

+ Phụ cấp chức vụ: áp dụng đối với Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH thành phố, các trưởng, phó phòng, Giám đốc, Phó Giám đốc BHXH quận, huyện.

+ Phụ cấp trách nhiệm, độc hại: Áp dụng cho một số bộ phận thủ quỹ, giám định y tế.

+ Phụ cấp khác: Hỗ trợ xăng xe, điện thoại, hiện vật (đường, sữa) cho bộ phận văn thư, kế toán giao dịch, sổ thẻ,...

- Phúc lợi

Các khoản phúc lợi xã hội được thực hiện theo quy định của pháp luật và điều lệ của BHXH thành phố Hà Nội.

Với 5 yếu tố được sử dụng để đánh giá lương và phúc lợi, kết quả khảo sát sự hài lòng của người lao động tại BHXH Hà Nội được trình bày ở bảng 2.14 dưới đây.

Bảng 2.14. Đánh giá của nhân viên BHXH về lương và phúc lợi

Tiêu chí đánh giá lương và phúc lợi	Mức độ hài lòng
Lương xứng đáng với trách nhiệm và đóng góp	3.52
Mức lương cạnh tranh so với thị trường lao động	3.12
Các hình thức thưởng và trợ cấp được phân phối công bằng, theo đóng góp	3.34
Chế độ lương ngoài giờ	3.73
Các khoản phụ cấp, phúc lợi	3.68

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Kết quả điều tra thể hiện ở bảng 2.14 cho thấy, người lao động cho rằng lương và phúc lợi, Các khoản thưởng, phụ cấp, phúc lợi tại đơn vị khá tốt, tuy nhiên Lương so với thị trường và tiêu chí lương và trợ cấp được phân phối công bằng vẫn chưa được tốt.

Kết quả khảo sát cho thấy trong 5 tiêu chí sử dụng để người lao động tự đánh giá thì hầu hết người lao động đều cho rằng chế độ lương bổng và phúc lợi tại đơn vị

chỉ ở mức trung bình. Tiêu chí mức lương cạnh tranh so với thị trường lao động được đánh giá ở giá trị trung bình 3,12, là tiêu chí được đánh giá thấp nhất trong các tiêu chí

*** Cơ hội đào tạo, phát triển**

Nhận thức được vai trò quan trọng của thăng tiến, học hỏi đối với sự hăng say, tích cực làm việc, BHXH thành phố Hà Nội luôn tạo điều kiện cho người lao động được học hỏi kinh nghiệm như cử đi đào tạo trong nước để cập nhật và tiếp thu kiến thức chuyên môn mới.

Với 4 yếu tố được sử dụng để đánh giá cơ hội đào tạo và phát triển, kết quả khảo sát sự hài lòng của người lao động tại BHXH thành phố Hà Nội được trình bày ở bảng 2.15 dưới đây.

Bảng 2.15. Đánh giá của nhân viên BHXH về cơ hội đào tạo và phát triển

Tiêu chí đánh giá cơ hội đào tạo và phát triển	Mức độ hài lòng
Được đào tạo kỹ năng để thực hiện công việc	3,22
Được điều kiện học tập và nâng cao kiến thức	3,66
Các chương trình đào tạo hiện nay là tương đối tốt	3,22
Cơ hội thăng tiến cho người có năng lực	3,02

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Kết quả điều tra thể hiện Bảng 2.15 cho thấy CBVC hài lòng với tiêu chí Được điều kiện học tập và nâng cao kiến thức nhưng lại không hài lòng với Cơ hội thăng tiến cho người có năng lực. Tuy nhiên chế độ thăng tiến chưa rõ ràng và cụ thể, chưa có chính sách ưu tiên đề bạt đối với người lao động sau đào tạo. Đơn vị chưa tạo được động lực mạnh mẽ để nhân lực cố gắng phấn đấu, hoàn thành và nâng cao năng lực bản thân.

*** Môi trường nhân sự**

Với 5 yếu tố được sử dụng để đánh giá môi trường nhân sự của tổ chức, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của CBVC ở mức trung bình, được thể hiện qua số liệu ở bảng 2.16.

Bảng 2.16. Đánh giá của nhân viên BHXH về Môi trường nhân sự

Tiêu chí đánh giá Môi trường nhân sự	Mức độ hài lòng
Quan hệ tập thể	3.65
Quan hệ giữa đồng nghiệp	3.23
Sự quan tâm của lãnh đạo	3.75
Văn hoá tổ chức	3.66
Chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp	2.54

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Từ số liệu trên có thể thấy, người lao động tương đối hài lòng với các tiêu chí Quan hệ tập thể, Văn hoá tổ chức và Sự quan tâm của lãnh đạo trong khi yếu tố Chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp nhận được nhiều đánh giá không hài lòng nhất.

Quan hệ với đồng nghiệp đóng vai trò quan trọng trong công việc, nếu có quan hệ tốt với đồng nghiệp, người lao động sẽ chia sẻ được nhiều gánh nặng, khó khăn trong công việc. Có thể thấy quan hệ với đồng nghiệp ở mức trung bình (3.23), tiêu chí Chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp ở mức thấp 2.54. Đây là một hạn chế trong môi trường làm việc ở đơn vị cần cải thiện để tạo được một môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, hiện đại.

* Đời sống tinh thần

Với 4 yếu tố được sử dụng để đánh giá về các phong trào, chế độ khen thưởng, tuyên dương, kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của CBVC ở BHXH thành phố Hà Nội, được thể hiện qua số liệu ở bảng 2.17.

Bảng 2.17. Đánh giá của nhân viên BHXH về Đời sống tinh thần

Tiêu chí đánh giá đời sống tinh thần	Mức độ hài lòng
Chính sách thi đua, khen thưởng	4,03
Tổ chức tham quan, du lịch, nghỉ dưỡng	4,18
Hoạt động phong trào văn nghệ, thể dục, thể thao	4,33
Nhận được sự quan tâm, động viên, chia sẻ kịp thời	3,66

(Nguồn: Kết quả điều tra khảo sát tại BHXH thành phố Hà Nội năm 2019)

Cán bộ viên chức trong đơn vị đánh giá các yếu tố về tinh thần ở mức độ hài lòng, thể hiện ở số điểm khá cao từ 3,66 đến 4,03.

Nhìn chung, đơn vị có nhiều chế độ khen thưởng, tuyên dương ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả làm việc. Bên cạnh đó, đơn vị còn tổ chức các phong trào văn nghệ thể dục thể thao, du lịch nghỉ dưỡng nhằm tạo sân chơi lành mạnh, gắn kết cán bộ nhân viên. Kết quả điều tra thể hiện Bảng 2.20 cho thấy CBVC hài lòng với hai tiêu chí Hoạt động phong trào văn nghệ, thể dục, thể thao, tổ chức tham quan, du lịch, nghỉ dưỡng. Nhận được sự quan tâm, động viên, chia sẻ kịp thời là yếu tố được đánh giá hạn chế nhất.

2.3. Những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nguồn nhân lực tại BHXH thành phố Hà Nội

2.3.1. Nhân tố bên ngoài

***Về kinh tế - xã hội**

Thành phố Hà Nội đang trong thời kỳ CNH-HĐH diễn ra mạnh mẽ, kinh tế - xã hội phát triển, với ưu thế là nơi hội tụ các cơ quan đầu não của các Bộ, ban, ngành, và nhiều cơ quan đầu não của các khu công nghiệp, các dự án được đầu tư với số vốn lớn, dân cư ở các tỉnh được tập trung đông đúc tại đây. Do vậy, sự phát triển kinh tế - xã hội sẽ ảnh hưởng rất lớn từ công tác phát triển chất lượng NNL tại BHXH thành phố Hà Nội, cụ thể như sau: Kinh tế công nghiệp, thương mại phát triển đòi hỏi sự thay đổi, linh hoạt trong công tác quản lý về BHXH để đáp ứng vai trò quản lý Nhà Nước về BHXH tại thành phố Hà Nội, kéo theo sự thay đổi về nhu cầu về chất lượng, cơ cấu, trình độ NNL tại BHXH. Bên cạnh đó, sự phát triển của kinh tế-xã hội kéo theo sự phát triển của cơ sở, kết cấu hạ tầng, hệ thống giáo dục, y tế và chất lượng đời sống dân sinh, trí thức người dân cũng đi lên. Từ đó, nâng cao chất lượng NNL tại thành phố Hà Nội nói chung và BHXH thành phố Hà Nội nói riêng về trình độ chuyên môn, sức khỏe, nhận thức....

Thực tế, hầu hết trường đại học của đất nước đã và đang hoạt động tại thành phố thủ đô giúp cho BHXH thành phố Hà Nội có nhiều phương án và dễ dàng hơn trong việc đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ CBCC BHXH. Ngoài ra, sự phát triển kinh tế cùng với việc thu hút nhiều dự án đầu tư làm gia tăng nhu cầu lao động cả về số lượng và chất lượng, đa dạng hóa các ngành nghề; từ đó tạo ra nhiều cơ hội về việc làm, thu hút được nhiều lao động đến sinh sống và làm việc. Kéo theo đó là sự phát triển của kinh tế thương mại và sự đi lên của đời sống văn hóa xã hội tại đây. Từ đó, tạo ra nguồn lao động dồi dào cả về số lượng và chất lượng giúp việc tuyển dụng tại BHXH thành phố Hà Nội có nhiều phương án tuyển dụng và có nhiều lựa chọn để tìm ra người phù hợp nhất.

* Về khoa học công nghệ

Nhận thức rõ được tầm quan trọng việc ứng dụng khoa học công nghệ vào công việc. BHXH thành phố Hà Nội đã đẩy mạnh hoạt động nâng cao chất lượng NNL tại BHXH thành phố Hà Nội theo hướng áp dụng công nghệ thông tin vào công việc tại BHXH như sử dụng ứng dụng chính phủ điện tử vào quản lý nhà nước, sử dụng hộp thư điện tử để giải quyết các vấn đề. BHXH thành phố Hà Nội cũng đã trang bị cho 100% các vị trí làm việc máy tính để bàn. Sự phát triển của công nghệ thông tin và mạng truyền thông trong thành phố giúp cho việc học tập nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn nghiệp vụ của CBCC BHXH thành phố Hà Nội, trở nên dễ dàng hơn, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí đào tạo bồi dưỡng. Thay vì tiêu tốn thời gian và kinh phí vào các khóa học đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ; CBCC BHXH thành phố Hà Nội có thể tự học tập và trao đổi thông tin cần thiết

về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ tại nhà với các khóa học online, các trang web điện tử, học nhóm.... Sự tiến bộ khoa học công nghệ và mạng truyền thông hiện nay làm thay đổi nhu cầu về lao động theo xu hướng tăng tỷ trọng sử dụng lao động có hàm lượng chất xám cao, đặc biệt là lao động trong lĩnh vực công nghệ thông tin. Vì vậy, đặt ra yêu cầu cho BHXH thành phố Hà Nội ở cần phải đổi mới công tác phát triển NNL.

***Về giáo dục và đào tạo**

- Giáo dục và đào tạo là nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến lực lượng sản xuất, quyết định đến sự tăng trưởng của kinh tế xã hội. Tri thức và phẩm chất của người lao động chính là sản phẩm của quá trình đào tạo giáo dục và đào tạo. Trong những năm gần đây, nhiệm vụ giáo dục và đào tạo là vấn đề được thành phố Hà Nội rất quan tâm và đạt được những thành tựu quan trọng. Cụ thể như sau: Quy mô trường lớp ở các ngành học, bậc học, cấp học tiếp tục phát triển thành phố Hà Nội là nơi tập trung nhiều Trường Đại học, Trung Tâm đào tạo từ các trường công lập đến các trường dân lập. Tất cả các trường học ở đây đều hội tụ các giảng viên, giáo viên đạt chuẩn, tốt nhất nước rất thuận lợi trong việc liên kết đào tạo, bồi dưỡng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Chất lượng đội ngũ nhà giáo của thành phố ngày càng được nâng cao, có trình độ đạt chuẩn và trên chuẩn cao, có phẩm chất đạo đức tốt, có lòng yêu nghề và năng lực sư phạm đáp ứng tốt yêu cầu giảng dạy, giáo dục tại các nhà trường và yêu cầu đổi mới. Giáo dục, đào tạo có bước phát triển cả về quy mô, chất lượng, loại hình; công tác xã hội hóa được đẩy mạnh thực hiện; chính sách thu hút, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng tài năng trẻ và NNL chất lượng cao được chú trọng thực hiện; thành phố luôn luôn là nơi được đầu tư hàng đầu các cơ sở vật chất, kỹ thuật tới những chuyên gia ở các nước ngoài. Hoạt động khoa học, công nghệ được đổi mới, đã hình thành cơ sở cho sự ra đời, phát triển của thị trường khoa học, công nghệ. Đội ngũ trí thức ngày càng phát triển và có nhiều đóng góp tích cực cho sự nghiệp xây dựng, phát triển kinh tế-xã hội trong thành phố. Việc ứng dụng các thành tựu, tiến bộ khoa học, kỹ thuật vào thực tiễn sản xuất và đời sống ngày càng phổ biến, tạo được những sản phẩm khoa học có hàm lượng chất xám cao, góp phần phát triển kinh tế -xã hội và từng bước nâng cao đời sống nhân dân.

* Truyền thống lịch sử và giá trị văn hóa Truyền thống lịch sử và giá trị văn hóa là những yếu tố cơ bản chi phối cuộc sống của mỗi con người, qua đó phần nào có tác động đến giá trị truyền thống, chất lượng nguồn nhân lực. Truyền thống văn

hóa, con người Hà Nội mang những đặc điểm chung của văn hóa và con người Việt Nam với những thế mạnh sau:

- Con người Việt Nam vẫn luôn gắn bó mật thiết với những giá trị văn hoá truyền thống, với những phẩm giá của dân tộc mà điểm nổi bật là tính thần yêu nước, ý thức độc lập dân tộc, tự lực, tự cường, đoàn kết vì đại nghĩa dân tộc.

- Con người Việt Nam vẫn luôn thể hiện đức tính cần cù, sáng tạo trong mọi hoạt động. Đức tính này là một giá trị đặc trưng, chiếm vị trí xứng đáng trong bảng giá trị về nhân cách của con người Việt Nam. Thái độ tích cực của con người Việt Nam trong định hướng và lựa chọn giá trị này là điều kiện hết sức thuận lợi cho công tác giáo dục, từ giáo dục truyền thống, lối sống đến giáo dục đạo đức, nhân cách con người hiện đại,...

- Người Việt Nam vẫn luôn giữ được truyền thống hiếu học, tinh thần tôn sư trọng đạo. Tuy nhiên, bên cạnh những điểm mạnh giá trị truyền thống văn hóa con người Việt Nam thì truyền thống văn hóa lịch sử, con người Việt Nam đang phải đối mặt nguy cơ do tác động của sự phát triển kinh tế và mặt trái của kinh tế thị trường như: sự suy giảm về mặt đạo đức của một người, nhất là lớp trẻ, thậm chí của cả một số cán bộ, đảng viên thoái hoá, biến chất. Cùng với đó là sự xuất hiện các yếu tố tiêu cực khác, như chủ nghĩa cục bộ, địa phương, lối sống thực dụng chạy theo đồng tiền, đề cao quá mức tiện nghi vật chất, xa hoa, lãng phí; sự phát triển chủ nghĩa cá nhân vị kỷ biểu hiện trong lối sống, trong cách ứng xử giữa người với người.

* Các chính sách kinh tế xã hội của Nhà Nước

Trong những năm gần đây, thành phố Hà Nội tập trung chỉ đạo thực hiện hiệu quả nhiều chính sách xã hội đã tạo ra những thay đổi quan trọng trong đời sống nhân dân, an sinh xã hội được bảo đảm. Các chính sách khác, như: giải quyết việc làm, giảm nghèo, đền ơn đáp nghĩa, thực hiện chính sách đối với người có công, người tàn tật và các đối tượng thuộc diện trợ cấp xã hội, bảo vệ, chăm sóc trẻ em, ... được quan tâm thực hiện tốt. Công tác đấu tranh phòng, chống tệ nạn xã hội được thực hiện quyết liệt và đạt kết quả tích cực. Công tác y tế, chăm sóc sức khỏe nhân dân có nhiều tiến bộ. Chất lượng khám, chữa bệnh được nâng cao; cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế được quan tâm đầu tư hiện đại; mạng lưới y tế cơ sở, y tế dự phòng được củng cố, kiện toàn, hoạt động có hiệu quả. Tình hình dịch bệnh được kiểm soát; công tác vệ sinh an toàn thực phẩm được thực hiện đồng bộ, thường xuyên. Một trong chính sách thu hút nhân tài hiệu quả là chính sách tiền lương, tại các cơ quan Nhà Nước chính sách đãi ngộ vật chất đối với CBCC chủ yếu là thông

qua tiền lương còn thấp so với mặt bằng xã hội hiện nay. Mức thu nhập bình quân CBCC tại Hà Nội hiện nay chỉ khoảng 90 triệu/năm/người. Tiền lương trả cho CBCC tại Hà Nội đặc biệt cán bộ trẻ, được đào tạo từ nước ngoài về vẫn nằm trong hệ thống thang, bảng lương chung đối với công chức, viên chức, dẫn đến thu nhập chưa đủ tái sản xuất sức lao động giản đơn và mở rộng chưa thực sự dựa trên kết quả công việc, gây ra tình trạng CBCC thiếu chuyên tâm với công việc chính gắn với vị trí mà họ đảm nhận tại cơ quan. Không ít người phải lo làm thêm nhiều việc, có thể gắn hoặc không gắn nhiều với lĩnh vực chuyên môn của họ. Mặt khác, sự cách biệt tiền lương giữa các ngạch, bậc chưa phản ánh thỏa đáng mức chênh lệch về trình độ cũng như đòi hỏi của công việc; việc lên lương còn phụ thuộc quá nhiều vào yếu tố thời gian (thâm niên) mà không chú trọng đến yếu tố hiệu quả hay thực chất công việc họ đang đảm nhận. Việc áp dụng cách tính lương theo hệ số, người làm được việc cũng như không làm được việc, cứ 3 năm lên lương một lần thì tình trạng CBCC vừa làm vừa chơi, thiếu nhiệt huyết trong công việc.

Các nhân tố bên trong

- Nhân tố môi trường làm việc tại BHXH thành phố Hà Nội

Trong công tác quản lý NNL tại BHXH thành phố Hà Nội, nhiều năm qua mới quan tâm tới công tác quản lý hành chính nhân sự (thực hiện chế độ ốm đau, thai sản, nghỉ phép, hưu trí...) mà ít quan tâm tới những vấn đề khác như tạo lập văn hoá tổ chức, văn hoá lãnh đạo, tạo lập môi trường làm việc tốt, sự thăng tiến của cán bộ công chức, tôn vinh cán bộ nhân viên giỏi, các chương trình thúc đẩy tính thi đua trong công việc. Môi trường tại BHXH thành phố Hà Nội vẫn còn thiếu tính năng động, mang nặng hình thức, làm hao hụt trí tuệ, giảm đi sự nhiệt tình và khả năng sáng tạo của nhân tài, nhất là lớp trẻ. Do thiếu động lực trong công việc nên nhiều cán bộ nhân viên BHXH thành phố Hà Nội làm việc chỉ theo "bổn phận Cán bộ công chức của mình" ít quan tâm tới cải tiến công việc và do đó cũng ít quan tâm tới tự học tập nâng cao năng lực của bản thân. Sự phát triển của khoa học công nghệ và kinh tế xã hội đòi hỏi phải đổi mới phương thức quản lý Nhà Nước kinh tế theo hướng hiện đại hóa hành chính công, đơn giản thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin công việc vào cung cấp dịch vụ công. Đồng thời, phải nâng cao chất lượng chuyên môn và khả năng ứng dụng tính học cho đội ngũ CBCC tại BHXH thành phố Hà Nội. Nhận thức được vấn đề trên, lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội nói riêng đặc biệt quan tâm đến vấn đề đào tạo, bồi dưỡng CBCC tại BHXH thành phố Hà Nội. Trong những năm gần đây, lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội rất quan tâm đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao

trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC trong cơ quan. Điều này thể hiện qua đề án “nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp giai đoạn năm 2020-2025”. Tuy nhiên, BHXH thành phố Hà Nội mới chỉ quan tâm việc đào tạo, bồi dưỡng CBCC mà chưa thực sự chú trọng đến ý thức rèn luyện tự nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của bản thân mỗi CCVC, hiệu quả của những đợt đào tạo bồi dưỡng đó thông qua việc áp dụng kiến thức được bồi dưỡng vào công việc của từng người.

- Công tác tuyển dụng: Công tác tuyển dụng BHXH thành phố Hà Nội được thực hiện căn cứ yêu cầu nhiệm vụ, vị trí công việc, yêu cầu khung năng lực của từng vị trí, chức danh công việc và cơ cấu công chức của cơ quan đề ra và được thể hiện thông qua bản mô tả vị trí việc làm. Hàng năm, BHXH thành phố Hà Nội tham mưu và đề xuất lên UBND thành phố Hà Nội về nhu cầu tuyển dụng của cơ quan thông qua bản mô tả vị trí việc làm do BHXH thành phố Hà Nội xây dựng. Căn cứ vào bản mô tả UBND thành phố sẽ tổ chức tuyển dụng hoặc Bộ Nội Vụ chịu trách nhiệm thực hiện quá trình việc tuyển dụng, theo quy định của Luật Cán bộ, công chức. Tiêu chuẩn tuyển dụng: Chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức được hình thành trên cơ sở tiêu chuẩn chung của công chức và chịu ảnh hưởng của các nội dung quy định trong tiêu chuẩn công chức. Trong hoạt động thực tiễn, các cơ quan quản lý cán bộ, công chức đều căn cứ vào tiêu chuẩn công chức để thực hiện việc tuyển dụng, sử dụng, bổ nhiệm, đánh giá, quy hoạch, đào tạo, bồi dưỡng và quản lý cán bộ, công chức. Tiêu chuẩn cán bộ, công chức bao gồm tiêu chuẩn chung và tiêu chuẩn cụ thể. Tiêu chuẩn chung là điều kiện cần, mang tính chất “cứng” mà bất cứ công dân nào muốn tham gia công vụ đều phải hội đủ. Tiêu chuẩn cụ thể là điều kiện đủ, gắn với từng vị trí việc làm, thể hiện tính chất, đặc điểm riêng của ngành, lĩnh vực và mang tính chuyên môn, nghiệp vụ cụ thể. Người được tuyển dụng vào mỗi vị trí công tác cụ thể hoặc bổ nhiệm vào vị trí lãnh đạo, quản lý, bên cạnh tiêu chuẩn chung đối với công chức, còn phải đạt các tiêu chuẩn cụ thể liên quan đến ngạch công chức hoặc chức vụ tương ứng. Hằng năm, Ban tổ chức cán bộ thực hiện theo dõi biến động nhân sự nghỉ hưu theo chế độ, nhân sự tuyển mới bổ sung của năm trước, căn cứ chức năng, nhiệm vụ được phân công, rà soát nhân sự ở từng vị trí việc làm từ đó đề xuất với lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội về việc bổ sung nhân sự thiếu. Trên cơ sở vị trí việc làm cần tuyển dụng, danh sách, hồ sơ ứng viên được tổng hợp thông qua các nguồn: các đơn vị trong BHXH thành phố Hà Nội giới thiệu (chủ yếu từ đơn vị có nhu cầu nhân sự), ứng viên nộp đơn xin dự tuyển theo thông báo. Việc tuyển dụng thường xuất phát từ việc đánh giá thực trạng phát

triển NNL về số lượng, chất lượng, xác định rõ những điểm mạnh và yếu kém của nhân lực so với nhu cầu phát triển, từ đó dự báo nhu cầu và khả năng cung ứng, xác định phương hướng phát triển NNL cũng như cách thức thực hiện. Đối với BHXH thành phố Hà Nội, ngoài các tiêu chuẩn chung, BHXH thành phố Hà Nội nhấn mạnh một số điểm sau:

- Với vị trí công chức lãnh đạo và công chức đảm nhận công việc chuyên môn, nghiệp vụ, tham mưu tổng hợp: công chức có năng lực nổi trội, đang giữ chức vụ lãnh đạo cấp ban hoặc tương đương trở lên tại các cơ quan, đáp ứng được ngay yêu cầu vị trí công việc cần tuyển dụng: công chức có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, có kinh nghiệm công tác từ 5 năm trở lên, có khả năng nghiên cứu, phân tích tổng hợp và tham mưu đề xuất chính sách theo từng lĩnh vực chuyên ngành hoặc người đang làm công tác nghiên cứu có trình độ và kinh nghiệm về các lĩnh vực chuyên môn; người có trình độ tiến sĩ, thạc sĩ, sinh viên tốt nghiệp thủ khoa, tốt nghiệp loại giỏi, xuất sắc ở các bậc đào tạo (trong và ngoài nước), chuyên môn phù hợp với yêu cầu tuyển dụng, người có kinh nghiệm công tác (trong và ngoài khu vực nhà nước) đáp ứng được yêu cầu của vị trí công việc cần tuyển dụng.

- Với vị trí công việc hỗ trợ phục vụ: tốt nghiệp đại học, cao đẳng đúng chuyên ngành, có trình độ ngoại ngữ, tin học đáp ứng được yêu cầu công việc.

- Công tác đào tạo, bồi dưỡng: Trước yêu cầu của sự nghiệp CNH, HĐH và trong xu thế hội nhập quốc tế, đòi hỏi công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ công chức BHXH thành phố Hà Nội đáp ứng yêu cầu là đào tạo được đông đảo chuyên gia giỏi lĩnh vực phụ trách và am hiểu sâu sắc các lĩnh vực khác như: quan hệ quốc tế, luật pháp, văn hoá, xã hội, quốc phòng, an ninh, đối ngoại, có kiến thức ngoại ngữ và tin học tốt, có đủ khả năng làm tham mưu, giúp việc cho lãnh đạo BHXH thành phố Hà Nội. BHXH thành phố Hà Nội đã triển khai công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức tại BHXH thành phố Hà Nội với mục tiêu, yêu cầu sau: *Một là*, nâng cao phẩm chất chính trị. Trình độ lý luận chính trị, thấm nhuần chủ trương chính sách của Đảng và nhà nước với tinh thần vì dân phục vụ. *Hai là*, nâng cao kiến thức và năng lực làm việc đối với đội ngũ công chức, đảm bảo cho họ có đủ khả năng để làm tốt công việc thường xuyên của mình, luôn phấn đấu không ngừng nâng cao năng lực thực hiện công việc, tự hoàn thiện mình, đảm bảo các tiêu chuẩn ngạch bậc. *Ba là*, đảm bảo xây dựng và phát triển đội ngũ công chức ngang tầm với yêu cầu nhiệm vụ mới đó là yêu cầu về kiến thức, chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và thái độ nghề nghiệp, thái độ phục vụ, có tư duy độc lập, sáng tạo, khoa học, có khả năng thích ứng với sự phát triển liên tục của tình hình nhiệm vụ

mới. Đối với các khóa đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ tại BHXH thành phố Hà Nội, hình thức đào tạo là kết hợp lý thuyết và thực hành, thời gian học khoảng 3-7 ngày, giảng viên là các chuyên gia trong lĩnh vực vừa am hiểu lý thuyết, vừa có kỹ năng thực hành. Các bộ phận có nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng được chủ động giới thiệu giảng viên, tổ chức đào tạo sao cho phù hợp, thiết thực với mình. Bên cạnh việc CBNV được BHXH thành phố Hà Nội cử đi đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn thỏa mãn điều kiện quy định của BHXH thành phố Hà Nội theo phương án được duyệt từ lãnh đạo BHXH thành phố sẽ được chi trả 100% chi phí. Đối với CBNV tự đăng ký các khóa học lại các cơ sở đào tạo ngoài xuất phát từ nhu cầu, nguyện vọng cá nhân muốn nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ đều phải tự túc kinh phí đào tạo.

Công tác bố trí, sử dụng cán bộ Sắp xếp, bố trí lao động hợp lý là biện pháp quan trọng để nâng cao chất lượng NNL. Người lao động được bố trí đúng người, đúng việc thì năng suất và hiệu quả lao động sẽ cao. Bên cạnh đó, các cơ hội thăng tiến trong công việc sẽ tạo được động lực phấn đấu cho người lao động. Khi sắp xếp, bố trí lao động, BHXH thành phố Hà Nội luôn chú trọng ba vấn đề: “*Thứ nhất*, bố trí đúng người, đúng việc để người lao động vận dụng tốt kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm của mình trong công việc, phát huy được năng lực, sở trường của bản thân. *Thứ hai*, tạo ra môi trường làm việc tốt nhất để mọi người lao động phát huy tối đa năng lực của mình. *Thứ ba*, đem đến những cơ hội thăng tiến trong tương lai để thu hút và giữ chân những lao động giỏi”. Quan điểm trên thể hiện sự quan tâm, tạo điều kiện của BHXH thành phố Hà Nội đối với việc nâng cao chất lượng NNL, tạo động lực làm việc và thể hiện sự đãi ngộ đối với những người lao động giỏi.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại BHXH TP. Hà Nội

2.4.1. Kết quả đạt được

Thứ nhất, công tác phát triển nguồn nhân lực thời gian qua ở BHXH thành phố Hà Nội đã đáp ứng được yêu cầu về mặt số lượng. Số lượng cán bộ viên chức được bổ sung hàng năm ở các lĩnh vực hoạt động để đáp ứng khối lượng công việc ngày càng tăng lên.

Thứ hai, BHXH thành phố Hà Nội đã xây dựng được một cơ cấu nguồn nhân lực khá hợp lý. Tỷ trọng nhân lực ở các bộ phận quan trọng như Thu, Kế hoạch tài chính, Chế độ bảo hiểm xã hội, Sở thẻ, giám định BHYT chiếm phần lớn trong tổng thể.

Cùng với việc xây dựng đội ngũ cán bộ nguồn đảm bảo về mặt số lượng, tiêu chuẩn cán bộ được quy hoạch cũng dần được chuẩn hóa, chất lượng được nâng cao. Tổ chức đã tạo được điều kiện tốt để người lao động có điều kiện học hỏi, công tác đào tạo chú trọng hơn không những chuyên môn nghiệp vụ mà còn về các kỹ năng như tin học, ngoại ngữ, năng lực quản lý,... Bên cạnh đó, BHXH TP. Hà Nội cũng chú trọng xây dựng một môi trường văn hoá tốt, xây dựng đời sống tinh thần trong đơn vị thông qua việc tổ chức các hoạt động thể thao, văn nghệ, du lịch.

2.4.2 Hạn chế

Thứ nhất, chiến lược và chính sách phát triển nguồn nhân lực còn sơ sài. BHXH TP. Hà Nội vẫn chưa có chiến lược phát triển nguồn nhân lực rõ ràng, đầy đủ. Từ đó, các chính sách, cơ chế phát triển nguồn nhân lực cũng chưa được xây dựng và ban hành nhất quán ngoài những quy định chung về nhân sự do BHXH Việt Nam ban hành.

Thứ hai, công tác phát triển nguồn nhân lực chưa đúng tầm quan trọng của bộ máy quản lý phát triển nguồn nhân lực. Tỷ trọng số người làm công tác quản lý nguồn nhân lực trong tổ chức thấp và tỷ trọng số người có chuyên môn quản trị nguồn nhân lực càng thấp hơn.

Việc chuyển biến cơ cấu nguồn nhân lực trong đơn vị chưa hợp lý. Kết quả phân tích chuyển biến cơ cấu nguồn nhân lực trong thời gian qua mang tính tự nhiên, tăng khối lượng công việc mà chưa được hoạch định và điều chỉnh bởi các chính sách về quản lý và phát triển nguồn nhân lực.

Bên cạnh đó, chính sách tiền lương cũng còn nhiều bất cập, tiền lương thấp chưa tương xứng công việc, tiền thưởng còn mang tính cào bằng, chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển, kỹ năng làm việc còn hạn chế, nhận thức bản thân người lao động chưa cao, chính sách đề bạt thăng tiến chưa cụ thể, rõ ràng.

2.4.2. Nguyên nhân những hạn chế

* Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, tình hình thị trường lao động và chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo. Mặc dù nguồn cung lao động dồi dào nhưng lại xảy ra tình trạng thừa về số lượng và thiếu về chất lượng. Đây không chỉ tạo ra thách thức không nhỏ đối với nền kinh tế vĩ mô, đối với người lao động mà đối với bản thân doanh nghiệp, tổ chức.

Thứ hai, cơ cấu ngành nghề trong nước hiện có sự bất cân đối giữa các ngành đào tạo do lựa chọn ngành học của người học, gây ra khó khăn đối với nguồn cung lao động. Nguyên nhân của vấn đề này xuất phát từ sự lựa chọn ngành nghề chưa đúng, coi nhẹ về đào tạo nghề, đào tạo nhân viên kỹ thuật, nặng về đào tạo cử nhân, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay, chọn lựa hàng đầu vẫn là ngành kinh tế, trong khi các ngành học như văn thư lưu trữ, chính sách xã hội đang thiếu hụt.

Thứ ba, chất lượng đào tạo của các cơ sở đào tạo ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng nguồn nhân lực của xã hội. Trong thời kỳ đất nước hội nhập và phát triển đang rất cần nguồn nhân lực chất lượng cao thì việc các cơ sở đào tạo tràn lan, không đảm bảo chất lượng đầu ra đang trở thành vấn đề của xã hội, và của cả tổ chức, doanh nghiệp.

Các quy định về luật pháp của Nhà nước trong lĩnh vực lao động như các yêu cầu về an toàn lao động, chính sách về tiền lương cũng ảnh hưởng đến công tác phát triển nguồn nhân lực của tổ chức.

*** Nguyên nhân chủ quan**

Thiếu chiến lược phát triển nguồn nhân lực của ngành chưa được xây dựng, chủ yếu dựa trên nhu cầu lao động của các phòng, bộ phận cấp dưới nên phần lớn chỉ mới chú trọng về mặt số lượng để giải quyết nhu cầu công việc trước mắt mà không có kế hoạch phát triển nguồn nhân lực cho dài hạn.

Công tác hoạch định nguồn nhân lực chưa được chú trọng đúng mức. Đơn vị chưa chú trọng đến công tác hoạch định nguồn nhân lực mà chỉ đơn thuần làm công tác thống kê, tính toán đơn giản về nguồn nhân lực, chưa mang tính khoa học, còn mang tính chủ quan.

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BẢO HIỂM XÃ HỘI THÀNH PHỐ HÀ NỘI

3.1. Quan điểm phát triển nguồn nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

3.1.1. Phát triển nguồn nhân lực là vấn đề căn bản, cấp thiết phải triển khai và thực thi một cách thường xuyên

Đào tạo nhân lực trở thành yếu tố căn bản quyết định đến hoạt động phát triển của BHXH Thành phố Hà Nội. Nhân lực là yếu tố quyết định thành công của nhiệm vụ, đào tạo nhân lực của BHXH Thành phố Hà Nội nhằm đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của đơn vị, cũng như của từng cá nhân. Đào tạo nhân lực của BHXH Thành phố Hà Nội giúp cho họ có thể thành thạo trong công việc, đồng thời hiểu rõ hơn về chức năng nhiệm vụ của đơn vị, qua đó, tránh được những khó khăn, những rủi ro không đáng có do không hoàn thành được công việc. Hơn nữa, phạm vi hoạt động của ngành BHXH hiện nay là hết sức rộng bao gồm cả các chế độ BHXH và BHYT đối với hàng triệu người tham gia BHXH. Vai trò của BHXH Thành phố Hà Nội là vô cùng quan trọng trong việc thực hiện các chế độ, chính sách xã hội của Đảng và Nhà nước. Cũng chính vì vậy, đòi hỏi, yêu cầu về năng lực chuyên môn nghiệp vụ cũng như phẩm chất đạo đức, chính trị đối với mỗi cán bộ công chức viên chức ngành BHXH là rất cao. Thực hiện chế độ, chính sách BHXH, BHYT là thực hiện một dịch vụ công. Người tham gia BHXH, BHYT có quyền đòi hỏi ở cơ quan BHXH một chất lượng dịch vụ cao, một hình thức tổ chức đáp ứng dịch vụ đơn giản và tiện lợi. Muốn đáp ứng được những đòi hỏi đó của công việc, bắt buộc BHXH Thành phố Hà Nội phải quan tâm chú trọng và đẩy mạnh đào tạo thường xuyên cho đội ngũ nhân lực của cơ quan nhiều hơn.

3.1.2. Xây dựng chiến lược dài hạn trong phát triển nguồn nhân lực

Việc dự báo nhu cầu đào tạo có thể căn cứ vào lượng nhân lực được tuyển dụng hàng năm, BHXH Thành phố Hà Nội cần có kế hoạch hóa nhân lực, xác định ngành nghề chuyên nghiệp, xác định những kỹ năng kiến thức cần phải đào tạo. Đào tạo đi liền với giáo dục chính trị, văn hóa, phẩm chất. Đào tạo nhân lực cần bảo đảm công chức viên chức ở các ngạch, các vị trí được đào tạo, bồi dưỡng các kỹ năng hành chính hàng năm theo chế độ bắt buộc; đào tạo, bồi dưỡng theo quy hoạch, kế hoạch, gắn việc đào tạo với bố trí, sử dụng nhân lực. Xây dựng quy

hoạch tổng thể về bồi dưỡng, sử dụng nguồn nhân lực chung của cả cơ quan và nhân lực quản trị cho các phòng, các đơn vị quận/huyện/thị xã trên cơ sở các đơn vị phải thực hiện công tác điều tra cơ bản thực trạng, từ đó đề nghị BHXH Thành phố đề nghị BHXH Việt Nam phê duyệt các vị trí còn thiếu cho từng đơn vị. Chính sách quy hoạch nguồn cán bộ lâu dài từ những cán bộ, nhân viên có tâm huyết, đủ trình độ, năng lực lãnh đạo, có thành tích trong công tác được lãnh đạo cơ quan đánh giá cao và đưa vào nguồn cán bộ quy hoạch dài hạn cho cơ quan. Những cán bộ thuộc diện quy hoạch sẽ được bồi dưỡng, đào tạo, bổ sung kiến thức chuyên môn và quản lý, phân công công việc hợp lý nhằm tạo môi trường và điều kiện phát triển tối ưu.

3.1.3. Phát triển nguồn nhân lực phải được hiện đại hóa

Ngoài các kiến thức cơ bản và các kiến thức nghiệp vụ mang tính đặc thù, công chức viên chức BHXH Thành phố Hà Nội còn cần phải được trang bị những kỹ năng và kiến thức bổ trợ khác, đó là những kiến thức về quản lý, quản trị nhân sự, kiến thức về tổ chức lao động, kiến thức về tâm lý khách hàng..., các kỹ năng ứng xử, giao tiếp, thuyết phụcrất cần có đối với người làm việc ở ngành dịch vụ công như ngành BHXH, thường xuyên phải tiếp xúc với nhiều loại đối tượng. Đây là một trong những yêu cầu cần ưu tiên trong việc đổi mới chất lượng nhân lực phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Việc hiện đại hóa cần được thực hiện trong các khâu về phương pháp đào tạo, nội dung đào tạo, ứng dụng công nghệ thông tin vào quá trình đào tạo. Đối với hình thức đào tạo nội bộ và đào tạo bên ngoài, BHXH Thành phố cần đẩy mạnh việc tự đào tạo và phối hợp nhuần nhuyễn giữa các hình thức, phương pháp đào tạo và cập nhật công nghệ mới.

3.1.4. Xây dựng một chương trình phát triển nguồn nhân lực cần nhất quán, chú trọng vào kết hợp quá trình đào tạo với kế hoạch nhân lực

Để gắn đào tạo với sử dụng nhân lực, cần xác định chính xác nhu cầu đào tạo do BHXH Thành phố xác định. BHXH Thành phố cùng với BHXH các quận/huyện/thị xã phải chủ động lên kế hoạch đào tạo căn cứ vào nhu cầu công việc, phân tích công việc một cách khoa học. Cần có sự phân công rành mạch từ việc lập kế hoạch đào tạo đến thực hiện quá trình đào tạo, cùng với đó là thực hiện những quy định rõ ràng về trình tự tiến hành, cách thức thực hiện các chương trình tập huấn, đào tạo trong và ngoài ngành. Có như vậy, các đơn vị trực thuộc, các bộ phận mới có thể chủ động trong công việc của mình, chủ động trong việc hợp tác,

phối hợp với cơ sở đào tạo ngoài ngành và đảm bảo tính thống nhất về nội dung đào tạo, chương trình đào tạo trong toàn hệ thống của BHXH Thành phố. Có như vậy mới quản lý được chất lượng đào tạo, đảm bảo cho những cán bộ công chức viên chức sau khi đào tạo dù ở đâu và khi nào cũng đều có kiến thức, kỹ năng phù hợp và đáp ứng được mục tiêu đào tạo chung của ngành.

3.2. Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội

Để thực hiện tốt mục tiêu phát triển nguồn nhân lực của BHXH TP Hà Nội trong thời gian tới, đơn vị cần thực hiện tốt và đồng bộ các giải pháp cụ thể sau:

3.2.1. Hoàn thiện chiến lược và chính sách phát triển nguồn nhân lực tại BHXH TP Hà Nội

Cơ cấu nguồn nhân lực hợp lý ở một giai đoạn là một cơ cấu đáp ứng được định hướng phát triển của đơn vị, đồng thời phải đảm bảo sự kế thừa cơ cấu hiện tại và có tính khả thi qua thực hiện phát triển nguồn nhân lực.

Để hoàn thiện cơ cấu nguồn nhân lực, trước hết đơn vị cần phải tìm hiểu, xác định và có giải pháp về việc đảm bảo số lượng nguồn nhân lực của mình trong thời gian tới.

Để xác định số lượng nguồn nhân lực đến năm 2022, căn cứ vào dự báo số nhân lực hiện có và số nhân lực cần bổ sung mới cho từng phòng, từng BHXH quận, huyện, cụ thể như sau:

Đối với nguồn nhân lực hiện có, dự kiến mỗi năm số nhân lực này sẽ giảm với tỷ lệ 1% nhờ tăng năng suất lao động, số người đến tuổi về hưu theo tính toán là 2% và số người nghỉ việc, chuyển công tác dự kiến 2%. Như vậy tỷ lệ giảm bình quân nguồn nhân lực hiện có giai đoạn 2020 - 2022 là 5%.

Đối với nguồn nhân lực bổ sung mới, đảm bảo số lượng nguồn nhân lực đáp ứng nhu cầu công việc, thực hiện thu chi theo kế hoạch của BHXH Việt Nam giao dựa trên sự phát triển bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế trên địa bàn thành phố Hà Nội, dự tính mỗi năm tăng từ 4 đến 5%

Căn cứ vào chiến lược phát triển cũng như các mục tiêu của tổ chức để dự báo về số lượng nguồn nhân lực. Để đảm bảo nguồn nhân lực đáp ứng được định hướng phát triển, đơn vị xây dựng kế hoạch gia tăng số lượng nguồn nhân lực thể hiện ở Bảng 3.1 .

Bảng 3.1. Dự báo tình hình nhân lực năm 2020-2022 tại BHXH Hà Nội

ĐVT : Người

STT	Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
1	Số lao động	382	399	411
2	Trình độ đào tạo			
	- Sau đại học	66	71	77
	- Đại học, cao đẳng	297	311	318
	- Khác	19	17	16

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Dự báo số lượng nguồn nhân lực cần bổ sung mới và số nhân lực hiện có, quy mô nguồn nhân lực dự báo tới năm 2022 theo từng khối làm việc được trình bày ở bảng 3.2

**Bảng 3.2. Dự báo số lượng NNL theo bộ phận
tại BHXH TP. Hà Nội giai đoạn 2020-2022**

ĐVT: Người

STT	Khối làm việc	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
1	Khối Thu BHXH	27	28	29
2	Khối Chế độ BHXH	38	39	40
3	Khối Cấp sổ, thẻ	28	30	31
4	Khối Kiểm tra	18	19	20
5	Khối Giám định BHYT	143	147	152
6	Khối Tiếp nhận & Quản lý hồ sơ	32	33	34
7	Khối Kế hoạch & Tài chính	22	23	24
8	Khối CNTT	13	15	15
9	Khối Tổ chức cán bộ	12	13	14
10	Khối văn phòng	26	27	27
11	Khối khai thác và thu nợ	17	18	18
12	Khối tuyên truyền	6	7	7
Tổng cộng		382	399	411

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Trên cơ sở dự báo về số lượng nguồn nhân lực tại các bộ phận, số liệu dự báo về số lượng nguồn nhân lực theo các ngành nghề giai đoạn 2020- 2022 được thể hiện ở bảng 3.3

**Bảng 3.3. Dự báo số lượng NNL theo ngành nghề
tại BHXH TP. Hà Nội giai đoạn 2020-2022**

ĐVT: Người

STT	Ngành nghề	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022
1	Quản trị kinh doanh, marketing	48	50	51
2	Tài chính kế toán	70	73	74
3	Quản trị nhân sự	12	13	13
4	Hành chính, văn thư	26	26	27
5	Công nghệ thông tin	21	22	23
6	Tập vụ, lái xe	14	14	14
7	Quản trị hành chính công, kinh tế phát triển	29	30	32
8	Luật kinh tế	23	24	26
9	Y tế, dược	139	147	151
Tổng cộng		382	399	411

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Căn cứ thực trạng nguồn nhân lực hiện nay, để đạt được mục tiêu phát triển nguồn nhân lực như đã phân tích, đơn vị cần phải tăng nhanh quy mô nguồn nhân lực với tốc độ tăng bình quân đạt 10-15%/năm trong giai đoạn 2020-2022

Để đảm bảo nguồn nhân lực đáp ứng được định hướng phát triển của đơn vị, BHXH TP Hà Nội cần phải

- *Xây dựng kế hoạch gia tăng số lượng nguồn nhân lực*

Cụ thể đến năm 2022, số lượng lao động tại đơn vị đạt 411 người, gấp 1,12 lần so với thời điểm hiện nay. Để đảm bảo được số lượng nguồn nhân lực tăng lên trong thời gian tới mà không làm giảm về mặt chất lượng là một thách thức không nhỏ, đơn vị cần luôn giữ quan điểm gia tăng số lượng nhưng đi kèm với việc kiểm soát và đảm bảo chất lượng lao động nhằm thực hiện các yêu cầu công việc một cách tốt nhất. Như vậy, trong quá trình thu hút nhân lực, đơn vị cần chú ý đến việc thu hút nhân lực bằng những chính sách cụ thể.

Danh tiếng đơn vị là yếu tố quan trọng thu hút nhân tài bên ngoài, vì vậy đơn vị cần tạo cho mình một hình ảnh đẹp như đội ngũ lãnh đạo giỏi về chuyên môn, phẩm chất tốt về đạo đức, biết quan tâm, lắng nghe ý kiến từ phía người lao động.

Đây là những nhân tố quan trọng không những quyết định sự thành công của đơn vị mà còn là yếu tố quan trọng góp phần giúp thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao. BHXH TP Hà Nội cần phải tạo môi trường làm việc thân thiện, giá trị văn hóa tổ chức, các chính sách đào tạo, đãi ngộ tốt để góp phần tạo dựng hình ảnh đẹp cho tổ chức.

Đơn vị cũng cần có những chiến lược quảng bá hình ảnh từ bên ngoài, tạo dựng uy tín để xây dựng niềm tin cho người lao động, như vậy mới thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao từ bên ngoài.

Công tác tuyển dụng nguồn nhân lực cần phải đảm bảo thực hiện cho hiệu quả. Tuy nhiên, để giải quyết thực trạng nguồn nhân lực không đúng chuyên ngành, phải tốn kém nhiều chi phí đào tạo như hiện nay thì yêu cầu đối với phòng tổ chức hành chính trong quá trình tuyển dụng, cần lựa chọn nhân lực đúng chuyên ngành, có nhiệt huyết và năng lực làm việc.

- Tiến hành sử dụng các chính sách để tạo dựng lòng trung thành người lao động

Nếu tổ chức chỉ xây dựng kế hoạch phát triển nguồn nhân lực mà không có biện pháp tạo dựng lòng trung thành của người lao động thì việc gia tăng nguồn nhân lực sẽ kém hiệu quả bởi gây tốn kém về các chi phí nhân sự.

Đơn vị cần tạo dựng được lòng trung thành của người lao động từ khi mới tuyển dụng bằng cách giúp họ hòa nhập với môi trường, minh bạch và nhất quán trong chính sách nhân sự, công bằng trong đánh giá năng lực, tạo cơ hội đào tạo và phát triển như nhau...

Việc sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực cần người lãnh đạo trong đơn vị phải đánh giá đúng năng lực của từng người lao động, từ đó có chính sách phân công nhiệm vụ hợp lý.

CBVC khi được tuyển dụng đều mong muốn có thể phát triển nghề nghiệp lâu dài tại đơn vị, trong thời gian qua, đơn vị chỉ chú trọng việc sử dụng nguồn nhân lực chứ chưa có nhiều chính sách đào tạo nguồn nhân lực. Vì vậy, trong thời gian đến cần tăng cường công tác đào tạo để phát triển nguồn nhân lực trong tương lai.

BHXH TP Hà Nội cũng cần có quy chế lương bổng, phúc lợi, khen thưởng và đãi ngộ hợp lý. Không nên để người lao động cảm thấy có sự không công bằng, chưa tương xứng với công sức đóng góp của họ. Bên cạnh đó, cần tạo ra những giá trị văn hóa, môi trường làm việc để người lao động cảm thấy gắn kết với đơn vị.

Để có được một cơ cấu nguồn nhân lực như đã dự báo, BHXH Thành phố Hà Nội cần thực hiện tốt các biện pháp như sau:

Thứ nhất, đơn vị cần phải kế hoạch hóa công tác phát triển nguồn nhân lực trên cơ sở nhu cầu thực tế của từng bộ phận để có lộ trình đào tạo, bồi dưỡng nhân lực cho phù hợp; xây dựng kế hoạch công tác tuyển dụng, thu hút, tuyển chọn nhân lực mới để bổ sung cho nguồn nhân lực cho từng bộ phận ở các thời điểm cụ thể cho phù hợp.

Thứ hai, cần có sự luân chuyển lao động giữa các khối, cũng như giữa các phòng ban BHXH TP với bộ phận ở BHXH quận huyện để đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ công tác, đảm bảo chất lượng nhân sự, hạn chế được sự nhàm chán trong công việc. Cần lưu ý trong quá trình luân chuyển lao động phải dựa trên kết quả đánh giá chất lượng nhân lực và dựa trên nguyện vọng của mỗi nhân viên. Nếu luân chuyển không đúng người, không đúng việc thì rõ ràng hiệu quả làm việc không nhưng không tăng lên mà thậm chí còn giảm xuống.

Song song với quá trình đó, cần thu hút, tuyển dụng các nhân viên giỏi đã có kinh nghiệm thực tế hoặc các sinh viên tốt nghiệp bằng khá, giỏi các chuyên ngành phù hợp để đáp ứng nhu cầu làm việc cho các phòng, bộ phận. Cần lưu ý rằng công tác hoạch định nguồn nhân lực sẽ giúp đơn vị thấy rõ được phương hướng, cách thức quản trị nguồn nhân lực, đảm bảo cho đơn vị có được đúng người, đúng việc, đúng thời điểm cần thiết và linh hoạt đối phó với những thay đổi trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Chính vì vậy, những số liệu về nguồn nhân lực đã được hoạch định trên không phải cứng nhắc, bắt buộc mà cần được tổ chức áp dụng linh hoạt, theo tình hình thực tế.

3.2.2. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ nguồn nhân lực

Thực tế tại BHXH TP. Hà Nội cho thấy số lượng nguồn nhân lực có trình độ đại học, sau đại học chiếm tỷ trọng khá lớn nhưng lại yếu về kiến thức chuyên sâu. Bên cạnh đó, một số nhân lực tại đơn vị làm việc không đúng chuyên ngành, thậm chí nhân viên làm đúng chuyên ngành nhưng lại hạn chế về chuyên môn thực tế, ít hiểu biết về môi trường hoạt động của đơn vị. Để giải quyết tình trạng này, đơn vị cần phải xác định cụ thể đối với từng đối tượng để chuẩn hóa, tiến hành đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ.

Để công tác đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ được tốt, đơn vị cần làm tốt công tác dự báo. Dự báo đúng nhu cầu đào tạo sẽ tránh lãng phí về thời gian, sức lực và chi phí của đơn vị. Mỗi vị trí khác nhau yêu cầu về chuyên

môn, nghiệp vụ khác nhau. Chính vì vậy, BHXH TP. Hà Nội phải xác định được đối tượng nào cần phải đào tạo, đào tạo nội dung gì là phù hợp, đào tạo theo phương pháp nào và cho bao nhiêu người.

Căn cứ vào chiến lược phát triển của tổ chức, kết quả phân tích thực trạng trình độ chuyên môn của nguồn nhân lực, yêu cầu về năng lực của từng người lao động, nhu cầu đào tạo về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của BHXH TP. Hà Nội trong tương lai được trình bày ở bảng 3.4

Bảng 3.4. Nhu cầu đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ của BHXH Hà Nội giai đoạn 2020 - 2022

Nội dung đào tạo	Thời gian đào tạo	Số người cần đào tạo	Địa điểm đào tạo	Ghi chú
Dưới 3 tháng				
Bồi dưỡng các kiến thức pháp luật	10 ngày	150	Tại BHXH	
Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ cho các bộ phận chuyên môn	15 ngày	1500	Tại Trường nghiệp vụ và tại BHXH	
Tổng		1650		
Từ 3 tháng đến 1 năm				
Bồi dưỡng kiến thức QLNN ngạch chuyên viên và chuyên viên chính	3 tháng	70	Tại trường trung cấp chính trị TP Hà Nội	
Đào tạo tin học	3 tháng	135	Tại các trung tâm đào tạo	
Tổng		205		
Trên 1 năm				
Đào tạo trung cấp QLNN	18 tháng	34	Tại trường Chính trị TP Hà Nội	
Đào tạo cao cấp chính trị	24 tháng	20	Tại Học viện chính trị KV I	
Sau đại học	24 tháng	28	Tại các trường đại học trong nước	
Tổng		82		

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Có thể thấy nhu cầu đào tạo trong những năm tới là rất cao, đây là một thách thức không nhỏ đối với đơn vị, bởi vừa phải đảm bảo số lượng lao động tham gia đào tạo để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ nhưng cũng phải tính toán đủ số lượng lao động để đảm bảo hoạt động đơn vị.

Trong mỗi bộ phận, tùy từng vị trí đòi hỏi về năng lực khác nhau mà yêu cầu đặt ra đối với tổ chức trong quá trình đào tạo cần lưu ý phân biệt các đối tượng này để có những chính sách, phương pháp đào tạo phù hợp.

Cần chú trọng đào tạo các nghiệp vụ chuyên môn, ứng dụng CNTT cho đội ngũ lao động ở các bộ phận thu BHXH, chế độ BHXH ...bởi đây là các bộ phận quan trọng đối với việc thực hiện công tác BHXH, BHYT trên địa bàn.

Đối với đội ngũ quản lý và các nhân viên có năng lực có tâm huyết nằm thuộc diện cán bộ nguồn, đơn vị nên có kế hoạch đào tạo các kiến thức về quản trị, cử đi học tại các cơ sở đào tạo có uy tín nhằm nâng cao năng lực quản lý cho đội ngũ quản lý từ đó làm gia tăng hiệu quả của cả bộ phận.

Trong phân tích thực trạng nguồn nhân lực tại đơn vị, một trong những nguyên nhân làm cho trình độ chuyên môn nghiệp vụ chưa tốt là do chất lượng giáo dục của các cơ sở đào tạo. Chính vì vậy đơn vị cần dành sự quan tâm đặc biệt đến công tác đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho các lao động mới tuyển dụng như đào tạo các kiến thức cơ bản ngành BHXH, BHYT để họ có thể nắm bắt kiến thức, vận dụng vào công việc, thích ứng với môi trường làm việc của đơn vị.

Cũng từ kết quả phân tích ở thực trạng nguồn nhân lực, đội ngũ nguồn nhân lực tại hầu hết các khối làm việc còn hạn chế trong hiểu biết về môi trường hoạt động của tổ chức và kiến thức vĩ mô. Điều này phần nào sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động đơn vị, vì vậy, ngoài những nội dung và phương pháp đào tạo như trên, đơn vị còn cần đào tạo về các kiến thức môi trường hoạt động của tổ chức và kiến thức vĩ mô.

Về phương pháp đào tạo, bên cạnh hình thức gửi đi đào tạo ở các cơ sở đào tạo như trường đào tạo nghiệp vụ BHXH, trường chính trị, trường kinh tế,.. Đơn vị cần tận dụng trường đào tạo nghiệp vụ của ngành cũng như những CBVC có kinh nghiệm để đào tạo đội ngũ nhân lực của mình.

Bên cạnh đó, đơn vị cần tạo điều kiện, khuyến khích tinh thần tự học tập, nâng cao chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ lao động bằng các lợi ích tinh thần và vật chất. Đơn cử như khi CBVC đạt thêm một trình độ mới, khả năng mới thì đơn vị có thể

có những phần thưởng vật chất và những ưu tiên trong thăng tiến, điều đó sẽ khuyến khích người lao động tự học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn của mình.

3.2.3. Nâng cao kỹ năng nghề nghiệp của người lao động

Thực tế tại đơn vị BHXH TP Hà Nội cho thấy, số lượng nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn khá cao, phần lớn có trình độ đại học, nhưng lại yếu về các kỹ năng làm việc cần thiết. Vai trò của các yếu tố kỹ năng rất quan trọng, vì vậy, phát triển kỹ năng cho người lao động là rất cần thiết và cần có những biện pháp nhằm nâng cao kỹ năng cho đội ngũ nhân lực của mình.

Để công tác đào tạo nâng cao trình độ kỹ năng nghề nghiệp được tốt, đơn vị cần xác định đối tượng đào tạo, loại kỹ năng, phương pháp đào tạo căn cứ vào chiến lược phát triển của tổ chức để hình thành nhu cầu về đào tạo kỹ năng. Bảng 3.5 thống kê nhu cầu đào tạo về kỹ năng NNL tại BHXH Hà Nội giai đoạn 2020 – 2022.

**Bảng 3.5. Nhu cầu đào tạo về kỹ năng NNL tại BHXH Hà Nội
giai đoạn 2020 - 2022**

STT	Nội dung đào tạo	Phương pháp đào tạo	Đối tượng đào tạo	Số lượt người đào tạo
1	Kỹ năng quản lý, điều hành.	Tổ chức các lớp và mời giảng viên các trường kinh tế và chuyên gia về giảng dạy	Quản lý chung	45
2	Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên	Tổ chức các lớp do chính người có kinh nghiệm của đơn vị giảng dạy	Nhân viên mới	50
3	Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc của mình	Tổ chức các lớp và mời CBVC có kinh nghiệm, giảng viên các trường kinh tế và chuyên gia về giảng dạy	Cán bộ nhân viên các phòng, bộ phận	1200
4	Kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử	Tổ chức các lớp và mời giảng viên các trường kinh tế và chuyên gia về giảng dạy	Cán bộ nhân viên Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra tiếp dân	200
5	Kỹ năng đàm phán	Tổ chức các lớp và mời giảng viên các trường kinh tế và chuyên gia về giảng dạy	Cán bộ khai thác thu và xử lý nợ.	120
Tổng số				1615

(Nguồn: Phòng tổ chức cán bộ-BHXH thành phố Hà Nội)

Đối với kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc: Do đặc thù ngành BHXH thường xuyên làm việc về thông tin cá nhân và dữ liệu thống kê, kỹ năng này có ý nghĩa rất quan trọng trong việc giảm sai sót và tăng hiệu quả công việc của người

lao động. Kỹ năng này nên được đào tạo cho tất cả CBVC để gia tăng hiệu quả công việc.

Đối với kỹ năng đàm phán: Đơn vị đào tạo kỹ năng này bằng cách tổ chức các lớp và mời giảng viên các trường kinh tế và chuyên gia về giảng dạy. Kỹ năng này rất cần thiết đối với cán bộ làm công tác thu BHXH, BHYT khi làm việc với các doanh nghiệp, đơn vị đóng BHXH, BHYT, đặc biệt là trong công tác thu hồi nợ đọng BHXH, BHYT, vì vậy để đào tạo kỹ năng này, đơn vị có thể mời các chuyên gia về tổ chức giảng dạy.

Đối với kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử: Công tác cải cách hành chính công đòi hỏi kỹ năng giao tiếp của các phòng, bộ phận tại BHXH TP Hà Nội phải được cải thiện, đặc biệt là đối với bộ phận thường xuyên tiếp xúc với người dân, đối tượng đến giao dịch như bộ phận Tiếp nhận và quản lý hồ sơ. Kỹ năng này có thể được đào tạo thông qua các khóa học ngắn hạn, được giảng dạy bởi các chuyên gia.

Kết quả phân tích thực trạng nguồn nhân lực hiện có và kết quả công tác phát triển nguồn nhân lực của BHXH TP Hà Nội cho thấy cần phải đẩy mạnh quy mô các khóa học bồi dưỡng ngắn hạn thường xuyên cho nguồn nhân lực để đáp ứng yêu cầu hoạt động trong giai đoạn đến năm 2020.

Việc đào tạo sẽ không có ý nghĩa nếu người lao động không được áp dụng những điều được đào tạo vào thực tiễn công việc. Đặc biệt với kỹ năng thì cần mức độ áp dụng thực tế cao hơn, bởi người lao động không thể học vài tháng là có thể áp dụng thành thạo các kỹ năng, mà cần có thời gian và thực tế công việc mới phát huy tác dụng và hiệu quả. Vấn đề quan trọng trong đào tạo kỹ năng là cần tạo môi trường cho nhân viên nâng cao các kỹ năng được học.

Một vấn đề khác đặt ra là đối tượng sẽ được tham gia các khóa đào tạo, cần ưu tiên đào tạo trước, trong thời gian bao lâu và nguồn kinh phí mà tổ chức dành cho đào tạo ra bao nhiêu. Để công tác đào tạo đạt được kết quả như mong muốn, đơn vị cần làm tốt các công tác trên. Cụ thể, công tác tuyển chọn cán bộ nhân viên tham gia đào tạo cần có những nguyên tắc, tiêu chí tuyển chọn CBVC. Bên cạnh đó, cần xác định nguồn kinh phí được sử dụng trong đào tạo, thời gian kinh phí, điều chỉnh kinh phí và các điều khoản bảo vệ quyền lợi của đơn vị khi nhân viên không hoàn thành khóa học hay nghỉ việc.

Một vấn đề mà đơn vị cần phải quan tâm đó là phải xây dựng các tiêu chí và cách thức thực hiện đánh giá kết quả đào tạo để công tác này phát huy được hiệu quả, góp phần nâng cao năng suất lao động.

3.2.4. Nâng cao trình độ nhận thức của người lao động

Xuất phát từ quá trình hợp tác, cạnh tranh nội bộ và duy trì phát triển các mối quan hệ trong tổ chức, yêu cầu đối với nguồn nhân lực không chỉ đòi hỏi người lao động có kỹ năng, có chuyên môn nghiệp vụ mà còn phải có ý thức, tác phong và văn hóa khi tham gia vào quá trình làm việc.

Theo kết quả khảo sát về thực trạng nguồn nhân lực tại BHXH TP Hà Nội, khả năng nhận thức lao động tại đơn vị khá tốt. Nhận thức đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra tính tích cực, nâng cao năng suất và hiệu quả lao động, vì vậy cần có những biện pháp để nâng cao nhận thức, cụ thể như sau:

Nâng cao nhận thức cho người lao động thông qua công tác đào tạo, bồi dưỡng các kiến thức: Lý luận chính trị, kiến thức tổng quát về kinh tế, xã hội, chính trị...Nâng cao ý thức về tinh thần trách nhiệm, phẩm chất đạo đức, ý thức kỷ luật. Đặc biệt là bộ phận quản lý, cần chú trọng đến tác phong, phong cách làm việc bởi họ là những người trực tiếp chỉ đạo, hướng dẫn, là tấm gương cho các nhân viên cấp dưới.

Đưa ra quy chế làm việc rõ ràng, chính sách khuyến khích người lao động tuân thủ kỷ luật, nhiệt tình trong công việc, tạo ra các phong trào thi đua trong làm và thực hiện hiệu quả các cuộc vận động về góp phần thay đổi nhận thức của cán bộ nhân viên.

Thực hiện nghiêm ngặt kỷ luật lao động, an toàn lao động và chế độ làm việc nghỉ ngơi hợp lý bằng việc đưa ra các nội quy, quy định về an toàn lao động và làm việc, nghỉ ngơi cụ thể, yêu cầu người lao động thực hiện và chấp hành nghiêm túc các quy định. Theo dõi chặt chẽ quá trình lao động của mỗi nhân viên nhằm khen thưởng kịp thời đối với những người thực hiện tốt kỷ luật lao động, phê bình, khiển trách và có hình thức kỷ luật đối với những người không chấp hành.

Nâng cao kiến thức pháp luật công đoàn, luật lao động, luật BHXH, BHYT, BH thất nghiệp, các quy định, nội quy đơn vị, các quy định pháp luật liên quan đến người lao động để giúp người lao động hiểu về các quyền lợi, trách nhiệm của mình, góp phần xây dựng hình ảnh ban đầu của tổ chức, văn hóa tổ chức, tác phong, kỷ luật, tinh thần trách nhiệm để tạo niềm tin và lòng nhiệt huyết công việc của người lao động ngay từ khi mới bắt đầu công việc.

3.2.5. Nâng cao động lực thúc đẩy người lao động

Để nâng cao động lực người lao động cần thực hiện tổng thể các giải pháp như:

*** Hoàn thiện chính sách tiền lương**

Nhìn chung công tác tiền lương tại BHXH TP Hà Nội được thực hiện theo các quy định về chính sách tiền lương của Nhà nước. Tuy nhiên có thể thấy chính sách tiền lương chưa thực sự là đòn bẩy khuyến khích được cán bộ, công chức, nâng cao trách nhiệm, hiệu quả, phát huy năng lực trong thực thi công vụ. Hiện vẫn phổ biến tình trạng trả lương còn mang tính “cào bằng”, cán bộ, công chức được trả theo chức vụ, chức danh nghiệp vụ chuyên môn, thâm niên công tác, tiền lương chưa phù hợp với mức độ cống hiến, chưa phản ánh đúng năng lực, kết quả công tác.

Để khuyến khích và duy trì người lao động có trình độ, có tâm huyết với nghề, đơn vị cần có những chính sách, biện pháp để tạo động lực cho người lao động, một số đề xuất góp phần hoàn thiện công tác tiền lương như:

Thứ nhất, hoàn thiện cơ cấu tiền lương theo đơn vị, cần quan tâm đến cơ cấu thu nhập giữa tiền lương cơ bản - thưởng - phúc lợi. Bên cạnh đó, trả lương phải dựa theo giá trị công việc mang tính khách quan và cơ sở khoa học nhất, các công việc được phân tích, so sánh về các yêu cầu công việc như kỹ năng, trách nhiệm, sự cố gắng khi thực hiện công việc, điều kiện làm việc,... Cơ sở để xác định giá trị của công việc là mức độ phức tạp của công việc và điều kiện làm việc.

Thứ hai, có kế hoạch tăng lương một cách rõ ràng, minh bạch, tạo động lực thúc đẩy nhân viên làm việc và học hỏi nhiều hơn. Điều chỉnh hệ số lương cho từng chức danh công việc theo cả ba chiều: Công việc, yêu cầu năng lực và kết quả làm việc. Đơn vị cần xây dựng hệ thống bậc lương cụ thể dựa trên thâm niên phục vụ và trình độ nghề nghiệp...trên cơ sở quy định của Nhà nước.

Có kế hoạch tăng lương minh bạch rất cần thiết đối với việc hăng say làm việc của người lao động, chính vì vậy đơn vị cần phải có lộ trình tăng lương và những điều kiện cần thiết mà người lao động cần phải thực hiện để đạt được. Cụ thể, đơn vị cần cho người lao động biết mức lương thử việc, tập sự, chính thức, lộ trình tăng lương. Đối với những người lao động hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ công việc, có sáng kiến kinh nghiệm, đơn vị cần xem xét nâng hệ số lương trước thời hạn nhằm khuyến khích người lao động, đảm bảo chế độ tiền lương thực sự là nguồn thu nhập chính, tạo sự an tâm, động viên lớn cho đội ngũ công chức, viên chức.

Thứ ba, hàng năm xét thưởng các danh hiệu thi đua cho những người thực sự tiêu biểu, căn cứ vào số lượng và chất lượng lao động, thưởng hoàn thành vượt kế hoạch, thưởng cuối năm. Chú trọng xét thưởng cho những người có sáng kiến trong quản lý và giải pháp kỹ thuật được áp dụng có hiệu quả.

*** Xây dựng chính sách thăng tiến hợp lý**

Thăng tiến hợp lý là một trong những giải pháp quan trọng để người lao động nhận thấy những đóng góp, nỗ lực của họ đều được tổ chức ghi nhận và đánh giá cao. Điều này sẽ góp phần tạo động lực cho người lao động làm việc hiệu quả hơn.

Tuy nhiên trong thời gian qua, đơn vị chưa có chính sách thăng tiến rõ ràng, công tác đề bạt còn mang tính cá nhân và cảm tính nên công cụ này chưa mang tính hiệu quả cao. Chính vì vậy, trong thời gian tới, cần xây dựng chính sách thăng tiến rõ ràng, trong đó nên vạch ra những nấc thang, vị trí kế tiếp kèm theo những tiêu chuẩn, tiêu chí cụ thể cho cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, các chính sách về quy hoạch cán bộ nguồn cũng cần được rõ ràng và công bố các tiêu chuẩn kèm theo sẽ khuyến khích tinh thần hăng say làm việc và cống hiến của đội ngũ nguồn nhân lực.

*** Xây dựng văn hoá cơ quan**

Tạo ra một môi trường văn hóa mà người lao động, cán bộ CNVC có môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, khuyến khích tinh thần sáng tạo, tích cực làm việc và khuyến khích học tập nâng cao trình độ nguồn nhân lực.

Để xây dựng được các giá trị văn hóa tổ chức, các cấp lãnh đạo nên hòa đồng, quan tâm đến nhân viên và luôn là tấm gương sáng về tinh thần học hỏi, cầu thị, phong cách quản lý khuyến khích học tập và phát triển của lãnh đạo sẽ tác động đến văn hóa tổ chức.

Bộ phận lãnh đạo cần đưa ra được tầm nhìn và tư duy chiến lược phát triển của tổ chức, cần làm cho tất cả các thành viên của tổ chức hiểu và cam kết thực hiện tốt mục tiêu chiến lược của tổ chức.

Cần bố trí công việc phù hợp với khả năng, nguyện vọng của nhân viên. Phân công rõ ràng nhiệm vụ và trách nhiệm của mọi người trong công việc sẽ giúp tăng cường sự hợp tác và tạo điều kiện thuận lợi cho quản lý.

Xây dựng tinh thần làm việc hợp tác, chia sẻ thông tin và kinh nghiệm, hỗ trợ lẫn nhau, phát huy tính sáng tạo cá nhân và tinh thần tập thể. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận, sự hòa hợp giữa nhân viên sẽ giúp nâng cao năng suất làm việc của tổ chức.

**** Tăng cường tính đoàn kết, quan hệ đồng nghiệp***

Các hoạt động văn nghệ, thể dục thể thao sẽ tạo ra một sân chơi lành mạnh, bổ ích và lý thú cho người lao động, giúp khích lệ tinh thần hăng say làm việc và sự gắn kết của đội ngũ nhân viên. Các tiêu chí đánh giá về đời sống tinh thần được

nhân viên BHXH đánh giá khá tốt, vì vậy đơn vị cần duy trì và phát huy các hoạt động này thường xuyên hơn vào các dịp lễ hội, các phong trào thi đua, hội thao,... Bên cạnh đó, tổ chức cần có những biện pháp để khơi gợi và kích thích tinh thần tham gia của hầu hết người lao động trong các phòng ban, bộ phận thì các hoạt động này mới phát huy hết tác dụng và hiệu quả. Đơn vị cần có kế hoạch cụ thể mỗi khi các hoạt động diễn ra và có những phần thưởng tinh thần và vật chất như: Huy chương, tiền thưởng,...

Hằng năm giữa chính quyền, công đoàn và đoàn thanh niên nên phối hợp xây dựng kế hoạch tổ chức các hoạt động ngay từ đầu năm để có sự chủ động trong việc tổ chức các hoạt động văn thể mỹ, hoạt động du lịch dã ngoại nhằm tạo ra sân chơi lành mạnh, bổ ích và lý thú. Từ đó tạo ra đời sống tinh thần phong phú trong đơn vị, khích lệ tinh thần hăng say làm việc và gắn kết đội ngũ nhân viên.

KẾT LUẬN

Phát triển nguồn nhân lực là công tác có vai trò quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của tổ chức. Trong thời kỳ kinh tế suy thoái, các chính sách xã hội đang ngày được hoàn thiện, nguồn nhân lực trở thành tài sản để BHXH Thành phố Hà Nội có thể thực hiện tốt các nhiệm vụ trọng tâm của mình.

Trong thời gian qua, BHXH Thành phố Hà Nội cũng đã đạt được những thành quả nhất định trong công tác Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế trên địa bàn thành phố Hà Nội. Tuy nhiên công tác phát triển nguồn nhân lực cần được chú trọng nhiều hơn để đơn vị phát triển bền vững, hoàn thành xuất sắc chức năng, nhiệm vụ được giao, góp phần quan trọng thực hiện tốt chính sách an sinh xã hội, ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội.

Luận văn “Phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội” đã hoàn thành nghiên cứu một số vấn đề sau:

- Hệ thống hoá các vấn đề lý luận liên quan đến nguồn nhân lực, phát triển nguồn nhân lực, trên cơ sở hệ thống hóa lý luận tác giả đã nghiên cứu thực trạng và phân tích thực trạng phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội. Từ thực trạng phát triển nguồn nhân lực này tác giả đã có những đánh giá xác đáng những ưu điểm cũng như hạn chế và nguyên nhân của hạn chế trong công tác phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

- Xác định một số nguyên nhân chủ yếu (bao gồm nguyên nhân khách quan và chủ quan), làm rõ những nhân tố tác động đến công tác phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

- Đề xuất giải pháp để hoàn thiện việc phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mai Quốc Chánh (2008). *Giáo trình kinh tế nguồn nhân lực*, NXB ĐH Kinh tế quốc dân.
2. Phan Thủy Chi (2008). *Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong các trường đại học khối kinh tế của Việt Nam thông qua các chương trình hợp tác đào tạo quốc tế*, Luận văn tiến sỹ.
3. Bùi Văn Danh, MBA Nguyễn Văn Dung, Lê Quang Khôi (2011). *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Phương Đông.
4. Trần Kim Dung (2011). *Quản trị nguồn nhân lực (Human Resource Management)*, NXB Tổng hợp thành phố Hồ Chí Minh.
5. Nguyễn Hữu Dũng (2003). *Sử dụng hiệu quả nguồn lực con người ở Việt Nam*, NXB Lao động – Xã hội, Hà Nội.
6. Nguyễn Vân Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2010). *Giáo trình quản trị nhân lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
7. Nguyễn Duy Hà (2012). *Đào tạo nguồn nhân lực cho doanh nghiệp*.
8. Tạ Ngọc Hà. *Một số nội dung về nguồn nhân lực và phương pháp đánh giá nguồn nhân lực*, Viện Khoa học Tổ chức Nhà nước.
9. Ngô Thị Minh Hằng (2008). *Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong công ty nhà nước*.
10. Phạm Thị Thu Hằng (2015). *Đào tạo nhân lực của Bảo hiểm xã hội Thành phố Hà Nội*, Luận văn thạc sỹ.
11. Dương Anh Hoàng (2009). *Về khái niệm nguồn nhân lực và phát triển nguồn nhân lực*, NXB TP. Hồ Chí Minh.
12. Lê Ái Lâm (1996). *Phát triển nguồn nhân lực – kinh nghiệm thế giới và thực tiễn nước ta*.
13. Lê Thị Mỹ Linh (2009). *Phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp nhỏ và vừa ở Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế*, Luận án tiến sỹ, Trường Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
14. Nguyễn Tiệp (2011). *Giáo trình Nguồn nhân lực*, NXB Lao động – xã hội
15. Nguyễn Trung (2007). *Suy nghĩ về phát triển nguồn nhân lực ở nước ta, Những vấn đề giáo dục hiện nay: Quan điểm và giải pháp*, NXB Tri thức, Hà Nội.
16. Nguyễn Quốc Tuấn và cộng sự (2007). *Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Thống kê.

17. Trần Xuân Vinh (2003). *Cơ sở khoa học để xây dựng quy trình đào tạo phát triển nguồn nhân lực ngành Bảo hiểm xã hội đến năm 2010*, Đề tài nghiên cứu khoa học.

18. Bảo hiểm xã hội Việt Nam (2012). *Quy hoạch phát triển nhân lực ngành Bảo hiểm xã hội giai đoạn 2011-2020*, Hà Nội.

19. Viện Kinh tế Thế giới (2003). *Phát triển nguồn nhân lực thông qua giáo dục và đào tạo- Kinh nghiệm Đông Á*.

20. Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương (2008). *Phát triển con người và phát triển nguồn nhân lực*, Trung tâm thông tin – tư liệu, Hà Nội.

PHỤ LỤC
PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ

Mã phiếu:.....

Xin chào anh/chị, tôi là Tạ Hồng Thái, học viên Cao học Quản lý kinh tế khoá 2018-2020 Trường Đại học Công nghệ Giao thông vận tải. Hiện tôi đang thực hiện đề tài luận văn tốt nghiệp “Phát triển nguồn nhân lực tại Bảo hiểm xã hội thành phố Hà Nội”. Để hoàn thành đề tài, rất mong nhận được sự quan tâm giúp đỡ của anh/chị dành trong việc tham gia trả lời bản câu hỏi này.

Tôi xin cam đoan những thông tin mà anh/chị cung cấp chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu, ngoài ra hoàn toàn không sử dụng cho mục đích khác.

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của anh/chị!

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

Giới tính: ☒ Nam ☐ Nữ

Độ tuổi: ☒ Dưới 30 ☐ Từ 30 đến 40 ☐ Từ 40 trở lên

Thời gian công tác tại đơn vị:

- ☐ Dưới 01 năm ☐ Từ 1 đến dưới 5 năm ☐ Từ 5 năm đến dưới 10 năm ☐ Từ 10 năm đến dưới 15 năm ☐ Từ 15 năm trở lên

Bộ phận công tác:

Vị trí làm việc:

☐ Nhân viên ☐ Trưởng/Phó phòng trở lên
☐ Giám đốc/Phó Giám đốc quận, huyện ☐ Kế toán trưởng

Trình độ chuyên môn

☐ Trung cấp ☐ Đại học ☐ Cao đẳng
☐ Sau đại học ☐ Chưa qua đào tạo

II. THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

II.1 Anh/Chị đã từng tham gia chương trình đào tạo do cơ quan tổ chức

☐ Có ☐ Chưa

*Nếu chọn **Có** vui lòng tiếp tục trả lời đến câu II.2, II.3, II.4, II.5*

*Nếu chọn **Chưa** thì chuyển sang phần III*

II.2 Xin anh/chị cho biết nội dung của các khoá đào tạo này là gì?

- ☐ Kiến thức chuyên môn cơ bản
☐ Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ
☐ Các kỹ năng nghiệp vụ thực tế (Giao tiếp, ngoại ngữ, sử dụng máy vi tính)

☐ Lý luận chính trị (Trung, cao cấp)

☐ Nội dung khác:.....

II.3 Khoá đào tạo này quan trọng như thế nào đến khả năng đáp ứng với công việc của anh/chị tại đơn vị?

☐ Rất quan trọng

☐ Quan trọng

☐ Không quan trọng

☐ Rất không quan trọng

II.4 Nhận định của anh/chị về chương trình đào tạo (Khoanh tròn số phù hợp với ý kiến của mình) với:

1: Kém

2. Trung bình

3. Khá

4. Tốt

5. Rất tốt

STT	Tiêu chí	Mức độ đồng ý				
1	Nội dung đào tạo	1	2	3	4	5
2	Phương pháp đào tạo	1	2	3	4	5
3	Sự phù hợp cấu trúc chương trình với mục tiêu đào tạo	1	2	3	4	5
4	Cách thức đánh giá sau mỗi chương trình đào tạo	1	2	3	4	5

II.5 Nhận định của anh/chị về tính hiệu quả của công tác đào tạo tại đơn vị

☐ Cao

☐ Thấp

☐ Không biết

III. THÔNG TIN VỀ MỨC ĐỘ ĐÁP ỨNG CÔNG VIỆC CỦA BẢN THÂN

Anh (chị) vui lòng đánh giá mức độ đáp ứng của anh (chị) đối với mỗi tiêu chí với thang cho điểm như sau: Từ 1 thấp nhất đến 5 cao nhất.

STT	TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ	Mức độ đồng ý				
1	Khả năng thực hành chuyên môn nghiệp vụ	1	2	3	4	5
2	Hiểu biết về môi trường hoạt động của tổ chức	1	2	3	4	5
3	Hiểu biết về kiến thức vĩ mô (xã hội, chính trị, pháp luật...)	1	2	3	4	5
4	Kỹ năng giải quyết tình huống công việc thực tế	1	2	3	4	5
5	Kỹ năng tự triển khai yêu cầu công việc từ cấp trên	1	2	3	4	5
6	Kỹ năng làm việc độc lập	1	2	3	4	5
7	Kỹ năng tự kiểm tra và đánh giá công việc của mình	1	2	3	4	5
8	Kỹ năng tự học, tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn	1	2	3	4	5
9	Kỹ năng tiếp thu, lắng nghe các góp ý	1	2	3	4	5

10	Kỹ năng bày tỏ ý kiến, quan điểm cá nhân	1	2	3	4	5
11	Kỹ năng đàm phán	1	2	3	4	5
12	Khả năng chịu áp lực công việc	1	2	3	4	5
13	Khả năng tham gia các hoạt động xã hội	1	2	3	4	5
14	Khả năng thích nghi và điều chỉnh	1	2	3	4	5
15	Nhiệt tình trong công việc	1	2	3	4	5
16	Thái độ tích cực đóng góp cho tổ chức	1	2	3	4	5
17	Tuân thủ kỷ luật lao động	1	2	3	4	5

Vui lòng cho biết nhận định của anh/chị về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố sau đến động lực làm việc của bản thân với thang cho điểm như sau:

1: Hoàn toàn không hài lòng

4: Hài lòng

2: Không hài lòng

5: Hoàn toàn hài lòng

3: Bình thường

STT	CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC	Mức độ đánh giá					
1	Lương và phúc lợi						
1	Lương xứng đáng với trách nhiệm và đóng góp	1	2	3	4	5	
2	Mức lương cạnh tranh so với thị trường lao động	1	2	3	4	5	
3	Các hình thức thưởng và trợ cấp được phân phối công bằng, theo đóng góp	1	2	3	4	5	
4	Chế độ lương ngoài giờ	1	2	3	4	5	
5	Các khoản phụ cấp, phúc lợi	1	2	3	4	5	
2	Điều kiện làm việc						
1	Phương tiện và thiết bị bảo hộ cho công việc được cung cấp đầy đủ	1	2	3	4	5	
2	Nơi làm việc hiện tại đảm bảo tính an toàn và thoải mái	1	2	3	4	5	
3	Nguồn thông tin trong công việc	1	2	3	4	5	
4	Thời gian làm việc đảm bảo	1	2	3	4	5	
3	Môi trường nhân sự						
1	Quan hệ tập thể tốt	1	2	3	4	5	

2	Quan hệ giữa đồng nghiệp tốt	1	2	3	4	5
3	Sự quan tâm của lãnh đạo	1	2	3	4	5
4	Văn hoá tổ chức	1	2	3	4	5
5	Chia sẻ kinh nghiệm giữa các đồng nghiệp	1	2	3	4	5
4	<i>Cơ hội đào tạo và phát triển</i>					
1	Được đào tạo kỹ năng để thực hiện công việc	1	2	3	4	5
2	Được điều kiện học tập và nâng cao kiến thức	1	2	3	4	5
3	Các chương trình đào tạo hiện nay là tương đối tốt	1	2	3	4	5
4	Cơ hội thăng tiến cho người có năng lực	1	2	3	4	5
5	<i>Đời sống tinh thần</i>					
1	Chính sách thi đua, khen thưởng	1	2	3	4	5
2	Tổ chức tham quan, du lịch, nghỉ dưỡng	1	2	3	4	5
3	Hoạt động phong trào văn nghệ, thể dục, thể thao	1	2	3	4	5
4	Nhận được sự quan tâm, động viên, chia sẻ kịp thời	1	2	3	4	5
5	Được tôn trọng	1	2	3	4	5

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của anh/chị!