

# GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC BƯU CHÍNH VIỆT NAM THỜI KỲ HỘI NHẬP

SOLUTIONS TO IMPROVE THE QUALITY OF VIETNAM'S POSTAL HUMAN DURING THE INTEGRATION PERIOD

Bùi Thị Quyên

## TÓM TẮT

Hiện nay ở Việt Nam, bưu chính được đánh giá là lĩnh vực dịch vụ quan trọng và ngày càng có tiềm năng, việc nước ta gia nhập vào các tổ chức kinh tế thế giới tạo ra những cơ hội và thách thức đan xen cho doanh nghiệp bưu chính. Mục tiêu của nghiên cứu này là đưa ra những giải pháp để nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực bưu chính - nhân tố chủ chốt quyết định sự thành bại của doanh nghiệp. Bài báo sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp các tài liệu, các bài báo khoa học, báo cáo có liên quan tới lĩnh vực bưu chính và phương pháp tổng hợp, phân tích, thống kê. Dựa trên kết quả phân tích thực trạng đội ngũ nhân lực bưu chính Việt Nam hiện nay, nghiên cứu đã đưa ra một số giải pháp như: Mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực; Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nghiên cứu, giảng viên hay Hợp tác quốc tế phát triển nguồn nhân lực nhằm góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bưu chính Việt Nam trong thời kỳ hội nhập.

**Từ khóa:** Hội nhập quốc tế, nguồn nhân lực, nhân lực bưu chính, bưu chính Việt Nam.

## ABSTRACT

Currently in Vietnam, postage is considered an important service area and increasingly potential, our country's entry into world economic organizations to create opportunities and challenges with postal businesses. The objective of this study is to provide solutions to improve the quality of postal human resources - a key factor determining the success or failure of businesses. The paper uses secondary data collection methods for documents, scientific papers and reports related to the postal sector and methods of statistical analysis. Based on the results of the current analysis of Vietnam's postal human resources, the study has introduced solutions such as: Scaling up and improving the quality of human resource training; Improving the quality of research staff, lecturers and international cooperation to develop human resources to contribute to improving the quality of Vietnam post human resources in the integration period.

**Keywords:** International intergration, human resources, postal manpower, Vietnam postage.

Khoa Quản lý kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

Email: [buiquyen161989@gmail.com](mailto:buiquyen161989@gmail.com)

Ngày nhận bài: 15/02/2019

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 08/4/2019

Ngày chấp nhận đăng: 25/4/2019

## CHỮ VIẾT TẮT

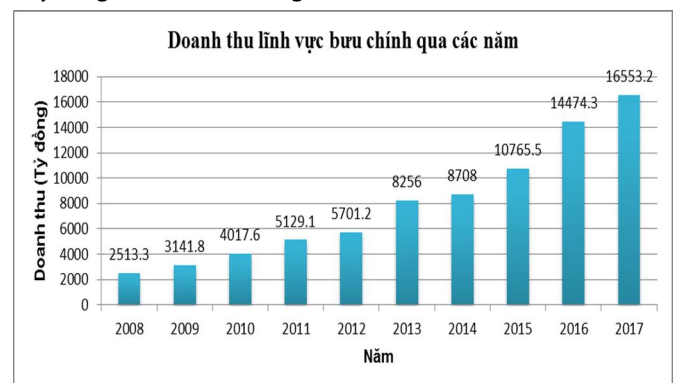
VnPost Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Viettel Post Tổng công ty Cổ phần bưu chính Viettel

EMS Tổng công ty Chuyển phát nhanh Bưu điện

## 1. GIỚI THIỆU

Toàn cầu hoá, hội nhập kinh tế quốc tế và tự do hoá thương mại đã và đang là xu thế nổi bật của kinh tế thế giới đương đại. Làn sóng hội nhập đang lan tỏa và ảnh hưởng mạnh mẽ tới tất cả các ngành, các thành phần kinh tế. Bưu chính Việt Nam cũng không nằm ngoài quy luật này. Trong tương quan chung của nền kinh tế, bưu chính được đánh giá là một trong những lĩnh vực dịch vụ quan trọng của đất nước, có tốc độ tăng trưởng nhanh, đóng góp đáng kể vào thu nhập quốc gia và giải quyết vấn đề việc làm cho nền kinh tế. Trong những năm gần đây, doanh thu của lĩnh vực này tăng lên nhanh chóng.



(Nguồn: Tác giả thống kê theo số liệu của Sách Trắng 2014, 2017, Bộ Thông tin và Truyền thông)

Hình 1. Đồ thị biểu thị doanh thu lĩnh vực bưu chính qua các năm (2008-2017)

Năm 2008 đánh dấu sự kiện bưu chính tách ra khỏi viễn thông và trở thành một đơn vị tự chủ kinh doanh, hạch toán độc lập. Theo số liệu của Bộ Thông tin và Truyền thông (2018), tính đến hết tháng 9 năm 2018 đã có 346 doanh nghiệp được cấp giấy phép hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ này. Ngày 11/01/2012, thị trường bưu chính Việt Nam đã chính thức mở cửa hoàn toàn, cho phép các

doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài tham gia kinh doanh theo cam kết gia nhập của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO). Hội nhập quốc tế là một quá trình với cơ hội và thách thức đan xen đối với các doanh nghiệp bưu chính trong nước. Khi tham gia vào thị trường quốc tế, cạnh tranh gay gắt với nhiều đối thủ "nặng ký" hơn như FedEx, UPS (Mỹ), TNT (Hà Lan) và DHL (Đức) sẽ là bất lợi lớn. Ngoài ra, việc hội nhập quốc tế tức là chấp nhận các ràng buộc theo những quy tắc chuẩn về kinh tế, thương mại, đầu tư... chủ yếu do các nước phát triển áp đặt. Với quy mô kinh tế nhỏ, các doanh nghiệp bưu chính Việt Nam sẽ phải chịu sức ép lớn từ cạnh tranh bình đẳng và tham gia vào sân chơi mới với luật chơi của các nước lớn. Vì thế, yêu cầu cấp thiết đặt ra lúc này là nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp bưu chính trong nước để thích ứng với yêu cầu hội nhập. Để giải quyết bài toán đó, trước tiên cần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bưu chính: đủ trình độ, đủ kỹ năng, đủ kiến thức để làm chủ được công nghệ hiện đại và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ. Mục đích của nghiên cứu này là chỉ ra tầm quan trọng và thực trạng chất lượng nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp bưu chính hiện nay và đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực bưu chính - chìa khóa để các doanh nghiệp bưu chính bắt kịp xu hướng hội nhập quốc tế.

## 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN

Theo Tổ chức Lao động Quốc tế (ILO), nguồn nhân lực của một quốc gia là toàn bộ những người trong độ tuổi có khả năng tham gia lao động. Nguồn nhân lực được hiểu theo hai nghĩa: Theo nghĩa rộng, nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự phát triển. Theo nghĩa hẹp, nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào các quá trình lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân có thể tham gia quá trình lao động.

Theo Cơ quan phát triển của Liên hiệp quốc UNDP, nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước.

Mai Quốc Chánh (2000), chất lượng nguồn nhân lực được xem xét trên các mặt: trình độ sức khỏe, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, năng lực phẩm chất.

Vũ Thị Ngọc Phùng (2006), chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá qua trình độ học vấn, chuyên môn và kỹ năng của người lao động cũng như sức khỏe của họ.

Nguyễn Tiệp (2011), chất lượng nguồn nhân lực là khái niệm tổng hợp được thể hiện ở các mặt sau đây: sức khỏe của người lao động, trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn kỹ thuật, năng lực thực tế về tri thức, kỹ năng nghề nghiệp, tính năng động xã hội, phẩm chất đạo đức, tác phong, thái độ đối với công việc, môi trường làm việc, hiệu quả hoạt động lao động của nguồn nhân lực và thu nhập mức sống, mức độ thỏa mãn nhu cầu cá nhân (gồm nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần của người lao động).

Vai trò của yếu tố con người - lao động là điều kiện tiên quyết và sống còn đối với bất kỳ một doanh nghiệp hay một tổ chức nào. Trước sự thay đổi nhanh chóng của cơ chế thị trường cùng với xu thế tự do hoá thương mại, cạnh tranh ngày càng gay gắt thì vai trò của nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp bưu chính nói riêng đang được quan tâm. Bưu chính là một lĩnh vực dịch vụ nên nhân lực của các doanh nghiệp này cũng mang những nét đặc trưng riêng và được thể hiện rõ qua từng loại loại động: *Lao động công nghệ*: Tức là những lao động tham gia trực tiếp vào quá trình sản xuất kinh doanh (truyền đưa tin tức) như lao động làm các công việc khai thác bưu chính, giao dịch, chuyển phát nhanh, điện hoa, công nhân vận chuyển bưu chính, phát thư, điện báo... *Lao động công nghệ* được coi như những mắt xích quan trọng, không thể thiếu trong mạng lưới bưu chính. Bất cứ hoạt động truyền đưa tin tức nào bị gián đoạn cũng sẽ làm ảnh hưởng nghiêm trọng tới chất lượng dịch vụ bưu chính. Hao phí lao động này nhập vào giá trị sản phẩm dịch vụ bưu chính. Bộ phận lao động này sáng tạo ra giá trị mới và tạo ra thu nhập quốc dân. Trong các doanh nghiệp bưu chính thì đây là loại lao động chiếm phần lớn trong tổng số lao động của doanh nghiệp. *Lao động bổ trợ*: Là những lao động làm các công việc tác động vào quá trình chuẩn bị, đảm bảo các điều kiện cho lao động công nghệ sản xuất, kiểm tra chất lượng sản phẩm ở các công ty, bưu điện quận, huyện đội trưởng, đội phó, phó bưu điện huyện, thị xã, trưởng bưu cục có doanh thu từ một tỷ đồng trở lên, nhân viên vệ sinh công nghiệp, kỹ sư điện tử, tin học lập trình cung cấp thông tin quản lý, tính cước, lái xe tải, nhân viên cung ứng vật tư, thủ kho phục vụ sản xuất, công nhân máy tính cập nhật, lưu trữ số liệu, tính cước. Mọi công việc chuẩn bị cho quá trình truyền đưa tin tức (kiểm tra chất lượng sản phẩm, lái xe, tính cước,...) hay phục vụ công tác quản lý (lập trình cung cấp thông tin quản lý, lưu trữ số liệu,...) đều không thể thiếu cho sự phát triển của lĩnh vực bưu chính. *Lao động quản lý*: Là những lao động làm các công việc tác động vào mối quan hệ giữa những người lao động và giữa các tập thể lao động của đơn vị nhằm thực hiện quá trình sản xuất kinh doanh. Lao động quản lý thực hiện các công việc theo chức năng: định hướng, điều hoà, phối hợp, duy trì các mối quan hệ về tổ chức quản lý sản xuất kinh doanh trong và ngoài ngành. Lao động quản lý không tham gia trực tiếp vào quá trình truyền đưa tin tức nhưng phải đảm bảo cho toàn bộ quá trình này vận hành đồng bộ và thông suốt. Lao động quản lý là hoạt động lao động chủ yếu bằng trí óc nên mang tính sáng tạo nhiều hơn so với lao động chân tay.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nói chung và chất lượng nhân lực bưu chính nói riêng là tăng cường giá trị con người cả về trí tuệ, tâm hồn cũng như kỹ năng nghề nghiệp, làm cho người lao động có năng lực và phẩm chất cao hơn đáp ứng yêu cầu phát triển công việc. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực lĩnh vực bưu chính là nâng cao: *Trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn* (đây có thể nói là yếu tố quan trọng nhất giúp nâng cao chất lượng lao động bưu

chính. Trình độ văn hóa, chuyên môn có được chủ yếu thông qua quá trình học tập và được đào tạo hay qua kinh nghiệm, thâm niên làm việc); *Sức khỏe người lao động* (bao gồm sức khỏe cơ thể là năng lực lao động chân tay và sức khỏe tinh thần là khả năng vận dụng trí tuệ. Sức khỏe tốt thể hiện ở cơ thể dẻo dai, khỏe mạnh, nhanh nhẹn và bền bỉ); *Môi trường làm việc* (môi trường làm việc an toàn phù hợp, đầy đủ trang thiết bị cần thiết cho người lao động sẽ giúp họ phát huy được hết năng lực, công hiến hết mình vì mục tiêu chung của tổ chức); *Phẩm chất đạo đức* (phẩm chất đạo đức thể hiện qua lòng yêu nghề, say mê với công việc, ý thức tự giác, tính kỷ luật có trách nhiệm với công việc mà mình đảm nhận).

### 3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Phương pháp thu thập số liệu tài liệu thông qua các tài liệu, báo cáo. Đây là các số liệu được thu thập thông qua Sách trắng về Công nghệ thông tin năm 2014 và 2017, Tổng cục Thống kê, Bộ Thông tin và Truyền thông, các báo cáo của Vụ Bưu chính, báo cáo của một số doanh nghiệp bưu chính tiêu biểu: VnPost, Viettel Post, EMS và các nghiên cứu liên quan. Ngoài ra, tác giả còn sử dụng nguồn tài liệu từ các văn bản, giáo trình, sách và các nghiên cứu trước đó.

- Phương pháp xử lý, phân tích số liệu: Nguồn tài liệu này sau khi thu thập, tác giả xử lý, tổng hợp, phân tích để có cái nhìn tổng quan về thực trạng chất lượng nguồn nhân lực bưu chính hiện nay. Trên cơ sở đó, nghiên cứu để xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bưu chính thời kỳ hội nhập.

- Phương pháp thống kê mô tả: Được sử dụng để sắp xếp, phân loại và xử lý tổng hợp số liệu thu thập, từ đó xây dựng các bảng biểu, đồ thị để phân tích dữ liệu đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực bưu chính hiện nay.

### 4. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

#### 4.1. Tác động của hội nhập tới chất lượng nguồn nhân lực bưu chính

Việt Nam đã mở cửa hoàn toàn đối với lĩnh vực bưu chính, xu thế hội nhập và ứng dụng khoa học kỹ thuật sẽ tác động đến thị trường lao động. Bưu chính cũng là thị trường luôn được xem là có khả năng mang lại lợi nhuận cao, sẽ tiếp tục phát triển theo hướng các nhà đầu tư nước ngoài đẩy mạnh hơn đầu tư vào lĩnh vực dịch vụ này. Điều này đồng nghĩa với việc người lao động có trình độ thấp, chỉ quen với công việc truyền thống/thủ công sẽ không còn phù hợp, thay vào đó là những lao động có khả năng sử dụng khoa học công nghệ, trang thiết bị thông minh. Vì vậy, chất lượng nguồn nhân lực bưu chính cũng cần phải cải thiện để thích ứng với bối cảnh hội nhập quốc tế. *Lao động công nghệ* là loại lao động chiếm đa số trong cơ cấu lao động bưu chính. Đây là lực lượng lao động trực tiếp khai thác và vận chuyển hàng hóa. Trong bối cảnh mới, loại lao động này cần nâng cao trình độ văn hóa, trình độ chuyên môn, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tuân thủ quy trình lao động, có thái độ tích cực với công việc và đạo đức nghề nghiệp. *Lao động hỗ trợ* đảm bảo các điều kiện

cho lao động công nghệ hay phục vụ công tác quản lý cần tuân thủ quy trình lao động khả năng ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm. *Lao động quản lý* có chức năng định hướng, điều hòa và duy trì các mối quan hệ trong và ngoài ngành do đó cần nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, đặc biệt là năng lực quản lý, năng lực ngoại ngữ, kiến thức pháp luật trong và ngoài nước.

#### 4.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực bưu chính hiện nay

##### - Về số lượng lao động:

Với doanh nghiệp bưu chính, sản phẩm là vô hình, vì thế nhân tố con người trong quá trình sản xuất, cung cấp dịch vụ sẽ làm tăng tính hữu hình của sản phẩm. Chính vì thế, lao động trong các doanh nghiệp bưu chính không chỉ quyết định đến số lượng mà còn quyết định đến cả chất lượng của sản phẩm dịch vụ.

Bảng 1. Số lao động lĩnh vực bưu chính các năm

Đơn vị tính: (Người)

Năm	Số lượng lao động
2009	54.834
2010	54.685
2011	48.964
2012	49.295
2013	47.673
2014	45.732
2015	40.300
2016	38.531
2017	34.694
2018	35.000

(Nguồn: Vụ Bưu chính, Bộ Thông tin và Truyền thông)

Số lượng doanh nghiệp bưu chính tăng qua từng năm, cụ thể: Giai đoạn 2010-2013, tốc độ tăng trưởng đạt khoảng 97% (từ 40 lên 79 doanh nghiệp); Giai đoạn 2013-2015, tốc độ tăng trưởng đạt khoảng 134% (từ 79 lên 185 doanh nghiệp); Giai đoạn 2016-2018, tốc độ tăng trưởng đạt khoảng 73% (từ 248 lên 428 doanh nghiệp). Tuy nhiên, lực lượng lao động trong lĩnh vực này lại giảm, nguyên nhân của tình trạng này là do các doanh nghiệp bưu chính ngày càng áp dụng công nghệ, thiết bị hiện đại vào sản xuất kinh doanh nên nhiều công việc do máy móc đảm nhận không cần tới sự xuất hiện của con người.

##### - Về trình độ lao động:

Vai trò của nhân lực bưu chính rất quan trọng nhưng thực trạng chất lượng nguồn lao động này vẫn còn là vấn đề đáng bàn. Tuy số lượng nhân lực lớn nhưng số người đáp ứng được công việc hiện nay còn rất thiếu, chủ yếu là lao động giản đơn, chưa qua đào tạo.

Bảng 2. Trình độ lao động Tổng công ty cổ phần bưu chính Viettel năm 2018

Đơn vị tính: (Người)

Trình độ	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thạc sỹ	42	0,4
Đại học	4.836	48,1

Cao đẳng	2.358	23,4
Trung cấp	2.179	21,7
Trung học phổ thông trở xuống	645	6,4
Tổng	10.060	100

(Nguồn: Tổng công ty Cổ phần bưu chính Viettel 2018)

Bảng 3. Trình độ lao động Tổng công ty Chuyển phát nhanh Bưu điện EMS năm 2017

Đơn vị tính: (Người)

Trình độ	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Trên Đại học	12	0,9
Đại học và Cao đẳng	554	42,6
Trung cấp và sơ cấp	736	56,5
Tổng	1.302	100

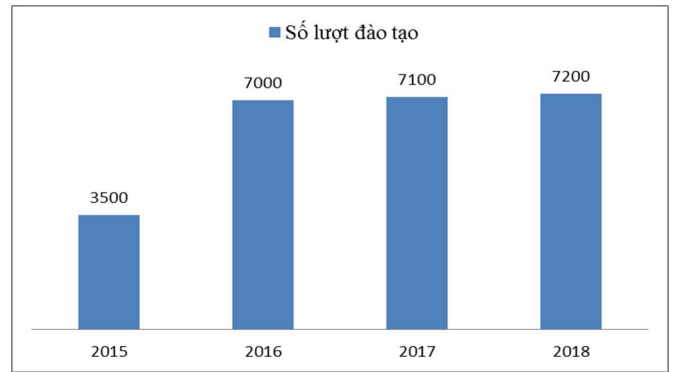
(Nguồn: Tổng công ty Chuyển phát nhanh Bưu điện EMS 2017)

Qua nghiên cứu điển hình tại hai doanh nghiệp (Viettel Post và EMS) có số lượng người lao động nhiều đứng thứ hai và thứ ba trong lĩnh vực bưu chính (đứng đầu là VnPost). Ở Viettel Post tỷ lệ lao động có trình độ thạc sỹ, đại học và cao đẳng chiếm 71,9%, tỷ lệ lao động có trình độ trung cấp trở xuống chiếm 28,1%. Lao động có trình độ thấp vẫn chiếm khoảng 1/3 trong tổng số lao động toàn doanh nghiệp. Ở EMS, tỷ lệ lao động có trình độ thạc sỹ, đại học và cao đẳng chiếm 43,5%, tỷ lệ lao động có trình độ trung cấp trở xuống chiếm 56,5%. Nếu căn cứ theo mức dự báo tới năm 2020 lao động có trình độ cao đẳng đại học chiếm 18%, trung học, sơ cấp, công nhân chiếm 82% (Bộ Thông tin và truyền thông, 2015) thì trình độ lao động của hai doanh nghiệp này đang ở mức cao so với trình độ trung bình của lao động trong lĩnh vực bưu chính.

Trình độ lao động thấp trong các doanh nghiệp bưu chính nói chung và hai doanh nghiệp Viettel Post và EMS nói riêng chủ yếu là loại lao động công nghệ và lao động hỗ trợ không có trình độ chuyên môn (ngoại trừ các kỹ sư điện tử, tin học). Các doanh nghiệp tuyển dụng hai nguồn lao động này chỉ chú trọng tới sức khỏe và kinh nghiệm vì đặc thù của lao động bưu chính là vận chuyển hàng hóa. Hầu hết lực lượng tuyển vào của các doanh nghiệp chưa biết gì về bưu chính, chưa có hiểu biết về đường thư, bưu kiện,... Lực lượng lao động này chủ yếu chưa qua đào tạo căn bản, họ làm việc theo kinh nghiệm bản thân, người vào trước chỉ dẫn cho người vào sau, nên công việc còn mang nặng tính thủ công, do đó gặp một số khó khăn trong việc nắm bắt, áp dụng các công nghệ tiên tiến, tính chuyên nghiệp và tinh thần kỷ luật trong lao động chưa cao.

**- Về công tác đào tạo trong doanh nghiệp:**

Những năm gần đây, công tác đào tạo nhân lực tại các doanh nghiệp bưu chính nhìn chung đã được cải thiện rõ rệt, đặc biệt là đội ngũ quản lý. Các cán bộ quản lý chức năng đã được tham gia các khóa bồi dưỡng, tập huấn chuyên sâu về các kỹ năng, nghiệp vụ như: tài chính, kế hoạch, đầu tư, tổ chức công việc, bộ máy nhằm giúp lực lượng này tiếp cận, làm quen với công việc nhanh hơn.



(Nguồn: Bưu điện Việt Nam - 10 sự kiện nổi bật qua các năm)

Hình 2. Đồ thị biểu thị số lượt đào tạo lao động qua các năm của VnPost

VnPost là doanh nghiệp bưu chính lớn nhất Việt Nam về quy mô, thị phần, doanh thu và số lượng lao động. Đặc biệt số lao động năm 2018 của VnPost chiếm 63,2 % số lao động của toàn lĩnh vực (22.128 lao động). Trong những năm qua, VnPost đã trực tiếp đào tạo tập trung cho lao động từ cấp lãnh đạo đơn vị đến lãnh đạo phòng, huyện, nhân viên kinh doanh, nghiệp vụ, bưu tá, giao dịch viên và nhân viên bưu điện văn hóa xã trên toàn mạng lưới. Năm 2018, 100% giám đốc bưu điện huyện đã được đào tạo về kỹ năng quản lý điều hành tại bưu điện huyện/trung tâm. Bên cạnh đó, VnPost cũng thực hiện tổng rà soát nguồn nhân lực và định kỳ đánh giá năng lực cán bộ quản lý trên toàn mạng lưới. Công tác luân chuyển cán bộ, công tác tuyển dụng được đẩy mạnh cả chiều rộng và chiều sâu, nhằm kiện toàn đội ngũ có đủ trình độ, năng lực đáp ứng được yêu cầu trong giai đoạn hiện nay.

Còn theo báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh năm 2017, hoạt động đào tạo của Viettel Post đã tạo nên 5 khóa đào tạo cán bộ nguồn để chủ động cung cấp 197 trường bưu cục và phó giám đốc chi nhánh cho các thị trường còn thiếu và yếu về cán bộ chỉ huy.

**4.3. Một số vấn đề bất cập về nguồn nhân lực bưu chính Việt Nam**

Mặc dù ý thức được tầm quan trọng của đội ngũ nhân lực bưu chính - chìa khóa để hội nhập thành công nhưng không phải lúc nào nguồn lực này cũng được quan tâm và đầu tư thích đáng. Sự hạn chế về chất lượng của nguồn nhân lực cũng như thiếu các cơ sở đào tạo chuyên ngành bưu chính là bài toán khó mà các doanh nghiệp bưu chính đã phải đối mặt nhiều năm qua. Hiện nay cả nước có hai cơ sở đào tạo về lĩnh vực bưu chính đó là: Học viện Bưu chính Viễn thông và Trường Đại học Giao thông vận tải. Tuy nhiên trong chương trình đào tạo tại các trường này đều chưa có chuyên ngành bưu chính riêng. Khối lượng môn học về bưu chính chiếm tỷ trọng không nhiều.

Thị trường đang mở ra nhiều cơ hội kinh doanh mới, các dịch vụ bưu chính đã áp dụng công nghệ mới, dẫn chuyển sang những dịch vụ giá trị gia tăng, ví dụ: dịch vụ thư trực tiếp (Direct mail), DataPost, các dịch vụ tài chính bưu chính, thương mại điện tử hay hàng loạt các dịch vụ công của Chính phủ cũng được bưu chính tiếp cận và tổ chức thực

hiện như: chi trả bảo hiểm xã hội; Chuyển phát hộ chiếu, chứng minh nhân dân... Ngoài ra, tại các bưu cục còn triển khai dịch vụ thanh toán các loại hóa đơn điện thoại, điện lực, Internet hay thanh toán phí bảo hiểm, ngân hàng... Nhưng thực tế lại cho thấy lực lượng lao động trong lĩnh vực bưu chính của các doanh nghiệp chưa đủ chất lượng, lao động sơ cấp và công nhân vẫn chiếm một tỷ lệ cao (84%) và vẫn sử dụng lao động phổ thông đặc biệt nhân lực cấp cao còn rất thiếu,... do đó gặp một số khó khăn trong việc nắm bắt, áp dụng các công nghệ tiên tiến. Vì thế, nếu nhân viên bưu chính chỉ được đào tạo theo giáo trình cơ bản về nghiệp vụ thì chưa đủ mà phải có kiến thức tổng hợp, hiểu về nhiều lĩnh vực. Mặt khác, thời kỳ hội nhập đòi hỏi các lao động bưu chính cần trang bị thêm cho mình nhiều kỹ năng khác ngoài kiến thức chuyên môn như khả năng giao tiếp, sử dụng vi tính, kỹ năng làm việc nhóm, ngoại ngữ và tác phong công nghiệp (kỷ luật và trách nhiệm). Muốn thành công trong môi trường cạnh tranh, những lao động này phải mở rộng kiến thức nghề nghiệp, nâng cao năng lực tư duy khoa học, độc lập, lao động sáng tạo, phát huy sáng kiến, áp dụng công nghệ mới để đón nhận nhiều cơ hội việc làm trong tương lai.

## 5. GIẢI PHÁP

Một trong những mục tiêu của quy hoạch phát triển nhân lực ngành Thông tin và Truyền thông 2011-2020 do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành là phát triển nguồn nhân lực ngành đảm bảo cả về số lượng và chất lượng để đưa bưu chính trở thành ngành kinh tế hoạt động độc lập, hiệu quả. Để thực hiện tốt những mục tiêu đề ra đồng thời tìm ra hướng đi đúng đắn để phát triển nhân lực bưu chính cần tập trung triển khai những giải pháp sau:

- *Giải pháp đổi mới cơ chế, chính sách về phát triển nhân lực:* Xây dựng và ban hành chính sách ưu đãi về thu nhập và điều kiện làm việc cho các bộ chuyên trách, đội ngũ chuyên gia, thu hút các nhà khoa học đầu ngành trong và ngoài nước trong lĩnh vực bưu chính tham gia công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học ở các trường cao đẳng, đại học đào tạo về bưu chính. Tạo điều kiện học tập, nâng cao trình độ quản lý, kỹ thuật nghiệp vụ ở trong và ngoài nước, tạo điều kiện cho người lao động được đào tạo về kỹ năng ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý công việc.

- *Giải pháp đổi mới chương trình, nội dung, mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực:* Theo Thứ trưởng Bộ Thông tin và truyền thông Nguyễn Thành Hưng: "Theo kinh nghiệm của các nước trên thế giới, các doanh nghiệp bưu chính lớn đều có trung tâm đào tạo riêng. Bởi lẽ, bưu chính là ngành đặc thù, không thể dựa vào các chuyên ngành đào tạo của xã hội mà doanh nghiệp phải có trung tâm đào tạo riêng, tiến hành đào tạo trong một khoảng thời gian ngắn hạn, đồng thời đào tạo lại để đảm bảo tính gắn kết với thực tiễn công việc". Do đó, các doanh nghiệp hay các cơ sở đào tạo cần phải có chính sách đào tạo, bồi dưỡng bám sát thực tế, đào tạo đón đầu phù hợp với nhu cầu nhân lực tương lai. Đặt hàng các trung tâm đào tạo, các trường đào tạo chuyên ngành bưu chính, các

trường đào tạo kinh tế quản trị kinh doanh để đào tạo ra nguồn nhân lực chuyên ngành kinh tế bưu chính, phù hợp với nhu cầu nhân lực bưu chính trong thời kỳ mới. Lựa chọn các trường đại học, cao đẳng, trung học chuyên nghiệp có chuyên ngành phù hợp gắn với công tác bưu chính để phối hợp mở thêm chuyên ngành đào tạo về bưu chính. Đào tạo đón đầu thích hợp với các mục tiêu phát triển; đa dạng hóa các loại hình đào tạo, bồi dưỡng. Tăng cường đầu tư đào tạo công nghệ thông tin, nâng cao khả năng ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc. Đẩy mạnh hình thức đào tạo bằng ngoại ngữ, thích ứng với quá trình hội nhập quốc tế. Đồng thời hiện đại hóa trang thiết bị kỹ thuật, đổi mới giáo trình, cập nhật kiến thức. Đáng chú ý là, quy hoạch phát triển nhân lực đã xác định sẽ đảm bảo có chương trình đào tạo chuyên ngành bưu chính ở cấp đại học. Bên cạnh đó, sẽ có chính sách ưu đãi, khuyến khích các nhà đầu tư thành lập cơ sở đào tạo nhân lực bưu chính, tạo điều kiện để các trường đại học quốc tế mở cơ sở đào tạo bưu chính ở Việt Nam.

Một số doanh nghiệp bưu chính điển hình đã và đang có chiến lược đào tạo hiệu quả như VnPost, Viettel Post, Netco. VnPost đã triển khai phân loại đội ngũ lao động bưu chính thành các nhóm đối tượng để có cách thức, phương pháp và nội dung đào tạo, bồi dưỡng phù hợp. Ví dụ, cán bộ quản lý chức năng được tham gia các khóa bồi dưỡng, tập huấn chuyên sâu về các kỹ năng, nghiệp vụ về tài chính, kế hoạch, đầu tư, tổ chức công việc,... còn đối với đội ngũ lao động trực tiếp, công tác đào tạo, bồi dưỡng chủ yếu tập trung vào việc trang bị kỹ năng, kiến thức về tiếp thị, bán hàng, chăm sóc khách hàng. Còn cách đào tạo phổ biến ở Viettel Post là "cầm tay chỉ việc": người đi trước đào tạo người đến sau. Những người giàu kinh nghiệm, thạo nghề đúc rút từ quy trình thực tế của đơn vị mình, từ chính sách của nhà nước để xây dựng thành tài liệu, giáo trình phục vụ việc đào tạo, hướng dẫn nghiệp vụ cho các lớp nhân viên kế cận. Tại công ty Netco, đa phần nhân viên mới tuyển sẽ được đào tạo trong khoảng 2 tháng rồi mới bố trí công việc. Công ty tự xây dựng giáo trình từ các tài liệu trong nước, nước ngoài liên quan đến nghiệp vụ, các quy định của pháp luật Việt Nam và quốc tế, các quy trình phục vụ khách hàng.

- *Giải pháp phát triển, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nghiên cứu, giảng viên:* Xây dựng đội ngũ, cán bộ nghiên cứu, giảng viên có phẩm chất chính trị tốt, trình độ chuyên môn cao, phương pháp nghiên cứu, giảng dạy đáp ứng yêu cầu của cơ sở nghiên cứu, đào tạo hiện đại; Gắn kết giữa đào tạo và thực tiễn, đảm bảo định kỳ các cán bộ nghiên cứu, giảng viên có thời gian làm việc thực tế tại các doanh nghiệp bưu chính; Tăng cường bồi dưỡng kiến thức ngoại ngữ, tin học cho cán bộ nghiên cứu, giảng viên để phục vụ công tác giảng dạy, nghiên cứu.

- *Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ quản lý:* Thường xuyên tổ chức đào tạo về kiến thức, kỹ năng sử dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ quản lý tại các doanh nghiệp.

- *Giải pháp hợp tác quốc tế phát triển nguồn nhân lực:* Khuyến khích, thu hút nguồn lực ngoài nước để đào tạo

nhân lực bưu chính đặc biệt là nhân lực chất lượng cao; Chủ động đẩy mạnh hợp tác quốc tế và hội nhập, cải thiện môi trường pháp lý, đưa nội dung hợp tác quốc tế về đào tạo phát triển nhân lực bưu chính trong các hiệp định hợp tác quốc tế song phương và đa phương để thu hút nguồn lực hỗ trợ chuyên môn, nghiệp vụ và khoa học công nghệ cho phát triển nhân lực.

## 6. KẾT LUẬN

Đứng trước sự tiến bộ như vũ bão của khoa học công nghệ hiện nay, các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp bưu chính nói riêng nếu không đầu tư xây dựng, đổi mới trang thiết bị, công nghệ, phương thức quản lý và đặc biệt là có những giải pháp thiết thực đầu tư cho nhân lực bưu chính thì sẽ không bắt kịp làn sóng hội nhập mạnh mẽ. Đầu tư cho nguồn nhân lực bưu chính nhằm nâng cao chất lượng lao động, tìm ra hướng đi đúng đắn là một trọng tâm cần được giải quyết nếu muốn phát triển các doanh nghiệp bưu chính, tạo ra sức cạnh tranh trong lĩnh vực này. Đặt trong bối cảnh cuộc cách mạng 4.0, xã hội phát triển không ngừng thì nhiệm vụ này lại cần phải triển khai nhanh chóng hơn lúc nào hết.

Các giải pháp về đổi mới chính sách phát triển nhân lực, đổi mới chương trình, nội dung, mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực; Phát triển, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý; Hợp tác quốc tế phát triển nguồn nhân lực cần được thực hiện một cách thường xuyên, linh hoạt và phối hợp cùng với nhau để đạt được hiệu quả cao nhất. Mặt khác, cần có sự tham gia hỗ trợ, triển khai của các cấp, các ngành, các doanh nghiệp và đông đảo người lao động.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ Thông tin và Truyền thông, 2014. *Sách trắng về CNTT 2014*. NXB Thông tin và Truyền thông, Hà Nội 77-78.
- [2]. Bộ Thông tin và Truyền thông, 2017. *Sách trắng về CNTT 2017*. NXB Thông tin và Truyền thông, Hà Nội, 51-52.
- [3]. Amanda E. Green, 2010. *Managing Human Resources in a Decentralized Context, The International Bank for Reconstruction and Development*. The World Bank.
- [4]. Mai Quốc Chánh, 2000. *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*. NXB Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [5]. Vũ Thị Ngọc Phùng, 2006. *Giáo trình Kinh tế phát triển*. NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- [6]. Nguyễn Tiệp, 2011. *Giáo trình nguồn nhân lực*. NXB Lao động - Xã hội, Hà Nội.
- [7]. Tổng công ty Cổ phần bưu chính Viettel, 2018. *Báo cáo kết quả sản xuất kinh doanh năm 2017*. Hà Nội, 37-38
- [8]. Tổng công ty Cổ phần Chuyển phát nhanh Bưu điện, 2017. *Bản thông tin tóm tắt về tổ chức năm 2017*. Hà Nội, 17-18
- [9]. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, 2018. *10 sự kiện nổi bật năm 2018*. Hà Nội,

[10]. Bưu điện Việt Nam, 2016. *Xây dựng bưu điện Việt Nam theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp*. (Truy cập ngày 14/5/2018), từ <http://www.vnpost.vn/vi-vn/bai-viet/chi-tiet/id/88372/key/xay-dung-buu-dien-viet-nam-theo-huong-hien-dai-chuyen-nghiep>.

[11]. <https://www.gso.gov.vn>

[12]. <https://www.mic.gov.vn>

## AUTHOR INFORMATION

**Bui Thi Quyen**

Faculty of Business Management, Hanoi University of Industry