

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN HOÀNG THANH LAM

DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC
CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

LUẬN ÁN TIẾN SĨ
NGÀNH: KINH TẾ CHÍNH TRỊ

HÀ NỘI – 2025

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN HOÀNG THANH LAM

**DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC
CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM**

Chủ tịch

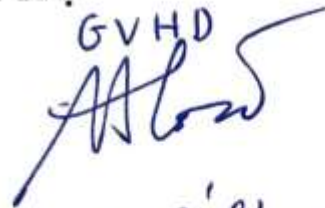


PGS, TS Ngô Tuấn Nghĩa

LUẬN ÁN TIẾN SĨ

NGÀNH: KINH TẾ CHÍNH TRỊ

GVHD



Hoàng Thị Bích Loan

HÀ NỘI – 2025

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong Luận án là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng và được trích dẫn đầy đủ theo quy định.

Tác giả



Nguyễn Hoàng Thanh Lam

MỤC LỤC

	Trang
MỞ ĐẦU.....	1
Chương 1. TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....	9
1.1. Các công trình nghiên cứu ở nước ngoài liên quan đến đề tài luận án....	9
1.2. Các nghiên cứu đã được công bố ở trong nước liên quan đến đề tài luận án	18
1.3. Khái quát kết quả các công trình nghiên cứu đã công bố có liên quan đến đề tài luận án và những vấn đề luận án tập trung nghiên cứu...	33
Chương 2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM VỀ DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN.....	36
2.1. Khái niệm, đặc điểm và sự cần thiết khách quan của dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.....	36
2.2. Nội dung, tiêu chí đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.....	51
2.3. Kinh nghiệm của các quốc gia về phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân và bài học rút ra cho Việt Nam	73
Chương 3. THỰC TRẠNG DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2018 - 2022.....	86
3.1. Những thuận lợi và khó khăn đối với dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam	86
3.2. Phân tích thực trạng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam	92
3.3. Đánh giá thực trạng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam	116
Chương 4. PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030	135
4.1. Phương hướng phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam	135
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam	144
KẾT LUẬN.....	160
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN.....	162
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	163
PHỤ LỤC.....	177

DANH MỤC HỘP

Hộp 3.1: Đánh giá về những khó khăn (nút thắt) đối với chủ thể sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.....	107
Hộp 3.2: Đánh giá về các loại hình dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.	114
Hộp 3.3: Đánh giá về tiềm năng thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân	121
Hộp 3.4: Đánh giá về chất lượng của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực và sự hỗ trợ của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ	126

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cách mạng công nghiệp 4.0 đã làm thay đổi hoàn toàn các lĩnh vực quản lý kinh tế - xã hội ở nhiều nước trên thế giới. Những tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 tới nền kinh tế và thúc đẩy quá trình số hóa các lĩnh vực của hoạt động kinh tế - xã hội như: Số hóa các hoạt động của chính phủ cho ra đời mô hình chính phủ điện tử; số hóa các hoạt động quản trị của doanh nghiệp cho ra đời nền kinh tế số và cùng với đó là sự phát triển của các công ty chuyên cung cấp các dịch vụ liên quan tới số hoá và dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực giúp quản lý nhân lực trong các hoạt động kinh tế. Việc đánh giá năng lực nhân lực được các doanh nghiệp thực hiện qua xây dựng “khung năng lực nhân lực” nhằm tuyển dụng, đánh giá, đào tạo bồi dưỡng nhân lực theo chức năng nghề nghiệp và vị trí việc làm và sử dụng các phần mềm như BambooHR, Paycor, Gusto HR, Zenefits, Asana... nhằm nâng cao hiệu quả quản lý.

Đối với nước ta, sau gần 40 năm đổi mới nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa đã từng bước hình thành và phát triển. Cạnh tranh trong nền kinh tế thị trường đã buộc các doanh nghiệp phải tổ chức lại mọi hoạt động quản lý nhân lực, phương thức quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp tư nhân (doanh nghiệp tư nhân) cũng có nhiều thay đổi. Việc sử dụng các ứng dụng quản lý nhân lực hiện đại do công ty nước ngoài và các ứng dụng do doanh nghiệp trong nước cung cấp đã giúp doanh nghiệp thay đổi toàn diện cách thức quản lý nhân lực, nâng cao hiệu quả quản lý nhân lực, tiết kiệm chi phí, nhân công và thời gian; giúp chủ thể quản lý đưa ra quyết định đúng đắn, kịp thời về nhân lực.

Tuy nhiên, thực tế việc chuyển sang mô hình quản lý dựa vào dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của hầu hết các doanh nghiệp còn rất nhiều

lúng túng, một mặt do nhân lực thường xuyên có sự biến động do bản thân người lao động tự ý thay đổi môi trường làm việc, hoặc do không đủ năng lực nên bị sa thải [7], mặt khác Việt Nam chưa có một phần mềm thu thập dữ liệu về người lao động ở quy mô quốc gia để đảm bảo cung cấp đầy đủ những thông tin căn bản về chất lượng nhân lực như chỉ số tín nhiệm/chỉ số năng lực của nhân lực (CIC nhân lực) ở phạm vi quốc gia để tạo thành vùng dữ liệu đầy đủ về nhân lực [34]. Các đơn vị cung cấp dịch vụ còn thiếu nhân lực có đủ trình độ, kinh nghiệm để thực hiện cung cấp những dịch vụ có tính đặc thù cho các khách hàng [14]. Vấn đề bảo mật thông tin trên hạ tầng số còn nhiều hạn chế, năm 2023 cho thấy có tới 12.195 cuộc tấn công mạng xảy ra, trong đó việc phát tán các mã độc gây thiệt hại cho doanh nghiệp là 5.993 vụ việc [12].

Ngoài ra nhiều doanh nghiệp chưa sẵn sàng thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực, nghiên cứu cho thấy có 40,6% đơn vị khẳng định đã sẵn sàng nguồn lực; chỉ có 23,6% đang trong giai đoạn triển khai các hoạt động chuyển đổi số quản lý nhân lực [30], có 54,3% doanh nghiệp chưa sẵn sàng ứng dụng số hoá trong quản lý nhân lực [58], nhiều doanh nghiệp còn ngại trong việc thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực, chậm đưa các phần mềm quản lý nhân lực vào thực tiễn [34]. Thị trường dịch vụ số hóa hoạt động quản lý nhân lực chưa phát triển đáp ứng được nhu cầu đa dạng của các doanh nghiệp trong điều kiện của nền kinh tế thị trường hiện nay, hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin như đường truyền, máy chủ còn thiếu và chưa đáp ứng được nhu cầu của doanh nghiệp [33].

Từ những nội dung trên cho thấy tính cấp thiết cần có một nghiên cứu có tính hệ thống về dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp tư nhân nói riêng nhằm góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo ra nguồn dữ liệu toàn diện, có tính chính xác cao về người lao động, từ đó thúc đẩy phát triển thị trường sức lao động,

thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế. Xuất phát từ tính cấp thiết nêu trên, nghiên cứu sinh lựa chọn đề tài ***“Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam”*** làm đề tài nghiên cứu luận án tiến sĩ Kinh tế, ngành Kinh tế chính trị.

2. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của luận án

2.1. Mục đích nghiên cứu

Luận giải những vấn đề lý luận chung về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; đánh giá thực trạng thị trường dịch vụ này tại Việt Nam và từ đó đưa ra các giải pháp thúc đẩy thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam phát triển.

2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện mục đích trên, luận án tập trung vào các nhiệm vụ sau:

- Luận án xây dựng khung lý luận về số hóa năng lực quản lý nhân lực và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân gồm các nội dung: Khái niệm, đặc điểm, sự cần thiết khách quan, nội dung, các tiêu chí, nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ này.
- Nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia về phát triển dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực để từ đó chỉ ra những kinh nghiệm có giá trị cho đơn vị cung ứng dịch vụ ở nước ta tham khảo.
- Luận án phân tích thực trạng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam từ 2018 - 2022, chỉ rõ những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.
- Căn cứ vào những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế, luận án đề xuất phương hướng và giải pháp thúc đẩy thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam phát triển đến năm 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án

3.1. Đối tượng nghiên cứu của luận án

Đối tượng nghiên cứu của luận án là: Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; theo hướng thúc đẩy hình thành thị trường cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.

3.2. Phạm vi nghiên cứu của luận án

- *Phạm vi về nội dung*: Luận án nghiên cứu dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân đặt trong mối quan hệ với lực lượng sản xuất và kiến trúc thượng tầng.

+ *Về quan hệ sản xuất*:

Nghiên cứu mối quan hệ giữa các chủ thể trong việc cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Trong đó, trọng tâm là nghiên cứu năng lực của chủ thể cung cấp dịch vụ.

Nghiên cứu các loại hình dịch vụ giữa các chủ thể. Trong đó việc cho thuê nền tảng kỹ thuật số để quản lý nhân lực là trọng tâm.

Nghiên cứu quan hệ lợi ích giữa các bên khi thực hiện dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực để đảm bảo mục tiêu hài hòa lợi ích giữa người cung ứng dịch vụ và người sử dụng dịch vụ.

+ *Về lực lượng sản xuất*: Nghiên cứu các nguồn lực, điều kiện cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phát triển gồm: Vốn; con người; cơ sở vật chất kỹ thuật và khoa học công nghệ.

+ *Về kiến trúc thượng tầng*: nghiên cứu các chính sách, cơ chế do nhà nước ban hành để tạo lập môi trường pháp lý để thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân ở Việt Nam phát triển trong thời gian tới.

Tóm lại, dưới góc độ chuyên ngành kinh tế chính trị, luận án chỉ nghiên cứu các quy định và chính sách liên quan tới dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực; nghiên cứu năng lực cung cấp dịch vụ; quan hệ lợi ích kinh tế giữa các chủ thể nhằm đưa ra giải pháp phát triển thị trường dịch vụ này tại Việt Nam đến năm 2030.

- *Phạm vi về không gian*: Luận án chỉ nghiên cứu trong phạm vi cụ thể là doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam theo Luật số: 59/2020/QH14 Luật Doanh Nghiệp ban hành 17/06/2020 .

Dịch vụ này có khả năng sử dụng cho mọi loại hình kinh tế có sử dụng lao động làm thuê như: các loại hình doanh nghiệp thuộc thành phần kinh tế nhà nước, kinh tế tư nhân, kinh tế hợp tác không đăng ký kinh doanh theo mô hình doanh nghiệp... có nhu cầu sử dụng để tuyển dụng lao động. Tuy nhiên phạm vi nghiên cứu của luận án chỉ tập trung vào dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam, bởi đây là một trong loại hình doanh nghiệp mà tác giả luận án quan tâm nghiên cứu và nó có vai trò quan trọng đối với phát triển kinh tế - xã hội cần được khuyến khích phát triển.

- *Phạm vi về thời gian*: Luận án phân tích và đánh giá thực trạng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam giai đoạn 2018-2022; Đề ra phương hướng, giải pháp để phát triển dịch vụ này tới năm 2030.

4. Cơ sở lý luận và các phương pháp nghiên cứu

4.1. Cơ sở lý luận

Luận án dựa trên cơ sở lý luận của chủ nghĩa Mác - Lênin, đường lối kinh tế của Đảng Cộng sản Việt Nam có liên quan đến phát triển các ngành dịch vụ, về chuyển đổi số kinh tế, quản lý nhân lực, phát triển nhân lực, về doanh nghiệp tư nhân, ... trong điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra hiện nay. Ngoài ra, luận án cũng kế thừa và tham khảo những quan điểm lý luận của các nhà khoa học trong nước và thế giới về những nội dung liên quan tới đề tài luận án.

4.2. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể như sau:

- Phương pháp trừu tượng hoá khoa học: Với phương pháp nghiên cứu này, luận án tạm thời gạt bỏ các vấn đề ngoại vi không phản ánh bản chất đề

đi vào những nội dung phản ánh bản chất của đối tượng nghiên cứu.

- Phương pháp hệ thống hóa: để nghiên cứu tổng quan các nghiên cứu có liên quan tới luận án, từ đó làm rõ kết quả đạt được và những vấn đề chưa được làm rõ, từ đó làm rõ khoảng trống nghiên cứu mà luận án cần tập trung nghiên cứu. Ngoài ra còn nghiên cứu các mô hình của các nước để rút ra những kinh nghiệm về phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam.

- Phương pháp phân tích - tổng hợp được sử dụng để phân tích các khái niệm, nội dung có liên quan tới đề tài của luận án. Trên cơ sở đó xây dựng khái niệm trung tâm của luận án, làm rõ nội hàm khái niệm, lấy đó làm căn cứ để phân tích các nội dung nghiên cứu, tạo thành một hệ thống lý thuyết hoàn chỉnh đáp ứng yêu cầu nghiên cứu đối tượng của luận án. Ngoài ra, phương pháp này còn được dùng phân tích, đánh giá thực trạng của dịch vụ này để làm rõ những kết quả đã đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.

- Phương pháp phỏng vấn chuyên gia: thông qua việc gửi câu hỏi tới 09 chuyên gia trong lĩnh vực công nghệ thông tin và quản lý của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực và phỏng vấn trực tiếp để làm rõ sự cần thiết phải phát triển thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, về xu hướng phát triển của thị trường này ở Việt Nam trong tương lai để làm căn cứ định hướng cho doanh nghiệp và xây dựng các giải pháp hiệu quả.

- Phương pháp điều tra xã hội học:

- + Về phương pháp chọn mẫu: để đánh giá khách quan thông tin về nhu cầu sử dụng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực của doanh nghiệp, tác giả thực hiện phát phiếu điều tra đối với 30 doanh nghiệp đang sử dụng các phần mềm quản lý nhân lực để khảo sát đánh giá của các doanh nghiệp về dịch vụ và điều tra ngẫu nhiên 70 doanh nghiệp khác thông qua hình thức gửi phiếu điều tra qua thư để thu thập thông tin. Tuy nhiên đối với 70 phiếu điều tra gửi qua thư tín kết quả chỉ có 17 doanh nghiệp phản hồi và kết quả trả lời trên phiếu

không đạt yêu cầu điều tra như: thiếu thông tin về chủ doanh nghiệp (hoặc người trả lời phiếu điều tra) như họ và tên, số điện thoại; hay thông tin về sử dụng các phần mềm đánh giá mâu thuẫn với thực tế (ví dụ doanh nghiệp lựa chọn chưa ứng dụng phần mềm, nhưng lại đánh giá không hiệu quả, hoặc chi phí cao ...) do đó nghiên cứu sinh không sử dụng số phiếu này trong phân tích của luận án.

+ Về tiêu chuẩn chọn mẫu: đối tượng điều tra được tiến hành là các doanh nghiệp tư nhân đang hoạt động sản xuất kinh doanh, là doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, đây là những doanh nghiệp khó khăn nhất trong việc khai thác, sử dụng dịch do hạn chế về tiềm năng kinh tế.

- Phương pháp thống kê, phương pháp so sánh, phương pháp logic, lịch sử được sử dụng để thu thập số liệu thông qua các trang điện tử của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực như: tanca.vn; TopCV; VnResource; Vietnamworks; New.checkin.vn; Sách trắng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam năm 2022, 2023 để lấy số liệu cho nghiên cứu về thực trạng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực giai đoạn 2018-2022, đặc biệt trong khu vực doanh nghiệp tư nhân ở Việt Nam. Trên cơ sở đó, tác giả tiến hành so sánh, đối chiếu hệ thống các số liệu dựa trên các tiêu chí đánh giá để đưa ra những kết luận về kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân chủ yếu của những hạn chế này. Đồng thời, thông qua kết hợp logic và lịch sử, suy luận để dự báo tình hình trong nước và thế giới có tác động đến đối tượng nghiên cứu của luận án, nhằm đưa ra quan điểm phát triển và căn cứ vào mục tiêu cụ thể trong từng giai đoạn để đề xuất các giải pháp thực hiện tốt mục tiêu đề ra.

5. Đóng góp mới của luận án

5.1. Về lý luận

Đóng góp mới của luận án là xây dựng khái niệm và làm rõ nội hàm khái niệm dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Ngoài ra, luận án còn làm rõ đặc điểm, sự cần thiết khách quan, tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

5.2. Về thực tiễn

- Luận án đưa ra các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam tới năm 2030.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận án

Thứ nhất, luận án luận giải những vấn đề lý luận về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; đặc biệt làm rõ khái niệm và nội hàm khái niệm dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Thứ hai, kết quả nghiên cứu của luận án có thể dùng làm tài liệu tham khảo để xây dựng thể chế, chính sách nhằm phát triển thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Và là tài liệu tham khảo cho các nhà nghiên cứu quan tâm đến chủ đề này.

7. Kết cấu luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, nội dung chính của luận án được kết cấu gồm 4 chương 11 tiết.

Chương 1: Tổng quan các công trình nghiên cứu đã được công bố có liên quan đến đề tài luận án

Chương 2: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm về dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Chương 3: Thực trạng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam giai đoạn 2018 - 2022

Chương 4: Phương hướng và giải pháp phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam đến năm 2030

Chương 1

TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.1. CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU Ở NƯỚC NGOÀI LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực là một vấn đề có nội dung khá mới. Đây là lĩnh vực chỉ xuất hiện khi các nước có trình độ công nghệ thông tin phát triển và chuyển sang nền kinh tế tri thức do chịu tác động trực tiếp từ sự phát triển của cách mạng khoa học công nghệ. Tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài luận án có các công trình tiêu biểu cụ thể như sau:

1.1.1. Các công trình nghiên cứu liên quan đến số hóa, chuyển đổi số và dịch vụ số hóa

- Rob Buhrman (2020), “*Digital transformation is not just about technology*” [75]. Tác giả phân tích về việc các doanh nghiệp bỏ ra những số tiền khổng lồ để thực hiện mục tiêu số hóa và chuyển đổi số. Tuy vậy, các doanh nghiệp này không hoàn toàn đạt được mục tiêu đề ra, tỷ lệ thành công của các doanh nghiệp thậm chí rất thấp. Có nhiều nguyên nhân khác nhau, xong có thể khái quát lại những hạn chế các doanh nghiệp thường mắc phải như: thiếu chiến lược kinh doanh tổng thể và chủ yếu chạy theo mục đích trước mắt; chủ yếu dựa vào kiến thức nội bộ doanh nghiệp mà ít tham vấn với các chuyên gia bên ngoài; không tính tới các yếu tố riêng biệt. Theo tác giả, việc thực hiện chuyển đổi số mà không có tư duy đúng đắn thì đơn thuần đó chỉ là sự khuếch đại những sai sót của doanh nghiệp (tác giả viện dẫn báo cáo của Mickey cho thấy khoảng 900 tỷ USD trong tổng số 1.300 tỷ USD mà các doanh nghiệp đầu tư cho chuyển đổi số năm 2019 đã bị sử dụng thiếu hiệu quả, thậm chí là lãng phí). Từ đánh giá đó, tác giả chỉ ra những bài học cho các

doanh nghiệp đang có kế hoạch chuyển đổi số gồm: 1, vạch ra chiến lược kinh doanh trước khi đầu tư vào bất cứ lĩnh vực nào, trong đó có chuyển đổi số ; 2, sử dụng các chuyên gia tư vấn để hoạch định chiến lược nhằm có được hướng đi đúng đắn; 3, lấy ý kiến khảo sát khách hàng làm căn cứ xây dựng chiến lược; 4, thay đổi dần trải nghiệm khi số hóa để tự nhân viên thấy rằng chuyển đổi số sẽ giúp nhân viên hoàn thiện bản thân và hoàn thành công việc hiệu quả hơn; 5, xây dựng cấu trúc “phẳng”, phân cấp, phân quyền trong quản lý.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ được các hạn chế của chuyển đổi số trong các doanh nghiệp và đưa ra những gợi ý về chuyển đổi số để các doanh nghiệp thành công. Đây là những nội dung có thể kế thừa và bổ sung cho nghiên cứu của luận án.

- Bernard Solomon (2017), *“Digitization in the enterprise: improving human resource skills is essential”* [74]. Nghiên cứu đã làm rõ giá trị của chuyển đổi số không chỉ là lựa chọn công nghệ mà còn nằm ở việc tích hợp hoàn chỉnh giữa nhân lực với công nghệ. Với mô hình kỹ thuật số tiên tiến được kết hợp từ nhiều công nghệ, quy trình và nhân sự sẽ cho phép tận dụng tối đa thời cơ. Thông qua phân tích tầm quan trọng của nâng cao kỹ năng nhân sự tại Việt Nam, tác giả viện dẫn kết quả nghiên cứu của Navigos Research (một công ty ở Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tuyển dụng) cho thấy: 41% số doanh nghiệp nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam thiếu hụt nhân sự trung bình và cao cấp. Tác giả nhấn mạnh vai trò của việc chuyển đổi số dựa trên hệ thống công nghệ quản trị nhân lực dựa vào điện toán đám mây, nền tảng di động, mạng xã hội, dữ liệu lớn mà nền tảng của nó chính là số hóa quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp. Tác giả cũng đưa ra gợi ý về chiến lược quản lý nhân lực hoàn chỉnh dựa trên hệ thống tích hợp duy nhất cho tất cả mọi hoạt động liên quan đến nhân lực; tìm kiếm và đào tạo nhân lực chủ chốt phù hợp mô hình quản lý của doanh nghiệp; điều chỉnh mục tiêu cá nhân phù hợp với mục tiêu của doanh nghiệp; tuyển dụng

nhân sự thông qua hệ thống mạng xã hội, truyền thông để mở rộng phạm vi tìm kiếm nhân lực có chất lượng cao, đồng thời tăng sự gắn kết trong đội ngũ nhân sự của công ty và năng lực của người lao động phải được kiểm chứng trước và sau khi tuyển dụng.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ được vấn đề chuyển đổi số của doanh nghiệp cần quan tâm cả về công nghệ sử dụng và nhân lực chủ chốt để sử dụng công nghệ. Đồng thời đưa ra giải pháp quản lý nhân lực trên cơ sở tích hợp trên một nền tảng duy nhất đối với mọi hoạt động quản lý nhân lực. Luận án có thể kế thừa và phát triển các nội dung này.

- Robb Fahrion (2020), *“How Digital Platforms Can Help Grow Your Small Business in”* [76]. Tác giả cho rằng ngoài việc có một chiến lược kinh doanh đúng đắn thì việc áp dụng nền tảng kỹ thuật số là động lực cho sự thay đổi và phát triển của doanh nghiệp. Tác giả cho rằng các nền tảng kỹ thuật số sẽ có vị trí ngày càng quan trọng trong việc thúc đẩy doanh nghiệp nhỏ phát triển (nghiên cứu của Statista – Đức cho rằng: Thương mại điện tử toàn cầu hoặc bán hàng trực tuyến đạt khoảng 3,53 nghìn tỷ USD vào năm 2019. Các dự báo cho thấy, thương mại điện tử toàn cầu sẽ chạm hoặc vượt mốc vượt mốc 6,54 nghìn tỷ USD vào năm 2023). Tác giả cũng chỉ rõ những xu hướng của tương lai như: internet ngày càng được sử dụng rộng rãi; thị trường thương mại điện tử ngày càng phát triển cho phép doanh nghiệp thu hẹp hay mở rộng trong khoảng thời gian ngắn; các hình thức tiếp thị trên FaceBook, YouTube, Blog ... ngày càng có ưu thế trong điều kiện cách mạng khoa học công nghệ ngày càng phát triển. Từ kết quả phân tích, tác giả cho rằng các doanh nghiệp nhỏ có thể nhanh chóng thích nghi với cách mạng khoa học công nghệ để thực hiện tiếp thị kỹ thuật số (lập trang Web của doanh nghiệp) nhằm nhanh chóng đưa thông tin tới khách hàng. Xu hướng này có thể duy trì tốt trong năm 2020 và sau nữa.

Tóm lại, nghiên cứu đã đánh giá được vai trò của chuyển đổi số tới thành công của doanh nghiệp và chỉ ra các hình thức thực hiện dựa vào Cách

mạng công nghiệp 4.0 để hoạt động kinh doanh của mình để thành công.

- George Westerman (2020), “*What Is HR Digital Transformation? Definition, Strategies, and Challenges*” [79]. Tác giả cho rằng chuyển đổi số là một quá trình và kết quả, là sự thay đổi mang tính cách mạng trong mọi lĩnh vực của đời sống. Ngoài số hóa, việc chuyển đổi số với công nghệ làm trung tâm cũng làm thay đổi trong văn hóa và tư duy của một tổ chức. Dựa vào kết quả khảo sát của Deloitte, nghiên cứu dự đoán sự ra đời của công nghệ trí tuệ nhân tạo (công nghệ trí tuệ nhân tạo), blockchain, máy học, quản lý hiệu suất sẽ làm thay đổi các nhóm nhân lực trong doanh nghiệp, các hoạt động mang tính quy trình lặp đi lặp lại sẽ được tự động hóa nhằm tối đa hóa trải nghiệm của nhân viên. Tác giả chỉ rõ để thực hiện chuyển đổi số cần xác định mục tiêu của chuyển đổi số cần thực hiện theo 3 nguyên tắc: 1, chuyển đổi số phải làm cho mọi thứ dễ dàng hơn cho doanh nghiệp và khách hàng cuối của dịch vụ; 2, mục tiêu đề ra phải đo lường được bằng thành công, giá trị gia tăng mà doanh nghiệp nhận được; 3, chuyển đổi số phải gắn liền với hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Tác giả cũng cho chuyển đổi số là nhằm mục đích tạo ra sự năng động cho doanh nghiệp để phát triển ổn định, do vậy doanh nghiệp cần chuẩn bị cho nhân sự và các nhóm công tác những kỹ năng về công nghệ, khả năng thích ứng với sự thay đổi và tối ưu nó để phục vụ cho bản thân. Ngoài ra cần nắm được xu hướng của các đối thủ cạnh tranh để biết được những thách thức và tìm ra những giải pháp cho doanh nghiệp.

Tóm lại, nghiên cứu đã đề cập đến sự thay đổi của công nghệ trí tuệ nhân tạo đến chuyển đổi số của doanh nghiệp và môi trường làm việc. Tác giả cũng đưa ra 3 nguyên tắc để xác định mục tiêu của chuyển đổi số đối với doanh nghiệp. Các nguyên tắc này là gợi ý hữu ích mà luận án có thể kế thừa, vận dụng.

1.1.2. Các công trình nghiên cứu liên quan đến năng lực nhân lực kỹ thuật số, số hóa năng lực nhân lực

- Erica Volini, Pascan Ocean, Michael Stephan, Brett Walsh (2017),

“Digital HR: Platforms, people, and work” [77]. Các tác giả cho rằng quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực nhân sự bắt đầu khi người chịu trách nhiệm quản lý nhân sự sử dụng công nghệ vào thay đổi nền tảng công tác quản trị và tạo ra cách thức làm việc mới. Qua nghiên cứu các tác giả nhận thấy nhân sự đang có sự thay đổi nhanh chóng và sâu sắc, sự thay đổi này diễn ra trên ba lĩnh vực: lực lượng lao động công nghệ; nơi làm việc dựa vào công nghệ; và nhân sự quản trị. Từ kết quả khảo sát các doanh nghiệp ở các nước phát triển như Mỹ, Canada và một số nước Châu Âu, các tác giả chỉ ra rằng có tới 56% các công ty được khảo sát đang thiết kế lại các chương trình nhân sự của họ để tận dụng các thiết bị kỹ thuật số và di động; 51% các công ty đang trong quá trình thiết kế lại tổ chức của họ theo mô hình kinh doanh kỹ thuật số; 33% các nhóm nhân sự được khảo sát đang sử dụng ít nhất một dạng trí tuệ nhân tạo để đánh giá, quản lý nhân sự; và 41% đang tích cực xây dựng các phần mềm trên thiết bị di động để cung cấp dịch vụ nhân sự. Các tác giả cũng chỉ ra mô hình quản lý nhân sự công nghệ, phương pháp quản lý dựa vào công nghệ và mô hình tổ chức linh hoạt trở thành trọng tâm trong tư duy kinh doanh, vì thế bộ phận nhân sự lại thay đổi theo hướng tập trung vào con người, công việc và nền tảng, các tác giả gọi đó là “nhân sự kỹ thuật số”. Thông qua việc phân tích, so sánh những thay đổi về nhân sự tại các tập đoàn như IBM, Ford... các tác giả đưa ra những khuyến cáo đối với các doanh nghiệp và người làm công các tổ chức quản lý cần: xác định lại vai trò của bản thân mình và đội ngũ quản lý để nhanh chóng thích ứng với lối suy nghĩ kỹ thuật số; nâng cấp công nghệ cốt lõi bằng nền tảng kỹ thuật số tốt nhất; có chiến lược nhân sự để đảm bảo sự tương thích với sự thay đổi của khoa học công nghệ và tạo lập nền tảng công nghệ vững chắc cho nhân sự; xây dựng các nhóm “nhân sự kỹ thuật số” để có cách thức mới trong cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực cho đối tác; thường xuyên khảo sát các khách hàng để nắm được nhu cầu, ý tưởng mới dựa trên nhu cầu kinh doanh và tìm kiếm văn hóa của một tổ chức. Từ những nghiên cứu đó, các tác giả khẳng định nhân sự là

yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp thành công trong quá trình chuyển đổi sang một doanh nghiệp kỹ thuật số.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ xu hướng chuyển đổi số tới quản lý con người của doanh nghiệp, đưa ra các khuyến cáo đối với doanh nghiệp trong quá trình thực hiện chuyển đổi số để có được sự thành công. Đây là những gợi ý hữu ích đối với lĩnh vực nghiên cứu của luận án.

- Monica O'Reilly (2021), *“Accelerating digital transformation responsibly”* [78]. Tác giả cho rằng đại dịch covid 19 là động lực thúc đẩy các doanh nghiệp đang hoạt động trong lĩnh vực tài chính phải đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số. Để định vị mình, các tổ chức tài chính chuyển từ nỗ lực dựa trên nhu cầu trong thời kỳ cao điểm của đại dịch sang nỗ lực dựa trên trách nhiệm - được thiết kế để mang lại lợi ích cho tất cả các bên liên quan và đạt được kết quả tốt hơn. Dựa vào khảo sát độc quyền của Deloitte, tác giả đưa ra số liệu cho thấy: Có 49% các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính cho biết họ đang tăng tốc chuyển đổi số, có 47% đơn vị đã thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản trị, thực hiện các báo cáo và có 23% các công ty đã thực hiện cả 2 nội dung trên. Yêu cầu đối với chuyển đổi số là: dịch vụ dễ khai thác sử dụng; cá nhân hóa và các dịch vụ theo yêu cầu để đáp ứng yêu cầu của khách hàng; đảm bảo tính bảo mật dữ liệu của khách hàng. Một khía cạnh khác cũng được tác giả nhấn mạnh, đó là việc chia sẻ dữ liệu có trách nhiệm về các thông tin của khách hàng do bên thứ ba cung cấp để khách hàng có thể kiểm tra tính chính xác của thông tin và chỉnh sửa chúng. Đây là căn cứ để khách hàng tin tưởng về kết quả chuyển đổi số của công ty. Từ những phân tích nêu trên, tác giả cho rằng các công ty dịch vụ tài chính đã có những bước tiến lớn trong việc chuyển đổi số và họ có thể tiếp tục đẩy mạnh quá trình đó để tạo ra những lợi ích mới cho khách hàng và xã hội, đồng thời đạt được lợi nhuận cao.

Tóm lại, nghiên cứu đã chỉ rõ khuynh hướng chuyển đổi số của các doanh nghiệp trong lĩnh vực tài chính và đưa ra yêu cầu đối với chuyển đổi số

như: dịch vụ dễ khai thác sử dụng; cá nhân hóa và các dịch vụ theo yêu cầu; đảm bảo tính bảo mật dữ liệu của khách hàng. Những nội dung này luận án có thể kế thừa, phát triển.

- N.R. Kelchevskaya, E.V. Shirinkina, N.I. Strih (2019), “*Evaluation of Digital Development of Human Capital of Enterprises*” [82]. Nhóm tác giả cho rằng do các phát minh về công nghệ kỹ thuật số nên trong những năm tới các doanh nghiệp phải có nguồn nhân lực kỹ thuật số. Dựa trên việc nghiên cứu cơ sở dữ liệu của Sberbank Corporate University, 2018; "Học tập Kỹ thuật số Doanh nghiệp", 2015; Viện giá trị kinh doanh của IBM, 2016; McKinsey & Công ty, các tác giả đã xác định các xu hướng chính, diễn ra trong việc quản lý nhân lực theo mô hình số hóa, những khó khăn trong đào tạo nhân lực kỹ thuật số.

Tóm lại, nghiên cứu chỉ ra đúng các xu hướng phát triển số hóa vốn nhân lực và chỉ ra sự cần thiết phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

- P. C. Martínez-Morán, José María Fernández-Rico Urgoiti, F. Díez, J. Solabarrieta (2021), “*The Digital Transformation of the Talent Management Process: A Spanish Business Case*” [84]. Theo nghiên cứu của các tác giả, việc chuyển đổi số có nghĩa là các công ty đang xác định lại quy trình quản lý nhân lực. Các mô hình trước đây liên quan đến các chức năng, thực hành và quy trình đảm bảo một luồng nhân lực chính xác hướng tới các vị trí chủ chốt hoặc quan điểm quản lý nhân lực nói chung. Bước đột phá của quản lý nhân lực dựa vào nền tảng công nghệ thông tin (công nghệ thông tin), về thu hút nhân lực có trình độ cao, năng lực tốt trên thị trường, đòi hỏi một hướng tiếp cận dựa vào nền tảng công nghệ số để thiết lập các quy trình ra quyết định nhanh nhạy và có cơ sở trong một thế giới năng động. Nghiên cứu hiện tại coi các phần mềm ứng dụng đã thiết lập là giới hạn của quản lý nhân lực và đó là những nội dung quan trọng của việc quản lý nhân lực. Ngoài ra, các phương thức quản lý nhân lực đã được tác giả bổ

sung để làm rõ xu hướng quản lý nhân lực có trình độ cao của doanh nghiệp. Các tác giả còn xem xét quá trình tuyển dụng, đào tạo, đánh giá và sử dụng nhân lực, chỉ ra việc sử dụng mạng truyền thông được mở rộng có thể giúp nâng cao phạm vi tác động tới quản lý nhân lực. Ngoài ra những kết quả nghiên cứu cũng làm rõ xu hướng gia tăng nhanh chóng các dịch vụ quản lý nhân lực và nhu cầu sử dụng của các doanh nghiệp.

1.1.3. Các công trình nghiên cứu liên quan đến dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp

- Mitrofanova, Konovalova (2018) “*Opportunities, problems and limitations of digital transformation of HR management*” [83]. Các tác giả nhấn mạnh sự phù hợp của việc khai thác trí tuệ nhân tạo và công nghệ số để quản lý nhân lực; nêu bật ba hướng chính mà công nghệ thông tin có tác động đến lĩnh vực quản lý nhân lực, đó là: lực lượng lao động; môi trường làm việc; quản lý nhân lực. Kết quả cho thấy quản lý nhân lực trong nền kinh tế số và những thay đổi cần thiết trong lĩnh vực quản lý nhân lực. Các tác giả đã đánh giá mức độ phát triển của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp ở Nga, trình bày các ví dụ về việc sử dụng thành công chúng và xác định các vấn đề chính của việc triển khai chuyển đổi số trong thực tế của nước Nga, bao gồm: sự phức tạp khách quan của việc số hóa các chức năng và quy trình quản lý nhân lực do tính đa chiều của chúng; nhân viên trình độ khác nhau tham gia vào số hoá; Sự tồn tại của các hạn chế về số hóa do luật bảo vệ dữ liệu cá nhân áp đặt; nguồn nhân lực làm công tác quản lý chưa chuẩn bị sẵn sàng để sử dụng công nghệ kỹ thuật số; một số doanh nghiệp vừa và nhỏ không đủ kinh phí để triển khai chúng trên diện rộng.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ 3 xu hướng của khoa học công nghệ tác động đến quản lý nhân lực, từ đó tác giả chỉ ra các thách thức mà quá trình chuyển đổi số của nước Nga phải đối mặt. Đây là những gợi ý về chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực mà luận án có thể tiếp cận nghiên cứu.

- N. Nawaz, A. Gomes (2020), “*Artificial Intelligence Chatbots are New Recruiters*” [80]. Bằng nghiên cứu của mình, tác giả đánh giá sự tác động của Chatbots đối với quá trình tuyển dụng. Các tác giả khám phá cách Chatbots cung cấp dịch vụ để thu hút sự các ứng viên đăng ký tham gia tuyển dụng. Nghiên cứu hoàn toàn dựa trên các nguồn thứ cấp như các bài báo, các báo cáo chuyên sâu, các bài báo đánh giá ngang hàng, các trang web... Qua nghiên cứu tác giả thấy rằng Chatbots là công cụ rất hiệu quả trong việc tuyển dụng và hữu ích trong việc chuẩn bị chiến lược tuyển dụng nhân sự cho các ngành sản xuất cụ thể. Chatbots còn tập trung nhiều hơn vào việc giúp giải quyết các vấn đề phức tạp trong quá trình tuyển dụng. Thông qua sự kết hợp của quá trình tuyển dụng dựa vào trí tuệ nhân tạo đang ngày càng tăng, tác giả đánh giá sự chú ý trong số các nhà nghiên cứu vẫn còn nhiều cơ hội khám phá trong lĩnh vực này.

Tóm lại, tác giả đã làm rõ vai trò của Chatbots trong việc đánh giá, tuyển dụng lao động cho doanh nghiệp. Đây là đóng góp mà luận án có thể khai thác, kế thừa.

- Shakir Khan (2020), “*Artificial Intelligence Virtual Assistants (Chatbots) are Innovative Investigators*” [85]. Tác giả đánh giá vai trò của công nghệ trí tuệ nhân tạo đã làm thay đổi mọi khía cạnh của cuộc sống cá nhân cũng như nghề nghiệp bằng cách làm cho mọi thứ trở nên thông minh hơn. Việc sử dụng trí tuệ nhân tạo để lựa chọn ứng viên phù hợp là một loại tự động hóa nhân sự đang phát triển được tạo ra để cắt giảm hoặc thậm chí xóa bỏ các nhiệm vụ tốn thời gian như sàng lọc hồ sơ theo cách thủ công. Hệ thống tuyển dụng thông minh nhân tạo (các phần mềm hỗ trợ tuyển dụng) được tạo ra để tự động hóa một số nhiệm vụ trong quy trình tuyển dụng, đặc biệt là các nhiệm vụ lặp đi lặp lại, khối lượng lớn. Do sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo để tuyển dụng nên việc thu thập, truy cập và phân tích và khai thác dữ liệu thuận tiện và hiệu quả hơn. Ưu điểm của việc áp dụng công

nghệ trí tuệ nhân tạo trong hệ thống tuyển dụng là khả năng tận dụng dữ liệu để thể chế hóa tính thực tiễn giữa kinh nghiệm, chuyên môn, khả năng, năng lực của ứng viên và các yêu cầu của công việc. Một lợi ích hấp dẫn khác của trí tuệ nhân tạo ứng dụng vào tuyển dụng đó là cho phép so sánh năng lực giữa các ứng viên nhằm tối ưu hóa năng lực của ứng viên cho công việc cụ thể mà quy trình tuyển dụng dựa vào trí tuệ nhân tạo đem lại cho nhà quản lý. Công nghệ công nghệ trí tuệ nhân tạo còn có thể được sử dụng để giúp khách hàng trải nghiệm ứng dụng nhằm tăng thêm hiểu biết về tính năng, tác dụng của phần mềm để từ đó xác định đúng loại nội dung mà khách hàng tiềm năng cần của nhà tuyển dụng. Công nghệ còn cho phép các ứng viên tự đánh giá về năng lực bản thân, công việc trong quá trình thi tuyển vào một vị trí nhất định.

Tóm lại, tác giả đã chỉ ra ưu điểm của công nghệ trí tuệ nhân tạo ứng dụng vào tuyển dụng và quản lý nhân lực, đặc biệt trong lĩnh vực sàng lọc hồ sơ, so sánh các ứng viên để tìm ra nhân lực phù hợp với doanh nghiệp. Đây là đóng góp có ý nghĩa của nghiên cứu mà luận án có thể kế thừa, phát triển.

1.2. CÁC NGHIÊN CỨU ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ Ở TRONG NƯỚC LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN

1.2.1. Các công trình nghiên cứu về số hóa, chuyển đổi số và dịch vụ số hoá

- Hoàng Việt Anh (2021), “*Chuyển đổi số không chỉ là về công nghệ*” [1]. Tác giả cho rằng chuyển đổi số bao gồm cả ba yếu tố không thể tách rời đó là: chuyển đổi mô hình kinh doanh, chuyển đổi công nghệ trong doanh nghiệp và chuyển đổi nhân sự kỹ thuật số. Tác giả nhấn mạnh con người là yếu tố then chốt của doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số. Ngay cả với các hình thức kinh doanh dựa vào nền tảng công nghệ hiện đại, nếu thiếu nguồn nhân lực cần thiết để triển khai vẫn gặp rủi ro và thất bại trong quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp. Từ đó, tác giả chỉ rõ khi doanh nghiệp

muốn thực hiện quá trình chuyển đổi số trước hết cần chuẩn bị sẵn nguồn nhân lực và đảm bảo rằng mỗi nhân viên đều hiểu rõ giá trị và sẵn sàng chuyển đổi số kinh doanh. Việc phân tích, trao đổi sẽ giúp nhân viên hiểu biết về giá trị, mục tiêu và ý nghĩa của chuyển đổi số để nhân viên tích cực tham gia và hưởng lợi từ kết quả của việc chuyển đổi. Ngoài ra, cùng với việc chuẩn bị nguồn nhân lực cho chuyển đổi số, lãnh đạo doanh nghiệp cũng cần thể hiện quyết tâm thay đổi. Tác giả khẳng định: “Nếu trong một tổ chức/doanh nghiệp, người lãnh đạo không đủ hiểu biết và không đủ quyết tâm để thực hiện chuyển đổi số thì quá trình đổ vỡ và thất bại chỉ còn là vấn đề thời gian. Họ phải luôn đi đầu”. Tác giả cho rằng các nhà lãnh đạo phải không ngừng mở rộng phạm vi hiểu biết của mình về chuyển đổi số để thực hiện thành công.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ sự cần thiết của việc xây dựng nguồn nhân lực cho chuyển đổi số của doanh nghiệp, ý nghĩa của chuyển đổi số đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp trong tương lai và chỉ rõ tầm quan trọng của giám đốc trong quá trình thực hiện chuyển đổi số. Kết quả nghiên cứu có ý nghĩa đối với luận án.

- Nguyễn Hùng, Phương Minh (2021), *“Hành trình số hóa nền kinh tế”* [35]. Nhóm tác giả đã trình bày hệ thống các nghị quyết, chiến lược của Đảng, của nhà nước về chuyển đổi số gồm: Nghị quyết Đại hội lần thứ XIII của Đảng; Nghị quyết số 52-NQ/TW (NQ 52) *“về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư”*; Chỉ thị số 01/CT-TTg *“về thúc đẩy phát triển doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam”*; Quyết định 749-QĐ/TTg (QĐ 749) phê duyệt *“Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*. Đây là những nghị quyết, chiến lược có vai trò quan trọng định hướng, tạo lập môi trường pháp lý và tạo ra động lực cho việc thực hiện chuyển đổi số để hình thành chính phủ điện tử, xã hội số của nước ta và hình thành các doanh nghiệp công nghệ

số. Các tác giả cũng làm rõ các lĩnh vực cần ưu tiên thực hiện chuyển đổi số gồm: y tế, giáo dục, tài chính - ngân hàng, năng lượng, sản xuất công nghiệp. Trên cơ sở phân tích các dự báo của chuyên gia kinh tế trong nước và các tổ chức quốc tế, tác giả đưa ra dự báo: “Nếu Việt Nam thực hiện thành công chuyển đổi số thì mức tăng trưởng và quy mô tăng trưởng kinh tế của Việt Nam có thể đạt mức 30 tỷ USD vào năm 2025 và tới 160 tỷ USD trong 20 năm tới” [35]. Tác giả cũng chỉ ra những thách thức mà nền kinh tế và doanh nghiệp sẽ phải đối mặt như: sự thiếu hụt về nhân sự có chuyên môn cao cho chuyển đổi số; việc chuyển đổi những kỹ năng, quy trình, văn hóa hợp tác, tư duy về khách hàng cho theo kịp nhu cầu kinh doanh; sự chuyển đổi dịch vụ để đáp ứng những trải nghiệm của khách hàng. Nghiên cứu cũng chỉ ra hạn chế của chuyển đổi số đó là doanh nghiệp phải phụ thuộc, thậm chí lệ thuộc vào công nghệ, hay nguy cơ tấn công chiếm đoạt thông tin của các Hacker... Vượt qua được những thách thức và mặt trái này, doanh nghiệp sẽ thành công.

Tóm lại, nghiên cứu đã làm rõ sự cần thiết phải hoàn thiện thể chế để thực hiện chuyển đổi số, dự báo tác động của chuyển đổi số tới nền kinh tế, những thách thức và khó khăn của chuyển đổi số mà các doanh nghiệp và nền kinh tế phải đối mặt. Đó là những đóng góp mà luận án có thể tiếp cận nghiên cứu.

- Trọng Thành (2020), “Số hóa dữ liệu – Con đường ngắn nhất để phát triển, thành công” [49]. Tác giả cho rằng để xây dựng mô hình chính phủ điện tử, hay thực hiện quản trị doanh nghiệp dựa trên công nghệ số thì việc tiến hành số hóa dữ liệu là nội dung căn bản để hình thành nguồn thông tin dữ liệu cho hoạt động quản lý và duy trì các hoạt động kinh tế. Để tiến hành số hóa dữ liệu các doanh nghiệp sẽ thực hiện việc cung cấp các thiết bị hạ tầng như: cho thuê máy quét (Scanner), dịch vụ nhập dữ liệu (Data entry) và chuyển đổi dữ liệu (Data conversion), dịch vụ thuê ngoài công ty (Business Process Outsourcing – BPO). Thông qua nghiên cứu các số liệu từ các doanh nghiệp, tác giả nêu ra hiện trạng: có tới 90% thông tin quan trọng hiện vẫn

được lưu trữ trên bản giấy dẫn tới việc tìm kiếm tài liệu tiêu tốn 30-40% thời gian của nhân viên và 67% dữ liệu bị thất lạc do việc tìm kiếm và sử dụng, 70% các giao dịch bị thất bại nguyên nhân từ việc văn bản giấy bị hư hỏng, thất lạc. Từ những nghiên cứu đó, tác giả đi tới kết luận rằng việc số hóa dữ liệu thông qua khai thác sẽ giúp cho việc khai thác sử dụng, bảo quản, chia sẻ thông tin được dễ dàng, nhanh chóng, giảm chi phí nhân sự và vật chất từ đó giúp cho doanh nghiệp nhanh chóng đi đến thành công.

Như vậy, nghiên cứu đã đề cập tới quá trình chuyển đổi số của doanh nghiệp vào số hoá dữ liệu thông qua hoạt động thuê khoán dịch vụ số hoá và việc số hoá dữ liệu sẽ góp phần quan trọng giúp quản lý và bảo mật thông tin và giúp doanh nghiệp đi tới thành công. Đây là đóng góp mà luận án có thể kế thừa, hoàn thiện.

- Quỳnh Trang (2020), *“Doanh nghiệp chuyển đổi số : Từ xu hướng đến thực tế”* [55]. Nghiên cứu đã đưa ra góc nhìn khác về xu hướng chuyển đổi số, tác giả khẳng định chuyển đổi số là xu hướng tất yếu đối với các doanh nghiệp trong điều kiện hiện nay. Thông qua viện dẫn công bố của các tổ chức như: “International Data Cooperation – IDC”, “Báo cáo về nền kinh tế số tại Đông Nam Á” của Google tác giả chỉ ra khả năng giá trị gia tăng thu được từ chuyển đổi số đã đem lại cho thế giới khoảng 2.000 tỷ USD và của Việt Nam có thể đạt tới mức 43 tỷ USD năm 2025 (tương đương mức tăng trưởng 38%). Đây là động lực và cơ hội để doanh nghiệp triển khai chuyển đổi số. Bên cạnh đó tác giả cũng chỉ ra những vấn đề doanh nghiệp cần chú ý khi bắt đầu triển khai dự án chuyển đổi số để đạt được kết quả tối ưu đó là: cần nắm được nhu cầu khách hàng đang cần để quá trình chuyển đổi số thu được nhiều kết quả tốt; cần chuẩn bị nguồn lực nhân sự, tài chính và cần thử nghiệm với quy mô hợp lý để giảm thiểu rủi ro; cần có các phương án dự phòng trong quá trình thực hiện chuyển đổi số.

Như vậy, tác giả đã chỉ ra tiềm năng của chuyển đổi số tới tăng trưởng

kinh tế của Việt Nam, chỉ ra các cơ hội và những vấn đề doanh nghiệp phải tuân thủ để chuyển đổi số thành công. Những kết quả này là gợi ý cho luận án tiếp tục khám phá.

- Viện Nghiên cứu Quản lý kinh tế Trung ương (2020), *“Phát triển kinh tế số ở Việt Nam trong thời kỳ hậu Covid 19: Một số yêu cầu và lộ trình cải cách thể chế”* [56]. Báo cáo đã tổng hợp và bổ sung cơ sở lý luận, các khái niệm, tầm quan trọng và vai trò của kinh tế số trong phát triển kinh tế; nhìn nhận khung khổ đo lường kinh tế số và nghiên cứu mô hình kinh tế số của các nước để rút ra những kinh nghiệm về chuyển đổi số cho Việt Nam; đánh giá những chính sách và thực trạng phát triển kinh tế số của Việt Nam; từ đó đưa ra những yêu cầu cải cách thể chế nhằm phát triển nền kinh tế số và đưa ra khuyến nghị về xây dựng lộ trình phát triển kinh tế số ở Việt Nam.

Tóm lại, Tác giả đã xây dựng lý thuyết cho chuyển đổi số và xây dựng mô hình kỹ thuật số ở Việt Nam. Đây là những giá trị khoa học mà luận án có thể kế thừa trong quá trình nghiên cứu.

1.2.2. Các công trình nghiên cứu liên quan đến năng lực nhân lực kỹ thuật số, số hóa hoạt động quản trị nhân lực

- Vũ Tuấn Anh (2019), *“Kỹ năng số nhân lực – Số hóa dữ liệu và kiến tạo giá trị”* [5]. Nghiên cứu đã chỉ rõ việc chuyển đổi số trong các doanh nghiệp thì số hóa nhân lực với ba nội dung là: số hóa tâm thế/thay đổi mindset (tư duy), số hóa kỹ năng/kỹ năng số, và cuối cùng là đào tạo tri thức số hóa cho nhân sự là rất quan trọng. Thông qua việc phân tích về kỹ năng số hóa trong doanh nghiệp, tác giả cho rằng các nhân viên phải kiến tạo bản sao số hóa của doanh nghiệp dựa trên dữ liệu – data mà bản chất của nó chính là tạo ra bản sao về dữ liệu cho mọi vị trí, quy trình tác vụ và kết quả (tác vụ gồm: i, tìm kiếm và ghi nhận thông tin; ii, hiệu chỉnh và tinh chỉnh thông tin; iii, lưu trữ thông tin chuẩn; iv, trích xuất/ báo cáo thông tin theo yêu cầu nhiệm vụ của doanh nghiệp; v, bảo mật thông tin; vi, thực thi công việc kiến tạo giá trị dựa trên

thông tin). Để có được bản sao này đòi hỏi tất cả các nhân viên trong doanh nghiệp kết hợp với những công nghệ và trang thiết bị tiên tiến để ghi nhận xử lý toàn bộ dữ liệu thông tin trong quá trình hoạt động, đây là nội dung quyết định sự thành công của mọi doanh nghiệp. Không có dữ liệu chuẩn, đồng bộ và số hóa thì doanh nghiệp sẽ khó thành công. Tiếp sau đó, dựa vào những dữ liệu hoàn chỉnh, nhân viên sẽ dựa vào trí tuệ nhân tạo để thực hiện vòng tròn kiến tạo giá trị tại mọi vị trí làm việc. Nhân viên dựa vào kỹ năng số sẽ kiến tạo cả doanh nghiệp số và giá trị số cho khách hàng. Người làm nhiệm vụ quản lý cần hiểu kỹ năng số không chỉ là phần mềm, trang thiết bị số mà còn bao gồm những kỹ năng hiểu về hệ thống, hiểu về khách hàng, tư duy để thực thi các vòng tròn kiến tạo giá trị tại từng bộ phận. Đây chính là góc nhìn tổng quát giúp cho lãnh đạo có thể hiểu, sử dụng kỹ năng số hóa sâu sắc.

Như vậy, tác giả đã đưa ra góc độ nghiên cứu mới về chuyển đổi số quản trị nhân lực trong các tổ chức kinh tế, nhấn mạnh khía cạnh kết hợp con người với kỹ thuật, công nghệ để tạo ra vòng tròn kiến tạo giá trị và những người quản lý phải tạo lập môi trường cho người lao động (nhân viên) thực hiện kiến tạo. Đây là gợi ý hay để luận án nghiên cứu, kế thừa.

- Trần Thị Thanh Bình (2019), *“Xu hướng quản trị nguồn nhân lực trong kỷ nguyên số”* [13]. Tác giả đã nghiên cứu ảnh hưởng của Cách mạng công nghiệp 4.0 đối với quản lý nhân lực trong doanh nghiệp. Thông qua phân tích nội hàm khái niệm “quản trị nguồn nhân lực”, tác giả nêu ra nguyên tắc của “quản trị nguồn nhân lực” gồm: i, tạo môi trường thuận lợi cho nhân viên phát triển năng lực cá nhân nhằm nâng cao chất lượng công việc; ii, các quy định quản lý nhân lực phải theo hướng đảm bảo tốt nhất môi trường làm việc của nhân lực; iii, nơi làm việc được xây dựng theo hướng tối ưu hóa năng lực cá nhân để phát huy hết các kỹ năng riêng biệt; iv, quản lý nhân lực cần có sự phối hợp giữa các bộ phận và thực hiện thống nhất trong nội bộ doanh nghiệp; v, trách nhiệm quản lý nhân lực là của mọi bộ phận quản lý trong các

doanh nghiệp; vì, quản trị nhân sự hiệu quả là đảm bảo đúng số lượng, chất lượng về năng lực và kỹ năng của nhân lực phù hợp với công việc trong mọi điều kiện, hoàn cảnh. Tác giả cũng chỉ ra những hướng mà doanh nghiệp có thể tận dụng để quản lý nhân lực trong Cách mạng công nghiệp 4.0, đó là: xây dựng doanh nghiệp hướng tới tương lai; học tập suốt đời và theo hướng phát triển của doanh nghiệp; trọng dụng nhân tài ưu tiên kinh nghiệm của người lao động; chú trọng trải nghiệm của nhân viên trong doanh nghiệp; quản lý hiệu quả làm việc; loại bỏ khoảng cách giữa người quản lý và nhân viên; tổ chức quản lý nhân sự dựa vào số hoá, lấy số hoá làm nền tảng phát triển; nghiên cứu toàn diện về con người; tăng lực lượng lao động.

Từ việc phân tích các nguyên tắc và xu hướng quản trị nguồn nhân lực trong điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0, tác giả chỉ ra các thách thức đối với doanh nghiệp trong quản trị nguồn nhân lực gồm: phần mềm quản trị nhân sự phải kết hợp đánh giá mọi mặt năng lực để đảm bảo đáp ứng yêu cầu của khách hàng theo thời gian thực; doanh nghiệp phải hướng tới mô hình mở và có sự chia sẻ nhiều hơn; dựa vào mô hình nhóm để quản lý nhân lực và công việc nhằm tạo ra giá trị gia tăng cao; dữ liệu lớn và công nghệ giúp cho những người quản lý nhân lực đánh giá năng lực từng nhân viên, những giải pháp cần mang tính cá nhân hóa; công nghệ trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn sẽ giúp thực hiện tốt hơn công tác nhân sự; người quản trị nhân sự ngoài công việc chuyên môn còn cần hỗ trợ cho người lao động tiếp cận với công nghệ và tạo lập sự cân bằng trong cuộc sống; việc đào tạo nhân lực trong điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0 cần phải theo xu hướng chia nhỏ các nhóm để đào tạo theo năng lực chuyên sâu để đạt kết quả tối ưu. Từ những kết quả nghiên cứu, tác giả chỉ ra nội dung về quản lý nhân lực đặt vào bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0 như: xây dựng bộ máy của doanh nghiệp dựa vào công nghệ thông tin; làm tốt công tác tuyên truyền nội bộ và trọng dụng nhân tài; thực hiện tự đào tạo nhân lực cho phù hợp; đổi mới cách

thức giữ chân người lao động, đảm bảo cho họ gắn bó với doanh nghiệp; sử dụng các phần mềm quản lý nhân lực. Đây là nội dung cốt lõi cho doanh nghiệp phát triển ổn định, bền vững.

Như vậy, nghiên cứu này đã đánh giá khá toàn diện từ nguyên tắc, xu hướng thách thức, yêu cầu, nội dung quản lý nhân lực để đảm bảo doanh nghiệp phát triển toàn diện. Nghiên cứu này có những nội dung phù hợp mà luận án có thể kế thừa, phát triển.

Mạc Quốc Anh (2021), *“Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự: Thay đổi nhỏ mang lại lợi ích lớn”* [2]. Tác giả khẳng định chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhân lực mang lại rất nhiều lợi ích cho doanh nghiệp, tối ưu hoá hiệu quả quản lý, đào tạo nguồn nhân lực; quy trình quản lý được số hoá giúp giảm bớt chi phí nhân công, tiết kiệm thời gian tính toán tiền công, bảo hiểm và các chi phí liên quan tới người lao động. Tác giả chỉ rõ: “chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhân sự là quá trình áp dụng số hoá vào hoạt động vận hành và quản trị nhân sự tại doanh nghiệp”. Nó không đồng nghĩa với việc loại bỏ hoàn toàn bộ máy quản trị nhân sự mà đơn giản là tối ưu hoá bộ phận tổ chức quản lý nhân lực của doanh nghiệp. Việc thực hiện chuyển đổi số trong một số lĩnh vực hay toàn bộ hoạt động quản lý nhân lực sẽ thay đổi cách thức quản lý nhân lực của các doanh nghiệp. Từ đó tác giả chỉ ra quá trình chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực cần giải quyết 4 bài toán: Thu hút và tuyển dụng nhân tài để đảm bảo nhân tố con người cho việc thực hiện chuyển đổi số những hoạt động quản lý nhân lực; Có chiến lược quản lý nhân lực và xây dựng được lộ trình chuyển đổi số phù hợp; Áp dụng các phần mềm để tự động hoá các hoạt động thuần túy lặp đi, lặp lại như chấm công, tính bảng lương ...; Đào tạo đội ngũ nhân lực đáp ứng được yêu cầu của chuyển đổi số.

Như vậy, nghiên cứu đã làm rõ quá trình chuyển đổi số trong doanh nghiệp không thay thế được bộ máy quản lý nhân lực mà chỉ là phương tiện

để thực hiện quản lý nhân lực hiệu quả hơn. Nghiên cứu cũng chỉ ra những thách thức đối với doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số để thành công.

- Trần kiên (2021), “*Chuyển đổi số nhân sự - 06 giai đoạn chuyển đổi thành công*” [28]. Thông qua khái niệm chuyển đổi số nhân sự, tác giả làm rõ sự cần thiết phải chuyển đổi số nhân sự và chỉ ra các điều kiện cần thiết để chuyển đổi số nhân sự gồm: Phải có sự nhất quán trong quá trình chuyển đổi số nhân sự, không được dao động khi có những biến đổi bên ngoài tác động tới quá trình thực hiện của doanh nghiệp; không bối rối trước sự khác nhau về nhận thức và cách tiếp cận giữa các thế hệ nhân sự; nhận thức rõ chuyển đổi số nhân sự là một nội dung của chuyển đổi số doanh nghiệp để từ đó có cách nhìn nhận và hành động thống nhất; phải nắm được trải nghiệm của nhân viên để có được nhìn nhận đầy đủ về tác động của chuyển đổi số tới cách thức làm việc, giao tiếp của nhân viên; cần có chiến lược kinh doanh vì nhân sự là một phần cốt lõi trong việc thực hiện chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp; chuyển đổi số nhân sự không chỉ đơn thuần là số hóa nhân sự mà ở cấp độ sâu, rộng hơn đó chính là sự thay đổi của lực lượng lao động; các thông tin số hóa lĩnh vực nhân sự phải được dễ dàng truy cập cho người dùng cuối (bao gồm cả nhân viên và nhà quản lý); công nghệ không thể thay thế hoàn toàn các hoạt động của con người, do đó phải có chiến lược đào tạo những phần công nghệ không thể thay thế cho nhân sự; phải lựa chọn sản phẩm công nghệ phù hợp với doanh nghiệp trên cơ sở các tiêu chí như: làm thay đổi lợi nhuận, tiết giảm chi phí, thời gian, đem lại sự hài lòng cho khách hàng và nhân viên; có khả năng tạo ra những giá trị văn hóa mới cho doanh nghiệp. Từ các kết quả nghiên cứu, tác giả đưa ra gợi ý về các bước trong quá trình chuyển đổi số nhân sự để đem lại thành công cho doanh nghiệp.

- Nguyễn Thị Thu Nguyệt (2021), “*Quy trình số hóa bộ phận nhân sự giúp doanh nghiệp tăng năng suất*” [40]. Tác giả cho rằng số hoá là quá trình kết hợp giữa thế giới vật lý và phần mềm để cho phép tạo ra giá trị riêng biệt

của doanh nghiệp dựa trên nhu cầu sử dụng dữ liệu. Tác giả cũng chỉ rõ tác động của số hoá tới hoạt động của doanh nghiệp như: số hóa làm gia tăng chất lượng và năng suất lao động; số hoá giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm chi phí; số hóa cho phép dễ dàng tiếp cận với dữ liệu một cách nhanh chóng, chính xác; số hóa giúp tăng cường bảo mật, giúp cho các chủ thể có thể phục hồi hoàn toàn dữ liệu khi xảy ra các thảm họa; giảm thiểu diện tích lưu trữ, hạn chế các tác động gây ảnh hưởng tới môi trường. Từ những ưu điểm của số hóa, tác giả đưa ra một số phương pháp quản lý nhân lực dựa vào công nghệ để nâng cao hiệu quả công việc và tạo ra các “giá trị bản sắc” của doanh nghiệp.

Như vậy, nghiên cứu đã phân tích được tác động tích cực từ quá trình số hoá tới hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp và những lợi ích mà số hoá hoạt động nhân sự mang lại cho doanh nghiệp. Các phương pháp, quy trình thực hiện số hoá quản lý nhân lực là gợi ý hữu ích cho nghiên cứu của luận án.

Phạm Phúc (2020), “*Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự*” [43]. Tác giả cho rằng chuyển đổi số trong quản trị nhân sự là một khái niệm còn khá mới đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tuy nhiên, đối với các doanh nghiệp lớn việc thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản lý đã diễn ra từ lâu và trở thành chiến lược thiết yếu, quyết định sự thành công của doanh nghiệp. Qua nghiên cứu tác giả làm rõ bản chất của chuyển đổi số quản lý nhân lực thực chất là ứng dụng số hoá vào quản lý nhân sự tại doanh nghiệp. Bằng việc tự động hoá một số quy trình bằng công nghệ thông tin các doanh nghiệp sẽ giảm nhân viên tại một số bộ phận và tối ưu hoá việc sử dụng nhân sự. Đánh giá về thực trạng chuyển đổi số ở nước ta, tác giả cho rằng: “Ngay cả các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các dự án khởi nghiệp cũng có thể thực hiện chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực và đạt được thành công” [43]. Đồng thời đánh giá về tiềm năng thị trường, tác giả đã viện dẫn “Báo cáo về kinh tế” của Google, để đưa ra dự báo về tiềm năng của thị trường số hoá hoạt động quản trị nhân sự của Việt Nam và Indonesia sẽ đạt mức 45 tỷ Đô la vào

năm 2025. Từ đó tác giả khuyến cáo các doanh nghiệp cung cấp phần mềm quản lý nhân lực ở Việt Nam cần nhanh chóng tiếp cận thị trường để nắm bắt thời cơ.

Vũ Tuấn Anh (2022), “*9 nội dung chuyển đổi số nhân sự*” [6]. Tác giả cho rằng việc chuyển đổi phần cứng của chuyển đổi số nhân sự chỉ chiếm chưa tới 30% nội dung của chuyển đổi số nhân sự, việc sử dụng các ứng dụng vào quản lý trực tiếp hoạt động mới là vấn đề nan giải, đòi hỏi doanh nghiệp cần có phương án giải quyết những khó khăn nhằm tránh những thất bại gặp phải khi triển khai các dự án chuyển đổi số. Tác giả đưa ra 9 nội dung gồm: nhân viên phải hiểu rõ về sứ mệnh, giá trị, vai trò của chuyển đổi số; đào tạo lãnh đạo cốt cán để thực hiện chuyển đổi số; xây dựng đội ngũ cốt lõi để thực hiện chuyển đổi số; nâng cấp năng lực số cho nhân viên; làm tốt việc quản trị sự thay đổi khi thực hiện chuyển đổi số; tổ chức lại các công cụ đo lường, đánh giá nhân viên theo triết lý số; xây dựng cấu trúc tổ chức của doanh nghiệp theo mô hình số hoá; chuyển đổi số chức năng nhân sự. Tác giả cũng cho rằng trong 9 nội dung nêu trên có những vấn đề rất khó đòi hỏi sự bền bỉ, kiên trì của đội ngũ cốt cán, của lãnh đạo doanh nghiệp như tuyên truyền để thay đổi nhận thức của nhân viên về yêu cầu khách quan phải chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực, hay việc kiểm soát quy trình thực hiện số hoá mà không gây ra sự hỗn loạn trong các hoạt động của doanh nghiệp.

Như vậy, nghiên cứu đã chỉ ra 9 khó khăn mà một doanh nghiệp muốn thực hiện chuyển đổi số phải vượt qua, những thách thức này là nội dung mà luận án có thể tiếp cận nghiên cứu nhằm giải quyết trong quá trình cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực cho doanh nghiệp.

Trần Văn Cốc, Phạm Thị Lý (2022), “*Giải pháp quản trị nhân sự trong giai đoạn chuyển đổi số*” [16]. Các tác giả cho rằng Cách mạng công nghiệp 4.0 đã tác động tới mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội. Nghiên cứu chỉ ra mục đích của chuyển đổi số quản lý nhân lực là nhằm: giảm chi phí của

doanh nghiệp; Tập hợp và phân tích thông tin để có những quyết định chính xác, khách quan, đem lại hiệu quả trong từng hoạt động; Xây dựng lực lượng lao động đảm bảo năng lực làm việc trong tương lai; Tăng độ chính xác thống kê và xử lý dữ liệu; Nâng chất lượng quản lý nhân lực để đảm bảo hoạt động của doanh nghiệp ổn định. Tác giả còn chỉ ra khó khăn mà doanh nghiệp sẽ trải qua khi thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực như: thiếu hụt nhân lực có đủ trình độ để chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực; doanh nghiệp chưa sẵn sàng về tài chính để thực hiện chuyển đổi số; chưa có sự phối hợp giữa các cơ sở đào tạo với doanh nghiệp để đào tạo nhân lực cho chuyển đổi số. Từ những thách thức đã chỉ ra, các tác giả nêu những kiến nghị gồm: xây dựng chiến lược cụ thể của doanh nghiệp để xác định rõ nhu cầu nhân lực cần thiết trong tương lai, từ đó đưa ra chiến lược về nhân lực sát với nhu cầu thực tế; đào tạo thường xuyên cho nhân sự quản lý; đẩy mạnh truyền thông nội bộ để nhân sự nắm được mục đích, yêu cầu của chuyển đổi số ; tạo sự kết hợp chặt chẽ giữa Nhà trường – Doanh nghiệp – Người lao động để tối ưu hoá quá trình đào tạo.

Nguyễn Hường (2023), *“Thách thức của chuyển đổi số trong lĩnh vực quản trị nhân sự”* [37]. Tác giả cho rằng việc thực hiện chuyển đổi số quản trị nhân sự giúp cho doanh nghiệp quản lý nhân sự tốt hơn, giảm thiểu thủ tục giấy tờ, tăng tính chính xác, linh hoạt và nhanh chóng trong quá trình quản trị nhân sự. Việc sử dụng các phần mềm quản lý nhân sự giúp cho các doanh nghiệp có thể tạo ra những báo cáo và dữ liệu thống kê chi tiết về nhân viên, giúp cho việc đưa ra các quyết định đào tạo và sử dụng nhân sự hiệu quả hơn. Tác giả cũng chỉ ra chuyển đổi số sẽ xây dựng môi trường làm việc hiệu quả, tiết kiệm, minh bạch, giảm thiểu các sai sót và gian lận trong việc tính toán tiền công cho nhân sự. Bên cạnh đó, tác giả còn làm rõ những khó khăn trong quá trình thực hiện như: việc chuyển đổi số quản lý nhân lực và đưa vào vận hành cần có thời gian và tốn nhiều công sức, đòi hỏi nhân viên phải có trình độ, kỹ năng và am hiểu; việc quản lý thông tin của nhân lực cũng là khó khăn

mà doanh nghiệp sẽ gặp phải trong quản lý nhân lực. Tác giả cũng có những kiến nghị để thực hiện thành công quản lý nhân lực sang nền tảng số gồm: cần xây dựng một chiến lược và kế hoạch rõ ràng; phân tích các quy trình quản lý nhân sự hiện tại để chỉ ra điểm yếu cần cải thiện; lựa chọn phần mềm quản lý nhân lực phù hợp; phần mềm phải thân thiện, dễ vận hành và có khả năng kết nối với các ứng dụng khác mà doanh nghiệp đang sử dụng.

1.2.3. Các công trình nghiên cứu về dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp

Cho đến nay chưa có các công trình nghiên cứu một cách toàn diện về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Một số bài viết trên các trang báo điện tử chủ yếu giới thiệu các ứng dụng quản lý nhân sự như:

Phong Vân (2019), *“Số hóa – Quy trình quản trị nhân sự hiệu quả”* [59]. Trong bài viết này tác giả giới thiệu về phần mềm quản trị nhân sự SAP SuccessFactors của HRMS Consulting và chỉ ra những ưu điểm khi sử dụng ứng dụng này cho quản trị nhân sự của doanh nghiệp.

Đức Huy (2021), *“Số hóa quản lý nhân sự trong mùa dịch”* [34]. Trong bài viết này tác giả giới thiệu về phần mềm ezHR của Công ty Tinh Hoa giúp số hóa quá trình quản lý nhân lực. Tác giả cho rằng: “việc áp dụng phần mềm sẽ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhân lực, từ đó giúp nâng cao hiệu quả SXKD của các doanh nghiệp”.

VnResource (2021), *“Lợi ích của phần mềm quản trị nhân sự trong chuyển đổi số của doanh nghiệp”* [62]. Tác giả cho rằng, ngày nay việc sử dụng các phần mềm quản trị nhân sự giúp cho doanh nghiệp chuyển đổi số nhanh và có kết quả cao hơn. Có thể nói phần mềm giúp doanh nghiệp tối ưu hoá quản lý nhân sự và là công cụ đắc lực giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh. Tác giả cũng chỉ ra các lợi ích doanh nghiệp đạt được từ việc thực hiện số hoá quản lý nhân lực gồm: giúp cho doanh nghiệp quản lý thông tin người lao động hiệu quả; giúp cho việc tuyển dụng tối ưu; quản lý công việc thuận lợi; đánh giá hiệu suất nhân viên một cách minh bạch; hiệu

quả đầu tư cao. Đây là những lợi ích của phần mềm VnResource HRM Pro của Công ty cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực VnResource đem lại cho doanh nghiệp.

Thái Hoà, (2021), “*Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự - Liệu doanh nghiệp đã sẵn sàng?*” [30]. Theo tác giả: chuyển đổi số trong quản trị nhân sự giúp tự động hoá quy trình nhân sự; tìm kiếm, xử lý dữ liệu về nhân sự nhanh chóng, khách quan và hiệu quả. Nghiên cứu cũng đưa ra 5 yếu tố mà mỗi doanh nghiệp khi chuyển đổi số quản lý nhân lực gồm: toàn bộ mọi thành viên trong doanh nghiệp phải đồng tâm, hiệp lực; phải có mục tiêu rõ ràng; xây dựng nguồn thông tin về nhân lực; thu thập và đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu một cách minh bạch, công khai; có giải pháp phù hợp với điều kiện thực tiễn của doanh nghiệp. từ đó tác giả giới thiệu phần mềm quản lý nhân lực HRIS của công ty cung ứng dịch vụ quản lý nhân lực DIGINET nhằm giúp các doanh nghiệp thực hiện toàn diện việc chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực.

Smartosc DX (2021), “*Lợi ích khi doanh nghiệp chuyển đổi số trong quản trị nhân lực*” [60]. Tác giả cho rằng các doanh nghiệp sẽ chưa nhận thấy ngay những ích lợi đầy đủ của chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực đến cuộc sống nhân viên và hệ thống nội bộ toàn doanh nghiệp. Việc thay đổi toàn bộ cách thức quản lý nhân lực về lâu dài giúp doanh nghiệp thu được nhiều lợi ích. Tác giả cũng chỉ ra lợi ích doanh nghiệp nhận được như: dễ dàng truy cập dữ liệu nhân sự và báo cáo hiệu suất công việc; lưu trữ thông tin về nhân sự trên hệ thống phần mềm chuyên dụng giúp bảo mật tốt hơn; cung cấp dữ liệu để so sánh, đánh giá sự phát triển của các nhóm và từng cá nhân; tạo môi trường cạnh tranh thúc đẩy nhân viên làm việc hiệu quả và tạo sự gắn kết nội bộ doanh nghiệp. Từ các tính năng trên, tác giả giới thiệu phần mềm Zoho People, đây là phần mềm quản lý nhân lực của Công ty cung cấp giải pháp quản trị nhân sự Smartosc DX nhằm giúp các doanh nghiệp thực hiện số hoá hoạt động quản trị nhân sự trong doanh nghiệp.

Trần Thị Lâm Anh (2022), “*Chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực: Sẵn sàng để bứt phá*” [4]. Dựa trên báo cáo thường niên của TopCV về nhu cầu tuyển dụng lao động năm 2021 và xu hướng tuyển dụng năm 2022, trong đó cho thấy có 84,8% doanh nghiệp cho rằng cần tận dụng công nghệ để quản lý nhân lực, có 55,7% lãnh đạo doanh nghiệp cho biết sẽ ứng dụng công nghệ số hoá bộ máy nhân sự trong năm 2022. Tác giả cũng làm rõ bản chất của chuyển đổi số quản lý nhân lực và chỉ rõ để doanh nghiệp thực hiện thành công cần giải quyết 4 ”bài toán” sau: tối ưu quy trình tuyển dụng người tài vào doanh nghiệp; tự động hoá các thao tác như chấm công, tính lương nhân viên; quản trị toàn diện các thông tin về nhân sự và thủ tục hành chính; phát triển nguồn nhân lực hiệu quả. Trên cơ sở đó tác giả giới thiệu về phần mềm quản trị nhân sự Viindoo HRM để giúp doanh nghiệp chuyển đổi toàn diện việc quản trị nhân sự trong doanh nghiệp.

Phạm Anh (2022), “*Chuyển đổi số là gì? Lợi ích của chuyển đổi số mang lại cho doanh nghiệp 4.0*” [3]. Tác giả cho rằng chuyển đổi số sẽ tạo ra cách thức vận hành đổi mới, sáng tạo và thay đổi văn hoá doanh nghiệp để tạo ra những giá trị văn hoá mang bản sắc riêng cho doanh nghiệp. Tác giả còn phân tích sự cần thiết phải chuyển đổi hoạt động quản lý nhân lực trong doanh nghiệp sang mô hình dựa vào công nghệ thông tin để thích ứng với biến đổi của Cách mạng công nghiệp 4.0. Tác giả chỉ ra những lợi ích mà doanh nghiệp nhận được gồm: cải tiến mô hình kinh doanh; thu thập và quản lý thông tin, tài nguyên tốt hơn; tiết kiệm chi phí hoạt động của doanh nghiệp; tăng trưởng doanh thu; nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường; cải thiện phân tích hiệu suất doanh nghiệp. Từ đó tác giả giới thiệu phần mềm Cloudify ERP của Công ty cung cấp phần mềm về giải pháp quản lý nhân lực Cloudify. Đây là giải pháp giúp doanh nghiệp xây dựng hệ thống quản trị tổng thể trên nền tảng điện toán đám mây.

Tanca (2022), “*Giá trị vàng của chuyển đổi số trong quản trị nhân sự*” [52]. Tác giả phân tích về quá trình chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực

ở nước ta, trong đó tác giả chỉ ra thực trạng là trong khi nhiều doanh nghiệp đã triển khai thực hiện từ lâu thì vẫn còn khá nhiều doanh nghiệp đang “loay hoay” chưa biết bắt đầu từ đâu, chưa thấy được vai trò của chuyển đổi số “nỗi sợ hãi chuyển đổi từ lãnh đạo tới nhân viên” đã cản trở quá trình tiếp cận và thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản trị nhân sự của các doanh nghiệp. Đồng thời chỉ rõ lợi ích mà doanh nghiệp nhận được khi chuyển đổi số quản lý nhân lực.

Tóm lại, các bài viết chủ yếu giới thiệu tính năng của các ứng dụng quản lý nhân lực được phân phối và cung cấp bởi các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ở Việt Nam hiện nay. Các nghiên cứu này không đánh giá được thực trạng và chỉ ra sự cần thiết phải xây dựng thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực trong điều kiện tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

1.3. KHÁI QUÁT KẾT QUẢ CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU ĐÃ CÔNG BỐ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ LUẬN ÁN TẬP TRUNG NGHIÊN CỨU

1.3.1. Khái quát kết quả các công trình nghiên cứu đã công bố có liên quan đến đề tài luận án

Các công trình nghiên cứu và bài viết đã công bố ở trong và ngoài nước nêu trên đã giải quyết được nhiều vấn đề về lý luận và thực tiễn liên quan đến nhận diện về số hóa, dịch vụ chuyển đổi số quản lý nhân lực. Cụ thể như sau:

- Các nghiên cứu đã công bố về số hóa, chuyển đổi số quản lý nhân lực đã làm rõ các vấn đề như: đưa ra các quan niệm, sự cần thiết khách quan, vai trò... Các nghiên cứu này chủ yếu tiếp cận dưới góc độ các chuyên ngành quản trị nhân lực, quản lý nhà nước về nhân lực. Do đó tùy thuộc vào yêu cầu của đối tượng nghiên cứu mà mức độ phân tích hoặc cách tiếp cận nghiên cứu của các tác giả về các vấn đề này cũng khác nhau.
- Một số công trình nghiên cứu đã công bố hướng vào phân tích vai trò quan trọng, nhân lực cho chuyển đổi số đối với thành công của doanh

ng nghiệp trong điều kiện hiện nay và đã làm nổi bật vai trò của chuyển đổi số đối với nền kinh tế.

- Một số công trình nghiên cứu đã công bố đã phân tích làm rõ những cơ hội, thách thức đối với doanh nghiệp trong quá trình thực hiện chuyển đổi số, đưa ra những nguyên tắc và trình tự các bước mà doanh nghiệp cần thực hiện để việc chuyển đổi số đạt được kết quả cao nhất.

- Các công trình nghiên cứu của nước ngoài dựa vào các lý thuyết kinh tế hiện đại và thông qua các báo cáo đánh giá của các tổ chức tài chính có uy tín đã đưa ra những nhận định về xu hướng số hóa và chuyển đổi số trong những năm tới. Trên cơ sở đó đưa ra các khuyến nghị cho doanh nghiệp và chính phủ các nước để đảm bảo quá trình chuyển đổi số đem lại những lợi ích thiết thực cho doanh nghiệp và nền kinh tế.

- Ở Việt Nam, nhìn chung các bài viết chủ yếu giới thiệu tính năng của ứng dụng quản lý nhân lực được phân phối và cung cấp bởi các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ở Việt Nam hiện nay. Tuy nhiên, các công trình nghiên cứu này chưa làm rõ thực trạng và chỉ ra sự cần thiết phải xây dựng thị trường dịch vụ này trong điều kiện tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

1.3.2. Những vấn đề luận án tập trung nghiên cứu

Từ đánh giá kết quả của các công trình nghiên cứu đã công bố cho thấy chưa có nghiên cứu đã công bố nào nghiên cứu làm rõ lĩnh vực dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam. Ngoài ra, cách tiếp cận những dự báo chưa làm rõ được xu hướng phát triển của thị trường này trong những năm tới. Đây là khoảng trống nghiên cứu mà luận án có thể khai thác và đề tài mà nghiên cứu sinh lựa chọn: “*Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam*” là thiết thực, không trùng lặp với các công trình nghiên cứu khác đã được công bố.

Từ khoảng trống nghiên cứu về dịch vụ số hoá quản lý nhân lực. Luận án sẽ tập trung nghiên cứu các nội dung sau:

- *Về mặt lý luận:*

Luận án tập trung luận giải và làm rõ khung lý luận về: Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Cụ thể:

Xây dựng và làm rõ nội hàm của khái niệm dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Phân tích làm rõ các đặc điểm, sự cần thiết khách quan, các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến loại hình dịch vụ này.

- *Về mặt thực tiễn:*

+ Nghiên cứu kinh nghiệm của một số quốc gia, từ đó rút ra các bài học kinh nghiệm có giá trị tham khảo về phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam.

+ Phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam giai đoạn 2018-2022; chỉ rõ những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của hạn chế làm cơ sở đề xuất các giải pháp để thúc đẩy phát triển dịch vụ này tại Việt Nam trong những năm tới.

+ Trên cơ sở những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế từ đánh giá thực trạng; và xu hướng mới trên thế giới và trong nước tác động đến dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực, nghiên cứu sinh đưa ra những phương hướng và giải pháp cơ bản để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam đến năm 2030.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM VỀ DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN

2.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ SỰ CẦN THIẾT KHÁCH QUAN CỦA DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN

2.1.1. Khái niệm dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Để hiểu được khái niệm trung tâm của luận án, cần hiểu rõ một số khái niệm có liên quan, cụ thể như:

- *Khái niệm dịch vụ:*

Theo Từ điển Tiếng Việt của Nhà xuất bản Đà Nẵng (2003): “Dịch vụ là công việc phục vụ trực tiếp cho những nhu cầu nhất định của số đông, có tổ chức và được trả công” [50].

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 4 Luật giá năm 2012: “Dịch vụ là hàng hóa có tính vô hình, quá trình sản xuất và tiêu dùng không tách rời nhau, bao gồm các loại dịch vụ trong hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam theo quy định của pháp luật” [44].

Trong cuốn sách Những nguyên lý tiếp thị (tập 2), Philip Kotler cho rằng:

Dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích nào mà chủ thể này có thể cung cấp cho chủ thể kia. Trong đó đối tượng cung cấp nhất định phải mang tính vô hình và không dẫn đến bất kỳ quyền sở hữu một vật nào cả. Còn việc sản xuất dịch vụ có thể hoặc không cần gắn liền với một sản phẩm vật chất nào [38].

Từ các khái niệm trên, nghiên cứu sinh đưa ra khái niệm dịch vụ như sau: *Dịch vụ là sản phẩm của lao động có thể thoả mãn nhu cầu của con người, tồn tại dưới dạng phi vật thể, quá trình sản xuất và tiêu dùng xảy ra đồng thời, nhằm đáp ứng nhu cầu của sản xuất và tiêu dùng thông qua quan hệ trao đổi, mua bán.*

Đối với nghiên cứu này, dịch vụ được tập trung hướng vào việc cung cấp ứng dụng quản lý nhân lực và các dịch vụ hỗ trợ để doanh nghiệp thực hiện việc chuyển đổi mô hình quản lý nhân lực từ thủ công sang ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm hướng tới mục tiêu nâng cao năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp và góp phần hình thành vùng dữ liệu về nhân lực trong tương lai.

- *Khái niệm số hóa*: số hóa có 2 hình thức là: “Số hóa dữ liệu (Digitization) và Số hóa quy trình (Digitalization).”

“Số hóa dữ liệu (Digitization) là hình thức chuyển đổi thông tin, dữ liệu, tài liệu từ dạng vật lý, analog sang định dạng kỹ thuật số và lưu trong máy chủ của công ty hoặc trên nền tảng điện toán đám mây”

“Số hóa quy trình (Digitalization) là việc sử dụng các dữ liệu, tài liệu đã được chuyển sang định dạng kỹ thuật số để cải tiến, thay đổi quy trình vận hành, các quy trình làm việc, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp giúp cho quá trình làm việc được tiến hành nhanh chóng và thuận tiện hơn nhờ vào việc tiếp cận dữ liệu nhanh chóng hơn”

Mặc dù là 2 khái niệm khác nhau, tuy nhiên nó có mối quan hệ với nhau, trong đó số hóa dữ liệu là cơ sở để thực hiện số hóa quy trình. Trong phạm vi nghiên cứu của đề tài này tác giả sẽ tập trung nghiên cứu số hóa với nội hàm là “số hóa quy trình” để từ đó làm rõ đối tượng nghiên cứu của luận án.

- *Khái niệm năng lực*: theo Văn phòng Quản lý Nhân sự Hoa Kỳ (United States Office of Personnel Management – OPM): “*Năng lực là đặc tính có thể đo lường được của kiến thức, kỹ năng, thái độ, các phẩm chất cần thiết để hoàn thành được nhiệm vụ. Năng lực là yếu tố giúp một cá nhân làm việc hiệu quả hơn so với những người khác*” [70].

- *Khái niệm quản lý nhân lực*: nghiên cứu về quản lý nhân lực có nhiều quan niệm, tuy nhiên các khái niệm đưa ra đều có điểm chung về bản chất, đó là: “*Quản lý nhân lực (hay còn được gọi dưới các tên khác là quản trị nhân*

sự, quản lý nguồn nhân lực) chính là toàn bộ các hoạt động của tổ chức, công ty, doanh nghiệp nhằm phát triển, đào tạo và sử dụng nhân lực một cách hiệu quả và hợp lý”.

Trong cuốn sách “Quản trị nguồn nhân lực” PGS. TS Trần Thị Kim Dung chỉ ra rằng: *“Quản trị nguồn nhân lực là việc cần thiết phải đặt đúng người vào đúng việc là phương tiện quan trọng nhằm phối hợp thực tiễn quản trị con người với mục tiêu phát triển của tổ chức, doanh nghiệp”* [22].

- *Khái niệm doanh nghiệp, doanh nghiệp tư nhân:*

Tại Khoản 10, Điều 4 của Luật Doanh nghiệp 2020 nêu rõ: *“Doanh nghiệp là tổ chức có tên riêng, có tài sản, có trụ sở giao dịch, được thành lập hoặc đăng ký thành lập theo quy định của pháp luật nhằm mục đích kinh doanh”* [47]. Và Điều 183 khẳng định: *“Doanh nghiệp tư nhân là doanh nghiệp do một cá nhân làm chủ và chịu mọi trách nhiệm về hoạt động của doanh nghiệp bằng toàn bộ tài sản”*. Doanh nghiệp tư nhân không được phép phát hành chứng khoán dưới bất kỳ hình thức nào. Mỗi cá nhân chỉ được thành lập một doanh nghiệp tư nhân. Chủ doanh nghiệp tư nhân không đồng thời là chủ hộ kinh doanh, thành viên công ty hợp danh. Doanh nghiệp tư nhân không góp vốn thành lập hoặc mua cổ phần, phần vốn góp trong công ty hợp danh, công ty trách nhiệm hữu hạn hoặc công ty cổ phần [47]. Do vậy “doanh nghiệp tư nhân” trong luận án được hiểu là doanh nghiệp do một cá nhân làm chủ sở hữu.

Từ việc tiếp cận các khái niệm công cụ liên quan trên, tác giả luận án cho rằng: *“Năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân là khả năng của doanh nghiệp tư nhân trong việc tổ chức thực hiện các hoạt động quản lý nhân lực để tuyển dụng, đào tạo, phát triển và sử dụng nhân lực một cách hiệu quả và hợp lý”*. Như vậy, “năng lực quản lý nhân lực” có thể hiểu là “khả năng tuyển chọn, đánh giá, đào tạo, sử dụng nhân lực tối ưu của doanh nghiệp” để hướng tới mục tiêu khai thác hiệu quả nhân lực của doanh nghiệp

cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh để nâng cao hiệu quả kinh tế và tối đa hoá lợi nhuận với chi phí tối thiểu.

Từ các khái niệm nêu trên, nghiên cứu sinh đưa ra khái niệm dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân như sau: *“Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân là quan hệ kinh tế giữa các chủ thể thông qua thực hiện hoạt động cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực giúp cho doanh nghiệp tư nhân nâng cao năng lực quản lý nhân lực nhờ chuyển toàn bộ hoạt động quản lý nhân lực từ phương pháp thủ công là chính sang mô hình quản lý dựa trên sự kết hợp sức lao động với phần mềm chuyên dụng nhằm nâng cao hiệu quả tuyển dụng, đào tạo, sử dụng và đánh giá chất lượng nhân lực.”*

Như vậy, nội hàm của khái niệm bao hàm các nội dung sau:

Một là, xét về mặt chủ thể: dịch vụ này phản ánh mối quan hệ giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử dụng dịch vụ. Ngoài ra còn có các “chủ thể trung gian” thực hiện chức năng môi giới sản phẩm, giúp chủ thể cung cấp dịch vụ tìm tới khách hàng đó và sự tham gia của Nhà nước và các cơ quan quản lý nhà nước theo lĩnh vực chuyên ngành.

Hai là, xét về mặt khách thể: Đối tượng của quan hệ kinh tế này là “dịch vụ quản lý nhân lực” thông qua việc cho thuê các thiết bị máy móc và phần mềm quản lý nhân lực chuyên dụng bao gồm: đường truyền, cơ sở lưu trữ dữ liệu, tài khoản đăng nhập, công thức toán học, công thức đánh giá nhân lực, thông tin dữ liệu quản lý nhân lực... do chủ thể cung cấp dịch vụ cho chủ thể sử dụng dịch vụ thuê để quản lý nhân lực.

Ba là, xét về lợi ích kinh tế: dịch vụ này đem lại lợi ích cho 4 chủ thể nêu trên, trong đó chủ thể cung cấp dịch vụ thu được lợi ích thông qua việc cho thuê các nền tảng ứng dụng quản lý nhân lực, cho thuê tài khoản, cho thuê hạ tầng công nghệ...; đối với chủ thể sử dụng dịch vụ, lợi ích mà họ nhận được là sự tiết kiệm nhân công, chi phí quản lý, ngoài ra còn góp phần

nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nhân lực. Bên cạnh đó đối với người lao động cũng được nhiều lợi ích qua quá trình sử dụng nguồn thông tin để tìm kiếm doanh nghiệp uy tín phù hợp để ứng tuyển, được thể hiện năng lực của bản thân thông qua vùng dữ liệu được số hoá. Ngoài ra những thông tin về nhân lực sẽ giúp cho nhà nước dễ dàng hơn trong công tác đánh giá chất nguồn lượng nhân lực tại các đơn vị kinh tế để phục vụ cho chiến lược phát triển đất nước.

2.1.2. Đặc điểm của dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân là một quan hệ kinh tế, trong đó hàng hoá mà các chủ thể tham gia trao đổi, mua bán là quyền khai thác ứng dụng quản lý nhân lực, nguồn thông tin chính xác về nhân lực để doanh nghiệp thực hiện tuyển dụng và sử dụng phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp mình. Có thể nêu ra các đặc điểm như sau:

- Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực là loại hình dịch vụ có tính chuyên biệt:

Ta có thể nhận thấy đây là lĩnh vực cung cấp các ứng dụng để đánh giá năng lực người lao động thông qua hoạt động sản xuất. Vì vậy nó mang tính chuyên biệt và rất nhạy cảm. Nếu như các ứng dụng kế toán, chấm công cho lao động là các phần mềm chỉ thuần túy giúp cho doanh nghiệp quản lý thông tin và cung cấp thông tin mang tính định lượng liên quan tới thời gian làm việc, tính toán việc trả lương, đóng bảo hiểm của người lao động thì dịch vụ số hoá quản lý nhân lực trước hết cung cấp cho doanh nghiệp một nền tảng công nghệ để tiến hành quản lý lao động như: dựa vào thông tin được tổng hợp để đánh giá năng lực làm việc của một người nào đó, trên cơ sở thông tin có được để bộ phận quản lý đưa ra quyết định tuyển dụng, bố trí đào tạo nâng cao nghiệp vụ và sử dụng lao động dựa trên cả mặt định lượng và định tính.

Không những vậy, dịch vụ này còn cung cấp cho các doanh nghiệp sử

dụng dịch vụ phần mềm chuyên dụng để quản lý, đánh giá năng lực làm việc của một nhân lực cụ thể thông qua việc tổng hợp và phân tích các thông tin về quá trình lao động, làm việc của nhân lực tại thời điểm cần đánh giá còn cung cấp thông tin về năng lực của nhân lực cả trong quá khứ, dựa trên những thông tin đánh giá về lao động của các doanh nghiệp có sử dụng phần mềm mà nhân lực đã từng làm việc, toàn bộ thông tin về lực lượng lao động được đưa lên hệ thống máy chủ hoặc cơ sở dữ liệu về lao động của quốc gia sẽ giúp cho doanh nghiệp tuyển dụng lao động đúng với yêu cầu về năng lực. Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực tạo ra môi trường tương tác lợi ích nhà quản lý và người lao động thông qua bên thứ ba là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Việc đánh giá năng lực quản lý nhân lực dựa trên nhiều nhóm yếu tố khác nhau, trong đó mỗi yếu tố lại dựa trên một số tiêu chí tổng hợp để có thể giúp người làm công tác quản lý nhân lực có thể đánh giá đúng năng lực làm việc của nhân lực, từ đó cung cấp cho chủ thể sử dụng lao động những thông tin chính xác nhất về nhân lực để đưa ra quyết định tuyển dụng và bố trí sử dụng nhân lực. Ngoài ra, từ thông tin về các chỉ số năng lực được đánh giá bởi dịch vụ này sẽ giúp cho bản thân người lao động có thể tự thể đánh giá được năng lực của mình để tiếp tục học tập nâng cao trình độ, tìm kiếm nhiều cơ hội hợp tác làm việc với các doanh nghiệp có uy tín.

- Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cung cấp cho khách hàng là các doanh nghiệp, trong đó bên cung cấp có thể bổ sung các ứng dụng có tính năng chuyên biệt hóa cao nhằm thoả mãn mọi yêu cầu về quản lý nhân lực của mỗi khách hàng riêng biệt, tất cả các dịch vụ đó được khai thác thông qua ứng dụng quản lý nhân lực.

Với mục đích là cung ứng dịch vụ dựa vào công nghệ số để nâng cao năng lực quản lý nhân lực, bên cung cấp dịch vụ sẽ dựa trên nền tảng chung của một phần mềm để xây dựng cơ sở dữ liệu về nguồn nhân lực của một quốc gia, của một ngành, một lĩnh vực cụ thể nào đó. Đồng thời dựa trên nhu

cầu quản lý nhân lực của từng doanh nghiệp, bên cung cấp dịch vụ sẽ bổ sung các tính năng mang tính chuyên biệt hóa để từ đó nâng cao năng lực quản lý nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực cho doanh nghiệp. Đây là đặc điểm mà các kiểu thị trường sức lao động thông thường và các phương pháp quản lý nhân lực không dựa vào công nghệ thông tin không thể làm được.

- Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ra đời và phát triển cùng với sự phát triển của Cách mạng công nghiệp 4.0.

Dịch vụ này ra đời dựa vào thành tựu của cách mạng công nghiệp mà trước hết là công nghệ thông tin, điện toán đám mây, cơ sở dữ liệu lớn... Đây là công nghệ thuộc về Cách mạng công nghiệp 4.0 và là động lực thúc đẩy phát triển nền kinh tế số của mọi quốc gia. Vì thế, những kết quả nghiên cứu và phát minh, sáng chế từ Cách mạng công nghiệp 4.0 cũng là cơ sở để thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển và mở rộng.

Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực khác với các ứng dụng chuyên cho kế toán và các ứng dụng quản lý nhân lực, ứng dụng quản lý hiệu suất lao động (Key Performance Indicator – KPI)... ở chỗ:

Các ứng dụng chuyên cho kế toán và các ứng dụng quản lý nhân lực, ứng dụng quản lý hiệu suất lao động (Key Performance Indicator – KPI)...nói chung là các phần mềm chuyên dụng chủ yếu được thiết kế cho một nhiệm vụ cụ thể, do đó không thể đánh giá năng lực của nhân lực một cách toàn diện, khó đáp ứng được yêu cầu đánh giá tổng quát về lao động để tuyển dụng, sắp xếp việc làm phù hợp, đào tạo nhân lực và sa thải nhân lực.

Không những vậy, dịch vụ này sẽ cung cấp cho doanh nghiệp một ứng dụng quản lý nhân lực tổng hợp, toàn diện giúp ghi lại những nội dung đánh giá, nhận xét trực tiếp về năng lực làm việc của nhân lực trong đơn vị mình, đồng thời cho phép nắm bắt thông tin của nhân lực từ các đơn vị sử dụng lao động khác. Thông qua bộ tiêu chí đánh giá, phần mềm sẽ giúp doanh nghiệp sử dụng lao động có được thông tin về nhân lực một cách toàn diện, khách

quan, minh bạch giúp người sử dụng lao động đưa ra quyết định tối ưu nhất về việc tuyển dụng, bố trí việc làm, đào tạo hoặc sa thải nhân lực. Bên cạnh đó dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực còn là môi trường để các doanh nghiệp thể hiện uy tín nhằm thu hút nhân tài, là nơi để người lao động thể hiện năng lực và tham gia các chương trình tuyển dụng nhân tài nhằm có nhiều cơ hội tìm kiếm nơi làm việc tốt nhất có thể.

Như vậy, nếu phát triển được lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực ta sẽ giúp các doanh nghiệp có một công cụ hữu ích để quản lý nhân lực một cách toàn diện, khách quan, minh bạch để đảm bảo các doanh nghiệp có thể sử dụng lao động hiệu quả nhất.

2.1.3. Sự cần thiết khách quan của dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Việc hình thành và phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp là cần thiết khách quan, điều đó thể hiện qua những nội dung sau:

Thứ nhất, phát triển lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân là xu hướng tất yếu để thực hiện chuyển đổi số nhằm thích ứng với sự phát triển của Cách mạng công nghiệp 4.0.

Những thành tựu của Cách mạng công nghiệp 4.0 như: điện toán đám mây, cơ sở dữ liệu lớn (Big data) và công nghệ trí tuệ nhân tạo đã thay đổi cách thức quản lý lao động trong các doanh nghiệp. Xu hướng chuyển dần từ mô hình quản lý truyền thống sang mô hình quản lý dựa trên nền tảng công nghệ số đã mở ra một lĩnh vực mới, đó là dịch vụ cung cấp các ứng dụng giúp cho doanh nghiệp khai thác để quản lý mọi hoạt động trong đó có quản lý nhân lực. Khi nhu cầu sử dụng dịch vụ này trở nên phổ biến thì việc phát triển thị trường cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là một xu hướng mang tính tất yếu khách quan, xuất phát từ quan hệ cung – cầu của nền kinh tế thị trường và việc chuyên môn hóa dựa trên cơ sở phân công lao động xã hội.

Thứ hai, dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ra đời là phù hợp với xu hướng chuyển đổi số nền kinh tế ở nước ta hiện nay.

Việt Nam đang thực hiện CNH, HĐH theo hướng chuyển đổi số, cùng với quá trình này, phân công lao động có tính chất chuyên môn hóa ngày càng sâu, rộng cũng được thực hiện phổ biến trong các ngành, các lĩnh vực sản xuất. Do vậy sự ra đời của dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là xu thế mang tính tất yếu khách quan. Việc phát triển dịch vụ này sẽ làm thay đổi phương thức tổ chức, quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp. Nếu như trong mô hình quản lý kiểu cũ các doanh nghiệp xây dựng một bộ máy quản lý nhân lực (phòng tổ chức) gồm nhiều cá nhân phụ trách các lĩnh vực khác nhau để quản lý nhân lực, thì ngày nay hầu hết các hoạt động mang tính lặp đi, lặp lại trong việc lưu trữ, xử lý thông tin về nhân lực của doanh nghiệp được chuyển đổi số và dựa vào phần mềm quản lý chuyên dụng và trí tuệ nhân tạo. Đây là xu hướng của Cách mạng công nghiệp 4.0.

Thứ ba, dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân ra đời mang tính tất yếu khách quan vì việc sử dụng dịch vụ sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp hội nhập thành công.

Bản chất của dịch vụ này là cung cấp cho doanh nghiệp hệ thống các công cụ quản lý dựa vào công nghệ thông tin và giúp bổ sung thông tin về nhân lực trên phạm vi quốc gia. Không dừng lại ở đó, với sự phát triển của trí tuệ nhân tạo và khả năng xử lý thông tin rất nhanh của hệ thống máy tính còn cho phép nhanh chóng sàng lọc những nhân lực không phù hợp với khuynh hướng hoạt động hay triết lý kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó lựa chọn những cá nhân có khả năng đáp ứng mọi điều kiện để tuyển dụng và bố trí công việc phù hợp từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của doanh nghiệp. Như vậy, với sự hỗ trợ của dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ sẽ tiết giảm được nhân sự của bộ máy quản lý

nhân lực và nâng cao năng lực quản lý, sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực để nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo tiền đề cho hội nhập kinh tế quốc tế.

Thứ tư, phát triển thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực là cần thiết khách quan, điều đó xuất phát từ vai trò của loại hình dịch vụ này đối với việc quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân.

- Những ứng dụng của dịch vụ số hoá quản lý nhân lực sẽ giúp cắt giảm nhân lực của các bộ phận hành chính, quản lý, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý của doanh nghiệp tư nhân.

Việc thực hiện dịch vụ số hóa trong các khâu của quá trình quản lý nhân lực giúp doanh nghiệp đưa ra quyết định đúng đắn trong tuyển dụng, bổ nhiệm, đào tạo. Bên cạnh đó thông tin nhân sự được quản lý trên nền tảng kỹ thuật số còn giúp bảo mật thông tin ngày càng tốt hơn, giảm chi phí quản lý, tránh việc thất lạc, hư hỏng so với bảo quản hồ sơ nhân sự dựa vào sổ sách. Với ý nghĩa đó, dịch vụ này giữ vai trò quyết định trong việc tinh giảm bộ máy quản lý nhân lực, từ đó giảm chi phí nói chung cho bộ máy quản lý và nâng cao năng lực, hiệu quả hoạt động của công tác quản lý nhân lực của doanh nghiệp.

- Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực giúp xây dựng văn hóa doanh nghiệp trên cơ sở làm việc dựa trên dữ liệu (data – driven).

“Văn hóa dữ liệu” là tổng thể các hoạt động sáng tạo và khai thác dữ liệu để nâng cao năng lực quản lý các hoạt động sản xuất kinh doanh của mỗi doanh nghiệp. Văn hóa dữ liệu sẽ hình thành khi nhân sự của doanh nghiệp hiểu được giá trị tiềm năng của dữ liệu và vai trò của họ trong việc sử dụng dữ liệu cũng như cách thức hành động, ra quyết định theo hướng dựa vào dữ liệu để đạt được các mục tiêu chung của doanh nghiệp. Kết quả của việc sử dụng phổ biến dữ liệu trong mọi hoạt động của nhân sự sẽ tạo ra những giá trị văn hóa mang đậm bản sắc của doanh nghiệp – “Văn hóa dữ liệu”. Như vậy, dịch vụ này có vai trò tạo nguồn dữ liệu để xây dựng văn hóa dữ liệu.

- Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực tạo động lực và môi trường cho mọi nhân viên trong doanh nghiệp phát huy sự sáng tạo, đột phá trong lao động của nhân lực. Không những thế nó còn mở rộng quyền tự chủ cho mỗi cá nhân trong công việc, từ đó tạo ra những cá nhân sáng tạo, nhiệt huyết với công việc. Thông qua việc số hóa quy trình quản lý nhân lực, dịch vụ này sẽ tạo cơ sở để doanh nghiệp triển khai hoạt động phân cấp, phân quyền quản lý, từ đó tăng sự tự chủ, tự chịu trách nhiệm của những người đứng đầu trong doanh nghiệp. Đây là cơ sở để thúc đẩy nhà quản lý phát huy sự sáng tạo và tạo sự nhiệt huyết trong công việc.

- Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực giúp hình thành nguồn thông tin về lực lượng lao động, từ đó cung cấp thông tin chính xác về lực lượng lao động giúp thị trường sức lao động phát triển minh bạch, toàn diện. Việc phát triển dịch vụ này dựa trên các phần mềm quản lý dữ liệu, kết hợp với chuyển đổi số công tác quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân sẽ tạo ra nguồn thông tin đầy đủ về năng lực làm việc của nhân lực như: nghề nghiệp, kỹ năng làm việc, ý thức trách nhiệm trong công việc, khả năng làm việc nhóm và làm việc độc lập. tất cả những thông tin về nhân lực kết hợp với thông tin cá nhân được lưu trữ trên cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về công dân sẽ tạo ra một vùng cơ sở dữ liệu lớn rất quan trọng cho việc minh bạch hóa thông tin về nguồn nhân lực để từ đó thúc đẩy phát triển thị trường hàng hóa sức lao động. Nguồn thông tin này vừa cho phép Chính phủ và các cơ sở đào tạo nghề đưa ra những chiến lược đào tạo phù hợp với nhu cầu thực tế của thị trường hàng hóa sức lao động. Đồng thời cho phép người lao động nắm bắt được chính xác thông tin về nhu cầu của thị trường đối với ngành, nghề, trình độ mà người lao động cần được đào tạo, hạn chế việc người lao động lựa chọn sai ngành nghề so với nhu cầu thực tiễn.

- Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực góp phần xây dựng tính chủ động cải tiến ý thức, kỷ luật lao động, tinh thần trách nhiệm cho lực lượng lao động.

Dịch vụ này hướng tới mục tiêu giúp người sử dụng lao động đánh giá đúng năng lực làm việc của nhân lực. Vì vậy nó có tác động tích cực tới ý thức kỷ luật của người lao động, buộc người lao động phải tự rèn luyện bản thân, hình thành ý thức lao động tự giác và có tính kỷ luật cao. Từ đó góp phần hình thành thành nguồn nhân lực có chất lượng cao.

Thứ năm, phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực là cần thiết khách quan để xây dựng một thị trường lao động hiện đại, hiệu quả, minh bạch. Góp phần CNH, HĐH và hội nhập kinh tế quốc tế.

Ở mức độ cao nhất, khi dịch vụ này được các doanh nghiệp ứng dụng phổ biến sẽ giúp phát triển thị trường sức lao động minh bạch, đầy đủ và chính xác. Giúp các doanh nghiệp tìm được nguồn lao động phù hợp với yêu cầu của mình, đồng thời giúp cho các cơ quan quản lý nhà nước nắm bắt được chính xác nguồn nhân lực quốc gia trên các khía cạnh: số lượng, chất lượng, cơ cấu nhân lực của từng ngành nghề, sự phân hoá lao động theo từng nhóm tuổi, từng lĩnh vực đối với từng khu vực. Từ đó giúp đưa ra các chính sách phù hợp để phát triển lĩnh vực đào tạo nghề nhằm tạo ra nguồn nhân lực có chất lượng, số lượng, cơ cấu đáp ứng yêu cầu của quá trình chuyển đổi số nền kinh tế, đảm bảo độc lập, tự chủ trong hội nhập kinh tế quốc tế.

Tóm lại, phát triển dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là xu hướng tất yếu khách quan, phù hợp với các quy luật của nền kinh tế thị trường, với phát triển kinh tế tri thức và kinh tế số ở nước ta hiện nay.

2.1.4. Khái quát về quản lý nhân lực

2.1.4.1. Về mục tiêu của quản lý nhân lực

Đối với doanh nghiệp, mục tiêu quản lý nhân lực nhằm đảm bảo việc tuyển dụng, bố trí công việc, đào tạo đúng người để từ đó khai thác được tối đa năng lực của nhân lực giúp doanh nghiệp hoàn thành các mục tiêu với chi phí và thời gian thấp nhất, từ đó đem lại hiệu quả cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Ngoài ra, quản lý nhân lực giúp người

lao động tự giác, ý thức được trách nhiệm của bản thân đối với công việc được giao, từ đó góp phần hình thành ý thức xã hội dựa trên cơ sở tuân thủ pháp luật. Quản lý nhân lực còn hướng tới khuyến khích người lao động học tập, rèn luyện nâng cao tay nghề, tạo động lực cho nhân lực cống hiến, đóng góp cho doanh nghiệp để đạt được những mục tiêu cá nhân như tăng lương, thăng chức...

2.1.4.2. Về nội dung đánh giá nhân lực

Để đánh giá nhân lực, thông thường người ta sử dụng khung năng lực nhân lực. Khung năng lực là bảng mô tả kiến thức, kỹ năng, thái độ và đặc điểm một cá nhân cần có để hoàn thành tốt nhiệm vụ. Kết cấu thường gồm 3 nhóm năng lực chính sau:

Nhóm năng lực chung/cốt lõi: là những năng lực chung để nhân lực đáp ứng được mọi vị trí công việc của công ty. Các năng lực cốt lõi được xác định dựa trên chiến lược, giá trị cốt lõi của công ty.

Năng lực khối/chuyên môn: là năng lực về một lĩnh vực chuyên môn cụ thể cần để thực hiện một công việc chuyên môn đặc thù cho vị trí công việc hoặc bộ phận mà nhân lực phải có để đảm nhận vị trí công việc đó.

Nhóm năng lực quản lý/lãnh đạo: là các yêu cầu đối với các công việc có tính chất quản lý bao gồm hoạch định, tổ chức, điều phối nguồn lực (ngân sách, con người...) và thực hiện kiểm tra, giám sát, đánh giá công việc của cấp dưới thuộc lĩnh vực mình phụ trách.

Tùy theo tính chất phức tạp, mức độ và phạm vi quản lý mà mỗi chức danh có những yêu cầu về tiêu chuẩn khác nhau. Đánh giá chính xác năng lực của nhân lực sẽ cho phép bố trí công việc phù hợp, hiệu quả.

2.1.4.3. Nguyên tắc quản lý nhân lực

Để quản lý nhân lực hiệu quả cần dựa vào các nguyên tắc cơ bản như:

Tạo môi trường và đầu tư thích hợp để nhân lực phát huy tối đa năng lực bản thân, từ đó nâng cao năng suất, hiệu quả công việc.

Mọi quy định đề ra phải lấy nhân lực làm trọng tâm, chính sách phải đảm bảo đáp ứng tốt nhất nhu cầu lợi ích của nhân lực, từ đó tạo động lực cho nhân lực trong công việc.

Các chức năng của nhân lực phải được bố trí phù hợp giữa các cá nhân để tạo thành một khối thống nhất hướng tới thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp.

2.1.4.4. Quy trình quản lý nhân lực

Quy trình quản lý nhân lực là một chuỗi các hoạt động liên quan đến việc tuyển dụng, phát triển và giữ chân nhân tài. Mục tiêu cuối cùng của quy trình này là xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng được yêu cầu của công việc và đóng góp vào sự thành công của doanh nghiệp. Quy trình quản lý nhân lực gồm có các bước cụ thể sau:

Lập kế hoạch tuyển dụng nhân lực: để quản lý tốt nhân lực cần xác định số lượng nhân lực, trình độ kỹ năng nghề nghiệp của nhân lực cho từng vị trí việc làm. Đồng thời làm rõ chức năng, nhiệm vụ của từng vị trí việc làm đó, đây là căn cứ quan trọng để xác định tiêu chuẩn tuyển dụng nhân sự. Trên cơ sở số lượng nhân sự được xác định cho từng vị trí việc làm, doanh nghiệp tiến hành xây dựng kế hoạch tuyển dụng.

Tiến hành tuyển dụng nhân lực: để tuyển dụng được nhân lực phù hợp cho từng vị trí việc làm cần tuyển dụng doanh nghiệp phải đưa ra bản mô tả chi tiết về công việc, yêu cầu đối với ứng viên, trong đó phải đảm bảo nguyên tắc đầu tiên là đủ trình độ, kỹ năng đảm nhận công việc được tuyển dụng. Trên cơ sở bản mô tả đó, doanh nghiệp thông báo tuyển dụng qua các kênh thông tin để tìm ứng viên. Sau khi hồ sơ ứng viên được tập hợp, doanh nghiệp cần phân loại, sàng lọc để lựa chọn những ứng viên phù hợp để tiến hành các bước phỏng vấn nhằm có được những đánh giá toàn diện hơn với ứng viên. Từ đó đưa ra quyết định tuyển dụng nhân lực tối ưu cho doanh nghiệp.

Đào tạo và phát triển nhân lực: doanh nghiệp cần thực hiện đào tạo

định hướng cho nhân lực thông qua cung cấp thông tin căn bản về doanh nghiệp như: chiến lược phát triển, tầm nhìn sứ mệnh của doanh nghiệp, văn hóa doanh nghiệp và quy trình làm việc cho nhân lực mới được tuyển dụng. Ngoài ra, doanh nghiệp cần tổ chức đào tạo để nâng cao năng lực chuyên sâu và kỹ năng cho nhân viên theo từng vị trí việc làm nhằm tối ưu hoá hiệu suất làm việc của nhân lực.

Đánh giá hiệu suất lao động của nhân lực: doanh nghiệp cần có chỉ số đo lường và đánh giá hiệu suất công việc (KPI) cho từng vị trí việc làm của nhân lực để đánh giá hiệu suất một cách định kỳ, thông qua đánh giá phản hồi cho nhân lực giúp cải thiện hiệu suất công việc đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp.

Xây dựng chế độ phúc lợi và đãi ngộ thỏa đáng với vị trí và năng lực của nhân lực: để giữ chân người tài doanh nghiệp phải có bảng lương, thưởng có tính chất cạnh tranh và công bằng. Ngoài ra cần có ưu đãi phúc lợi hấp dẫn để giữ và thu hút được người tài, hệ thống lương, thưởng và phúc lợi phải đảm bảo minh bạch, công bằng dựa trên đóng góp công sức của nhân lực.

Quản lý quan hệ lao động: để quản lý nhân lực hiệu quả cần xây dựng mối quan hệ cởi mở, người quản lý phải lắng nghe và giải quyết kịp thời các vướng mắc của nhân viên. Bên cạnh đó cần xử lý các tranh chấp lao động một cách công bằng, hợp lý.

Tóm lại, quản lý nhân lực là một hoạt động phức tạp, đòi hỏi người làm công tác quản lý nhân lực vừa chặt chẽ trong quá trình quản lý dựa trên các quy định của pháp luật và quy chế của doanh nghiệp, vừa có tính mềm mòng để đảm bảo khuyến khích nhân lực phát huy tính sáng tạo đóng góp cho doanh nghiệp. Quản lý nhân lực hiệu quả sẽ được đánh giá bằng việc nhân lực trong doanh nghiệp luôn hài lòng với công việc, cảm nhận được môi trường làm việc tốt đối với bản thân, có động lực để phát huy năng lực cá nhân.

2.2. NỘI DUNG, TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ VÀ NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN DỊCH VỤ SỐ HOÁ NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN

Khung phân tích về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân dựa trên 2 thành tố gồm:

Một là, đánh giá trên khía cạnh về nội dung của dịch vụ này thông qua những tiêu chí cụ thể để làm rõ các nội dung nghiên cứu.

Hai là, đánh giá trên khía cạnh các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Từ khung phân tích gồm hai thành tố trên, nghiên cứu sinh xây dựng khung lý thuyết của luận án cụ thể như sau:

2.2.1. Nội dung, tiêu chí đánh giá dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

2.2.1.1. Về hoàn thiện thể chế, chính sách để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp

Trong nền kinh tế tri thức, cũng giống như các lĩnh vực sản xuất, kinh doanh khác, dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cần có hệ thống thể chế, chính sách của nhà nước cho lĩnh vực này hoàn thiện, từ đó tạo môi trường minh bạch, thuận lợi. Nội dung hoàn thiện hệ thống thể chế, chính sách để phát triển dịch vụ này được xem xét trên các khía cạnh sau:

Thứ nhất, hoàn thiện thể chế để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân:

Hiểu theo nghĩa chung nhất: “Thể chế là những quy tắc, luật pháp, bộ máy quản lý và cơ chế vận hành nhằm điều chỉnh các hoạt động của con người trong một chế độ xã hội” [8]. Từ khái niệm về thể chế cho ta thấy, muốn hình thành thể chế để phát triển dịch vụ này cần tập trung vào những vấn đề cụ thể sau:

- Xây dựng, bổ sung, chỉnh sửa các quy định pháp luật để tạo sự đồng

bộ, hiệu quả từ đó hình thành môi trường pháp lý thuận lợi cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển:

Các quy định pháp luật là căn cứ, cơ sở để tạo lập môi trường pháp lý cho dịch vụ này phát triển. Việc các cơ quan quản lý nhà nước ban hành các quy định cụ thể dưới dạng luật hoặc văn bản dưới luật quy định chi tiết, cụ thể cho loại hình dịch vụ này sẽ một mặt xác lập sự thừa nhận về mặt pháp luật đối với quan hệ kinh tế này, đồng thời cung cấp các căn cứ pháp lý để các chủ thể tham gia vào quan hệ kinh tế này điều chỉnh cách ứng xử của mình phù hợp với những quy định của pháp luật. Đồng thời, các quy định pháp lý còn bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể cung cấp dịch vụ và không gây tổn hại tới quyền nhân thân của người lao động và lợi ích của các chủ thể khác trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Hoàn thiện các quy định luật pháp cần tập trung vào bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ; bảo vệ quyền khai thác và sử dụng thông tin cá nhân của chủ thể cung cấp dịch vụ và bảo vệ quyền nhân thân của người lao động. Trong đó phải quy định rõ quyền và nghĩa vụ của từng chủ thể khi tham gia quan hệ dịch vụ này, chế tài xử lý vi phạm theo hướng minh bạch hiệu quả.

- Hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước để thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước đối với thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, nhằm thúc đẩy loại hình dịch vụ này phát triển.

Về chức năng của các cơ quan quản lý nhà nước cụ thể:

Đối với Quốc hội: xây dựng, sửa đổi các quy định cho phù hợp thực tiễn. Với thẩm quyền của mình, Quốc hội là chủ thể đầu tiên trong bộ máy nhà nước có tác động ảnh hưởng cao nhất tới phát triển thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực. Thông qua các văn bản luật liên quan tới dịch vụ nội dung số, Quốc hội tạo lập môi trường pháp lý cho lĩnh vực này. Ngoài ra, thông qua các nghị quyết phát triển kinh tế, Quốc hội đưa ra định hướng cho hoạt động của Chính phủ để phát triển kinh tế, trong đó có quá trình thực hiện

chuyển đổi số các hoạt động kinh tế - xã hội và dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển. Xây dựng được luật pháp đồng bộ, đầy đủ và phù hợp với thông lệ quốc tế và các cam kết của Việt Nam khi hội nhập quốc tế sẽ góp phần quan trọng thúc đẩy trường dịch vụ này phát triển.

Đối với Chính phủ và các bộ, ngành chức năng (Sau đây gọi tắt là các cơ quan quản lý nhà nước): trên cơ sở hệ thống luật pháp và nghị quyết phát triển kinh tế, Chính phủ xây dựng các chiến lược, chính sách liên quan tới phát triển lĩnh vực dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp của vừa cho phép huy động được các nguồn lực trong nước kết hợp với nguồn lực bên ngoài; vừa đạt được hiệu quả kinh tế cao, phát triển ổn định và thích ứng tốt với tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay.

Đối với cơ quan tư pháp: giám sát hiệu quả việc thực thi pháp luật của các chủ thể kinh tế, góp phần đảm bảo cho luật pháp được thực thi nghiêm minh, từ đó kiến tạo môi trường kinh doanh lành mạnh, minh bạch cho các chủ thể kinh tế hoạt động.

Hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước cần chú ý các nội dung sau:

(1) Quy hoạch và bố trí cán bộ kiểm tra, giám sát có đủ năng lực chuyên môn, có kinh nghiệm để kiểm soát toàn bộ các hoạt động liên quan tới dịch vụ công nghệ số và dịch vụ số hoá quản lý nhân lực nhằm đảm bảo chủ thể cung cấp dịch vụ hoạt động đúng theo quy định của pháp luật đã ban hành.

(2) Tiếp tục cải cách nền hành chính quốc gia theo hướng số hoá, tích hợp trong mô hình chính phủ điện tử để giảm thiểu các thủ tục hành chính đối với hoạt động của doanh nghiệp trong nền kinh tế và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Tăng cường công tác giám sát để loại bỏ các hành vi tiêu cực, những thiếu sót của cán bộ khi thực thi công vụ để nâng cao tính minh bạch, hiệu quả khi thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

- Hoàn thiện cơ chế để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phù hợp với nền kinh tế ở nước ta hiện nay.

Cùng với việc hoàn thiện quy định pháp luật và bộ máy quản lý nhà nước về dịch vụ số hoá quản lý nhân lực đồng bộ, hiệu quả còn cần có một cơ chế vận hành linh hoạt cho phép các bên tham gia vào quan hệ kinh tế này lực tương tác với nhau đầy đủ dựa trên cơ sở pháp luật và quy luật của nền kinh tế. Thiếu một cơ chế linh hoạt, hiệu quả sẽ ngăn cản các chủ thể thực hiện quan hệ trao đổi, mua bán, kết quả là thị trường cung ứng dịch vụ này khó phát triển toàn diện.

Hoàn thiện cơ chế cho phát triển loại hình dịch vụ này cần tập trung vào các nội dung như: Xây dựng quy trình hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước về lĩnh vực dịch vụ công nghệ số nói chung và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực; Xây dựng cơ chế xử lý các tranh chấp phát sinh giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử dụng dịch vụ; giữa chủ thể sử dụng dịch vụ với người lao động.

Tóm lại, xây dựng thể chế đồng bộ, hiệu quả sẽ kiến tạo một môi trường kinh doanh ổn định, minh bạch cho các chủ thể cung cấp dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực thực hiện sản xuất kinh doanh, đồng thời cho phép các chủ thể sử dụng dịch vụ yên tâm về mặt pháp lý khi đăng ký sử dụng dịch vụ.

** Tiêu chí đánh giá:*

- Sự đảm bảo của những căn cứ pháp lý của các cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan chức năng liên quan; Phải phù hợp với xây dựng quy hoạch, kế hoạch; Hệ thống chính sách phải minh bạch, khoa học, hiện đại; Đảm bảo tính khả thi, hiệu quả để dịch vụ này phát triển.

- Sự phù hợp của cơ cấu tổ chức quản lý nhân lực; Sự đáp ứng yêu cầu về năng lực của bộ máy quản lý nhân lực; Sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan quản lý nhân lực và các cơ quan chức năng liên quan tới loại hình dịch vụ này.

- Sự đảm bảo, tính kịp thời, linh hoạt trong xây dựng, hoàn thiện về cơ chế để phát triển loại hình dịch vụ này.

Thứ hai, nghiên cứu ban hành chính sách ưu đãi để tạo động lực cho dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực phát triển.

Ngoài việc chỉnh sửa, bổ sung về thể chế để phát triển dịch vụ này. Nhà nước cần có các chính sách để khuyến khích các chủ thể cung ứng dịch vụ phát triển cả về quy mô và năng lực cung cấp dịch vụ. Chính sách cần hướng vào các vấn đề sau:

- Chính sách cho chủ thể cung cấp dịch vụ: Ban hành các chính sách cụ thể hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận với nguồn vốn ưu đãi theo các chương trình kinh tế trọng điểm của Chính phủ về chuyển đổi số để doanh nghiệp có đủ vốn cho triển khai các dự án nghiên cứu phát triển các ứng dụng có chất lượng cao, có khả năng cạnh tranh về giá cả so với các sản phẩm cùng loại trên thị trường quốc tế. Chính sách hỗ trợ cần tập trung vào các vấn đề như: xây dựng chiến lược đào tạo tay nghề cho lực lượng lao động có trọng tâm, trọng điểm để giúp cho doanh nghiệp đảm bảo nguồn nhân lực đảm bảo về số lượng, chất lượng, các kỹ năng chuyên biệt và ý thức kỷ luật; đầu tư cho nghiên cứu khoa học cơ bản và chuyển giao kết quả nghiên cứu cho doanh nghiệp để triển khai các hoạt động nghiên cứu ứng dụng và triển khai; hỗ trợ tiếp cận các nguồn vốn ưu đãi theo các chương trình chuyển đổi số quốc gia để tạo nguồn lực tài chính.

- Chính sách cho bên sử dụng dịch vụ: Nhà nước cần xây dựng lộ trình chuyển đổi số đối với các doanh nghiệp để làm căn cứ có kế hoạch hỗ trợ đối với các doanh nghiệp cam kết và có chiến lược cụ thể về chuyển đổi số, trong đó nội dung cốt lõi cần thực hiện là chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực. Bên cạnh đó Chính phủ cần nhanh chóng đưa ra những chính sách hỗ trợ về vốn dưới các hình thức cho vay lãi suất thấp, hỗ trợ chi phí khai thác dịch vụ trong một thời gian nhất định giúp các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực, trong đó trọng tâm là số hóa năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân. Chính phủ cũng có thể thực hiện các gói hỗ trợ doanh

ngành đào tạo lại nhân lực phục vụ quá trình chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực.

Tóm lại, dịch vụ số hoá quản lý nhân lực có sự đóng góp tích cực cho quá trình thực hiện chuyển đổi số ở nước ta, tạo ra nhiều việc làm mới, nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và nền kinh tế. Ngoài ra, đây cũng là lĩnh vực có tác động trực tiếp tới quá trình chuyển đổi số nền kinh tế. Với ý nghĩa đó, Nhà nước cần có các chính sách thiết thực, hiệu quả để hỗ trợ cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này phát triển cả về số lượng và chất lượng. Đồng thời cần có chính sách cụ thể để hỗ trợ các chủ thể sử dụng dịch vụ quản lý nhân lực một cách hiệu quả, tránh lãng phí các nguồn lực mà không đem lại hiệu quả.

2.2.1.2. Nội dung về chủ thể và lợi ích của các chủ thể tham gia quan hệ dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp

Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp là một hoạt động kinh tế, trong đó mỗi chủ thể có những chức năng, vai trò khác nhau. Việc đảm bảo lợi ích kinh tế cho mọi chủ thể tham gia mỗi quan hệ này sẽ là giải pháp quan trọng giúp dịch vụ này phát triển bền vững. Cụ thể:

- Chủ thể cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân (Sau đây sẽ gọi tắt là chủ thể cung cấp dịch vụ):

Về vai trò: Đây là chủ thể giữ vai trò sản xuất ra dịch vụ cho các đơn vị sử dụng để quản trị nhân lực của mình. Thông qua hoạt động của mình, chủ thể cung cấp dịch vụ sẽ xây dựng nền tảng công nghệ quản lý nhân lực, thiết bị hạ tầng kỹ thuật để duy trì hoạt động và cung cấp thông tin về nhân lực cho hoạt động dịch vụ mà doanh nghiệp mình sẽ cung cấp cho các đối tác sử dụng để tìm kiếm lợi nhuận.

Về lợi ích kinh tế: Lợi ích, trong đó trước hết là lợi ích kinh tế mà chủ thể cung cấp dịch vụ nhận được là phần phí dịch vụ mà chủ thể sử dụng dịch vụ phải trả để mua bản quyền hoặc thuê các thiết bị như máy chủ, thuê tài

khoản, thuê công thức, thuê tính năng ứng dụng, thuê giao diện hiển thị ... để sử dụng. Để nhận được lợi ích kinh tế trước hết chủ thể cung cấp dịch vụ phải cung cấp dịch vụ có chất lượng tốt thể hiện thông qua các khía cạnh như: phần mềm quản lý nhân lực hoạt động hiệu quả, thân thiện với người dùng, thường xuyên cập nhật các tính năng mới phù hợp với trình độ công nghệ trên thế giới, ít xảy ra lỗi và khi có sự cố chủ thể cung cấp dịch vụ phải hỗ trợ xử lý triệt để để bảo vệ lợi ích của chủ thể sử dụng dịch vụ. Ngoài ra giá của dịch vụ cũng có ý nghĩa rất quan trọng, nếu dịch vụ có chất lượng tốt mà giá quá cao sẽ hạn chế số người sử dụng. Vì vậy chủ thể cung cấp dịch vụ phải tính toán để đảm bảo giá thành dịch vụ có khả năng cạnh tranh tốt với các sản phẩm cùng loại trong nước và trên thế giới.

Ngoài ra, việc thực hiện các hình thức tiếp thị, tìm kiếm thị trường mới để đưa sản phẩm tới doanh nghiệp đang có nhu cầu chuyển đổi số quản lý nhân lực, đặc biệt việc hỗ trợ đào tạo cho đội ngũ nhân viên của bên sử dụng dịch vụ để sử dụng tối đa những tính năng của ứng dụng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả của ứng dụng và giúp cho phía cung cấp dịch vụ xây dựng uy tín với khách hàng, mở rộng thị trường để thu được lợi ích.

- Đối với chủ thể sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực (Sau đây sẽ gọi tắt là chủ thể sử dụng dịch vụ):

Về vai trò: Chủ thể sử dụng dịch vụ trong mối quan hệ này chính là các doanh nghiệp nói chung và doanh nghiệp tư nhân nói riêng đang thực hiện các hoạt động kinh tế có nhu cầu chuyển đổi số quản lý nhân lực để đánh giá, sử dụng, bổ nhiệm vị trí việc làm của nguồn nhân lực do mình quản lý một cách chính xác, minh bạch và hiệu quả. Ngoài ra dịch vụ còn giúp những người lao động có nhu cầu thể hiện năng lực bản thân để tìm kiếm cơ hội việc làm tốt hơn ở những công ty có uy tín. Chủ thể sử dụng dịch vụ có vai trò tạo ra nhu cầu về dịch vụ trên thị trường, họ cũng là chủ thể trực tiếp sử dụng dịch vụ để quản lý tốt hơn nhân lực nhằm hướng tới mục đích tối ưu quản lý nhân lực.

Về lợi ích kinh tế: Có thể khẳng định chủ thể sử dụng dịch vụ là người thu được lợi ích tổng thể nhiều nhất trong quan hệ kinh tế này. Trước hết là lợi ích kinh tế, khi đưa các ứng dụng vào quản lý nhân lực sẽ góp phần giảm chi phí và nâng cao hiệu suất khai thác nhân lực để tối đa hóa lợi nhuận. Ngoài ra, chủ thể sử dụng dịch vụ còn thu nhận được các lợi ích khác như: thiết lập môi trường làm việc dựa trên văn hóa dữ liệu, xây dựng lực lượng lao động có kỷ luật, tác phong công nghiệp, đánh giá được đúng năng lực của mỗi cá nhân trong doanh nghiệp, tìm kiếm được nhân tài phù hợp... Kết quả mà doanh nghiệp thu được là hiệu quả kinh tế và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường; kết quả của nhân lực là tìm được công việc có thu nhập cao hơn. Vì vậy việc sử dụng dịch vụ lâu dài sẽ tạo ra thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực. Lợi ích mà chủ thể sử dụng dịch vụ có thể nhận được gồm:

Sử dụng dịch vụ sẽ góp phần giúp giải quyết vấn đề quản lý nhân lực hiệu quả, cải tiến mô hình tổ chức nhân sự, tạo ra sự đổi mới sâu, rộng trong hoạt động quản lý nhân lực, từng bước tiến tới thực hiện số hoá các hoạt động trong doanh nghiệp để xây dựng mô hình quản trị dựa vào công nghệ. Ngoài ra người lao động sẽ có nhiều cơ hội nâng cấp bản thân và nhận thức đúng về năng lực của bản thân để có những cải tiến phù hợp.

Sử dụng dịch vụ giúp cho những người làm công tác quản lý nhân lực nắm bắt được toàn bộ thông tin của nhân lực, quản lý và xây dựng tệp dữ liệu của từng người lao động, từ đó hình thành dữ liệu tổng thể của toàn bộ doanh nghiệp giúp chủ thể sử dụng dịch vụ có thể theo dõi, đánh giá năng lực của từng lao động, giúp đưa ra các quyết định chính xác về sắp xếp vị trí công việc, đào tạo lao động. Ngoài ra, việc quản lý dữ liệu dựa vào công nghệ cũng giúp cho việc bảo mật thông tin, truy xuất dữ liệu nhanh và an toàn hơn.

Sử dụng dịch vụ giúp cắt giảm nhân lực đảm nhiệm công việc quản lý nhân lực trong doanh nghiệp, từ đó tiết giảm chi phí duy trì hoạt động của bộ máy quản trị nhân sự.

Dịch vụ này sẽ giúp chủ thể sử dụng dịch vụ quản lý hiệu quả nhân lực, từ đó nâng cao năng suất lao động của từng cá nhân trong doanh nghiệp. Nhờ đánh giá mức độ lao động của nhân lực bằng chỉ số đo lường hiệu quả, hiệu suất làm việc (KPI). Nhờ vậy, năng suất lao động của toàn bộ doanh nghiệp tăng lên, tạo điều kiện nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Sử dụng dịch này còn giúp chủ thể sử dụng dịch vụ xây dựng lề lối làm việc dựa vào trao đổi thông tin trong doanh nghiệp, xây dựng kỷ luật lao động, tạo sự gắn kết, tương tác giữa các bộ phận quản lý thông qua việc chia sẻ dữ liệu nhanh chóng và tạo sự gắn kết giữa bộ phận quản lý với lao động trong doanh nghiệp.

Tóm lại, chủ thể sử dụng dịch vụ có thể thu được rất nhiều lợi ích từ việc sử dụng dịch vụ, tạo nền tảng để doanh nghiệp thực hiện thành công chuyển đổi số các hoạt động quản lý của doanh nghiệp, đồng thời giúp doanh nghiệp thích ứng tốt với những biến đổi của Cách mạng công nghiệp 4.0.

- Đối với các chủ thể trung gian (cá nhân, tổ chức môi giới dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực):

Vai trò của chủ thể trung gian: Cũng như trong các ngành khác, lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân cũng có các chủ thể trung gian là cá nhân hoặc tổ chức đảm nhiệm khâu môi giới giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử dụng dịch vụ. Chủ thể trung gian có vai trò “cầu nối” giúp cho các chủ thể cung cấp dịch vụ tìm được khách hàng sử dụng dịch vụ, hay ngược lại giúp cho các khách hàng đang có nhu cầu sử dụng dịch vụ tìm được nhà cung cấp dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó, việc tiếp xúc với bên sử dụng dịch vụ nên chủ thể trung gian có thể biết được nhu cầu sử dụng của doanh nghiệp, từ đó cung cấp thông tin cho cả chủ thể cung cấp dịch vụ nhằm đưa ra các gói dịch vụ đáp ứng nhu cầu của thị trường. Chủ thể trung gian cần thực hiện các nội dung sau:

Kết hợp với chủ thể cung cấp dịch vụ để tư vấn cho chủ thể sử dụng dịch

vụ xây dựng một kế hoạch tối ưu nhằm đưa vào sử dụng có hiệu quả các tính năng của dịch vụ vào hoạt động quản trị của doanh nghiệp mình.

Tư vấn cho chủ thể sử dụng dịch vụ những tính năng phù hợp với quy mô, ngành nghề sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, tư vấn mức chi phí tối ưu để giúp chủ thể sử dụng dịch vụ có thể khai thác hiệu quả.

Hỗ trợ cho bên sử dụng dịch vụ tiếp cận cơ sở đào tạo nghề để thực hiện đào tạo lại hoặc tuyển dụng nhân lực có trình độ đủ khả năng khai thác, sử dụng hiệu quả những tính năng của ứng dụng quản lý nhân lực đã được triển khai.

Hỗ trợ chủ thể sử dụng dịch vụ tiếp cận với các nguồn vốn ưu đãi của Chính phủ hoặc các nguồn từ các tổ chức tín dụng để đảm bảo tài chính cho việc sử dụng dịch vụ.

Về lợi ích kinh tế: Lợi ích và trước hết là lợi ích kinh tế mà chủ thể trung gian nhận được chính là phần hoa hồng mà chủ thể cung cấp dịch vụ trả cho chủ thể trung gian để tìm kiếm khách hàng cho mình, ngoài ra chủ thể trung gian còn có thể nhận được chi phí tư vấn từ chủ thể sử dụng dịch vụ, phần chi phí tư vấn có thể sẽ tăng thêm nếu việc tư vấn đem lại kết quả tốt cho chủ thể sử dụng dịch vụ. Việc chủ thể sử dụng dịch vụ gắn bó, sử dụng lâu dài dịch vụ sẽ đem lại lợi ích kinh tế ổn định cho chủ thể cung cấp dịch vụ và nhờ đó chủ thể trung gian có thể nhận được thêm hoa hồng từ kết quả môi giới của mình.

- Đối Với nhà nước theo chức năng và thẩm quyền mà luật pháp quy định (Sau đây gọi chung là cơ quan quản lý nhà nước):

Về vai trò: nhà nước là chủ thể có vai trò tạo lập thể chế đảm bảo cho các lĩnh vực của nền kinh tế hoạt động hiệu quả, nhờ đó lĩnh vực cung cấp dịch vụ này có điều kiện phát triển đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Việc nhà nước hoàn thành tốt chức năng của mình sẽ tạo lập môi trường ổn định giúp các doanh nghiệp tập trung cho sản xuất kinh doanh hiệu quả.

Về lợi ích: khi thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực phát triển thì

lợi ích nhà nước đạt được cũng thể hiện trên nhiều khía cạnh khác nhau, có thể kể đến như: xét về thực hiện mục tiêu đẩy mạnh chuyển đổi số để hướng tới xây dựng nền kinh tế số thì việc phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực sẽ tác động tới việc thực hiện chuyển đổi số của từng doanh nghiệp, đồng thời góp phần thực hiện mục tiêu chuyển đổi số của toàn bộ nền kinh tế; xét dưới góc độ phát triển nguồn nhân lực thì việc phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cũng góp phần tạo ra lực lượng lao động trí óc, tạo ra lực lượng lao động có chất lượng cao với ý thức kỷ luật tốt cho nền kinh tế; xét dưới góc độ kinh tế thì nhà nước có thể thu được thuế từ các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, ngoài ra khi doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nâng cao năng suất lao động và hiệu quả kinh tế thì nhà nước cũng tăng thêm được nguồn thu từ thuế, phí...

Lợi ích về quản lý nhà nước: Việc phát triển thị trường cung cấp dịch vụ này sẽ giúp Nhà nước dễ dàng quản lý lực lượng lao động trong các doanh nghiệp để có những chiến lược phát triển đất nước phù hợp. Nhà nước đánh giá được trình độ, năng lực, kiến thức, kinh nghiệm của nguồn nhân lực để có những chiến lược phù hợp nhằm xây dựng và phát triển đất nước. Ngoài ra, việc thống kê các số liệu liên quan đến người lao động sẽ được chính xác và thiết thực hơn so với hiện tại.

** Tiêu chí đánh giá:*

- Khả năng cung ứng dịch vụ của chủ thể cung cấp dịch vụ.

Khác với thị trường hàng hóa tiêu dùng thông thường, thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực dựa vào công nghệ thông tin để tuyển dụng nhân lực hay nói cách khác đó chính là quản lý nhân lực. Vì vậy, chủ thể cung cấp dịch vụ phải có năng lực cung cấp dịch vụ đáp ứng được yêu cầu chung của thị trường và các tính năng chuyên biệt có độ an toàn cao, thân thiện với khách hàng. Việc cung cấp những thông tin cơ bản về nhân lực lên một hệ thống chung sẽ tạo lập thông tin về nhân lực. Các tiêu chí đánh giá gồm:

+ Số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở Việt Nam hiện nay. Mức độ phát triển của các doanh nghiệp.

+ Số lượng các ứng dụng được khai thác qua từng năm. Đánh giá của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ về chất lượng các phần mềm (đáp ứng yêu cầu ở mức độ nào: Rất tốt, tốt, bình thường, kém).

+ Chi phí dịch vụ so với các phần mềm do các doanh nghiệp nước ngoài cung cấp (đánh giá của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ về chi phí/hiệu quả của ứng dụng: chi phí rất cao, chi phí cao, chi phí trung bình, chi phí thấp).

+ Sự thân thiện, thuận tiện trong việc ứng dụng các tính năng với công nghệ hiện đại phù hợp.

Tiêu chí đánh giá về nhân lực gồm:

+ Xây dựng nguồn nhân lực để cung cấp dịch vụ: đối với các công ty đảm nhiệm chức năng cung cấp dịch vụ, nhân lực là yếu tố then chốt để phát triển, vận hành và đảm bảo dịch vụ được cung cấp ra thị trường với chất lượng tốt nhất. Chủ thể cung cấp dịch vụ cần xây dựng được nguồn nhân lực cả về số lượng và chất lượng đáp ứng được yêu cầu thực tiễn của doanh nghiệp. Việc đảm bảo đầy đủ nhân lực sẽ giúp bên cung ứng dịch vụ nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh để phát triển. Có thể đánh giá trên hai khía cạnh: chất lượng và số lượng nguồn nhân lực cho phát triển và cung ứng dịch vụ.

+ Đào tạo và xây dựng nhân lực cho chủ thể sử dụng dịch vụ: đối với doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, nhân lực khai thác và vận hành phần mềm quản lý nhân lực sẽ quyết định hiệu quả phần mềm quản lý nhân lực trong thực tiễn quản lý nhân lực của doanh nghiệp. Do đó chủ thể sử dụng dịch vụ cần được đào tạo và có sự chuẩn bị để chuyển đổi mô hình tổ chức quản lý trước khi tiến hành triển khai dự án sử dụng dịch vụ để đem lại hiệu quả cao nhất cho doanh nghiệp.

- Chất lượng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Chất lượng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân trước hết được đánh giá thông qua sự hài lòng của chủ thể sử dụng dịch vụ và thông qua các tiêu chí như sau:

+ Tiêu chí về mức độ đáp ứng yêu cầu nâng cao năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu của chủ thể sử dụng dịch vụ có thể thông qua hình thức khảo sát doanh nghiệp sử dụng dịch vụ về các tiêu chí về chất lượng, giá cả và chế độ hỗ trợ khách hàng từ chủ thể sử dụng dịch vụ.

Đánh giá mức độ hài lòng của chủ thể sử dụng dịch vụ được đánh giá theo các mức độ giảm dần từ: Đáp ứng rất tốt; Đáp ứng tốt; Đáp ứng ở mức độ trung bình; Chưa đáp ứng yêu cầu.

+ Đánh giá về chất lượng dịch vụ thông qua hiệu suất công việc của doanh nghiệp đạt được khi sử dụng dịch vụ:

Việc sử dụng dịch vụ có tác động như thế nào tới tình hình giảm bộ máy quản lý nhân lực: Dựa vào các đánh giá từ chủ thể sử dụng dịch vụ để nắm được mức độ giảm nhân lực của bộ máy quản lý tại doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

Việc sử dụng dịch vụ tác động như thế nào tới nâng cao chất lượng quản lý nhân lực trong doanh nghiệp: Thông qua đánh giá từ chủ thể sử dụng dịch vụ để đánh giá mức độ tác động của dịch vụ đến chất lượng đánh giá công việc của nhân lực trước và sau khi sử dụng dịch vụ.

Việc sử dụng dịch vụ đem lại hiệu quả gì đối với hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp (tăng doanh thu, lợi nhuận): Đánh giá dựa trên lợi nhuận và doanh thu của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

+ Đánh giá về chất lượng dịch vụ thông qua sự hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ cho chủ thể sử dụng dịch vụ:

Về hỗ trợ cho chủ thể sử dụng dịch vụ đưa dịch vụ số hoá quản lý nhân lực vào hoạt động thực tiễn của doanh nghiệp: Đây là tiêu chí đầu tiên đánh

giá chất lượng dịch vụ mà chủ thể cung cấp dịch vụ có thể cung cấp cho chủ thể sử dụng dịch vụ. Thông qua việc hỗ trợ xây dựng một kế hoạch hoàn chỉnh và các bước triển khai dự án sẽ góp phần quan trọng để dịch vụ hoạt động hiệu quả. Ngoài ra, việc hỗ trợ này cũng giúp chủ thể cung cấp dịch vụ sẽ nắm được chính xác hơn nhu cầu của chủ thể sử dụng dịch vụ để đáp ứng kịp thời. Đối với chủ thể sử dụng dịch vụ, việc hỗ trợ này sẽ giúp cho chủ thể sử dụng dịch vụ nắm bắt đúng hơn về những nội dung công việc cần chuẩn bị, việc xây dựng được một kế hoạch hoàn chỉnh với lộ trình, kinh phí và nguồn nhân lực đầy đủ sẽ góp phần quyết định thành công khi dự án được triển khai.

Về hỗ trợ đào tạo nhân lực cho chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực: dịch vụ này đòi hỏi phải có con người vận hành và khai thác. Do vậy việc chủ thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ cho chủ thể sử dụng dịch vụ về đào tạo nhân lực sẽ tạo điều kiện thuận lợi để thực hiện việc số hoá năng lực quản lý nhân lực của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Về hỗ trợ khai thác, bảo trì và cập nhật ứng dụng trong quá trình sử dụng dịch vụ: xét về cơ bản, dịch vụ này khi đưa vào khai thác, vận hành vẫn dựa máy móc thiết bị và phần mềm quản lý. Vì vậy, việc hỗ trợ bảo trì, cập nhật ứng dụng cho phù hợp với sự phát triển của công nghệ thông tin, với nhu cầu sử dụng từ thực tiễn sẽ góp phần đảm bảo cho dịch vụ đem lại hiệu quả tối đa cho chủ thể sử dụng dịch vụ. Việc hỗ trợ, bảo trì, cập nhật ứng dụng còn góp phần tạo ra sự ràng buộc, gắn kết giữa chủ thể cung cấp dịch vụ và chủ thể sử dụng dịch vụ về công nghệ để từ đó tạo lập mối quan hệ bền vững.

- Tiêu chí đánh giá về khả năng hỗ trợ của phần mềm dịch vụ cho thực tiễn quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân. Về bản chất, dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân dựa vào khoa học công nghệ để quản lý nhân lực. Do đó, chất lượng của phần mềm quản lý nhân lực còn thể hiện thông qua khả năng hỗ trợ của phần mềm để đánh giá về nhân lực. Cụ thể:

+ Tính năng của dịch vụ phải hỗ trợ cho chủ thể sử dụng dịch vụ đánh giá về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp của người lao động. Dịch vụ này khác với các phần mềm kế toán ở chỗ nó cho phép chủ thể sử dụng dịch vụ chấm điểm về kiến thức, kỹ năng, thái độ, kinh nghiệm, thành tích, năng suất của nhân lực. Dựa trên việc so sánh với thông tin được thống kê của toàn bộ nhân lực trong doanh nghiệp sẽ giúp người quản lý đưa ra kết luận về năng lực làm việc của nhân lực.

+ Dịch vụ cần hỗ trợ cho chủ thể sử dụng dịch vụ đánh giá đúng về khả năng sáng tạo và khả năng giải quyết vấn đề của nhân lực. Thông qua bộ chỉ số KPI, chủ thể sử dụng nhân lực có thể đánh giá chất lượng công việc của nhân lực. Đây là cơ sở quan trọng để thực hiện việc bổ nhiệm, đào tạo nhân lực cho doanh nghiệp nhằm xây dựng đội ngũ cốt cán. Cần có bộ tiêu chí rõ ràng, khoa học, mang tính định lượng được trong quá trình đánh giá nhân lực.

+ Dịch vụ hỗ trợ chủ thể sử dụng dịch vụ đánh giá về ý thức chấp hành kỷ luật của nhân lực. Thông qua việc thống kê giờ làm việc và chất lượng công việc hoàn thành, việc chấp hành các quy chế của doanh nghiệp, chấp hành công việc mà cấp trên giao của nhân lực sẽ cho phép chủ thể sử dụng dịch vụ đánh giá chính xác nhất năng lực và ý thức chấp hành kỷ luật của nhân lực.

+ Dịch vụ hỗ trợ chủ thể sử dụng dịch vụ đánh giá về khả năng giao tiếp, tinh thần cầu tiến và đam mê của nhân lực. tinh thần cầu tiến và đam mê nghề nghiệp của nhân lực là động lực để nâng cao năng suất, chất lượng công việc. Do đó thái độ và tinh thần cầu tiến của nhân lực sẽ là động lực cho doanh nghiệp phát triển.

- Nguồn thông tin của nhân lực phải có sự kiểm chứng xác nhận của các bên liên quan và phù hợp với quy định của pháp luật.

Nhìn chung, các tiêu chí này có thể được áp dụng để đánh giá năng lực của nhân lực và đưa ra các quyết định liên quan đến việc thu hút, đào tạo và quản lý nhân lực. Từ đó giúp cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ quản lý hiệu quả nguồn nhân lực.

2.2.1.3. Về các hình thức thực hiện dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp về cơ bản có các hình thức cụ thể như:

Thứ nhất, thuê khoán xây dựng và cập nhật phần mềm quản lý nhân lực theo yêu cầu của một doanh nghiệp cụ thể: Đây là hình thức được một số doanh nghiệp hiện nay đang áp dụng thực hiện.

Ưu điểm: Hình thức này có ưu điểm là doanh nghiệp có thể thiết kế phần mềm theo mục đích, yêu cầu phù hợp với thực tế của doanh nghiệp, cho phép doanh nghiệp quản lý được toàn bộ dữ liệu.

Hạn chế: Hình thức này có hạn chế là phần mềm không được cập nhật thường xuyên để đáp ứng sự thay đổi và phát triển của công nghệ, khi cần nâng cấp một tính năng nào đó doanh nghiệp buộc phải tiếp tục thuê các công ty xây dựng phần mềm thực hiện nâng cấp. Ngoài ra, việc không có sự liên kết với các doanh nghiệp khác nên họ không thể nắm được thông tin chung về nguồn lực lao động vốn chỉ được chia sẻ trên nền tảng các phần mềm có sự kết nối chung trên một hệ thống hay một nền tảng công nghệ thống nhất. Nguồn thông tin về người lao động sẽ bị giới hạn, và quan trọng là việc đánh giá năng lực người lao động sẽ không được phát huy tốt.

Về bản chất, trong mối quan hệ này phần mềm quản lý nhân lực được mua đứt bản quyền nên tính chất dịch vụ chỉ còn lại dưới hình thức bảo trì, hỗ trợ nâng cấp khi có yêu cầu từ phía chủ thể sử dụng phần mềm. Do đó, luận án sẽ không nghiên cứu hình thức này.

Thứ hai, sử dụng phần mềm trả phí định kỳ (trả phí theo tháng hoặc theo năm): Trên cơ sở thuê máy chủ và sử dụng dịch vụ, doanh nghiệp tư nhân sử dụng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực để quản lý người lao động của doanh nghiệp mình. Đây là cách được khá nhiều doanh nghiệp lựa chọn sử dụng trong điều kiện đổi mới công nghệ diễn ra nhanh chóng như hiện nay.

Ưu điểm: Hình thức này có ưu điểm là cho phép các doanh nghiệp sử dụng phần mềm trên nền tảng thống nhất do một công ty chuyên cung cấp giải pháp quản lý nhân lực xây dựng, nhờ vậy phần mềm được cập nhật thường xuyên để vá các lỗ hổng bảo mật, cung cấp các tính năng mới tương thích với sự phát triển của công nghệ thông tin giúp quá trình quản lý tối ưu nhất. Ngoài ra, việc kết nối thông tin sẽ cho phép hình thành nên cơ sở dữ liệu lớn về năng lực của lao động đang làm việc tại các doanh nghiệp trong trường hợp các doanh nghiệp này cùng khai thác các ứng dụng dựa trên một hệ thống. Điều này sẽ cung cấp cho các doanh nghiệp tư nhân thông tin đầy đủ về nhân lực để đưa ra quyết định sử dụng một cách tối ưu. Đây cũng là ưu điểm hết sức cần thiết để hình thành một thị trường sức lao động hiện đại phù hợp với nền kinh tế thị trường ở nước ta hiện nay.

Hạn chế: Hình thức này cũng có những hạn chế như: nếu việc bảo mật thông tin của chủ thể cung cấp dịch vụ không tốt sẽ dẫn tới nguy cơ thông tin cá nhân của người lao động bị sử dụng sai mục đích hoặc được các doanh nghiệp thu thập thông tin bán cho bên thứ ba gây bất lợi cho người lao động; hay do mua bản quyền theo cách đóng phí định kỳ nên trong một số trường hợp doanh nghiệp chậm đóng phí sẽ bị chặn hoặc hạn chế các tính năng hoạt động làm ảnh hưởng tới việc theo dõi, cập nhật thông tin về nhân lực của doanh nghiệp.

Có thể thấy, mỗi hình thức đều có những ưu điểm và hạn chế riêng. Tuy nhiên, hình thức thứ hai là hình thức được nhiều doanh nghiệp ở các quốc gia có nền kinh tế phát triển hiện nay sử dụng vì bản thân hình thức này cho phép khai thác tối đa mặt tích cực mà dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực đem lại cho doanh nghiệp tư nhân và cho nền kinh tế để từ đó thúc đẩy hình thành số hóa thị trường sức lao động. Bên cạnh đó hình thức thứ hai còn khởi tạo được cơ sở dữ liệu đồng bộ về người lao động nhằm phục vụ tốt cho việc tuyển dụng của doanh nghiệp, tạo ra động lực để người lao động tham gia nâng cấp bản thân và tranh tài công khai, giúp cho các cơ quan quản lý

nhà nước thống kê được thông tin chất lượng toàn diện của lực lượng lao động trong các doanh nghiệp.

** Tiêu chí đánh giá:* Sự đa dạng của các hình thức dịch vụ; sự đảm bảo thông tin đầy đủ về nhân lực cho bên sử dụng dịch vụ để đưa ra quyết định tuyển dụng, sử dụng và đào tạo, tính khả thi và lợi ích mang lại của các hình thức dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Tóm lại, dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển sẽ tạo ra nhiều việc làm mới, thúc đẩy lực lượng sản xuất phát triển, nâng cao năng suất lao động, hiệu quả kinh tế góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Những nội dung, tiêu chí đánh giá dịch vụ số hóa quản lý nhân lực được tiếp cận dưới góc độ của chuyên ngành kinh tế chính trị; theo nghiên cứu sinh có thể dựa vào các nội dung, tiêu chí trên để phân tích, đánh giá thực trạng nhằm bảo đảm sự phát triển bền vững của thị trường dịch vụ này ở Việt Nam hiện nay.

2.2.2. Những nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân là quan hệ kinh tế giữa các chủ thể, vì vậy nó cũng chịu ảnh hưởng bởi các nhân tố chung có tác động tới nền kinh tế thị trường, ngoài ra còn có một số nhân tố có tính chất riêng biệt. Có thể khái quát các nhân tố ảnh hưởng như sau:

2.2.2.1. Các nhân tố trong nước (bên trong) ảnh hưởng đến thị trường dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Các nhân tố có ảnh hưởng tích cực

Thứ nhất, nhân tố trình độ khoa học công nghệ quốc gia và trình độ nguồn nhân lực công nghệ thông tin.

Xét về bản chất, dịch vụ này dựa vào công nghệ thông tin để phát triển, sự phát triển của trí tuệ nhân tạo trong đó các mô hình thực tế ảo cho phép đánh giá ứng viên mà doanh nghiệp cần tuyển dụng [94]. Do đó trình

độ phát triển của khoa học công nghệ, trong đó ngành công nghệ thông tin ở nước ta sẽ tác động rất lớn tới sự phát triển của loại hình dịch vụ này. Bên cạnh đó, xu hướng phát triển của khoa học công nghệ và việc đưa khoa học công nghệ vào quản lý nhân lực trên thế giới cũng sẽ tác động tới khuynh hướng chuyển đổi số quản lý nhân lực ở trong nước, đây là tiền đề cho sự hình thành nhu cầu về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực [96, 97, 98]. Cùng với sự phát triển năng lực nghiên cứu khoa học trong nước thì việc đào tạo cho nhân lực, nhất là nhân lực của chủ thể cung cấp dịch vụ và nhân lực làm công tác tổ chức quản lý của bên sử dụng dịch vụ cũng đẩy nhanh việc chuyển đổi từ mô hình quản lý nhân lực kiểu cũ sang ứng dụng công nghệ vào quản lý nhân lực [57].

Thứ hai, nền kinh tế phát triển thúc đẩy tăng quy mô nhu cầu về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực:

Việt Nam là quốc gia có tốc độ tăng trưởng kinh tế thuộc nhóm các nước có tốc độ tăng trưởng cao của thế giới. Việc nền kinh tế tăng trưởng ổn định tạo điều kiện cho doanh nghiệp có thêm tiềm năng tài chính để thực hiện các mục tiêu chuyển đổi số, trong đó có chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực để tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường, từ đó thúc đẩy tăng nhu cầu về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực [43].

Có thể nói quy mô nhu cầu thị trường là nhân tố quyết định tới sự phát triển của lĩnh vực cung cấp dịch vụ này cho doanh nghiệp tư nhân. Cho dù thể chế, chính sách tốt nhưng doanh nghiệp không có nhu cầu sử dụng (hay nhu cầu thị trường về sản phẩm dịch vụ không có hoặc quy mô quá nhỏ) thì dịch vụ này cũng không phát triển được. Bản thân quy mô nhu cầu thị trường lại chịu tác động bởi chính các yếu tố như: hệ thống thể chế, chính sách của nhà nước; sự phát triển khoa học công nghệ của thế giới; quá trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam; trình độ nguồn nhân lực, nhận thức của chủ doanh

ngiệp ... Ví dụ như: khi thể chế, chính sách của nhà nước phù hợp sẽ thúc đẩy doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số các hoạt động quản lý để chuyển đổi mô hình và phương pháp quản lý. Khi dịch vụ được sử dụng rộng rãi sẽ tạo ra nhu cầu về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực trên thị trường.

Bản chất của dịch vụ này là quan hệ hàng hóa tiền tệ giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử dụng dịch vụ. Do vậy việc sản xuất ra dịch vụ thì cần có thị trường tiêu thụ dịch vụ đó, quy mô của thị trường càng lớn, càng đa dạng thì dịch vụ này càng có điều kiện phát triển. Đánh giá quy mô nhu cầu thị trường có thể dựa trên một số điểm sau:

Xét về quy mô nhu cầu của thị trường: quy mô nhu cầu về dịch vụ được tính bằng số doanh nghiệp có nhu cầu nhân với số tiền mà một khách hàng chấp nhận để sử dụng dịch vụ (thường là 1 năm). Quy mô nhu cầu thị trường thường được tính theo công thức:

$$\text{Quy mô nhu cầu thị trường} = \text{Số lượng khách hàng tiềm năng} \times \text{Mức chi trung bình 1 khách hàng}$$

Việc đánh giá đúng quy mô nhu cầu thị trường sẽ cho phép chủ thể cung cấp dịch vụ dự báo được lĩnh vực sinh nhiều lợi nhuận, lợi thế cạnh tranh, xu hướng tiêu dùng dịch vụ, xác định được thị trường tiềm năng, khách hàng tiềm năng để từ đó xây dựng kế hoạch kinh doanh đáp ứng nhu cầu của thị trường nhằm tối đa hóa lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Thứ ba, nhân tố hạ tầng công nghệ thông tin:

Cùng với thể chế và chính sách, kết cấu hạ tầng công nghệ thông tin quốc gia là tiền đề quan trọng để thúc đẩy phát triển lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Việc xây dựng được kết cấu hạ tầng thông tin quốc gia mà nền tảng là mạng Internet băng thông rộng, hệ thống máy chủ có dung lượng lớn, tốc độ xử lý siêu mạnh sẽ tạo tiền đề cho xây dựng chính phủ điện tử, bảo mật thông tin quốc gia, chống lại sự phá hoại của tin tặc và các thế lực phản động ở nước ngoài còn giúp cho chủ thể cung cấp

dịch vụ và bên sử dụng dịch vụ vào quản lý, từ đó thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển [104].

Thứ tư, nhân tố hội nhập kinh tế quốc tế.

Hội nhập kinh tế quốc tế là xu hướng tất yếu đối với nước ta trong điều kiện hiện nay. Việc tham gia vào thị trường thế giới sẽ mở rộng thị trường tạo điều kiện cho doanh nghiệp tư nhân mở rộng SXKD, hội nhập cũng giúp tiếp cận với các mô hình quản lý hiện đại của các nước công nghiệp phát triển. Hội nhập kinh tế quốc tế tạo ra sức ép cạnh tranh lớn đối với các doanh nghiệp, từ đó xuất hiện yêu cầu áp dụng các phần mềm quản lý hiện đại để quản lý nhân lực. Bên cạnh đó hội nhập cũng buộc doanh nghiệp tổ chức lại bộ máy quản lý và đổi mới mô hình kinh doanh để nâng cao năng lực cạnh tranh, hiệu quả kinh tế, đây là động lực thúc đẩy doanh nghiệp tư nhân sử dụng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực.

Các nhân tố có ảnh hưởng tiêu cực

Một là, nhận thức về chuyển đổi số của nhiều doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ còn nhiều hạn chế. Doanh nghiệp chưa có chiến lược dài hạn cho việc chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực dẫn đến thiếu sự chuẩn bị về tài chính, con người [53].

Hai là, tỷ lệ doanh nghiệp vừa và nhỏ có tiềm năng về vốn còn nhiều hạn chế, năng lực huy động vốn cho đổi mới công nghệ còn nhiều hạn chế. Do đó doanh nghiệp khó thực hiện các dự án chuyển đổi số một cách toàn diện [43].

Ba là, việc bảo hộ quyền sở hữu trí tuệ và xử lý các vi phạm quyền sở hữu trí tuệ còn gặp nhiều khó khăn, việc xử lý vi phạm hoặc tranh chấp thường kéo dài gây thiệt hại cho chủ sở hữu trí tuệ.

2.2.2.2. Các nhân tố ngoài nước (bên ngoài) ảnh hưởng đến thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Các nhân tố bên ngoài có tác động tích cực

Một là, Cách mạng công nghiệp 4.0 với sự ra đời của trí tuệ nhân tạo,

thực tế ảo đã thúc đẩy cách mạng trong lĩnh vực quản lý nhân lực, buộc các doanh nghiệp muốn cạnh tranh trên trường quốc tế phải mau chóng thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản lý để nâng cao năng lực cạnh tranh [95]. Đây là tiền đề thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển.

Hai là, quá trình hội nhập cho phép các doanh nghiệp công nghệ số của Việt Nam tiếp cận với các nhà đầu tư để thu hút vốn và thực hiện liên kết với công ty nước ngoài có kinh nghiệm về công nghệ thông tin để chuyển giao công nghệ. Ngoài ra hội nhập còn đem lại cơ hội mở rộng thị trường cho các doanh nghiệp của Việt Nam. Đây là tiền đề quan trọng để thúc đẩy thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.

Ba là, hội nhập kinh tế làm gia tăng các doanh nghiệp nước đầu tư vào Việt Nam và đòi hỏi nguồn nhân lực chất lượng cao. Tuy nhiên thông tin về nhân lực tại thị trường sức lao động của Việt Nam hiện nay rất hạn chế. Do đó cần một công cụ quản lý cho phép cung cấp đầy đủ thông tin cho người sử dụng lao động và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ra đời sẽ đáp ứng được điều đó.

Bốn là, hội nhập cho phép các doanh nghiệp công nghệ số thu hút nhân tài công nghệ thông tin để cung cấp các dịch vụ chất lượng cao, an toàn.

Các nhân tố bên ngoài tác động tiêu cực

Một là, doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam sẽ gặp nhiều khó khăn trong cạnh tranh với các đối tác nước ngoài có tiền năng lớn về công nghệ, vốn và kinh nghiệm.

Hai là, sự khác biệt trong hệ thống luật pháp của Việt Nam với thông lệ quốc tế là thách thức đối với các doanh nghiệp công nghệ số của Việt Nam khi tham gia vào thị trường toàn cầu.

Ba là, việc các hãng lớn như Microsof, IBM, Google hạn chế đặt máy chủ tại Việt Nam cũng gây ra những khó khăn cho doanh nghiệp công nghệ số của Việt Nam cạnh tranh về dịch vụ đối với các đối tác nước ngoài.

Tóm lại, có nhiều nhân tố khác nhau tác động tới quá trình phát triển

thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực, có nhân tố tác động trực tiếp, và những nhân tố tác động gián tiếp. Việc đánh giá đúng các nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển của loại hình dịch vụ này sẽ cho phép đưa ra những dự báo chính xác về xu hướng phát triển, nhu cầu của thị trường để từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp thúc đẩy dịch vụ này phát triển.

2.3. KINH NGHIỆM CỦA CÁC QUỐC GIA VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN VÀ BÀI HỌC RÚT RA CHO VIỆT NAM

Cho đến nay các tài liệu mà nghiên cứu sinh đã tiếp cận của các nhà nghiên cứu trong nước và quốc tế về các bài viết, sách giáo trình hay sách chuyên khảo liên quan đến đề tài “dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân” còn rất ít. Dựa trên những tài liệu trong nước và quốc tế phân tích về chính sách chuyển đổi số nền kinh tế, trong đó việc phát triển các mô hình cung cấp các dịch vụ quản lý nhân lực mà nghiên cứu sinh đã tiếp cận được, nghiên cứu sinh tổng hợp để chỉ ra những kinh nghiệm về dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân như sau.

2.3.1. Kinh nghiệm của các quốc gia về phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là mô hình kinh doanh mới dựa trên sự phát triển của công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo... Thị trường dịch vụ này gắn liền với các nước có nền tảng khoa học công nghệ phát triển. Tác giả luận án nghiên cứu một số quốc gia cụ thể như sau:

2.3.1.1. Kinh nghiệm của Mỹ

** Khái quát các chính sách về khoa học công nghệ và đào tạo nhân lực của Chính phủ Mỹ:*

Sự ra đời của ngành dịch vụ số hoá quản lý nhân lực dựa trên sự ra đời của công nghệ thông tin đã thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm mới cho nước Mỹ. Để hỗ trợ cho ngành công nghệ thông tin nói chung và lĩnh vực cung cấp dịch vụ này, Chính phủ Mỹ đã đưa ra nhiều chính sách gồm:

- Chính sách về giáo dục và đào tạo gắn với thu hút nhân lực trình độ cao để bổ sung cho nguồn nhân lực công nghệ thông tin:

Mỹ là quốc gia nằm trong nhóm các nước đi đầu trong phát triển giáo dục và đào tạo. Nhờ những chính sách ưu tiên cho giáo dục và đào tạo, nước Mỹ dẫn đầu thế giới về môi trường cho đổi mới sáng tạo và năng lực đổi mới sáng tạo. Với môi trường này, hàng năm Mỹ thu hút được rất nhiều nhà khoa học của các nước đến Mỹ học tập và nghiên cứu khoa học. Chính phủ Mỹ có những chính sách riêng biệt để hậu thuẫn cho các trường đại học, các cơ sở nghiên cứu khoa học thu hút sinh viên giỏi từ các nước đến học tập và sau đó là định cư, làm việc tại Mỹ. Chính phủ Mỹ còn ưu tiên cho việc đào tạo nhân lực thuộc các ngành khoa học tự nhiên, lĩnh vực nghiên cứu ứng dụng triển khai (R&D) các hoạt động về công nghệ, năm 2006 nước Mỹ đạt tỷ lệ 15% số người có trình độ đại học thuộc lĩnh vực khoa học tự nhiên (khoảng 235.000 người) [58]. Ngoài ra, để bù đắp sự thiếu hụt nhân lực trong các ngành công nghệ cao, Chính phủ Mỹ đã thực hiện chính sách nới lỏng các điều kiện đối với người nhập cư là chuyên gia trong các lĩnh vực công nghệ thông tin, công nghệ sinh học, công nghệ vật liệu mới bằng cách cấp “thẻ xanh” cho những công dân này đến làm việc, định cư lâu dài tại Mỹ. Có thể khẳng định các chính sách này đã tác động tích cực tới việc đảm bảo nguồn nhân lực có trình độ cao, tạo điều kiện cho dịch vụ số hoá quản lý nhân lực tại Mỹ phát triển.

- Tăng cường nguồn lực tài chính cho nghiên cứu khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ chất bán dẫn, công nghệ thông tin:

Với mục tiêu là nước Mỹ luôn dẫn đầu thế giới về khoa học công nghệ, nhất là các lĩnh vực công nghệ chủ chốt như: công nghệ vật liệu mới, công nghệ chất bán dẫn, công nghệ thông tin ..., Chính phủ Mỹ đã đầu tư từ ngân sách khoảng 2,7% GDP cho nghiên cứu khoa học (Khoa học cơ bản và nghiên cứu ứng dụng triển khai) chiếm 25% R&D toàn cầu [78]. Năm 2007, Hạ viện Mỹ đã ban hành “Luật Tạo cơ hội sáng tạo nhằm hỗ trợ thúc đẩy Công nghệ

xuất sắc, Giáo dục và Khoa học - The America Creating Opportunities to Meaningfully Promote Excellence in Technology, Education, and Science Act of 2007 - America COMPETES Act”. Việc ban hành một đạo luật trực tiếp cho nghiên cứu khoa học và sáng tạo đã góp phần quan trọng định hình nên nền giáo dục và định hướng phát triển khoa học công nghệ tại Mỹ đầu thế kỷ XXI.

- Coi trọng phát triển khu vực kinh tế tư nhân, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghệ thông tin, lĩnh vực dịch vụ số hoá quản lý nhân lực:

Mỹ là quốc gia có mô hình kinh tế dựa vào các quy luật kinh tế để điều tiết nền kinh tế một cách tối đa, nhà nước chỉ can thiệp vào thị trường ở mức tối thiểu. Do vậy các chính sách đều hướng tới khu vực tư nhân, Chính phủ cũng coi kinh tế tư nhân là động lực cho nền kinh tế. Thông qua việc thiết lập các quy định trong các lĩnh vực cụ thể, Chính phủ Mỹ đã ban hành nhiều quy định có lợi cho các tập đoàn công nghệ hàng đầu như: tập đoàn công nghệ Google, Apple, Amazon ... để các tập đoàn này đầu tư cho NCKH, thúc đẩy đổi mới sáng tạo cho toàn bộ nền kinh tế. Chỉ tính riêng các tập đoàn công nghệ cao thuộc nhóm “Big Tech - Amazon, Apple, Google, Facebook và Microsoft” đã có giá trị vốn hoá chiếm 25% tổng giá trị thị trường thuộc nhóm SP 500 (khoảng 9,6 nghìn tỷ Đô la năm 2019 [78]).

Cùng với các tập đoàn công nghệ lớn, Chính phủ Mỹ cũng quan tâm tới các dự án khởi nghiệp trong lĩnh vực công nghệ phần mềm chuyên sản xuất các phần mềm cho các “thiết bị thông minh”, các thống kê cho thấy đóng góp trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ công nghệ số cho nền kinh tế Mỹ rất khả quan. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực còn có vai trò góp phần cùng với các tập đoàn công nghệ tạo ra hệ sinh thái về công nghệ cho nước Mỹ. Trong số các doanh nghiệp vừa và nhỏ thuộc loại này có nhiều công ty như Bamboo HR, Paycor và nhiều doanh nghiệp khác.

** Một số mô hình cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân của Mỹ*

Một là, Công ty BambooHR; phần mềm quản lý nhân sự BambooHR:

BambooHR là công ty công nghệ phần mềm của Mỹ thành lập vào năm 2008, mục tiêu của Công ty là cung cấp các giải pháp quản lý nhân lực sự tổng thể (quản lý hầu hết khía cạnh khác nhau xoay quanh tuyển dụng và quản trị nguồn nhân lực). Với phần mềm quản lý nhân sự Bamboo, các doanh nghiệp sẽ quản lý toàn bộ thông tin của nhân sự trong một cơ sở dữ liệu duy nhất có tính bảo mật cao, các tính năng báo cáo có tác vụ nhanh và cho phép tùy chỉnh theo mục đích sử dụng. Phần mềm cũng cho phép phân cấp quản lý và trao quyền cho nhân viên cấp dưới theo mức độ công việc gắn với vị trí việc làm của nhân viên đó. Các tính năng cơ bản gồm:

- Tính năng đăng tin tuyển dụng rộng rãi: ứng dụng đầu tiên BambooHR đem lại cho doanh nghiệp là đăng tin tuyển dụng nhân sự với tất cả các thông tin có liên quan tới vị trí việc làm cần tuyển dụng cũng như chế độ đãi ngộ. Phần mềm còn cho phép doanh nghiệp đăng tin tuyển dụng lên mạng xã hội và các trang web chuyên giới thiệu việc làm. Sự đa dạng của các kênh thông tin tuyển dụng giúp cho doanh nghiệp tiếp cận được với nhiều ứng viên, đồng thời cũng giúp cho nhân sự có nhiều cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp với bản thân.

- Tính năng tạo thư điện tử hướng dẫn tự động (auto email onboarding): phần mềm BambooHR có chức năng giúp doanh nghiệp chuẩn bị sẵn các thư điện tử dành cho nhân viên mới, trong đó có chứa nội dung hướng dẫn cách truy cập vào tất cả các hệ thống, tài liệu công ty có thể liên quan đến họ.

- Tính năng quản trị hiệu suất chuyên nghiệp: phần mềm BambooHR cung cấp cho doanh nghiệp một ma trận góc phần tư để so sánh hiệu suất nhân sự. Trong đó, thông tin về hiệu suất công việc của các nhân viên sẽ được đem ra so sánh với nhau, từ đó giúp doanh nghiệp đánh giá được đâu là những cá nhân làm việc hiệu quả nhất trong đội ngũ.

- Tính năng quản lý phúc lợi tập trung: phần mềm BambooHR cung

cấp cơ sở dữ liệu để kiểm soát tập trung 12 chế độ đãi ngộ và phúc lợi khác nhau, doanh nghiệp có thể tùy chỉnh để phù hợp với từng nhóm nhân viên hoặc từng cá nhân cụ thể để đảm bảo mức độ đãi ngộ phù hợp.

- Tính năng cung cấp biểu mẫu báo cáo nhân sự đa dạng: phần mềm BambooHR cung cấp các mẫu báo cáo được tích hợp sẵn đa dạng như: báo cáo số lượng và tình trạng nhân viên; các quy trình phê duyệt, chỉ số lực lượng lao động. Ngoài ra phần mềm còn cho phép doanh nghiệp có thể tùy chỉnh các trường thông tin để tạo ra báo cáo riêng của doanh nghiệp.

Tóm lại, với hệ sinh thái đa dạng, phần mềm quản lý nhân lực BambooHR cung cấp cho người quản lý các tính năng hữu ích phục vụ cho hoạt động quản lý nhân lực từ việc tuyển dụng, đào tạo nhân sự mới, đánh giá năng lực của nhân sự cho tới quản lý chế độ đãi ngộ đối với nhân sự của doanh nghiệp. Đây là phần mềm được nhiều doanh nghiệp trên thế giới sử dụng và đánh giá cao các tính năng cũng như chi phí dịch vụ với nhiều mức khác nhau đáp ứng nhu cầu theo từng cấp độ, quy mô quản lý của doanh nghiệp.

Hai là, Công ty Paycor và phần mềm quản lý nhân lực Paycor:

Paycor là ứng dụng quản lý nhân lực được thiết kế bởi Công ty Paycor (Paycor thành lập năm 1990 tại Mỹ), cho đến nay Paycor có lượng khách hàng khoảng trên 30.000 doanh nghiệp đang sử dụng các phần mềm quản lý nhân sự trên máy tính, thiết bị di động. Với phương châm doanh nghiệp thành công là Paycor thành công, Công ty hỗ trợ các nhà lãnh đạo doanh nghiệp quản lý nhân lực thông qua nền tảng Paycor's HR platform. Ứng dụng này cho phép số hoá mọi khía cạnh của quản lý nhân sự: từ tuyển dụng, phát triển nhân lực, quản lý tiền công, giữ chân nhân viên. Ngoài ra, Paycor còn tìm hiểu nhu cầu của các doanh nghiệp và cách thức hoạt động của họ để cung cấp dịch vụ và tư vấn hỗ trợ bởi các chuyên gia công nghệ nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu của từng doanh nghiệp cá biệt. Các tính năng tiêu biểu của Paycor về quản lý nhân lực gồm:

- Quản trị tuyển dụng: Paycor HR sở hữu hệ thống theo dõi ứng viên cho phép doanh nghiệp quản lý mọi quy trình đang diễn ra trong quá trình tuyển dụng, tương tác với ứng viên nhiều hơn so với hình thức phỏng vấn truyền thống. Tính năng này còn có thể hỗ trợ giới thiệu ứng viên cho doanh nghiệp.

- Tính năng hỗ trợ nhân viên mới tiếp cận với công việc của mình và hoạt động chung của doanh nghiệp: phần mềm Paycor có sẵn tất cả các biểu mẫu cần thiết cho quá trình hỗ trợ nhân viên mới, yêu cầu nhân viên mới đọc - hiểu và xác nhận thông tin dữ liệu họ được tiếp cận. Người được tuyển dụng có thể cung cấp thông tin cá nhân trong phần mềm để giảm bớt công việc cho bộ phận nhân sự.

- Tính năng tích hợp chấm công và tính lương tự động: Paycor tích hợp sẵn công cụ chấm công giàu tính năng có tên Time Clock. Tính năng này cho phép tự động tính tiền công cho nhân sự một cách liền mạch và chính xác, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật.

- Tính năng đánh giá hiệu suất nhân sự: Phần mềm Paycor cung cấp các giải pháp để nhân viên tham gia vào các chương trình học tập, sau đó theo dõi quá trình làm việc để đưa ra các đánh giá hiệu suất trước – sau nhằm giúp bộ phận quản lý nhân lực có đầy đủ thông tin để đưa ra quyết định phân công vị trí làm việc của nhân sự.

- Tính năng tạo báo cáo tự động và phân tích dự báo: một tính năng nữa mà phần mềm Paycor cung cấp cho doanh nghiệp đó là công cụ phân tích dự báo để tạo báo cáo tự động về các chỉ số nhân sự chính trong doanh nghiệp, tính năng này giúp doanh nghiệp theo dõi các chỉ số tuyển dụng, tỷ lệ giữ chân nhân viên, chi phí nhân sự và các dữ liệu vận hành quan trọng khác.

Tóm lại, là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực từ rất sớm (năm 1990), Công ty Paycor đã xây dựng được tệp khách hàng lớn và đa dạng nhờ chất lượng dịch vụ, tính đa dạng của các ứng dụng trong phần mềm quản lý nhân sự. Khả năng tùy biến mà phần mềm cho phép

các doanh nghiệp có thể tích hợp tạo điều kiện cho mỗi doanh nghiệp điều chỉnh nhằm đáp ứng mọi yêu cầu riêng của doanh nghiệp cần để phục vụ quản lý nhân sự. Cùng với Bamboo HR và nhiều công ty cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực của Mỹ, Paycor góp phần thúc đẩy chuyển đổi số trong các doanh nghiệp tư nhân để nâng cao hiệu quả quản lý, sức cạnh tranh và thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế.

** Những kinh nghiệm rút ra từ phát triển mô hình cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực của các công ty đến từ nước Mỹ:*

Từ thực tiễn quá trình phát triển của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực của Mỹ có thể rút ra những bài học kinh nghiệm sau:

Một là, những kinh nghiệm về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao cho nền kinh tế: Để phát triển nguồn nhân lực có trình độ cao đáp ứng được nhu cầu của nền kinh tế trong quá trình chuyển đổi số đòi hỏi sự kết hợp chặt chẽ giữa chính phủ với các cơ sở giáo dục đại học, giáo dục nghề nghiệp và các viện nghiên cứu, nhất là trong lĩnh vực nghiên cứu ứng dụng triển khai. Trong mối quan hệ này, nhà nước giữ vai trò kiến tạo môi trường, hỗ trợ vốn; các cơ sở giáo dục và đào tạo thực hiện việc đào tạo lao động theo nhu cầu của thị trường về trình độ, ngành nghề đào tạo; các viện nghiên cứu đóng vai trò hỗ trợ thực hành và phát triển kỹ năng nghiên cứu thực nghiệm cho lực lượng lao động.

Hai là, kinh nghiệm về ban hành các chính sách thúc đẩy đầu tư của các doanh nghiệp và thu hút đầu tư từ doanh nghiệp nước ngoài cho nghiên cứu khoa học công nghệ: Để đẩy mạnh nghiên cứu khoa học công nghệ trong nước phát triển cần có một chính sách nhất quán, xuyên suốt để đảm bảo lợi ích cho các doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực này. Chỉ khi các tập đoàn kinh tế lớn tham gia đầu tư vào nghiên cứu khoa học mới thúc đẩy chuyển đổi số nền kinh tế và đổi mới sáng tạo.

Ba là, kinh nghiệm về ban hành các chính sách tạo điều kiện cho khu vực kinh tế tư nhân phát triển: Từ mô hình kinh tế của Mỹ cho thấy, mặc dù có sự khác biệt về mô hình kinh tế thị trường, mức độ nhà nước can thiệp vào nền kinh tế và trình độ phát triển cũng khác nhau. Tuy nhiên nền kinh tế cùng có điểm chung, đó là mô hình kinh tế thị trường dựa vào các quy luật kinh tế. Do đó, các chính sách điều tiết nền kinh tế của nhà nước luôn phải có sự cân nhắc để tăng sự tự chủ của các doanh nghiệp, nhất là những chính sách hỗ trợ riêng loại hình doanh nghiệp thuộc kinh tế nhà nước.

2.3.1.2. Kinh nghiệm của Anh

** Khái quát chính sách của Chính phủ Anh tạo điều kiện cho các mô hình cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển:*

Anh là nước có tiềm năng khoa học công nghệ thuộc nhóm đứng đầu thế giới. Ngoài nền tảng về khoa học công nghệ, Anh cũng có hạ tầng công nghệ thông tin thuộc nhóm đứng đầu thế giới, nước Anh còn có ưu thế về hoạt động nghiên cứu ứng dụng triển khai từ các viện nghiên cứu của các trường đại học. Nhờ những ưu thế này mà các dự án khởi nghiệp trong lĩnh vực khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin của Anh rất đa dạng (năm 2021 số dự án khởi nghiệp về công nghệ phần mềm đã thu hút lượng vốn tương đương 27,4 tỷ bảng Anh – Gấp đôi nước Đức và gấp 3 nước Pháp). Lĩnh vực kỹ thuật số đã đóng góp gần 151 tỷ bảng Anh cho nền kinh tế vào năm 2019 và chiếm 9% lực lượng lao động quốc gia [86]. Trong những năm qua Chính phủ Anh đã có những chính sách quan trọng tạo điều kiện cho lĩnh vực công nghệ thông tin nói chung và thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phát triển. Cụ thể:

- Xây dựng hệ thống pháp luật tạo môi trường thuận lợi cho nghiên cứu khoa học công nghệ và công nghệ thông tin phát triển, tạo tiền đề hình thành thị trường công nghệ số:

Đề thúc đẩy phát triển thị trường khoa học công nghệ nói chung và thị

trường công nghệ thông tin nói riêng phát triển, Chính phủ Anh đã ban hành nhiều chính sách quan trọng như: Ban hành Đạo luật Viễn thông (an ninh viễn thông) năm 2021 để bảo vệ các mạng và dịch vụ công cộng trước các mối đe dọa bảo mật. Ban hành Luật An toàn trực tuyến năm 2022 nhằm trang bị bộ công cụ pháp lý mạnh để bảo vệ người dùng internet, nhất là trẻ em và các nhóm cá nhân dễ bị tổn thương. Khuyến khích cá nhân, công dân Anh kích hoạt danh tính kỹ thuật số để mở rộng trường dữ liệu và bảo vệ quyền chia sẻ dữ liệu thông tin cá nhân. Đây là cơ sở để cung cấp cho người tiêu dùng và doanh nghiệp có khả năng tiếp cận và chia sẻ thông tin cho bên thứ ba đáng tin cậy, giúp cho bên thứ ba truy cập và sử dụng dữ liệu để hình thành nên môi trường dịch vụ kỹ thuật số thông minh.

- Đầu tư cho xây dựng kết cấu hạ tầng kỹ thuật số, nghiên cứu khoa học công nghệ đạt trình độ của nhóm các nước hàng đầu thế giới: Trong giai đoạn 2018-2022, Chính phủ Anh đã có nhiều chính sách đầu tư cho phát triển kết cấu hạ tầng kỹ thuật số và đạt được tiến bộ vượt bậc, với phạm vi phủ sóng băng thông rộng tăng từ 58% vào năm 2011 lên hơn 97% năm 2021. Năm 2021 hơn 67% cơ sở của Vương quốc Anh hiện có thể truy cập băng thông rộng có khả năng gigabit: một bước tiến vượt bậc so với tháng 7 năm 2019, khi phạm vi phủ sóng chỉ là 8%. Ngoài ra, 92% diện tích của Vương quốc Anh được bao phủ bởi tín hiệu 4G ở mức tốt. Ngoài đầu tư phát triển hạ tầng viễn thông, Chính phủ Anh còn đầu tư rất lớn cho nghiên cứu và phát triển (R&D) (tăng từ 15 tỷ bảng Anh năm 2010 lên 20 tỷ bảng Anh mỗi năm trong giai đoạn 2021), Chính phủ cũng thực hiện các ưu đãi thuế cho lĩnh vực nghiên cứu ứng dụng triển khai để kích thích đầu tư tư nhân [81].

- Chính sách ưu tiên cho nền kinh tế dựa trên dữ liệu, xây dựng thị trường dữ liệu làm trọng tâm cho phát triển nền kinh tế số: thống kê cho thấy nền kinh tế số của nước Anh đã tăng trưởng gấp đôi so với phần còn lại của nền kinh tế trong những năm 2010, chiếm khoảng 4% tổng sản phẩm quốc nội (GDP) vào năm 2020 (Ước tính gần 125 tỷ bảng Anh vào năm 2021) [81].

Tóm lại, với chính sách thiết thực và có tác động trực tiếp tới thị trường, Chính phủ Anh đã tạo lập một môi trường thuận lợi cho các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số và đầu tư vào lĩnh vực công nghệ thông tin.

** Mô hình cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của Công ty công nghệ phần mềm CakeHR và phần mềm quản lý nhân sự CakeHR*

CakeHR là công ty công nghệ phần mềm đến từ nước Anh được thành lập vào năm 2012. Trong quá trình phát triển, công ty CakeHR đã đạt giải thưởng phát triển nhanh chóng do Chính phủ Anh trao tặng cho các doanh nghiệp có sự tăng trưởng nhanh về quy mô, số lượng khách hàng sử dụng và giá trị vốn hóa của doanh nghiệp.

CakeHR là phần mềm quản lý nhân lực tổng thể hỗ trợ doanh nghiệp xuyên suốt các khía cạnh của quy trình nhân sự: từ tuyển dụng nhân sự mới, tự động hóa các quy trình nhân sự, thiết lập mục tiêu đến phân tích dữ liệu để làm báo cáo nhân sự. Tính năng của Cake HR bao gồm:

- Quy trình tuyển dụng liền mạch: Dựa trên nền tảng trí tuệ nhân tạo, phần mềm CakeHR cho phép doanh nghiệp thực hiện hầu hết các nghiệp vụ như: đăng tin tuyển dụng nhân sự, sàng lọc ứng viên trong quá trình tuyển dụng dựa trên các bảng hỏi trắc nghiệm, lên lịch phỏng vấn và quản lý thông tin ứng viên trên một nền tảng số thống nhất.

- Cho phép nhân viên tự theo dõi thông tin và nhập dữ liệu cá nhân của mình: CakeHR cấp quyền cho mỗi nhân viên truy cập vào hệ thống theo tài khoản cá nhân để tự điền và theo dõi các thông tin hồ sơ cá nhân, từ đó giúp giảm tải công việc nhập dữ liệu thông tin cá nhân của nhân sự cho bộ phận quản lý nhân lực của doanh nghiệp.

- Theo dõi thời gian làm việc và lịch nghỉ phép của nhân viên: CakeHR cho phép nhà quản lý nắm được toàn bộ thời gian biểu của nhân viên. Nhờ đó người quản lý luôn theo dõi một cách chính xác thời gian lao động thực tế của nhân viên trong sự tương quan so sánh với giờ làm việc chính thức của doanh

nghiệp. Bên cạnh đó, lịch và thời gian đăng ký nghỉ phép của nhân viên cũng được quản lý đầy đủ từ đó cho phép người quản lý bố trí công việc của nhân sự tránh làm gián đoạn các hoạt động của doanh nghiệp.

- Tạo bảng chấm công tự động: Nhờ công nghệ trí tuệ nhân tạo và sự kết nối với dữ liệu từ lịch làm việc và nghỉ phép của nhân sự, CakeHR có khả năng tự động tính toán và cập nhật thành bảng chấm công hoàn chỉnh cho bộ phận quản lý nhân lực.

- Thực hiện khảo sát ẩn danh: Để thu thập thông tin góp ý cho các bộ phận quản lý của doanh nghiệp một cách trung thực, CakeHR cung cấp công cụ khảo sát ẩn danh bằng cách sử dụng hệ thống biểu mẫu và câu hỏi có sẵn để nhân viên trả lời mà không cần công khai danh tính.

- Quản lý chi phí tiện lợi: CakeHR cho phép các bộ phận quản lý tài chính của doanh nghiệp cập nhật thông tin tài chính bằng cách chụp ảnh hóa đơn, biên lai bằng ứng dụng di động của CakeHR, phần mềm sẽ tự động ghi nhận chúng vào hệ thống tài khoản kế toán, nhờ vậy bộ phận quản lý tài chính của doanh nghiệp giảm được nội dung công việc.

- Đánh giá toàn diện về hiệu suất của nhân viên: Một trong những tính năng nổi bật của ứng dụng trên CakeHR là giúp phản hồi về hiệu suất của nhân viên từ cả người quản lý, đồng nghiệp và cấp dưới. Thông qua đánh giá toàn diện sẽ giúp nhà quản lý có được cái nhìn tổng thể về năng lực làm việc của nhân sự để quyết định bổ nhiệm, đào tạo nhân sự của doanh nghiệp hiệu quả.

- Thực hiện quản trị theo mục tiêu: CakeHR cho phép nhà quản lý đề ra mục tiêu, theo dõi tiến độ và đảm bảo tất cả nhân sự, bộ máy tổ chức của doanh nghiệp đều phù hợp với mục tiêu và nhiệm vụ chung của doanh nghiệp. Chức năng này cho phép kiểm soát sự kết hợp giữa các bộ phận của doanh nghiệp hoạt động theo một mục tiêu đã định của nhà quản lý.

Tóm lại, với các tính năng đa dạng, có tính bảo mật dữ liệu nhân sự cao, phần mềm quản lý nhân sự CakeHR đáp ứng đầy đủ những tác vụ quản lý chung của mọi loại hình doanh nghiệp. Kết hợp với việc cung cấp đa dạng

về mức chi phí để các doanh nghiệp chủ động lựa chọn phù hợp với nhu cầu, CakeHR là một trong những ứng dụng quản lý nhân sự được nhiều doanh nghiệp lớn trên thế giới lựa chọn.

** Những kinh nghiệm rút ra từ mô hình dịch vụ của nước Anh*

Thứ nhất, Cần xây dựng các quy định chi tiết, cụ thể về lĩnh vực công nghệ thông tin, an ninh mạng, trao đổi dữ liệu trên không gian mạng để hình thành môi trường pháp lý minh bạch cho các chủ thể cung cấp dịch vụ chuyển giao các nghiên cứu về số hoá hoạt động quản lý nhân lực. Bên cạnh đó, chính phủ cần ban hành các chính sách thiết thực để giúp cho doanh nghiệp khởi nghiệp và phát triển trong lĩnh vực nghiên cứu về công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo. Tạo cơ sở cho dịch vụ số hoá quản lý nhân lực phát triển.

Thứ hai, đầu tư thích đáng cho hạ tầng công nghệ thông tin, viễn thông tạo điều kiện cho việc hình thành các ngành cung cấp dịch vụ trên không gian mạng.

Thứ ba, xây dựng chiến lược toàn diện về chuyển đổi số nền kinh tế, từ đó tạo động lực thúc đẩy các doanh nghiệp chuyển đổi mô hình quản lý nhân lực. Đây là điều kiện phát triển dịch vụ số hoá quản lý nhân lực.

Thứ tư, phát triển giáo dục đào tạo, thực hiện đa dạng các hình thức liên kết quốc tế giúp các doanh nghiệp mở rộng thị trường tiếp cận với các thị trường có nhu cầu lớn trên thế giới.

2.3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra về phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

Qua nghiên cứu các chính sách của chính phủ và mô hình cung cấp dịch vụ số hoá hoạt động quản lý nhân lực của Anh và Mỹ, nghiên cứu sinh rút ra những kinh nghiệm cho phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân như sau:

Một là, hoàn thiện thể chế, chính sách kinh tế liên quan đến dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Chính phủ cần ban hành các văn bản quy phạm pháp luật liên quan tới lĩnh vực bảo vệ an toàn dữ liệu cá nhân trên không gian mạng, các quy định về việc khai thác, trao đổi

thông tin trên không gian mạng để từ đó tạo môi trường cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Bên cạnh đó cần có hình phạt nặng để ngăn chặn các hành vi vi phạm bản quyền công nghệ, tấn công mạng, phá hoại dữ liệu, sao chép dữ liệu nhằm đảm bảo một môi trường cạnh tranh bình đẳng, minh bạch cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển.

Hai là, phát triển nguồn nhân lực số: chú trọng đào tạo, bồi dưỡng để phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin tạo tiền đề cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phát triển ổn định, bền vững. Ngoài ra cần xây dựng chính sách riêng biệt để thu hút nhân lực cho ngành công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo từ các nước có nền khoa học công nghệ phát triển nhằm bổ sung cho sự thiếu hụt nguồn nhân lực trình độ cao ở Việt Nam.

Ba là, đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin: tạo thuận lợi cho phát triển các ngành cung cấp dịch vụ số hóa.

Bốn là, đẩy nhanh quá trình hoàn thiện chính phủ điện tử: hoàn thiện mô hình chính phủ điện tử sẽ thực hiện triệt để cải cách thủ tục hành chính, xây dựng một nhà nước hiện đại, minh bạch và hiệu quả, từ đó kiến tạo cho doanh nghiệp phát triển.

Năm là, đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số: thông qua dịch vụ số hoá quản lý nhân lực để đẩy nhanh quá trình thực hiện chuyển đổi số trong toàn bộ các doanh nghiệp của nền kinh tế.

Tóm lại, để phát triển dịch vụ số hoá quản lý nhân lực có rất nhiều hoạt động, lĩnh vực phải triển khai thực hiện từ xây dựng thể chế tới phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin, hoàn thiện mô hình chính phủ điện tử... một trong số đó là phát triển mạnh các mô hình doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực. Đây là vấn đề có tính chất then chốt giúp cho các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số, phát triển nền kinh tế số tại Việt Nam.

Chương 3
THỰC TRẠNG DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ
NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM
GIAI ĐOẠN 2018 - 2022

3.1. NHỮNG THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

3.1.1. Những thuận lợi đối với dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Từ thực tiễn tình hình phát triển kinh tế - xã hội, tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam, trước những tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0, nghiên cứu sinh nêu ra những thuận lợi cho phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam như sau:

3.1.1.1. Những thuận lợi từ trong nước

Một là, Việt Nam là nước có tốc độ tăng trưởng kinh tế thuộc nhóm các nước có tốc độ tăng trưởng cao nhất thế giới, nền kinh tế có độ mở lớn và tốc độ hội nhập kinh tế quốc tế nhanh từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh. Đây là tiền đề thuận lợi cho doanh nghiệp thực hiện số hoá quản lý nhân lực.

Việt Nam là quốc gia có lực lượng lao động trẻ, dồi dào, lực lượng lao động trong ngành công nghệ thông tin đào tạo với quy mô lớn đáp ứng được nhu cầu thực tế (năm 2000 chiếm 0,5% lực lượng lao động, đến năm 2020 chiếm 1,88% tổng số lao động của toàn bộ nền kinh tế), năng suất lao động ngành công nghệ thông tin cao gấp 7,6 lần so với năng suất lao động bình quân cả nước. Đây là thuận lợi về nhân lực cho việc thực hiện số hoá quản lý nhân lực.

Hai là, ngành công nghệ thông tin của Việt Nam có tốc độ tăng trưởng nhanh hơn so với tốc độ tăng trưởng trung bình của nền kinh tế (giai đoạn

2016-2021 là 14,7%/ năm, so với bình quân của toàn bộ nền kinh tế là 5,99%; công nghiệp phần mềm duy trì tốc độ tăng trưởng 15%/năm). Đây là môi trường thuận lợi cho dịch vụ số hoá quản lý nhân lực phát triển và tạo lập một thị trường với nhiều chủ thể cung cấp dịch vụ đa dạng, có tính cạnh tranh cao.

Việt Nam có tốc độ chuyển đổi số diễn ra khá nhanh và trong mọi lĩnh vực của nền kinh tế. Theo khảo sát của phòng thương mại và công thương Việt Nam (VCCI) có tới 56% giám đốc điều hành của các doanh nghiệp được hỏi cho biết chuyển đổi số giúp tăng doanh thu doanh nghiệp, chuyển đổi số thành công sẽ giúp doanh nghiệp tăng khoảng 23% lợi nhuận so với mô hình kinh doanh truyền thống. Việc nhận thức được vai trò của chuyển đổi số đối với sự phát triển của doanh nghiệp là động lực quan trọng thúc đẩy các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số và tạo ra nhu cầu cho thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực.

Ba là, hạ tầng công nghệ thông tin, truyền thông được đầu tư toàn diện đạt trình độ ngang với các nước trong khu vực và thế giới: Thống kê cho thấy có 70,3% dân số tiếp cận với internet, mạng 4G đã được phủ sóng trên 90% diện tích cả nước, có 70% người trưởng thành sử dụng các thiết bị di động thông minh cho các hoạt động cá nhân. Việc ưu tiên đầu tư cho kết cấu hạ tầng thông tin là nền tảng quan trọng giúp doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mở rộng thị trường đáp ứng nhu cầu về loại hình dịch vụ này.

Bốn là, với quan điểm coi kinh tế tư nhân là “động lực quan trọng” của nền kinh tế và đặt mục tiêu phát triển 2 triệu doanh nghiệp tư nhân vào năm 2030, Đảng ta đã vạch ra định hướng phát triển kinh tế tư nhân trong những năm tới. Bên cạnh đó, Việt Nam còn không ngừng hoàn thiện thể chế, chính sách kinh tế để xây dựng một môi trường thông thoáng tạo điều kiện tối đa cho doanh nghiệp thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh. Đây là tiền đề quan trọng tạo lập môi trường cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này phát triển.

Năm là, nhu cầu xây dựng đội ngũ nhân lực trình độ cao của các doanh nghiệp nhằm mục đích nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập quốc tế. Do vậy hầu hết giới lãnh đạo doanh nghiệp đều nhận thức được rằng: sự ổn định của nhân sự là yếu tố then chốt quyết định sự phát triển của doanh nghiệp, là điều kiện để đưa ra các chiến lược kinh doanh và tiếp cận thị trường nước ngoài.

Yêu cầu phát triển nguồn nhân lực có trình độ tương đương các nước trong khu vực và trên thế giới để nâng cao khả năng cạnh tranh của nền kinh tế đòi hỏi cần có một phần mềm cho phép đánh giá chính xác các mặt của nhân lực, thông qua đó xây dựng nguồn thông tin của nguồn nhân lực, góp phần thúc đẩy hoàn thiện thị trường sức lao động. Đây là điều kiện để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển.

Sáu là, quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu, rộng của Việt Nam tạo ra thời cơ để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này của Việt Nam tiếp cận với công nghệ tiên tiến trên thế giới, hợp tác với các đối tác trong cung ứng các dịch vụ công nghệ, thu hút vốn đầu tư và mở rộng thị trường sang các nước trong khu vực và trên thế giới.

Nhu cầu tìm kiếm công việc có thu nhập tốt hơn để có thể thoả mãn nhu cầu cá nhân buộc người lao động thay đổi nhận thức về môi trường lao động. Vì vậy cần một cơ sở thông tin chính xác để người sử dụng lao động có những đánh giá về năng lực của họ một cách chính xác.

3.1.1.2. Những thuận lợi từ môi trường quốc tế

Một là, Cách mạng công nghiệp 4.0 trong đó có công nghệ thông tin đã tạo điều kiện để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nghiên cứu, cho ra đời các phần mềm ứng dụng hiện đại đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân và toàn bộ nền kinh tế. Sự phát triển của khoa học công nghệ, nhất là trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây đã tạo ra sự nhảy vọt về chất của lực lượng sản xuất, cho phép

các doanh nghiệp triển khai các dự án thay thế lao động thuần túy, lập đi lập lại của con người bằng các công nghệ hiện đại, tự động hoá. Đây cũng là động lực thúc đẩy các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số mô hình quản trị để nâng cao hiệu quả sản xuất, tối ưu hoá lợi nhuận và nâng cao năng lực cạnh tranh. Các doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế chung này và chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực là sự khởi đầu cho mọi quá trình chuyển đổi số trong doanh nghiệp.

Hai là, xu hướng chuyển đổi mô hình tăng trưởng từ nền kinh tế công nghiệp sang nền kinh tế tri thức dựa vào khoa học công nghệ mà các nước đang thực hiện đã mở ra cơ hội tiếp cận thị trường mới cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển.

Ba là, hội nhập quốc tế đã tạo điều kiện để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ của nước ta có cơ hội kêu gọi vốn từ các tổ chức tài chính, các công ty công nghệ lớn trên thế giới, thực hiện hợp tác phát triển để mở rộng hoạt động nghiên cứu ứng dụng triển khai từ đó nâng cao tiềm lực khoa học công nghệ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường quốc tế.

Bốn là, hội nhập quốc tế còn tạo tiền đề để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong nước có điều kiện thu hút lực lượng lao động có trình độ cao, các chuyên gia công nghệ, các nhà khoa học từ các nước phát triển để bổ sung cho lực lượng nghiên cứu còn thiếu của doanh nghiệp.

Năm là, các doanh nghiệp nước ngoài đầu tư tại Việt Nam ngày càng nhiều nên nhu cầu tìm kiếm nguồn nhân lực có chất lượng tại Việt Nam luôn là tiền đề để các doanh nghiệp nước ngoài ưu tiên. Các nhà đầu tư nước ngoài khi đến Việt Nam cũng cần có thông tin về nguồn nhân lực để tuyển dụng. Với sự kiểm soát toàn diện của dịch vụ này sẽ cung cấp cho các doanh nghiệp nước ngoài thông tin về nhân lực để đảm bảo khi đầu tư vào Việt Nam sẽ thu được hiệu quả cao, từ đó thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

3.1.2. Những khó khăn đối với dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

3.1.2.1. Những khó khăn từ trong nước

Thứ nhất, cho đến nay, các doanh nghiệp nhất là doanh nghiệp tư nhân thuộc nhóm các doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa đánh giá đúng vai trò chuyển đổi số trong cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 còn chiếm tỷ lệ khá lớn. Do vậy việc chuẩn bị các yếu tố về vốn, con người, xây dựng kế hoạch để chuyển đổi số quản lý nhân lực chưa đúng mức.

Thứ hai, Việt Nam có số lượng doanh nghiệp vừa và nhỏ rất lớn (khoảng 97% tổng số doanh nghiệp), tuy nhiên trình độ khoa học công nghệ và năng lực đổi mới của các doanh nghiệp thuộc nhóm vừa và nhỏ còn thấp. Đây là rào cản lớn đối với quá trình chuyển đổi số quản lý nhân lực của doanh nghiệp.

Thứ ba, xét về cơ cấu về ngành nghề đào tạo của lực lượng lao động nói chung và cơ cấu lao động trong ngành công nghệ thông tin ở nước ta còn nhiều bất hợp lý. Lao động có kỹ năng công nghệ thông tin để đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong các doanh nghiệp còn chiếm tỷ lệ thấp (chưa tới 17%) [58].

Thứ tư, nguồn vốn từ ngân sách nhà nước và từ các doanh nghiệp chỉ cho hoạt động nghiên cứu khoa học còn hạn chế, doanh nghiệp còn gặp khá nhiều khó khăn trong hoạt động tiếp cận vốn đầu tư. Thực tế, tỷ lệ chi cho khoa học công nghệ cả khu vực nhà nước và tư nhân chỉ khoảng 0,44% GDP (đứng sau Singapore 2,22%, Malaysia 1,44% và Thái Lan 0,78%) [63].

Thứ năm, Việt Nam có hệ thống đường truyền dữ liệu, đặc biệt là hệ thống lưu trữ thông tin chưa đồng bộ. Quá trình chuyển đổi số của các doanh nghiệp đã cho thấy nền tảng công nghệ thông tin của nước ta chưa đủ mạnh để thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế một cách toàn diện. Đây là khó khăn rất lớn để thị trường dịch vụ này phát triển [11].

Thứ sáu, phần lớn doanh nghiệp, nhất là khối doanh nghiệp tư nhân có

quy mô vừa và nhỏ ở Việt Nam còn thiếu hiểu biết về chuyển đổi số, chưa xây dựng được văn hóa dữ liệu trong doanh nghiệp để định hướng hành động cho lực lượng nhân sự khi tiến hành số hoá năng lực quản lý nhân lực.

Thứ bảy, lực lượng lao động Việt Nam có thói quen thay đổi công việc rất nhiều (có những lao động trong 2 năm có thể chuyển việc tới 2-3 công ty). Khả năng đương đầu với áp lực công việc của lực lượng lao động rất thấp, khi gặp khó khăn sẽ lựa chọn bỏ việc và đây là thách thức đối với doanh nghiệp sử dụng lao động [53].

Do doanh nghiệp Việt Nam có nhu cầu rất lớn về nhân lực và rất dễ dãi trong khâu tuyển dụng nhằm bù đắp sự thiếu hụt nhân lực cũng là một rào cản cho sự chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực. Việc dễ chấp nhận một nhân lực trong 2 năm chuyển việc đến 2-3 công ty và không kiểm chứng được năng lực sẽ dẫn tới hậu quả doanh nghiệp sẽ luôn trong tình trạng không ổn định nhân lực và thiếu hụt đội ngũ nhân lực có chất lượng cao.

Lực lượng lao động Việt Nam khi xuất khẩu lao động đa phần làm những công việc có trình độ chuyên môn thấp, hoặc bị chèn ép trong công việc, tiền công chưa xứng đáng với năng lực lao động. Một phần nguyên nhân xuất phát từ ý thức kỷ luật của người lao động chưa được cải thiện.

Đồng thời, Chính phủ và các cơ quan chức năng, đứng đầu là Bộ Giáo dục và Đào tạo chưa có giải pháp giải quyết triệt để vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo chủ trương của Đảng đã đề ra. Còn tồn tại tư tưởng sợ sai, sợ trách nhiệm, không dám làm, chờ quy định, chờ cơ chế còn tồn tại trong hành động và suy nghĩ của một số cán bộ nhà nước. Điều này trở thành rào cản thúc đẩy chuyển đổi số và sử dụng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam.

3.1.2.2. Những khó khăn từ bên ngoài

Thứ nhất, cạnh tranh quốc tế trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá ngày càng gay gắt làm cho doanh nghiệp của Việt Nam có nguy cơ đánh mất

thị phần trong nước và rơi vào tình trạng phá sản hoặc buộc phải bán lại doanh nghiệp cho các tập đoàn công nghệ nước ngoài.

Thứ hai, hệ thống luật pháp quốc tế đa dạng và có sự khác biệt giữa các khu vực, giữa các quốc gia và các tổ chức kinh tế quốc tế mà Việt Nam là nước thành viên. Việc thiếu hiểu biết về luật pháp quốc tế và am hiểu thông lệ quốc tế trở thành điểm nghẽn lớn đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong việc cạnh tranh, mở rộng thị trường và hợp tác quốc tế.

Thứ ba, sự cạnh tranh giữa các cường quốc trên thế giới về công nghệ dẫn tới việc trừng phạt một số lĩnh vực công nghệ nhạy cảm đối với một số doanh nghiệp hoặc quốc gia nhất định (Ví dụ: việc chính phủ Hoa Kỳ trừng phạt hãng Huawei của Trung Quốc). Điều này đã tạo ra những rào cản trong việc chuyển giao khoa học công nghệ, nhất là những công nghệ quan trọng trong ngành công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo, điện toán đám mây. Đây là khó khăn đối với các nước đi sau trong việc tiếp cận khoa học công nghệ để thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế.

3.2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

3.2.1. Thực trạng thể chế, chính sách kinh tế liên quan đến dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Việt Nam đang vận hành mô hình kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước và đặt dưới sự lãnh đạo của Đảng cộng sản Việt Nam. Vì vậy trong nội dung này, nghiên cứu sinh sẽ đánh giá từ đường lối, quan điểm của Đảng tới chiến lược phát triển kinh tế của Nhà nước. Cụ thể:

3.2.1.1. Quan điểm của Đảng và chính sách của nhà nước về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

**** Quan điểm của Đảng***

Để xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật cho chủ nghĩa xã hội, ngay từ Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ III (năm 1960), đã “coi công nghiệp hóa là nhiệm

vụ trung tâm trong cả thời kỳ quá độ lên chủ nghĩa xã hội”. Cùng với quá trình đổi mới từ sau Đại hội VI của Đảng (1986). Quan điểm của Đảng về công nghiệp hoá cũng có những thay đổi nhằm đáp ứng yêu cầu lãnh đạo đất nước trong điều kiện cách mạng khoa học công nghệ đang diễn ra trên thế giới. Trước những biến đổi to lớn mà Cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại, Đảng ta đã sớm nhận thức được sự cần thiết phải thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế. Các quan điểm của Đảng về chuyển đổi số nền kinh tế gồm:

- Nghị quyết số 52-NQ/TW, ngày 27/9/2019 “*Nghị quyết về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư*” [23]. Đây là Nghị quyết làm rõ các quan điểm của Đảng về việc “chủ động tham gia vào cách mạng công nghiệp lần thứ tư”, đồng thời Nghị quyết cũng đưa ra những mục tiêu cụ thể mà nước ta cần thực hiện và đạt được đến năm 2025. Có thể nói những chủ trương, chính sách được đưa ra trong Nghị quyết này tạo lập môi trường pháp lý quan trọng thúc đẩy phát triển doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Nghị quyết nêu rõ:

Hoàn thiện pháp luật, trước hết là pháp luật về doanh nghiệp, khởi nghiệp sáng tạo, sở hữu trí tuệ, thương mại, đầu tư, kinh doanh để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi số quốc gia và phát triển các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh tế mới dựa trên nền tảng công nghệ số ...[23];

Hoàn thiện pháp luật về sở hữu trí tuệ, bảo hộ và khai thác hiệu quả, hợp lý các tài sản trí tuệ do Việt Nam tạo ra; khuyến khích thương mại hoá và chuyển giao quyền sở hữu trí tuệ, đặc biệt là đối với các sáng chế tại Việt Nam trên cơ sở tuân thủ pháp luật trong nước và bảo đảm lợi ích an ninh quốc gia...[23];

Để thúc đẩy phát triển các mô hình doanh nghiệp dựa trên công nghệ số, Nghị quyết chỉ rõ:

Bổ sung một số ngành nghề kinh doanh mới được ưu đãi đầu tư để thúc đẩy tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Có cơ chế cho doanh nghiệp nhà nước thực hiện đầu tư nghiên cứu phát triển công nghệ, đầu tư mạo hiểm, đầu tư vào khởi nghiệp đổi mới sáng tạo... [23].

- Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII đã tổng kết lý luận và thực tiễn 35 năm thực hiện đổi mới, đánh giá những tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 và toàn cầu hóa đến phát triển nền kinh tế số của Việt Nam, Văn kiện nêu rõ: về cơ chế chính sách cần

Xây dựng khung khổ pháp luật, môi trường thuận lợi thúc đẩy phát triển, khởi nghiệp, đổi mới sáng tạo, chuyển đổi số, phát triển kinh tế số; hỗ trợ, khuyến khích sự ra đời, hoạt động của những lĩnh vực mới, mô hình kinh doanh mới [24];

Về mục tiêu phát triển, Văn kiện cũng chỉ ra:

Phát triển nhanh và bền vững dựa chủ yếu vào khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Phải đổi mới tư duy và hành động, chủ động nắm bắt kịp thời, tận dụng hiệu quả các cơ hội của cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 gắn với quá trình hội nhập quốc tế... [24];

Quan điểm về CNH, HĐH: “Xây dựng nền công nghiệp quốc gia vững mạnh. Cơ cấu lại công nghiệp, nâng cao trình độ công nghệ, đẩy mạnh chuyển đổi sang công nghệ số, tập trung phát triển những ngành công nghiệp nền tảng...” [24]. Để tạo điều kiện chuyển đổi số nền kinh tế, Văn kiện nêu rõ:

Xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin; hình thành hệ thống trung tâm dữ liệu quốc gia, các trung tâm dữ liệu vùng và địa phương kết nối đồng bộ, thống nhất. Phát triển hạ tầng số đạt trình độ tiên tiến của khu vực ASEAN; internet băng thông rộng phủ 100% các xã. Xây dựng và phát triển đồng bộ hạ tầng dữ liệu quốc gia, đảm bảo

hạ tầng kỹ thuật an toàn, an ninh thông tin [24].

- Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030:

Phát triển mạnh mẽ khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số để tạo bứt phá về năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh. Có thể chế, cơ chế, chính sách đặc thù, vượt trội, thúc đẩy đổi mới sáng tạo, ứng dụng, chuyển giao công nghệ; ...” [25]; “lấy doanh nghiệp làm trung tâm nghiên cứu phát triển, ứng dụng và chuyển giao công nghệ, ứng dụng công nghệ số. Phát triển hệ thống đổi mới sáng tạo quốc gia, hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo [25].

Như vậy, có thể nói quan điểm của Đảng về CNH, HĐH gắn với chuyển đổi số nền kinh tế mà trong đó việc phát triển lĩnh vực công nghệ số để cung cấp các ứng dụng nhằm thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế được thể hiện rất rõ ràng. Đảng cũng đưa ra những quan điểm cụ thể về xây dựng thể chế, chính sách nhằm khuyến khích các doanh nghiệp khởi nghiệp dựa trên nền tảng đổi mới. Đây là những định hướng có ý nghĩa quan trọng cho phát triển các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển.

*** Chính sách của Nhà nước**

Để cụ thể hoá các quan điểm của Đảng, Thủ tướng chính phủ đã ban hành Chỉ thị số 01/CT-TTg, ngày 14/01/2020: “*Chỉ thị về thúc đẩy phát triển doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam*”. Chỉ thị nêu rõ:

... phát triển các doanh nghiệp ứng dụng, chuyển giao, nghiên cứu và phát triển, sản xuất các sản phẩm, nền tảng, giải pháp dựa trên công nghệ số - các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam - để thúc đẩy đổi mới sáng tạo đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc hiện thực hóa các cơ hội, tiềm năng mà chuyển đổi số mang lại khi đưa được công nghệ số vào mọi lĩnh vực đời sống xã hội... [17].

Như vậy, để đưa các quan điểm, đường lối của Đảng về chuyển đổi số

nền kinh tế, Chỉ thị số 01/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ đã chỉ rõ việc cần thiết phải đẩy mạnh phát triển các doanh nghiệp phát triển các nền tảng công nghệ tạo điều kiện thực hiện chuyển đổi số cho mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Chỉ thị nêu rõ loại hình doanh nghiệp cần phát triển đó là: “(iii) Các doanh nghiệp khởi nghiệp ứng dụng công nghệ số để tạo ra các sản phẩm, dịch vụ mới trong các ngành, lĩnh vực kinh tế - xã hội” [17]. Chỉ thị cũng đưa ra giải pháp như: “Xây dựng khung chính sách thử nghiệm có kiểm soát đối với các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới ứng dụng công nghệ số tại Việt Nam, trình cấp có thẩm quyền ban hành trong giai đoạn 2020 – 2021” [17].

Tiếp theo ngày 03/6/2020 Thủ tướng chính phủ đã ban hành Quyết định 749-QĐ/TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”. Quyết định nêu rõ:

Doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam là lực lượng chủ lực phát triển các hạ tầng, nền tảng, dịch vụ, tư vấn, cung cấp giải pháp chuyển đổi số; đi từ ứng dụng, đến sản phẩm, dịch vụ, đến làm chủ một số công nghệ lõi, từ đó, vươn ra thị trường toàn cầu [18].

Định hướng của Chương trình chuyển đổi số quốc gia đã làm rõ mục tiêu là phát triển các “doanh nghiệp công nghệ số của Việt Nam” để đảm bảo làm chủ về công nghệ, hạ tầng kỹ thuật và sản xuất ra các sản phẩm, dịch vụ công nghệ số nhằm đáp ứng nhu cầu của chuyển đổi số quốc gia và vươn ra thị trường toàn cầu.

Cùng với Chỉ thị số 01/CT-TTg, ngày 14/01/2020, “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” đã cụ thể hoá mục tiêu phát triển “doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam”, trong đó xác định các nội dung như phát triển hạ tầng công nghệ, nền tảng, dịch vụ cung cấp giải pháp chuyển đổi số; đi từ ứng dụng tới sản phẩm, dịch vụ...đây là những định hướng có ý nghĩa quan trọng về mặt pháp lý để tạo môi trường

cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công nghệ số nói chung và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phát triển.

Trên cơ sở Chỉ thị 01 của Thủ tướng chính phủ, ngày 11/5/2022 Thủ tướng chính phủ tiếp tục ban hành Quyết định số 569/QĐ-TTg quyết định ban hành Chiến lược phát triển khoa học, công nghệ và Đổi mới sáng tạo đến năm 2030. Trong đó chính sách cho phát triển khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo được thể hiện rõ trong mục tiêu :

Đến năm 2025, đầu tư cho khoa học và công nghệ đạt 1,2% - 1,5% GDP, trong đó tổng chi quốc gia cho nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ đạt 0,8% - 1% GDP và đóng góp của xã hội cho nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ chiếm 60% - 65%. Đến năm 2030, đầu tư cho khoa học và công nghệ đạt 1,5% - 2% GDP, trong đó tổng chi quốc gia cho nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ đạt 1% - 1,2% GDP và đóng góp của xã hội cho nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ chiếm 65% - 70% [21].

Có thể nói, với mục tiêu đầu tư cho khoa học công nghệ và đổi mới sáng tạo đạt mức 1,2%-1,5% GDP là một mức đầu tư có sự gia tăng đáng kể, tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp nghiên cứu khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo có được những nguồn lực để đáp ứng việc nghiên cứu và chuyển giao công nghệ.

Để thúc đẩy các doanh nghiệp công nghệ số phát triển, Nhà nước chủ trương xây dựng và sửa đổi hệ thống thể chế để tạo lập môi trường pháp lý thuận lợi cho các doanh nghiệp công nghệ số phát triển, cụ thể:

Rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về doanh nghiệp, khởi nghiệp sáng tạo, sở hữu trí tuệ, thương mại, đầu tư, kinh doanh để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình chuyển đổi số quốc gia và phát triển các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới dựa trên công nghệ số, Internet và không gian mạng [21].

Quyết định cũng chỉ rõ nhiệm vụ và giải pháp để phát triển nền kinh tế số:

Thúc đẩy phát triển kinh tế số với trọng tâm là phát triển doanh nghiệp công nghệ số,... phát triển nội dung số, công nghiệp sáng tạo, kinh tế nền tảng, kinh tế chia sẻ, ... Thúc đẩy chuyển đổi số trong các doanh nghiệp để nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và cả nền kinh tế [21].

Ngày 10/5/2022, Bộ trưởng Bộ KH&ĐT ban hành Thông tư 06/2022/TT-Bộ Kế hoạch đầu tư hướng dẫn Nghị định 80/2021/NĐ-CP hướng dẫn Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa trong đó bổ sung quy định về hỗ trợ chuyển đổi số trong doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tại điểm 1, Điều 7, Chương II của Thông tư nêu rõ: “Doanh nghiệp nhỏ và vừa được hỗ trợ chi phí để thuê, mua các giải pháp chuyển đổi số đã được công bố trên cổng thông tin hoặc trang thông tin của Bộ Thông tin và Truyền thông hoặc trang thông tin của bên cung cấp” [9].

Để tạo điều kiện cho phát triển nền kinh tế số trong điều kiện mới sau phục hồi của đại dịch Covid 19. Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 06/NQ-CP, ngày 10/01/2023 về phát triển thị trường lao động linh hoạt, hiện đại, hiệu quả, bền vững và hội nhập nhằm phục hồi kinh tế - xã hội. Nghị quyết nêu rõ:

Xây dựng cơ sở dữ liệu về người lao động, hệ thống quản trị thị trường lao động hiện đại, minh bạch có kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu khác để quản trị được tình trạng lao động, việc làm của người lao động từ khi bắt đầu tham gia thị trường lao động, làm cơ sở xây dựng và tổ chức triển khai các chính sách về lao động, việc làm, an sinh xã hội [19].

Để bảo vệ dữ liệu cá nhân trong điều kiện chuyển đổi số nền kinh tế, xây dựng mô hình chính phủ điện tử, Ngày 17/4/2023 Chính phủ đã ban hành Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, “Nghị định Bảo vệ dữ liệu cá nhân”. Trong đó tại Chương 2: Hoạt động bảo vệ dữ liệu cá nhân; Mục 1: có quy định rõ quyền

và nghĩa vụ của chủ thể dữ liệu; Mục 2: có quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân. Đây là những căn cứ pháp lý có ý nghĩa đặc biệt quan trọng giúp các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực khai thác, xử lý và sử dụng dữ liệu cá nhân đúng theo quy định của pháp luật và làm rõ quyền và trách nhiệm của các bên trong việc sử dụng dữ liệu cá nhân có liên quan tới người lao động.

Như vậy, dựa vào chủ trương, đường lối của Đảng, Chính phủ đã xây dựng chiến lược, chính sách để hướng tới ưu tiên cho phát triển các mô hình doanh nghiệp cung cấp sản phẩm, dịch vụ nội dung số để tạo nền tảng thúc đẩy toàn bộ nền kinh tế chuyển sang kinh tế số và các doanh nghiệp thực hiện quá trình chuyển đổi số. Đây là những nội dung chỉ đạo có vai trò quan trọng trong việc tạo lập môi trường pháp lý, hình thành thể chế cho các doanh nghiệp kinh doanh công nghệ số và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phát triển trong những năm tới nhằm đáp ứng quá trình chuyển đổi số của nền kinh tế và thích ứng với điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra hiện nay. Tuy nhiên, tất cả các văn bản nêu trên chưa có nội dung nào cụ thể hoá thành chính sách ưu tiên trực tiếp tới dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp. Để lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp phát triển cần thiết có những quy định cụ thể bằng các nghị định hoặc thông tư của các cơ quan nhà nước nhằm tạo lập môi trường pháp lý cho lĩnh vực này phát triển.

3.2.1.2. Hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước để thúc đẩy dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Để thực hiện Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, Bộ Thông tin và Truyền thông và cụ thể là Cục Chuyển đổi số quốc gia là đơn vị trực tiếp chịu trách nhiệm trong việc quản lý nhà nước về lĩnh vực chuyển đổi số. Việc kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước các cấp được thực hiện theo Quyết định số 1690/QĐ-TTg phê duyệt Đề án “Kiện toàn tổ chức bộ máy, nâng cao

năng lực quản lý nhà nước và thực thi pháp luật về chuyển đổi số từ Trung ương đến địa phương đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” [20]. Trong đó nhiệm vụ chính của Đề án là rà soát, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và xây dựng lại cơ cấu tổ chức của các cơ quan quản lý nhà nước và thực thi pháp luật về chuyển đổi số từ cấp Trung ương tới địa phương theo qui định tại Luật công nghệ thông tin; Luật An toàn thông tin mạng; Luật An ninh mạng và Luật giao dịch điện tử. Việc kiện toàn bộ máy quản lý được thực hiện theo hướng tập trung thống nhất về chức năng quản lý nhà nước và phân cấp, phân quyền cụ thể giữa các cơ quan Trung ương với các địa phương

Có thể nói việc xây dựng và kiện toàn bộ máy quản lý nhà nước trong lĩnh vực chuyển đổi số đã được quan tâm và triển khai đồng bộ từ Trung ương tới địa phương và tạo ra một bộ máy quản lý cho phép thực hiện các nhiệm vụ trọng tâm của quá trình chuyển đổi số quốc gia. Đây cũng là nền tảng căn bản để thúc đẩy dịch vụ số hoá quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam.

3.2.2. Thực trạng chủ thể và lợi ích của các chủ thể tham gia dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Sau hơn 35 năm đổi mới, nền kinh tế của nước ta đạt nhiều kết quả quan trọng về tăng trưởng kinh tế và hội nhập với nền kinh tế khu vực, thế giới. Do vậy, cũng giống như ở Anh và Mỹ, lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hóa quản lý nhân lực tại Việt Nam cũng có đầy đủ các chủ thể tham gia. Có thể đánh giá về các chủ thể cụ thể như sau:

3.2.2.1. Chủ thể và lợi ích của chủ thể cung ứng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đã buộc các doanh nghiệp Việt Nam nói chung trong đó có các doanh nghiệp tư nhân phải cạnh tranh gay gắt để tồn tại và phát triển. Để nâng cao năng lực cạnh tranh, các doanh nghiệp một mặt đẩy mạnh ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ vào sản xuất, mặt khác đẩy mạnh cải cách mô hình tổ chức quản lý theo hướng sử dụng các ứng

dụng công nghệ thông tin để nâng cao năng lực quản lý nhân lực. Đây cũng là môi trường thuận lợi cho các chủ thể cung cấp dịch vụ này thực hiện mở rộng doanh để tìm kiếm lợi nhuận. Cho đến nay ở Việt Nam chủ thể cung cấp dịch vụ có thể chia ra theo hai nhóm dựa trên nguồn gốc xuất xứ là doanh nghiệp nước ngoài và doanh nghiệp trong nước cụ thể như sau:

Thứ nhất, chủ thể cung ứng dịch vụ:

Một là, chủ thể cung cấp dịch vụ là các công ty nước ngoài (doanh nghiệp có đăng ký kinh doanh hoặc không đăng ký kinh doanh mà chỉ có các đại lý uỷ quyền tại Việt Nam):

Về chủ thể cung cấp dịch vụ: Ở các nước công nghiệp phát triển như Mỹ, Anh, Nhật Bản ... dịch vụ cung cấp phần mềm quản lý nhân sự cho các doanh nghiệp sử dụng trên máy tính cá nhân đã ra đời từ những năm 1980 và nền tảng web đã ra đời từ những năm 1990 ở Mỹ. Một số doanh nghiệp có uy tín về cung cấp dịch vụ nổi tiếng trên thế giới như: BambooHR, Paycor, Gusto HR, Zenefits của Mỹ; Cake HR, Cloud HR (OpenHR) của Anh ... đã cung cấp đã cung cấp các phần mềm giúp các doanh nghiệp số hóa quản lý nhân lực dưới nhiều hình thức như thuê bao sử dụng theo tháng, theo quý hoặc theo năm với mức phí sử dụng thích hợp với các quy mô của từng doanh nghiệp ...

Ưu điểm: Cho đến nay, các phần mềm dịch vụ quản lý nhân lực nêu trên đều đã có mặt ở Việt Nam và được một số doanh nghiệp lớn sử dụng để quản lý nhân lực, nhìn chung về ưu điểm các ứng dụng này dễ sử dụng và có tính năng khá tốt, đã được kiểm chứng về chất lượng thông qua quá trình sử dụng của nhiều doanh nghiệp trên thế giới.

Hạn chế: Bên cạnh ưu điểm, hạn chế là chi phí khai thác sử dụng khá cao so với mặt bằng chung của các phần mềm do doanh nghiệp Việt Nam cung cấp. Ví dụ: Nếu so sánh gói tiêu chuẩn thì các phần mềm như Tanca, Base của Việt Nam có chi phí trung bình 20.000VNĐ/ 1 công nhân hay tương đương 1.200.000/60 công nhân thì phần mềm của nước ngoài như CakeHR

của Anh là 16 USD tương đương khoảng 380.000VNĐ/1 nhân viên; phần mềm Asana của Mỹ là 10,99 USD tương đương khoảng 263.000 VNĐ/1 nhân viên [51]. Ngoài ra do máy chủ đặt tại nước ngoài nên khả năng làm chủ về dữ liệu và bảo mật dữ liệu các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ sẽ hoàn toàn phụ thuộc vào các nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài, trong trường hợp xảy ra sự cố hoặc tranh chấp về sử dụng và bảo mật dữ liệu sẽ rất khó khăn về thủ tục pháp lý.

Hai là, chủ thể cung cấp dịch vụ là các doanh nghiệp Việt Nam.

Về các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ: Cùng sự hình thành nền kinh tế thị trường, tiến trình CNH, HĐH. Chủ thể cung cấp dịch vụ này tại Việt Nam cũng phát triển mạnh mẽ. Cho đến nay đã có trên 20 doanh nghiệp chuyên cung cấp các phần mềm quản lý nhân lực với các tính năng ứng dụng quản lý khác nhau. Nhìn chung các phần mềm của chủ thể cung cấp dịch vụ là doanh nghiệp Việt Nam có giao diện, tính năng và đặc biệt là chi phí phù hợp với các doanh nghiệp Việt Nam nên thu hút được nhiều khách hàng trong nước tin dùng, tiêu biểu có thể kể đến như: Phần mềm CoffeeHR của OOS Software; phần mềm Base HMR của công ty cổ phần Base Enterprise; phần mềm HR Online của công ty giải pháp công nghệ phần mềm Softone; phần mềm VnResource HRM Pro của công ty VnResource...

Ưu điểm: Nhìn chung, các phần mềm quản lý nhân lực của Việt Nam đã khẳng định được uy tín và được nhiều doanh nghiệp trong nước lựa chọn sử dụng. Đơn cử như phần mềm CoffeeHR hiện đang được hơn 40 nghìn doanh nghiệp sử dụng, trong đó có các doanh nghiệp lớn như: Ngân hàng SHB, Ngân hàng Việt Nga, Ngân hàng NCB, Napas, VNPay, Lotte Finance, TH True Milk Group, Kangaroo Group, G-Group, Gami Group, Hải Phát Group, Bibica, Traphaco, Dược Tâm Bình, Bệnh viện Thu Cúc, Ecopark, Vua Nệm, Homefarm ...[61] đưa vào sử dụng để quản lý nhân lực và hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Hay như VnResource HRM Pro của công ty VnResource cũng có hơn 5 nghìn doanh nghiệp sử dụng, trong đó có

các doanh nghiệp lớn như: ngân hàng ViettinBank, Tập đoàn Massan, Công ty Honda Việt Nam, ngân hàng ABBank, công ty nhựa Bình Minh, bệnh viện Hồng Ngọc...[61]. Như vậy, có thể khẳng định các phần mềm quản lý nhân lực của các chủ thể cung cấp dịch vụ của Việt Nam có tính năng không thua kém các phần mềm do các công ty nước ngoài cung cấp hiện nay.

Bên cạnh đó, những lợi thế như: giao diện ứng dụng quen thuộc với người Việt; mức giá cho các gói ứng dụng linh hoạt và thấp hơn khoảng 30% so với các phần mềm nước ngoài, hệ thống máy chủ đặt trong nước giúp cho việc quản lý thông tin chủ động hơn. Đây là những lợi thế lớn của các chủ thể cung cấp dịch vụ trong nước giúp nâng cao năng lực cạnh tranh với các doanh nghiệp nước ngoài nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của các doanh nghiệp, nhất là khu vực doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam trong quá trình thực hiện chuyển đổi số các hoạt động quản trị kinh doanh. Ngoài ra, khi chất lượng sản phẩm dịch vụ và năng lực cạnh tranh của các đơn vị cung cấp dịch vụ được khẳng định sẽ giúp các doanh nghiệp mở rộng thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế.

Thứ hai, về vai trò và lợi ích của chủ thể cung cấp dịch vụ:

Đánh giá vai trò của các chủ thể cung cấp dịch vụ: Chủ thể cung cấp dịch vụ có vai trò quan trọng trong nền kinh tế nước ta hiện nay, việc tồn tại hơn 20 doanh nghiệp trong nước và 05 doanh nghiệp ngoài nước cung cấp dịch vụ đã tạo ra sự cạnh tranh tương đối hoàn hảo và đóng góp vai trò tích cực thúc đẩy quá trình chuyển đổi số quản lý nhân lực của các doanh nghiệp tư nhân. Đây là tiền đề giúp cho các chủ thể sử dụng dịch vụ nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường, thích ứng với những tác động từ Cách mạng công nghiệp 4.0 và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế. Việc nhiều tập đoàn kinh tế lớn trong nước tin dùng các sản phẩm công nghệ quản lý nhân lực do chính doanh nghiệp Việt Nam xây dựng đã cho thấy vai trò quan trọng của các chủ thể cung cấp dịch vụ đối với quá trình chuyển đổi số trong các doanh nghiệp hiện nay.

Đánh giá lợi ích của chủ thể cung cấp dịch vụ: Lợi ích, trong đó trước hết là lợi ích kinh tế mà chủ thể cung cấp dịch vụ nhận được là phần phí dịch vụ mà chủ thể sử dụng dịch vụ phải trả để mua bản quyền hoặc thuê các thiết bị như máy chủ, tài khoản, vùng dữ liệu, tính năng ứng dụng, giao diện ứng dụng... để sử dụng. Ngoài ra còn có lợi ích về mặt thu phí quảng cáo khi lượt sử dụng tăng cao cùng với các chương trình ưu đãi giảm giá khác từ các đối tác có liên quan. Để nhận được lợi ích kinh tế trước hết chủ thể cung cấp dịch vụ phải cung cấp dịch vụ có chất lượng tốt thể hiện thông qua các khía cạnh như: phần mềm quản lý nhân lực hoạt động tốt, thân thiện với người dùng, thường xuyên cập nhật các tính năng mới phù hợp với trình độ công nghệ trên thế giới, thông tin đạt chuẩn chất lượng cao và được kiểm chứng. Số lượng chủ thể cung cấp dịch vụ ở nước ta hiện nay tương đối đa dạng và có số lượng khá lớn, trong đó ngoài chủ thể cung cấp dịch vụ là doanh nghiệp trong nước còn có các dịch vụ được cung cấp bởi các doanh nghiệp nước ngoài (số lượng chủ thể tham gia cung cấp dịch vụ ở nước ta đông đảo vì đây là một thị trường mới, tiềm năng còn rất lớn). Nhìn chung, chủ thể cung cấp dịch vụ tại thị trường Việt Nam chịu nhiều áp lực, từ việc cạnh tranh với các thương hiệu lớn trên thế giới và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong nước. Do có nhiều chủ thể cùng tham gia cung cấp dịch vụ và cạnh tranh với nhau nên lợi ích sẽ không cao như các thị trường cạnh tranh không hoàn hảo như Anh, Mỹ.

Đánh giá chung chủ thể cung cấp dịch vụ tại thị trường Việt Nam vẫn đảm bảo được lợi ích của mình thông qua doanh thu từ cung cấp dịch vụ, do thị trường đang trong giai đoạn phát triển, số doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng dịch vụ đang tăng trưởng nhanh, nền kinh tế có tốc độ tăng trưởng khá cao so với khu vực. Thực tế cho thấy một số chủ thể cung cấp dịch vụ có quy mô khách hàng tới 40 nghìn doanh nghiệp, đối với những chủ thể này tiền phí dịch vụ thu được hoàn toàn đáp ứng được mục tiêu lợi nhuận của doanh nghiệp.

Khó khăn lớn nhất đối với chủ thể cung cấp dịch vụ là việc bảo vệ bản

quyền đối với các ứng dụng đã được cung cấp cho chủ thể sử dụng dịch vụ. Việc một số chủ thể sử dụng các ứng dụng vi phạm bản quyền được chia sẻ, bán với giá thấp từ những tội phạm công nghệ thông tin đã dẫn tới tổn hại lợi ích kinh tế của chủ thể cung cấp dịch vụ và làm ảnh hưởng nghiêm trọng tới thị trường cung cấp dịch vụ này phát triển bền vững. Đây cũng là mâu thuẫn lớn nhất giữa chủ thể cung cấp dịch vụ và chủ thể sử dụng dịch vụ [43].

Tóm lại, thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ở Việt Nam đa dạng các chủ thể và các mức độ cung cấp dịch vụ khác nhau, điều này cho thấy sự sôi động và mức độ phát triển của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Hạn chế của các dịch vụ hiện đang sử dụng chỉ dừng lại ở bước quản lý nguồn lực bằng phương pháp số hoá hồ sơ năng lực và các dữ liệu hồ sơ này vẫn còn riêng biệt từng doanh nghiệp mang tính cục bộ, vẫn chưa có thể đáp ứng việc liên thông dữ liệu và tạo ra được thông tin tổng hợp của nhân sự. Đây là tiền đề tích cực để hình thành một thị trường năng động, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số quản lý nhân lực cho các doanh nghiệp tư nhân.

3.2.2.2. Chủ thể sử dụng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Thứ nhất, về chủ thể sử dụng dịch vụ:

Trong thực tế dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực được xây dựng tương thích cho mọi loại hình doanh nghiệp có sử dụng lao động để tiến hành các hoạt động sản xuất kinh doanh đều có thể sử dụng để thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực (xét theo ngành kinh tế gồm: công nghiệp, nông nghiệp, dịch vụ; xét theo thành phần kinh tế gồm: kinh tế nhà nước, kinh tế hợp tác, kinh tế tư nhân và kinh tế có vốn đầu tư nước ngoài), đồng thời phù hợp với mọi đối tượng lao động chỉ cần biết chữ là có thể sử dụng được. Tuy nhiên, căn cứ đối tượng và giới hạn phạm vi nghiên cứu của luận án, chủ thể sử dụng dịch vụ ở đây là doanh nghiệp tư nhân hoạt động trên phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

Theo số liệu thống kê nước ta (năm 2024) có khoảng 930 nghìn doanh nghiệp tư nhân đang hoạt động, trong đó 97% là doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ, đóng góp 15,12 triệu tỷ VND (57%) vào GDP, thu hút 8,7 triệu lao động trực tiếp, chiếm 59,9% tổng lao động trong khu vực DN ở Việt Nam [31]). Trong số đó có khoảng 539,4 nghìn doanh nghiệp, tương đương 58% đã bước đầu triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hồ sơ, giấy tờ liên quan tới nhân lực. Như vậy, việc chuyển đổi số quản lý nhân lực ở các doanh nghiệp này sẽ tạo ra thị trường tiềm năng cho chủ thể cung cấp dịch vụ khai thác. Tuy nhiên, cho đến nay việc triển khai ứng dụng các phần mềm quản lý nhân sự tập trung chủ yếu ở các doanh nghiệp lớn và một số doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực tài chính, ngân hàng, dịch vụ, ... Nhìn chung các doanh nghiệp nước ta còn chậm trong việc thực hiện chuyển đổi số các hoạt động quản trị doanh nghiệp và quản lý nhân lực. Thống kê cho thấy tỷ lệ doanh nghiệp tại Việt Nam có hiểu biết, sẵn sàng và đã triển khai các phần mềm quản lý nhân lực còn chiếm tỷ lệ thấp. Qua khảo sát 352 tổ chức và doanh nghiệp tham gia Hội thảo về công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam do “Hiệp hội Phần mềm và Dịch vụ công nghệ thông tin Việt Nam (VINASA)” tổ chức. Kết quả có 40,6% đơn vị khẳng định đã sẵn sàng nguồn lực; chỉ có 23,6% đang trong giai đoạn triển khai các hoạt động chuyển đổi số quản lý nhân lực; trong khi có 30,7% đơn vị được hỏi có câu trả lời là “đã tìm hiểu nhưng chưa biết khởi đầu từ đâu” [41]; ngoài ra còn có 5,1% trả lời chưa hiểu biết gì và chưa có hành động gì liên quan tới chuyển đổi số. Có tới 38% số đơn vị tham gia điều tra còn băn khoăn chưa biết để thực hiện chuyển đổi số nên bắt đầu từ đâu, chưa có hiểu biết chính xác về chuyển đổi số [41]. Theo TopCV (năm 2021) cũng cho thấy: có 84,8% doanh nghiệp cho rằng việc ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý nhân lực hiệu quả là cần thiết. Tuy nhiên chỉ có 55,7% lãnh đạo doanh nghiệp cho biết sẵn sàng ứng dụng công nghệ để số hóa hoạt động quản lý nhân sự vào năm 2022 [53]. Ngoài ra một số doanh nghiệp khi thực hiện số hóa hoạt động quản lý nhân lực chưa chuẩn bị đầy đủ về tài chính

nhằm đảm bảo doanh nghiệp không bị động trước các phát sinh gây chậm trễ tiến độ thực hiện dự án. Thực tế cho thấy nhiều doanh nghiệp chỉ dự trù được chi phí đào tạo nhân lực, chi phí dịch vụ trong quá trình sử dụng mà chưa tính toán tới các chi phí khác khi có nhu cầu điều chỉnh các tính năng của phần mềm cho tương thích với yêu cầu quản lý của doanh nghiệp. Chưa tính toán tới hiệu suất chi phí sử dụng phần mềm với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp (nhiều doanh nghiệp còn quan niệm phần mềm nào có số lượng người dùng nhiều là tốt dẫn tới lãng phí tài nguyên hoặc phần mềm không đáp ứng đầy đủ nhu cầu thực tế của doanh nghiệp trong quản lý nhân lực). Có thể nói đây chính là điểm nghẽn lớn nhất của chuyển đổi số lực quản lý nhân lực, việc thay đổi nhận thức của người quản lý hiểu đúng về sự cần thiết và nắm chắc các bước tiến hành khi triển khai số hóa hoạt động quản lý nhân lực sẽ góp phần chuyển đổi số của doanh nghiệp diễn ra thuận lợi và có kết quả cao. Từ đó tạo ra nhu cầu về dịch vụ và tạo môi trường cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển.

Hộp 3.1: Đánh giá về những khó khăn (nút thắt) đối với chủ thể sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực

Đánh giá về những khó khăn (nút thắt) đối với chủ thể sử dụng DVSH năng lực QLNL cho DNTN, TS Đoàn Quang Minh – Khoa CNTT, Đại học Kinh tế Quốc dân cho rằng:

Khó khăn lớn nhất đối với các doanh nghiệp trong việc sử dụng DVSH năng lực QLNL hiện nay là việc xây dựng được một chiến lược tối ưu cho quá trình triển khai sử dụng dịch vụ, trong đó phải làm rõ các vấn đề như: dịch vụ cần phù hợp với năng lực tài chính của doanh nghiệp; quy mô khai thác, lộ trình đưa dịch vụ vào sử dụng; dịch vụ phải phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp; các mục tiêu phải đạt được từ việc triển khai sử dụng dịch vụ và mốc thời gian đạt được mục tiêu đó. Việc xây dựng được một chiến lược đúng đắn trong CDS hoạt động QLNL thông qua sử dụng DVSH năng lực QLNL sẽ giúp cho các doanh nghiệp này thành công.

Thứ hai, về vai trò và lợi ích của chủ thể sử dụng dịch vụ:

Về vai trò: Chủ thể sử dụng dịch vụ có vai trò tạo ra “Cầu” cho thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Việc quyết định sử dụng dịch vụ của các chủ thể sử dụng dịch vụ sẽ khẳng định sự thành công cho chủ thể cung cấp dịch vụ và đảm bảo cho thị trường này phát triển bền vững. Trong điều kiện kinh doanh, các chủ thể sử dụng dịch vụ luôn phải tìm cách tối ưu hoá việc sử dụng vốn để tạo ra hiệu quả kinh doanh nhằm tối đa hoá lợi nhuận. Có thể nói quá trình hội nhập kinh tế quốc tế và những tác động của cách mạng công nghiệp lần thứ tư, các chủ thể sử dụng dịch vụ ở Việt Nam cũng thay nhận thức về vai trò của việc ứng dụng khoa học công nghệ vào quản lý nhân lực để nâng cao hiệu quả quản lý nhân lực, hiệu suất lao động và từ đó nâng cao hiệu quả cạnh tranh của doanh nghiệp.

Về lợi ích: chủ thể sử dụng dịch vụ là người thu được lợi ích tổng thể nhiều nhất trong quan hệ kinh tế này. Việc ứng dụng phần mềm dịch vụ vào quá trình quản lý nhân lực sẽ góp phần tiết kiệm chi phí quản lý, nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực, tối đa hóa lợi nhuận. Ngoài ra, chủ thể sử dụng dịch vụ còn thu nhận được các lợi ích khác như: thiết lập môi trường làm việc dựa trên văn hóa dữ liệu, xây dựng nguồn nhân lực có kỷ luật, có tác phong công nghiệp, đánh giá đúng năng lực mỗi cá nhân trong doanh nghiệp... Ngoài ra chủ thể sử dụng dịch vụ là người lao động còn được tiếp cận với nhiều doanh nghiệp có uy tín và có được nhiều cơ hội việc làm có thu nhập cao. Thực tế cho thấy các chủ thể đã sử dụng dịch vụ đều có những đánh giá rất tốt đối với các dịch vụ quản lý nhân lực do các chủ thể là doanh nghiệp Việt Nam cung cấp. Đánh giá về lợi ích của phần mềm quản trị nhân sự Base HMR, giám đốc điều hành chuỗi bán lẻ vòng xanh Peter Nguyễn khẳng định: “Với Base, trong quản lý hiệu suất. chúng tôi đã bắt đầu bóc tách các bước của tất cả các quy trình và đưa lên Base. Chúng tôi đã bắt đầu có số liệu để rõ được đâu là những khu vực đang trì trệ và thiếu hiệu quả.

Còn lại, các việc quản lý truyền thông nội bộ, quản lý nhân sự đã nhanh chóng vào guồng. Tất cả các nhân viên bây giờ đã kết nối với công ty liên tục hơn, hiểu rõ tình hình vận hành của công ty, phòng ban và công việc của mình hơn. Chúng tôi cảm nhận rõ rệt tuy đang mở rộng theo khu vực địa lý, nhưng toàn thể công ty vẫn gắn kết và vận hành như một khối đồng nhất” [42]. Đánh giá về phần mềm nhân sự VnResource HMR, trưởng phòng nhân sự của tập đoàn Masan Đặng Xuân Ngoan cho biết: “Để quản lý hoạt động hiệu quả, Tập đoàn Masan sử dụng giải pháp VnResource HRM Pro cho toàn bộ hoạt động quản trị nhân sự. Việc ứng dụng phần mềm VnResource giúp chúng tôi xử lý chính xác và nhanh chóng toàn bộ công việc nhân sự khác phức tạp, đồng thời chúng tôi có công cụ mạnh để hoạch định, xây dựng và đào tạo phát huy năng lực cao của đội ngũ nhân viên. Qua nhiều năm sử dụng, chúng tôi rất hài lòng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của VnResource” [61].

Như vậy, có thể khẳng định những lợi ích mà chủ thể sử dụng dịch vụ là rất lớn. Các ứng dụng của dịch vụ còn cho phép doanh nghiệp kết hợp các bộ phận quản lý thống nhất, đồng bộ giữa quản lý nhân lực với quản lý tài chính và tiếp cận, mở rộng thị trường. Đây là bước đi vững chắc giúp cho doanh nghiệp thích ứng tốt với những thách thức từ Cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế.

Tuy nhiên, chủ thể sử dụng dịch vụ cũng có những khó khăn trong khai thác sử dụng dịch vụ, đặc biệt là việc bảo vệ dữ liệu cá nhân người lao động do chủ thể cung cấp dịch vụ trong quá trình vận hành sẽ thống kê thông tin về nhân lực và đánh giá nhân lực, việc đảm bảo về bảo mật thông tin người lao động và thoả thuận khai thác sử dụng hợp pháp, bảo vệ quyền nhân thân của người lao động, của chủ thể sử dụng dịch vụ đòi hỏi nhà nước cần có những quy định chặt chẽ giữa các bên trong quá trình sử dụng dữ liệu tổng hợp từ dịch vụ này.

Tóm lại, dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp phát triển sẽ tạo ra nhiều việc làm mới, góp phần nâng cao năng suất lao động, hiệu quả kinh tế góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Vì vậy cần có các giải pháp phù hợp để giải quyết hài hòa lợi ích giữa các bên để phát triển thị trường dịch vụ này ở nước ta hiện nay.

3.2.2.3. Chủ thể trung gian dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Thứ nhất, về chủ thể trung gian: nền kinh tế nước ta, mặc dù thị trường đang trong quá trình phát triển. Tuy nhiên các hình thức hoạt động của chủ thể trung gian cũng khá đa dạng, phong phú. Chủ thể trung gian gồm: các công ty môi giới cung cấp dịch vụ; các nhà tư vấn dịch vụ và mạng lưới cộng tác viên cho các công ty tìm kiếm khách hàng. Ngoài ra, sự phát triển của hệ thống mạng xã hội như Facebook, Tiktok ... cũng góp phần quan trọng giúp các chủ thể trung gian tìm tới khách hàng và thực hiện các giao dịch.

Thứ hai: đánh giá vai trò và lợi ích kinh tế của chủ thể trung gian:

Về vai trò: Chủ thể trung gian có đóng góp tích cực đối với sự phát triển của lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Có thể đánh giá khái quát vai trò của chủ thể trung gian trong thời gian qua như sau: ngoài việc môi giới dịch vụ cho các doanh nghiệp để nhận hoa hồng từ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ra, chủ thể trung gian chưa làm tốt vai trò của mình trong các lĩnh vực hỗ trợ doanh nghiệp sử dụng dịch vụ xây dựng và triển khai dự án; hỗ trợ doanh nghiệp tìm kiếm nguồn nhân lực và đào tạo nhân lực; tìm kiếm nhà đầu tư, huy động vốn cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

Về lợi ích kinh tế: Có thể đánh giá lợi ích kinh tế mà chủ thể trung gian nhận được nhìn chung phù hợp với mức đóng góp của chủ thể này trong nền kinh tế. Chủ yếu là hoa hồng môi giới mà chủ thể cung cấp dịch vụ chi trả và phần phí tư vấn mà chủ thể sử dụng dịch vụ chi trả. Phần phí dịch vụ

và hoa hồng dựa vào kết quả hoạt động và mức chi phí của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Tóm lại, chủ thể trung gian có vai trò quan trọng đối với thị trường dịch vụ này ở nước ta hiện nay. Tuy nhiên, cho đến nay vai trò của chủ thể trung gian là rất ít, ngoài ra trong điều kiện sự phát triển của hệ thống mạng xã hội và các trang thương mại điện tử vai trò của chủ thể trung gian cần có sự thay đổi từ môi giới dịch vụ sang tư vấn sử dụng dịch vụ để đảm bảo sự ổn định thu nhập lâu dài.

3.2.2.4. Cơ quan quản lý nhà nước liên quan tới dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Thứ nhất, chủ thể và vai trò của các cơ quan quản lý nhà nước đối với sự phát triển của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân:

Trong mô hình nhà nước ta hiện nay, các cơ quan quản lý có tác động trực tiếp tới sự phát triển của lĩnh vực cung cấp dịch vụ này theo thứ bậc từ cao xuống thấp gồm: Quốc hội, Chính phủ và các bộ, cơ quan ngang bộ (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Khoa học và Công nghệ, Tổng cục Thuế ...) và cơ quan tư pháp.

Nhìn chung trong những năm vừa qua Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách tạo lập môi trường pháp lý thuận lợi cho các doanh nghiệp nói chung, trong đó có doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển. Các chính sách ưu đãi dành cho doanh nghiệp nghiên cứu ứng dụng triển khai các dự án hỗ trợ cho nền kinh tế chuyển đổi số, chính sách ưu tiên cho giáo dục đào tạo của Đảng và nhà nước đã góp phần quan trọng tạo ra nguồn nhân lực ngày càng đa dạng về ngành nghề đào tạo, có trình độ và số lượng ngày càng cao.

Thứ hai, lợi ích mà nhà nước đạt được từ sự phát triển của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân:

Nhìn chung lợi ích nhà nước đạt được trong việc phát triển loại hình dịch vụ này thể hiện trên nhiều phương diện khác nhau. Trước hết việc các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tham gia thị trường sẽ tạo ra một lĩnh vực sản xuất mới, tạo việc làm, thu nhập cho xã hội. Hoạt động của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ một mặt giúp cho quá trình chuyển đổi số trong nền kinh tế diễn ra nhanh hơn, phù hợp với những mục tiêu về chuyển đổi số mà Chính phủ đang mong muốn xây dựng. Đồng thời việc doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thực hiện thành công quá trình chuyển đổi số sẽ nâng cao hiệu quả kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh toàn cầu của nền kinh tế, góp phần thu hút các nhà đầu tư nước ngoài, tạo việc làm cho lao động ... từ đó góp phần thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng, nhà nước cũng sẽ thu được nhiều thuế hơn từ một nền kinh tế tăng trưởng ổn định, bền vững. Đồng thời, thông qua dịch vụ này giúp Nhà nước sẽ có cơ sở dữ liệu về người lao động một cách chính xác và thiết thực nhất nhằm phục vụ cho các chiến lược phát triển kinh tế, xã hội và ổn định đất nước.

3.2.3. Các hình thức thực hiện dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

Thứ nhất, về sự đa dạng của các hình thức dịch vụ:

Thuê khoán xây dựng phần mềm quản lý nhân lực theo yêu cầu của doanh nghiệp: đây là hình thức được nhiều chủ thể sử dụng dịch vụ có tính chất đặc thù của công việc chuyên môn hoặc các cơ sở sự nghiệp như y tế, giáo dục thường sử dụng.

Ưu điểm: hình thức này có ưu điểm là doanh nghiệp mua đứt bản quyền của phần mềm, doanh nghiệp cũng không phải thuê máy chủ bên ngoài nên khả năng bảo mật dữ liệu tốt hơn.

Hạn chế: hình thức này cũng có hạn chế đó là phần mềm không được cập nhật thường xuyên để đáp ứng sự thay đổi và phát triển của công nghệ, khi cần nâng cấp một tính năng nào đó doanh nghiệp buộc phải tiếp tục thuê

các công ty xây dựng phần mềm thực hiện nâng cấp. Ngoài ra, do không sử dụng chung nền tảng dữ liệu nên các chủ thể lựa chọn hình thức này không thể nắm được thông tin chung về nguồn lực lao động để đưa ra giải pháp tuyển dụng phù hợp với nhu cầu thực tế và cũng không đóng góp thông tin cho việc hình thành cơ sở dữ liệu chung của quốc gia về nhân lực.

Nhìn chung các chủ thể sử dụng dịch vụ theo hình thức này cần được chủ thể cung cấp dịch vụ định hướng chuyển sang sử dụng dịch vụ theo hình thức sử dụng phần mềm trả phí định kỳ và dùng chung hệ thống máy chủ hoặc có sự liên kết về cơ sở dữ liệu để đảm bảo mục tiêu của dịch vụ này là xây dựng nền tảng để quản lý nhân lực và cung cấp thông tin về nhân lực cho doanh nghiệp nhằm giúp doanh nghiệp đưa ra quyết định đúng đắn về tuyển dụng và sắp xếp công việc tối ưu cho nhân lực của doanh nghiệp mình.

Sử dụng phần mềm trả phí định kỳ trên cơ sở thuê máy chủ và sử dụng dịch vụ do một doanh nghiệp chuyên quản lý và khai thác phần mềm quản lý nhân lực cung cấp: sử dụng phần mềm trả phí theo tháng, quý hay năm và theo quy mô sử dụng là cách thức phổ biến được nhiều doanh nghiệp áp dụng.

Ưu điểm: hình thức này có ưu điểm là cho phép các doanh nghiệp sử dụng phần mềm trên nền tảng thống nhất do một công ty chuyên cung cấp các giải pháp quản lý nhân lực xây dựng, nhờ vậy phần mềm được cập nhật thường xuyên để vá các lỗ hổng bảo mật, cung cấp các tính năng mới tương thích với sự phát triển của công nghệ thông tin giúp quá trình quản lý tối ưu nhất. Ngoài ra, việc kết nối thông tin sẽ cho phép hình thành nên dữ liệu lớn về năng lực nhân lực của các doanh nghiệp cùng sử dụng chung nền tảng phần mềm quản lý dữ liệu, từ đó các doanh nghiệp có nhiều thông tin hơn để đưa ra quyết định tuyển dụng, bố trí nhân lực một cách hiệu quả nhất. Đây cũng là ưu điểm hết sức cần thiết để hình thành một thị trường sức lao động phát triển.

Hộp 3.2: Đánh giá về các loại hình dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Đánh giá về các hình thức cung cấp DVSH năng lực QLNL cho DNTN mà các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tại Việt Nam hiện nay đang thực hiện, Ông Lưu Anh Dũng – Giám đốc trung tâm phát triển Khoa học công nghệ và Đo lường Chất Lượng LacoTech cho rằng:

Nhìn chung các loại hình cung cấp DVSH năng lực QLNL của các doanh nghiệp trên thị trường hiện nay khá đa dạng và phù hợp với mọi nhu cầu của doanh nghiệp sử dụng DVSH năng lực QLNL, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ có thể lựa chọn loại hình cung cấp phần mềm QLNL theo hình thức đặt hàng và sở hữu toàn bộ bản quyền công nghệ hoặc thuê nền tảng phần mềm dịch vụ để sử dụng. Mỗi hình thức đều có những ưu điểm và nhược điểm riêng, tuy nhiên theo cá nhân Ông Lưu Anh Dũng thì doanh nghiệp nên thuê nền tảng phần mềm dịch vụ và trả phí theo tháng, hình thức này cho phép doanh nghiệp luôn được tiếp cận với những công nghệ QLNL tiên tiến nhất, được cập nhật các bản vá lỗi và được bảo mật thường xuyên và khi không có nhu cầu sử dụng doanh nghiệp có thể thông báo chấm dứt hợp đồng sử dụng.

Mặc dù có nhiều ưu điểm đối với quản lý nhân sự nhưng theo thống kê của Bộ Thông tin và Truyền thông, tính tới hết 31/12/2021: “có khoảng 400 nghìn doanh nghiệp chiếm khoảng 58% số doanh nghiệp đã triển khai ứng dụng công nghệ thông tin để quản lý nhân sự nhưng chỉ có chưa tới 10% doanh nghiệp sử dụng các ứng dụng chuyên dụng do các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ để quản lý nhân sự” [63] (năm 2021 cả nước có khoảng 647,6 nghìn doanh nghiệp). Bên cạnh đó, tỷ lệ các doanh nghiệp sử dụng các ứng dụng miễn phí, có nguồn gốc nước ngoài để quản lý nhân sự cũng chiếm tỷ trọng khá lớn [41]. Có nhiều lý do dẫn tới doanh nghiệp chưa khai thác các phần mềm quản trị nhân sự vào hoạt động của doanh nghiệp như: doanh

ng nghiệp chưa hiểu đúng về chuyển đổi số; Chưa nắm được những khó khăn mà doanh nghiệp sẽ phải đối mặt khi chậm thực hiện chuyển đổi số; Doanh nghiệp và người đứng đầu là giám đốc chưa nhìn nhận đúng vai trò của khoa học công nghệ đối với quản lý; Nhiều doanh nghiệp chưa có chiến lược, mục tiêu cụ thể về chuyển đổi số. Những hạn chế đó cho thấy với nhu cầu sử dụng dịch vụ mà các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có thể khai thác là rất lớn. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo mức giá của dịch vụ phù hợp sẽ tạo khả năng cạnh tranh cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ của Việt Nam trước các nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài từ đó hình thành thị trường dịch vụ này tại Việt Nam.

Thứ hai, sự đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin về nhân lực để doanh nghiệp sử dụng dịch vụ đưa ra quyết định tuyển dụng, đào tạo và bố trí vị trí việc làm tối ưu:

Do cả hai hình thức cung cấp dịch vụ hiện nay tại thị trường Việt Nam đều không có khả năng liên kết và xây dựng thông tin chung về nhân lực của toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy việc đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin tất cả các mặt của nhân lực chưa thực hiện được, các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng lao động chủ yếu dựa vào thông tin khai báo trong hồ sơ ứng tuyển vị trí việc làm và quá trình phỏng vấn trực tiếp đối với người lao động để có thông tin đưa ra quyết định cho việc tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân lực. Đây là hạn chế rất lớn của các phần mềm cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực hiện nay trên thị trường.

Để thị trường dịch vụ này hoạt động hiệu quả đòi hỏi các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải xây dựng các phần mềm cho phép liên kết chia sẻ dữ liệu lên hệ thống thông tin chung của quốc gia nhằm tạo lập cơ sở dữ liệu cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

3.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

3.3.1. Kết quả đạt được

3.3.1.1. Về quy mô nhu cầu thị trường dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhà nước cho doanh nghiệp tư nhân

Đánh giá quy mô nhu cầu thị trường dịch vụ này được tính theo công thức:

$$\text{Quy mô nhu cầu thị trường} = \frac{\text{Số lượng khách hàng tiềm năng}}{\text{Mức chi trung bình 1 khách hàng}} \times$$

Để đánh giá quy mô nhu cầu thị trường dịch vụ này tại Việt Nam cần đánh giá về số lượng doanh nghiệp có tiềm năng triển khai sử dụng dịch vụ và mức chi trả mà các doanh nghiệp có thể chấp nhận. Cụ thể như sau:

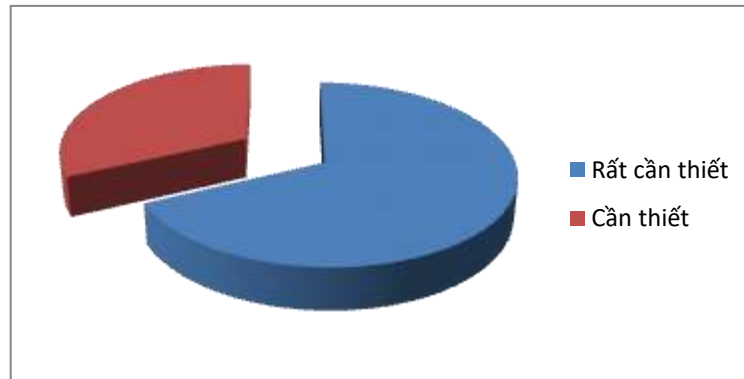
Thứ nhất, về số lượng doanh nghiệp có thể triển khai sử dụng dịch vụ:

- Báo cáo của Tổng cục thống kê cho thấy, Việt Nam hiện có khoảng 647,6 nghìn doanh nghiệp tư nhân (năm 2021) [26], trong đó doanh nghiệp vừa và nhỏ chiếm tỷ trọng tuyệt đối (theo số liệu của Báo Công thương cho thấy tới tháng 10 năm 2024 “số doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam đạt hơn 930.000 doanh nghiệp đang hoạt động” [31]). Dự báo số lượng doanh nghiệp tư nhân trong đó có các doanh nghiệp vừa và nhỏ sẽ tăng mạnh trong những năm tới nhờ các chính sách của Đảng về “phát triển kinh tế tư nhân”.

- Khảo sát của Vietnamworks về sử dụng công nghệ vào quản lý nhân sự, được thực hiện dựa trên kết quả phân tích khảo sát của hơn 400 công ty tại Việt Nam (6/2021). Trong đó: “13% doanh nghiệp quy mô từ 500 nhân viên; 26% doanh nghiệp từ 50 nhân viên và nhiều nhất là doanh nghiệp từ 100 – 500 nhân viên với 31%. Đánh giá sự cần thiết phải ứng dụng công nghệ số cho hoạt động quản trị nhân lực có 68% doanh nghiệp cho rằng rất cần thiết, 32% trả lời là cần thiết” [63].

Chia theo loại hình doanh nghiệp áp dụng khoa học công nghệ vào quản lý nhân lực có: “công ty cổ phần chiếm 38%; công ty TNHH một thành

viên chiếm 34%; doanh nghiệp tư nhân chiếm 19%; công ty liên doanh chiếm 6%; doanh nghiệp nhà nước chiếm 3%” [63]



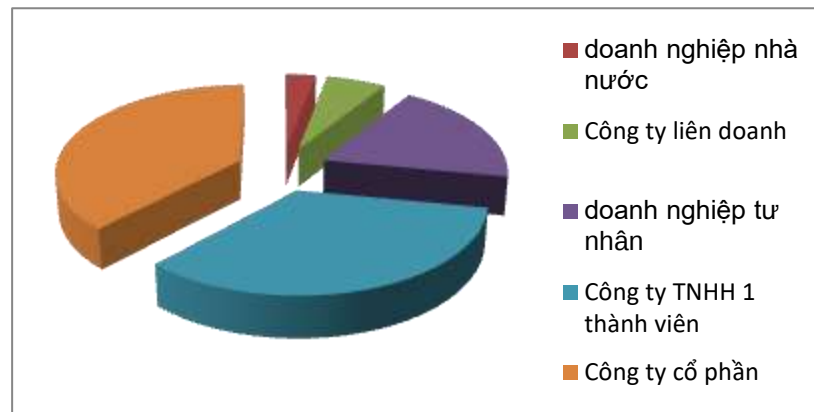
Biểu đồ 3.1: đánh giá sự cần thiết ứng dụng công nghệ số cho hoạt động quản trị nhân lực

Nguồn: Vietnamwork [63]

Về các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực sản xuất đã thực hiện áp dụng công nghệ số vào hoạt động quản lý nhân sự ta thấy lĩnh vực sản xuất có tỷ lệ áp dụng cao nhất với 21%; kỹ thuật, công nghệ có 10%; xây dựng, kiến trúc và công nghệ thông tin có 7%; lĩnh vực bán lẻ hàng hóa tiêu dùng có 6%; các lĩnh vực tài chính, ngân hàng 5%, dịch vụ y tế 5%, bất động sản 5%, giáo dục đào tạo có 5%; vận tải 3%; dịch vụ nhà hàng, khách sạn 2%; các lĩnh vực khác 31% [63].

Về số lượng doanh nghiệp sẵn sàng đầu tư để sử dụng dịch vụ theo điều tra có: “36% doanh nghiệp đồng ý đầu tư ngân sách trên 200 triệu cho triển khai ứng dụng công nghệ; 27% đồng ý ngân sách từ 50 – 200 triệu; 23% đồng ý ngân sách 30-50 triệu” [63].

Như vậy, trong số 86% doanh nghiệp (khoảng 557 nghìn doanh nghiệp) có nhu cầu triển khai sử dụng dịch vụ, nếu được hướng dẫn và cung cấp thông tin đầy đủ sẽ tạo ra thị trường vô cùng tiềm năng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mở rộng quy mô.



Biểu đồ 3.2: Loại hình doanh nghiệp áp dụng công nghệ vào quản lý nhân lực

Nguồn: Vietnamwork [63]

Thứ hai, về mức chi phí mà doanh nghiệp sẵn sàng bỏ ra để sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp:

Khảo sát của Vietnamwork, doanh nghiệp sẵn sàng đầu tư để sử dụng dịch vụ có: “36% doanh nghiệp đồng ý đầu tư ngân sách trên 200 triệu cho triển khai ứng dụng công nghệ; 27% đồng ý ngân sách từ 50 – 200 triệu; 23% đồng ý ngân sách 30-50 triệu” [63]. Kết quả khảo sát trực tiếp đối với các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ tại Việt Nam cũng cho thấy: có 33% doanh nghiệp sẵn sàng chi trả mức trên 200 triệu đồng để triển khai sử dụng dịch vụ; có 26,7% doanh nghiệp chấp nhận mức chi phí từ 100-200 triệu đồng để triển khai sử dụng dịch vụ; có 33,3% doanh nghiệp chấp nhận mức chi phí từ 50-100 triệu đồng để sử dụng dịch vụ; chỉ có 6,7% doanh nghiệp muốn có chi phí ban đầu dưới 50 triệu đồng [Phụ lục 2. Bảng 2.5.1].

Đối với mức chi phí để duy trì dịch vụ hàng năm có: “32% doanh nghiệp sẵn sàng chi phí từ 20-30 triệu; 31% doanh nghiệp sẵn sàng chi phí từ 10-20 triệu; 23% doanh nghiệp sẵn sàng chi phí từ 5-10 triệu” [63]. Kết quả khảo sát trực tiếp đối với các doanh nghiệp đang sử dụng dịch vụ cho

thấy: có 16,7% doanh nghiệp sẵn sàng chi trả mức chi phí trên 30 triệu đồng/1 tháng để duy trì dịch vụ; có 53,3% doanh nghiệp sẵn sàng chi trả mức phí từ 15-30 triệu đồng/1 tháng để duy trì dịch vụ; có 23,3% doanh nghiệp sẵn sàng chi trả mức phí từ 10-15 triệu đồng/1 tháng để duy trì dịch vụ; chỉ có 6,7% doanh nghiệp muốn mức phí duy trì dịch vụ dưới 10 triệu đồng/1 tháng [Phụ lục 2. Bảng 5.2.2].

Từ những số liệu khảo sát nêu trên trên có thể đưa ra dự báo quy mô thị trường dịch vụ tại Việt Nam như sau:

Một là, về quy mô nhu cầu đầu tư ban đầu để triển khai sử dụng dịch vụ quản lý nhân lực ta có:

- Với mức chi phí cao nhất trên 200 triệu VNĐ và 36% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có khoảng:

$$\text{Quy mô nhu cầu thị trường} = \frac{233.000}{(\text{Khách hàng tiềm năng})} \times \frac{200.000.000}{(\text{Mức chi trung bình 1 khách hàng})}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị khoảng: 46.600 tỷ VNĐ (khoảng 2 tỷ USD).

- Với mức chi từ 50-200 triệu (trung bình khoảng 100 triệu) và 27% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có khoảng:

$$\text{Quy mô nhu cầu thị trường} = \frac{168.000}{(\text{Khách hàng tiềm năng})} \times \frac{100.000.000}{(\text{Mức chi trung bình 1 khách hàng})}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị khoảng: 16.800 tỷ VNĐ (khoảng 730 triệu USD).

- Với mức chi từ 30-50 triệu (trung bình khoảng 40 triệu) và 23% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có khoảng:

$$\text{Quy mô nhu cầu thị trường} = \frac{148.000}{(\text{Khách hàng tiềm năng})} \times \frac{40.000.000}{(\text{Mức chi trung bình 1 khách hàng})}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị ước đạt khoảng: 5.900 tỷ VNĐ (khoảng 257 triệu USD).

Như vậy, với 86% doanh nghiệp sẵn sàng ứng dụng với tổng chi phí triển khai ban đầu theo khảo sát cho ra quy mô giá trị của thị trường đạt khoảng 70 nghìn tỷ VNĐ (tương đương khoảng 2,987 tỷ USD).

Hai là, đối với quy mô nhu cầu chi phí hàng tháng để sử dụng dịch vụ quản lý nhân lực ta có:

- Với mức chi từ 20-30 triệu (trung bình 25 triệu) để sử dụng dịch vụ hàng năm và 32% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có:

$$\begin{array}{l} \text{Quy mô nhu cầu thị trường} \\ \text{=} \end{array} \begin{array}{l} 207.000 \\ \text{(Khách hàng tiềm năng)} \end{array} \times \begin{array}{l} 25.000.000 \text{ VNĐ/năm} \\ \text{(Mức chi trung bình 1 khách hàng)} \end{array}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị khoảng: 5.175 tỷ VNĐ (khoảng 225 triệu USD)

- Với mức chi từ 10-20 triệu (trung bình 15 triệu) để sử dụng dịch vụ hàng năm và 31% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có:

$$\begin{array}{l} \text{Quy mô nhu cầu thị trường} \\ \text{=} \end{array} \begin{array}{l} 200.000 \\ \text{(Khách hàng tiềm năng)} \end{array} \times \begin{array}{l} 15.000.000 \text{ VNĐ/năm} \\ \text{(Mức chi trung bình 1 khách hàng)} \end{array}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị: 3.000 tỷ VNĐ (khoảng 130 triệu USD)

- Với mức chi từ 5-10 triệu (trung bình 7 triệu) để sử dụng ứng dụng hàng năm và 23% trong tổng số 647,6 nghìn doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng dịch vụ ta có:

$$\begin{array}{l} \text{Quy mô nhu cầu thị trường} \\ \text{=} \end{array} \begin{array}{l} 150.000 \\ \text{(Khách hàng tiềm năng)} \end{array} \times \begin{array}{l} 7.000.000 \text{ VNĐ/năm} \\ \text{(Mức chi trung bình 1 khách hàng)} \end{array}$$

Quy mô nhu cầu thị trường có tổng giá trị: 1.100 tỷ VNĐ (khoảng 47 triệu USD)

Như vậy, với với 86% doanh nghiệp sẵn sàng sử dụng ứng dụng với chi phí hàng năm để duy trì dịch vụ theo khảo sát cho ra quy mô giá trị của thị trường đạt khoảng 9,275 nghìn tỷ VNĐ (tương đương khoảng 400 triệu USD).

Bên cạnh đó ta chưa kể đến quy mô doanh thu từ nguồn thuê tài khoản xin việc của người lao động và thu nhập từ quảng cáo.

Tóm lại, với dự báo quy mô trung bình của thị trường dịch vụ như trên cho ta thấy đây là thị trường có nhiều thuận lợi để tạo ra sự tăng trưởng và phát triển. So với Báo cáo về kinh tế của Google dự báo về tiềm năng của thị trường số hoá hoạt động quản trị nhân sự của Việt Nam và Indonesia sẽ đạt mức 45 tỷ Đô la vào năm 2025 [31] thì đây vẫn là một dự báo tiềm năng thị trường khá khiêm tốn.

Hộp 3.3: Đánh giá về tiềm năng thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Bà Nguyễn Thị Trúc Đào, Giám đốc Công ty TNHH Dịch vụ Phát triển Anna cho biết:

Thị trường DVSH năng lực QLNL cho DNTN tại Việt Nam có tiềm năng rất lớn, điều đó thể hiện ở việc số lượng doanh nghiệp gia nhập thị trường (số doanh nghiệp thành lập mới và tái nhập năm 2023 là 217.756 doanh nghiệp, tăng 4,5% so với năm 2022, trong đó doanh nghiệp thành lập mới là 159.294, tăng 7,2% doanh nghiệp [Error! Reference source not found.]) tăng nhanh hơn rất nhiều so với số lượng doanh nghiệp rời bỏ thị trường (tạm dừng hoặc giải thể, phá sản năm 2023 là 172.578 doanh nghiệp [Error! Reference source not found.]). Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng kinh tế, sự ổn định của chính sách kinh tế vĩ mô và độ mở của nền kinh tế lớn đã tạo điều kiện thúc đẩy cho các doanh nghiệp phát triển. Đây là cơ hội rất

3.3.1.2. Về năng lực cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ.

Thứ nhất, về số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở Việt Nam hiện nay.

Dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực dựa vào việc xây dựng các ứng dụng quản lý nhân lực để doanh nghiệp tư nhân sử dụng nhằm quản lý nhân lực. Ngoại trừ một số doanh nghiệp có nhu cầu bổ sung các tính năng quản lý chuyên biệt, đa phần các doanh nghiệp đều có nhu cầu sử dụng các tính năng tương đối đồng nhất và ổn định như: hoạt động tuyển dụng, đánh giá năng lực lao động, quản lý hoạt động của lao động trong doanh nghiệp, chấm công ... vì vậy số lượng các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở các nước phát triển cũng rất hạn chế (ở Mỹ có BambooHR, Paycor, Asana; Anh có Cloud HR, CakeHR).

Ở Việt Nam, theo thống kê của Bộ Thông tin và Truyền Thông cho đến 2022 Việt Nam có 44.133 doanh nghiệp công nghệ thông tin, có 19.978 doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin [11]. Trong đó có khoảng 20 doanh nghiệp cung cấp dịch vụ là của Việt Nam và một số đại lý của nước ngoài mở tại Việt Nam. So với các nước, số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở Việt Nam khá phong phú, đa dạng, đây là cơ sở thúc đẩy sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trong nước và giữa doanh nghiệp trong nước với doanh nghiệp nước ngoài. Từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm chi phí cho các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển.

Thứ hai, so sánh về chi phí dịch vụ so với doanh nghiệp nước ngoài cung cấp.

Để thấy rõ sự chênh lệch về chi phí sử dụng dịch vụ do các doanh nghiệp trong nước và dịch vụ do nước ngoài cung cấp ta có thể tham chiếu qua bảng sau:

Bảng 3.1: So sánh chi phí thuê dịch vụ phần mềm quản lý nhân sự của các nhà cung cấp dịch vụ (tại thời điểm tháng 1/2022)

Stt	Đơn vị cung cấp dịch vụ	Gói cơ bản VNĐ/tháng	Gói tiêu chuẩn VNĐ/tháng	Gói nâng cao VNĐ/tháng	Tài khoản/tháng VNĐ
1	Tanca (Việt Nam)	600.000	1.200.000 (60 nhân viên)	2.000.000 (60-100 nhân viên)	20.000
2	Base (Việt Nam)	600.000	1.200.000 (60 nhân viên)	12.000.000 (không giới hạn)	
3	Oneoffice (Việt Nam)	2.400.000/tháng (60 nhân viên)	3.600.000 (60 nhân viên)	6.000.000 (60-100 nhân viên)	
4	Sinnova (Việt Nam)		100.000/1 nhân viên		
5	CakeHR (Anh)		16\$/1 nhân viên (384.000/1 nhân viên)		
6	Asana (Mỹ)		10,99\$/1 nhân viên (263.000/1 nhân viên)	24,99\$/1 nhân viên (600.000/1 nhân viên)	

Số liệu được nghiên cứu sinh tổng hợp dựa trên bảng so sánh giá dịch vụ quản lý nhân sự của Tanca.vn [51]

Từ những số liệu thống kê trong bảng 3.1 cho ta thấy:

Chi phí theo gói tiêu chuẩn của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ của Việt Nam từ 1,2 triệu – 3,6 triệu VNĐ/1 tháng đối với quy mô doanh nghiệp sử dụng 60 lao động (trung bình khoảng 2,4 triệu VNĐ/1 tháng, tương đương 28,8 triệu VNĐ/1 năm); đối với gói nâng cao từ 2 – 6 triệu VNĐ/1 tháng đối với quy mô doanh nghiệp sử dụng 60 lao động (trung bình khoảng 4 triệu VNĐ/1 tháng, tương đương 48 triệu VNĐ/1 năm).

Chi phí theo gói tiêu chuẩn của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nước ngoài từ 260 – 380 nghìn VNĐ/1 nhân viên/1 tháng, với quy mô doanh nghiệp sử dụng 60 lao động sẽ tương đương 15,6 – 22,8 triệu VNĐ/1 tháng (Trung bình khoảng 19,2 triệu VNĐ/1 tháng, tương đương 230,4 triệu VNĐ/1 năm); đối với gói nâng cao 600 nghìn VNĐ/1 nhân viên/1 tháng, với quy mô doanh nghiệp sử dụng 60 lao động sẽ tương đương 36 triệu VNĐ/1 tháng (432 triệu VNĐ/1 Năm).

3.3.1.3. Về chất lượng và hình thức cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ

Một là, về chất lượng dịch vụ đánh giá qua các tiêu chí như:

- Về mức độ đáp ứng yêu cầu của chủ thể sử dụng dịch vụ về quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân: qua khảo sát các doanh nghiệp đã triển khai sử dụng dịch vụ cho thấy 100% các phiếu trả lời đánh giá ở mức tốt và rất tốt về mức độ đáp ứng yêu cầu quản lý nhân lực, trong đó: có tới 17/30 phiếu được hỏi trả lời mức độ đáp ứng rất tốt (tương đương 56,7%); 13/30 phiếu được hỏi trả lời mức độ đáp ứng tốt (tương đương 43,3%) [Phụ lục 2; Bảng 8, mục 8.1]. Như vậy, kết quả khảo sát cho thấy chất lượng dịch vụ mà chủ thể cung cấp dịch vụ đã bước đầu đáp ứng được yêu cầu về nâng cao năng lực quản lý nhân lực cho các doanh nghiệp. Đây là những cơ sở quan trọng để các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng thị trường.

- Về việc sử dụng dịch vụ để tinh giảm bộ máy quản lý nhân lực, nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý nhân lực: kết quả khảo sát các doanh nghiệp đã triển khai sử dụng dịch vụ cũng cho thấy 100% số phiếu trả lời đánh giá từ mức tốt tới rất tốt về việc triển khai sử dụng dịch vụ góp phần tích cực vào tinh giảm nhân sự của bộ máy quản lý, trong đó: có 23/30 phiếu tương đương 76,7% trả lời ở mức độ rất tốt; có 7/30 phiếu tương đương 23,3% trả lời ở mức độ tốt [Phụ lục 2; Bảng 8, mục 8.2]. Điều đó chứng minh tính hiệu quả trong việc giúp tinh giảm bộ máy quản lý nhân lực của các doanh nghiệp khi triển khai sử dụng dịch vụ này. Đây cũng là khuynh hướng phát triển phù hợp với tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 tới các mô hình quản lý của doanh nghiệp.

- Về việc sử dụng dịch vụ giúp tiết giảm chi phí, nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp: qua khảo sát cho thấy có 16/30 phiếu trả lời việc sử dụng dịch vụ có hỗ trợ rất tốt tới kết quả kinh doanh, tương ứng 53,3%; có 14/30 phiếu trả lời ở mức tốt tương đương 46,7% [Phụ lục 2; Bảng 8, mục 8.3]. Điều này hoàn toàn phù hợp với các nghiên cứu đã được công bố của Tanca và Vietnamwork, các nghiên cứu đã chỉ ra việc sử dụng các phần mềm quản lý

nhân lực đã góp phần quan trọng tiết giảm nhân lực làm công tác quản lý và nâng cao khả năng bố trí, sử dụng nhân lực một cách tối ưu.

Hai là, về mức độ hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ cho chủ thể sử dụng dịch vụ: dịch vụ này chỉ có thể đem lại hiệu quả tối ưu cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ khi được sự hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ. Cụ thể:

- Về mức độ hỗ trợ lập kế hoạch triển khai đưa dịch vụ vào sử dụng trong thực tiễn để quản lý nhân lực:

Xây dựng kế hoạch (dự án) triển khai dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực vào thực tiễn của mỗi doanh nghiệp là điều kiện hết sức cần thiết, chỉ khi doanh nghiệp xây dựng được một bản kế hoạch chi tiết, cụ thể về các bước thực hiện, dự trù đầy đủ chi phí, chuẩn bị tốt nguồn nhân lực để vận hành, khai thác phần mềm quản lý nhân lực thì mới đem lại kết quả tối ưu cho doanh nghiệp. Trong quá trình xây dựng kế hoạch, sự hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ có vai trò đặc biệt quan trọng để đảm bảo các ứng dụng vừa phù hợp với nhu cầu quản lý nhân lực của doanh nghiệp, vừa có chi phí tối ưu. Kết quả khảo sát cho thấy có 22/30 phiếu được hỏi tương đương 73,4% trả lời ở mức độ hỗ trợ từ tốt tới rất tốt. Tuy nhiên vẫn có tới 7/30 phiếu tương đương 23,3% phiếu trả lời đánh giá mức độ hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ ở mức bình thường, có 1/30 phiếu tương đương 3,3% đánh giá mức độ kém [Phụ lục 2; Bảng 7, mục 7.1]. Điều này cho thấy chủ thể cung cấp dịch vụ cần tiếp tục có những hỗ trợ sâu hơn cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong việc lập kế hoạch triển khai sử dụng dịch vụ để đảm bảo hiệu quả sử dụng dịch vụ cho cả hai bên.

- Về hỗ trợ đào tạo nhân lực giúp triển khai dịch vụ vào thực tiễn:

Đào tạo nhân lực đảm bảo đủ khả năng vận hành và khai thác dịch vụ một cách hiệu quả là một trong những yếu tố quyết định sự thành công của doanh nghiệp. Tuy nhiên đánh giá về việc hỗ trợ đào tạo của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ về sự hỗ trợ của chủ thể cung cấp dịch vụ còn nhiều hạn chế, cụ thể có tới 21/30 tương đương 70% phiếu trả lời ở mức hỗ trợ bình thường và

kém [Phụ lục 2; Bảng 7, mục 7.2]. Điều này cho thấy cần phải có một giải pháp liên kết giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với các cơ sở đào tạo nghề nhằm hỗ trợ tốt hơn cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong việc đào tạo nhân lực khai thác vận hành dịch vụ vào thực tiễn quản lý nhân lực.

- Về hỗ trợ khai thác, bảo trì và cập nhật ứng dụng dịch vụ phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp:

Hỗ trợ khai thác, bảo trì và cập nhật ứng dụng của dịch vụ là một trong những điều kiện quan trọng nhằm đảm bảo dịch vụ luôn đảm bảo vận hành với chất lượng tốt nhất để đáp ứng yêu cầu về quản lý nhân lực của doanh nghiệp. Kết quả khảo sát cho thấy 30/30 số phiếu được hỏi tương đương 100% trả lời ở mức độ hỗ trợ tốt tới rất tốt [Phụ lục 2; Bảng 7, mục 7.3]. Điều này cho thấy việc chú trọng tới chất lượng của dịch vụ đã được các chủ thể cung cấp dịch vụ quan tâm và triển khai hiệu quả.

Hộp 3.4: Đánh giá về chất lượng của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực và sự hỗ trợ của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

Bà Doãn Thị Thu Nguyệt, Giám đốc Công ty TNHH Thực phẩm An Huy Gia Phát cho biết:

DVSH năng lực QLNL được cung cấp bởi các doanh nghiệp của Việt Nam có chất lượng không thua kém về tính năng so với các phần mềm được cung cấp bởi các nhà phân phối nước ngoài, trong khi tính về chi phí ban đầu và chi phí vận hành lại có mức giá cạnh tranh hơn khá nhiều. Ngoài ra, do được cung cấp bởi chính các doanh nghiệp trong nước nên các chế độ bảo trì, bổ sung các tính năng cho phù hợp với nhu cầu QLNL của doanh nghiệp cũng đơn giản, thuận lợi hơn so với các ứng dụng có nguồn gốc nước ngoài. Nếu các doanh nghiệp làm tốt hơn nữa việc hỗ trợ cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ trong việc đào tạo nhân lực vận hành các ứng dụng QLNL thì sẽ tạo thuận lợi và đảm bảo tính hiệu quả cao khi triển khai đưa DVSH năng lực QLNL vào vận hành trong thực tế.

Ba là, về hình thức cung cấp dịch vụ:

Thực tế thị trường cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ở Việt Nam hiện nay tồn tại hai hình thức cơ bản gồm: thuê khoán xây dựng phần mềm cho doanh nghiệp và mua bản quyền sử dụng phần mềm và trả phí theo năm. Trong thực tế các doanh nghiệp vừa và nhỏ có xu hướng mua bản quyền sử dụng phần mềm phổ biến hơn do quy mô doanh nghiệp, năng lực tài chính hạn hẹp nên việc mua bản quyền theo quy mô doanh nghiệp vừa đáp ứng được nhu cầu sử dụng, vừa đảm bảo tối ưu chi phí và khi không cần sử dụng cũng không lãng phí chi phí ban đầu để xây dựng phần mềm.

Đối với các doanh nghiệp đặc thù có quy mô lớn và tiềm năng tài chính mạnh thường áp dụng việc thuê xây dựng phần mềm theo mục đích sử dụng để tối ưu năng lực quản lý theo lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp.

Tóm lại, việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ và sự hỗ trợ đầy đủ từ quá trình lập kế hoạch triển khai dự án đưa dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực vào vận hành, đào tạo bồi dưỡng nhân lực vận hành các ứng dụng quản lý nhân lực trong thực tiễn và hỗ trợ bổ sung, cập nhật các ứng dụng cho phù hợp với nhu cầu thực tế của doanh nghiệp đã được các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ quan tâm và đạt được những đánh giá tích cực từ phía chủ thể sử dụng dịch vụ. Bên cạnh đó những điểm hạn chế là điều mà các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cần khắc phục để nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường cung cấp dịch vụ này.

3.3.1.4. Về nhân lực cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Nhân lực là yếu tố có vai trò quyết định tới sự phát triển của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Để phát triển dịch vụ này đòi hỏi chủ thể cung cấp dịch vụ phải có nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao để sản xuất ra các ứng dụng và triển khai vận hành các ứng dụng này trong quản lý nhân lực cho khách hàng. Thống kê cho thấy: “Việt

Nam hiện có hơn 1 triệu lao động trong các doanh nghiệp công nghệ thông tin và truyền thông, trong đó, lao động trong lĩnh vực sản xuất phần cứng chiếm khoảng 75% với hơn 800.000 người. Chuyên gia, lao động làm việc trong lĩnh vực phần mềm, nội dung số và dịch vụ công nghệ thông tin chiếm khoảng 25% tương đương gần 200.000 người” [57]. Ngoài ra lực lượng bổ sung hàng năm “số lượng sinh viên đào tạo ngành công nghệ thông tin ra trường đạt khoảng 70 nghìn lao động, tuy nhiên chất lượng lao động chưa đáp ứng yêu cầu thực tiễn. So với quy mô và nhu cầu thực tiễn của ngành công nghiệp phần mềm nước ta hiện thiếu khoảng 500 nghìn lao động có trình độ cao về công nghệ thông tin (Việt Nam hiện đứng trong top 6 nước xuất khẩu phần mềm lớn nhất thế giới)” [57]. Từ thực trạng nhân lực công nghệ thông tin và nhân lực cho ngành công nghệ phần mềm cho thấy chỉ khi xây dựng được nguồn nhân lực chất lượng cao, đủ về số lượng mới có điều kiện để phát triển loại hình dịch vụ này.

Tóm lại, để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân cần chú trọng đầu tư xây dựng nguồn nhân lực và đội ngũ chuyên gia công nghệ phần mềm có trình độ tay nghề cao, đáp ứng được những yêu cầu khắt khe trong lĩnh vực công nghiệp phần mềm để tạo ra những sản phẩm có chất lượng tốt, có khả năng cạnh tranh với sản phẩm dịch vụ cùng loại do các doanh nghiệp nước ngoài đang cung cấp trên thị trường. Chỉ khi đảm bảo được nguồn nhân lực các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mới đảm bảo được sự phát triển bền vững và xây dựng được uy tín cho sản phẩm dịch vụ và thương hiệu của doanh nghiệp.

3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

3.3.2.1. Những hạn chế

Ngoài những kết quả đã đạt được trong phần đánh giá nêu trên, dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam còn có những hạn chế sau:

Thứ nhất, thể chế, chính sách còn thiếu, chưa đồng bộ.

Từ phân tích thực trạng cho thấy thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hiện nay còn thiếu một thể chế toàn diện quy định rõ những nội dung, phạm vi doanh nghiệp cung cấp dịch vụ được phép kinh doanh; Chưa có quy định riêng để bảo vệ quyền nhân thân của người lao động khi các doanh nghiệp thực hiện sử dụng dịch vụ thu thập và sử dụng thông tin của người lao động. Việt Nam chưa xây dựng các luật cụ thể dành riêng cho lĩnh vực dịch vụ này như ở Anh hoặc Mỹ. Hầu hết các quy định có tính chất pháp lý cho lĩnh vực này đều được vận dụng dựa trên Luật số 24/2018/QH14, ngày 12/6/2018, Luật An ninh mạng và một số văn bản quy định của Bộ Thông tin và truyền thông. Chính phủ cũng chưa ban hành chính sách cụ thể để khuyến khích chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân và chính sách cho lĩnh vực cung cấp dịch vụ này phát triển. Mặc dù chỉ thị 01/CT-TTg của Thủ tướng chính phủ ban hành đã đề ra giải pháp “Xây dựng khung chính sách thử nghiệm có kiểm soát đối với các sản phẩm, dịch vụ, mô hình kinh doanh mới ứng dụng công nghệ số tại Việt Nam, trình cấp có thẩm quyền ban hành trong giai đoạn 2020 – 2021” [17]. Nhưng đến nay chưa có khung chính sách thử nghiệm nào được ban hành để kiểm soát đối với các sản phẩm dịch vụ, mô hình kinh doanh mới ứng dụng công nghệ số Việt Nam.

Thứ hai, năng lực cung cấp dịch vụ còn hạn chế.

- Nhìn chung các đơn vị cung cấp dịch vụ chưa có đủ nguồn nhân lực để triển khai các nghiên cứu, xây dựng phần mềm đáp ứng được yêu cầu của thị trường và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, nhất là những yêu cầu về một số tính năng chuyên sâu trong quản lý nhân lực. Mặc dù nước ta hiện có khoảng 1 triệu 455 nghìn lao động trong lĩnh vực công nghệ thông tin (trong đó trên 1,2 triệu lao động trong lĩnh vực phần cứng và khoảng 240 nghìn lao động trong lĩnh vực phần mềm [13]. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng so với nhu cầu thực tiễn hiện Việt Nam thiếu khoảng 500 nghìn lao động chuyên môn cao, đặc biệt trong lĩnh vực công nghệ phần mềm [59].

- Thiếu hạ tầng công nghệ thiết yếu cho phát triển dịch vụ: Mặc dù đã có sự đầu tư lớn và kết cấu hạ tầng viễn thông nước ta có sự tiến bộ vượt bậc, tuy nhiên về cơ bản các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vẫn thuê máy chủ từ nước ngoài, điều này gây ảnh hưởng lớn tới việc chủ động cung cấp dịch vụ và khó khăn trong bảo mật dữ liệu khách hàng và xử lý sự cố. Chỉ số đánh giá về năng lực hạ tầng công nghệ thông tin của Việt Nam năm 2023 hạng 74 trên thế giới, điều này chưa đáp ứng được yêu cầu chuyển đổi số nền kinh tế [12]. Ngoài ra, vấn đề bảo mật thông tin trên hạ tầng số còn nhiều hạn chế, Thống kê của Sách trắng công nghệ thông tin và Truyền thông năm 2023 cho thấy có tới 12.195 cuộc tấn công mạng xảy ra, trong đó việc phát tán các mã độc gây thiệt hại cho doanh nghiệp là 5.993 vụ việc [12]. Bên cạnh đó việc bảo vệ tài nguyên số cần nhiều chi phí quản lý và chi phí thiết bị hạ tầng, nhưng nguồn lực tài chính của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ở Việt Nam cũng chưa đủ mạnh để có thể áp dụng ngay từ ban đầu.

- Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ còn thiếu vốn, việc huy động vốn từ các nhà đầu tư nước ngoài gặp nhiều khó khăn vì vậy doanh nghiệp không có khả năng triển khai các nghiên cứu dài hạn và đầu tư cho hạ tầng công nghệ số như máy chủ, đường truyền tốc độ cao. Kết quả là hình thức cung cấp dịch vụ chưa thực sự đa dạng và có hiệu quả cao.

Thứ ba, chủ thể sử dụng dịch vụ nhận thức chưa đầy đủ về vai trò của chuyển đổi số quản lý nhân lực.

- Nhiều doanh nghiệp hiện tại đang chưa xem trọng việc quản lý nhân lực, theo khảo sát chỉ có 40,6% đơn vị khẳng định đã sẵn sàng nguồn lực; chỉ có 23,6% đang trong giai đoạn triển khai các hoạt động chuyển đổi số quản lý nhân lực [30], chỉ có 55,7% lãnh đạo doanh nghiệp cho biết sẵn sàng chuyển đổi số quản lý nhân sự vào năm 2022 [53], điều này đồng nghĩa với việc có tới 54,3% doanh nghiệp chưa sẵn sàng cho việc chuyển đổi số quản lý nhân lực. Nghiên cứu của FPT Digital cũng cho thấy mặc dù có tới hơn 90% các nhà lãnh đạo đã nhận thấy vai trò của chuyển đổi và số hoá cách thức quản trị

nhân sự trong doanh nghiệp. Tuy nhiên phần lớn trong số đó chưa chuẩn bị sẵn sàng cho những thay đổi [66]. Nguyên nhân xuất phát từ việc doanh nghiệp chỉ hướng tới mục tiêu kinh doanh là chính, và chỉ bổ sung nguồn lực đáp ứng nhu cầu kinh doanh trước mắt để phục vụ cho các đơn hàng mà chưa lưu tâm tới việc tìm kiếm, xây dựng hay phát triển bền vững nhân lực trong doanh nghiệp. Dẫn tới việc doanh nghiệp luôn trong tình trạng thiếu ổn định về nguồn nhân sự và luôn khát nhân sự, và luôn phải tìm kiếm nhân sự mới để thay thế nhân viên đã nghỉ việc.

- Nghiên cứu cho thấy có 84,8% doanh nghiệp cho rằng cần thiết phải sử dụng công nghệ thông tin để quản lý nhân lực [53], nghĩa là vẫn còn tới 15,2% lãnh đạo doanh nghiệp chưa nhận thấy vai trò của chuyển đổi số tới quản lý nhân lực và hoạt động của doanh nghiệp. Ngoài ra nhiều doanh nghiệp chưa có thông tin đầy đủ về chuyển đổi số quản lý nhân lực dẫn tới việc chuyển đổi số gặp nhiều khó khăn, thậm chí thất bại.

- Phần lớn doanh nghiệp vừa và nhỏ khi sử dụng dịch vụ chưa chuẩn bị tốt kế hoạch chuyển đổi số, chưa có mục tiêu cụ thể, chưa chuẩn bị tốt về nhân lực, tài chính cho chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực (Nghiên cứu cho thấy có 5,1% trả lời chưa hiểu biết gì và chưa có hành động gì liên quan tới chuyển đổi số, có tới 38% số đơn vị tham gia điều tra còn băn khoăn chưa biết để thực hiện chuyển đổi số nên bắt đầu từ đâu, chưa có hiểu biết chính xác về chuyển đổi số [41]). Nhiều doanh nghiệp còn có quan niệm rằng khi dự án triển khai xong phần mềm sẽ thay cho tất cả mọi hoạt động của con người, giúp khắc phục mọi sự cố trong công tác quản lý nhân lực.

- Nhiều doanh nghiệp chưa đáp ứng được các điều kiện vật chất, kỹ thuật để khai thác và sử dụng dịch vụ. Ngoài ra việc thiếu hụt nhân lực dẫn tới hiệu quả sử dụng dịch vụ thấp. Sự chuẩn bị về tài chính cho chuyển đổi số chưa đầy đủ dẫn tới khi triển khai chuyển đổi số bị kéo dài, chậm phát huy hiệu quả.

Thứ tư, mối quan hệ lợi ích giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử

dụng dịch vụ vẫn tiềm ẩn nhiều mâu thuẫn, trong đó lớn nhất là bảo vệ bản quyền phần mềm của chủ thể cung cấp dịch vụ và bảo mật thông tin của chủ thể sử dụng dịch vụ.

3.3.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Thứ nhất, nguyên nhân về thể chế, chính sách.

Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp là một lĩnh vực mới hình thành và phát triển cùng với sự phát triển của ngành công nghệ thông tin ở Việt Nam, do vậy những quy định pháp luật và một số chính sách còn thiếu, chưa có những chính sách riêng cho lĩnh vực dịch vụ này. Việc thiếu một thể chế hoàn chỉnh cho thị trường dịch vụ này là nguyên nhân dẫn tới hạn chế sự đóng góp của dịch vụ này cho chuyển đổi số nền kinh tế.

Thứ hai, nguyên nhân dẫn tới hạn chế của chủ thể cung cấp dịch vụ.

- Đối với vấn đề thiếu hụt nhân lực chất lượng cao: nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc định hướng nghề nghiệp cho học sinh, sinh viên của ngành giáo dục và đào tạo ở nước ta chưa tốt, các cơ sở đào tạo chưa xuất phát từ nhu cầu thị trường, chưa dự đoán được nhu cầu lao động của các ngành, đặc biệt là ngành công nghệ thông tin dẫn tới sự thiếu hụt cục bộ lao động trình độ cao, lành nghề trong lĩnh vực công nghệ phần mềm. Bên cạnh đó việc thiếu một chính sách đãi ngộ tốt cũng dẫn tới không thu hút được nguồn lao động trình độ cao, chuyên gia từ các nước có trình độ công nghệ tiên tiến đến làm việc lâu dài tại Việt Nam.

- Việc thiếu hụt hạ tầng công nghệ nhất là máy chủ: do đây là lĩnh vực đòi hỏi vốn lớn, công nghệ cao trong khi thực tế các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ này ở nước ta chủ yếu là các doanh nghiệp mới khởi nghiệp, có quy mô vốn nhỏ và tiềm năng công nghệ còn nhiều hạn chế. Đây cũng là xu hướng chung của hầu hết các nước khi bắt đầu quá trình công nghiệp hóa và chuyển đổi số nền kinh tế hoặc quy mô nền kinh tế nhỏ sẽ đi thuê máy chủ.

- Nguyên nhân dẫn tới khó huy động vốn: đa phần doanh nghiệp cung

cấp dịch vụ này ở nước ta mới hình thành từ những năm đầu của thế kỷ XXI. Do đó so với các doanh nghiệp nước ngoài, doanh nghiệp trong nước chưa tạo lập được uy tín, xây dựng được thương hiệu dẫn tới thị phần nhỏ, doanh thu thấp và không đủ tiềm năng về vốn để đầu tư nghiên cứu khoa học cơ bản để làm chủ công nghệ. Việc thiếu năng lực triển khai các dự án lớn còn dẫn tới khó thu hút được vốn từ các quy đầu tư nước ngoài.

- Vấn đề bảo vệ quyền tác giả, sở hữu trí tuệ hiện nay rất chậm và khó khăn trong việc giám định về nội dung của phần mềm hay hệ thống quản lý. Dẫn đến việc các hệ thống bị sao chép, triển khai, không khắc phục được vấn đề cốt lõi về tăng trưởng nguồn nhân lực trong nước mà chỉ đang cạnh tranh về năng lực kinh tế. Việc bảo hộ này cần phải nhanh chóng để các doanh nghiệp nhỏ có ý tưởng lớn có công cụ bảo vệ được tài nguyên, trí tuệ, nguồn lực để có thể phát triển.

Thứ ba, nguyên nhân dẫn tới hạn chế của chủ thể sử dụng dịch vụ.

- Một số nhà quản lý chưa hiểu được vai trò của chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực. Thực tế nền đang trong giai đoạn hình thành và phát triển từ sau đổi mới, quá trình hội nhập chưa đủ tạo ra những tác động làm thay đổi nhận thức của một số doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ về vai trò của công nghệ thông tin đối với quản lý nhân lực. Bên cạnh việc thiếu tri thức về công nghệ thông tin cũng tác động tới quá trình tiếp cận với công nghệ mới, tâm lý ngại thay đổi, sợ mất quyền lực lãnh đạo trở thành rào cản đối với việc sử dụng dịch vụ từ các nhà cung cấp dịch vụ vào quản lý nhân lực.

- Vấn đề chuẩn bị cho chuyển đổi số quản lý nhân lực của doanh nghiệp: nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ quy mô nhân lực của doanh nghiệp nhỏ nên các doanh nghiệp còn chủ quan, lơ là trong việc chuẩn bị một kế hoạch hoàn chỉnh nhằm từng bước thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực. Bên cạnh đó, nếu như trong lĩnh vực sản xuất việc chuyển đổi số cho thấy ngay lợi ích kinh tế, có thể định lượng một cách dễ dàng, thì chuyển đổi số

trong hoạt động quản lý nhân lực không thể nhận thấy kết quả tức thời. Do vậy nhiều doanh nghiệp còn do dự, chưa đặt niềm tin vào loại dịch vụ này. Chưa đặt ra một mục tiêu rõ ràng cho việc thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực.

- Về chuẩn bị nhân lực cho chuyển đổi số quản lý nhân lực: do thiếu thông tin, chưa hiểu được vai trò của chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực đối với hoạt động chung của doanh nghiệp; Chưa đánh giá đúng vai trò của việc sử dụng dịch vụ để tuyển dụng, đánh giá nhân lực; Chưa nhận thức được tác động của Cách mạng công nghiệp 4.0 và cạnh tranh trong nền kinh tế toàn cầu nên nhiều doanh nghiệp chưa chú trọng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực chuẩn bị cho sử dụng các phần mềm quản lý nhân lực. Ngoài ra, do hạn chế về quy mô vốn dẫn tới doanh nghiệp khó khăn khi thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực, nhất là khi triển khai cần bổ sung vốn do những chi phí phát sinh trong quá trình khai thác dẫn tới quá trình chuyển đổi số không diễn ra triệt để, kém hiệu quả.

Tóm lại, những tồn tại, hạn chế nêu trên đang trở thành rào cản cho loại hình dịch vụ này phát triển. Để khắc phục những hạn chế này cần có nhiều giải pháp khác nhau để tháo gỡ những khó khăn cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân đưa vào sử dụng rộng rãi, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, thực hiện chuyển đổi số hoạt động của doanh nghiệp tư nhân và của nền kinh tế, đáp ứng điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0 và quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam.

Chương 4

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM ĐẾN NĂM 2030

4.1. PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

4.1.1. Xu hướng mới trong nước và thế giới tác động đến phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

4.1.1.1. Xu hướng mới trong nước có tác động tới phát triển dịch vụ số hoá năng lực QLNL cho doanh nghiệp tư nhân

Một là, quan điểm của Đảng về chuyển đổi số nền kinh tế:

“Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021 – 2030”, trong đó nêu rõ:

- Về quan điểm phát triển:

Phát triển nhanh và bền vững dựa chủ yếu vào khoa học công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số. Phải đổi mới tư duy và hành động, chủ động nắm bắt kịp thời, tận dụng hiệu quả các cơ hội của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư gắn với quá trình hội nhập quốc tế để cơ cấu lại nền kinh tế, phát triển kinh tế số, xã hội số, coi đây là nhân tố quyết định để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh.... [25].

Từ quan điểm này cho thấy thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế để tận dụng những cơ hội từ CNCM 4.0 là tiền đề để nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả và sức cạnh tranh cho doanh nghiệp và nền kinh tế. chuyển đổi số đòi hỏi phải thực hiện đồng bộ trên mọi lĩnh vực của nền kinh tế, trong đó chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực trong các đơn vị kinh tế phải là bước đi đầu tiên, là sự đột phá để tạo ra sự thay đổi của toàn bộ nền

kinh tế. Trong đó, để chuyển đổi số quản lý nhân lực cần có một thị trường dịch vụ hoàn thiện với các sản phẩm dịch vụ đa dạng, phong phú và có chất lượng cao.

- Các chỉ tiêu chủ yếu, Chiến lược nêu rõ: “Tỷ trọng công nghiệp chế biến, chế tạo đạt khoảng 30% GDP, kinh tế số đạt khoảng 30% GDP” [25]. Như vậy, với mục tiêu đóng góp 30% GDP cần có sự phát triển mạnh mẽ của các ngành công nghiệp nội dung số, công nghiệp phần mềm và của thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực. Nếu được đầu tư phát triển đúng mức thị trường dịch vụ này sẽ có những đóng góp tích cực cho tăng trưởng GDP và chuyển đổi số (do đây là thị trường có nhiều tiềm năng khai thác và việc chuyển đổi số của các doanh nghiệp là khuynh hướng tất yếu nhằm thích ứng với Cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập quốc tế).

- Về phát triển kinh tế tư nhân, Chiến lược nêu rõ:

Phát triển mạnh khu vực kinh tế tư nhân của người Việt Nam cả về số lượng, chất lượng, hiệu quả, bền vững, thực sự trở thành một động lực quan trọng trong phát triển kinh tế ... Phấn đấu đến năm 2030, có ít nhất 2 triệu doanh nghiệp với tỷ trọng đóng góp của khu vực kinh tế tư nhân vào GDP đạt 60 - 65% [25].

Đây là một định hướng quan trọng trong Chiến lược của Đảng, có thể nói lần đầu tiên trong một văn kiện chính thống của Đảng đặt ra mục tiêu cụ thể về phát triển kinh tế tư nhân. Với quan điểm nêu trên, trong thời gian tới Chính phủ sẽ có nhiều hơn các giải pháp để hoàn thiện thể chế kinh tế nhằm tạo lập môi trường kinh doanh thông thoáng giúp cho các doanh nghiệp thuộc khu vực kinh tế tư nhân phát triển. Đây cũng là cơ hội cho thị trường dịch vụ này phát triển đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số của các doanh nghiệp mới thành lập cần nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển.

Từ quan điểm và mục tiêu của “Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021-2030” ta có thể thấy rõ khuynh hướng của nền kinh tế Việt

Nam trong 10 năm tới sẽ có sự chuyển dịch mạnh mẽ sang nền kinh tế số. Với mục tiêu 30% GDP được tạo ra bởi kinh tế số đòi hỏi hình thành các ngành cung cấp công nghệ phần cứng và dịch vụ sản xuất phần mềm cần có sự chuẩn bị trước để hỗ trợ chuyển đổi số nền kinh tế nhằm vừa đảm bảo “tăng trưởng nhanh, bền vững” và phù hợp với Cách mạng công nghiệp 4.0. Ngoài ra, với mục tiêu “có 2 triệu doanh nghiệp tư nhân phát triển mạnh, bền vững” (năm 2024 có 930 nghìn doanh nghiệp) sẽ đòi hỏi các doanh nghiệp mới thành lập cần ứng dụng ngay những công nghệ hiện đại, trước hết là dịch vụ số hoá quản lý nhân lực để nâng cao hiệu quả, sức cạnh tranh trên thị trường. Đây chính là thị trường tiềm năng vô cùng lớn cho các doanh nghiệp cung ứng phần mềm quản lý nhân lực tận dụng để phát triển để tạo ra sự đột phá cho dịch vụ này trong những năm tới.

Hai là, xu hướng tuyển dụng lao động và xu hướng tìm kiếm việc làm trong điều kiện nền kinh tế đang thực hiện mạnh mẽ chuyển đổi số có tác động tới thị trường dịch vụ này trong những năm tới:

Theo số liệu Báo cáo Thị trường tuyển dụng 2022 & Nhu cầu tuyển dụng 2023 của TopCV [54], thị trường lao động của nước ta trong năm 2023 và những năm tiếp theo sẽ có nhiều khó khăn cả cho nhà tuyển dụng lao động và đối với người lao động muốn tìm kiếm việc làm. Do những khó khăn về kinh tế nên các doanh nghiệp có xu hướng quản lý chặt chẽ các chi phí chung của doanh nghiệp, trong đó khuynh hướng thực hiện chuyển đổi số để cắt giảm nhân sự của bộ máy quản lý nhân lực là xu hướng chung được nhiều doanh nghiệp áp dụng. Bên cạnh đó, để đối phó với lạm phát các doanh nghiệp đã tạo ra những chính sách mới về lương, thưởng và mô hình làm việc như: Mô hình làm việc chủ động về vị trí (Hybrid working); Mô hình làm việc theo giờ linh hoạt (Flexible working); Mô hình làm việc linh hoạt về không gian (Agile working).

Đánh giá về nhu cầu thực hiện ứng dụng công nghệ trong hoạt động

tuyển dụng và quản lý nhân lực, Viện Đào tạo và tư vấn doanh nghiệp Việt Nam cho biết: ứng dụng công nghệ thông tin, nhất là các phần mềm quản lý nhân lực trong tìm kiếm nhân tài đang được nhiều doanh nghiệp áp dụng, dựa vào công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo để sàng lọc và đánh giá nhân lực, quản lý dữ liệu ứng viên sẽ đem lại hiệu quả cao hơn nhiều [64]. Ngoài ra, việc thực hiện các biện pháp truyền thông, quảng cáo cũng giúp thông tin tuyển dụng xuất hiện trên mạng xã hội, internet, tăng hiệu quả tiếp cận các ứng viên tiềm năng.

Đối với người lao động, những tác động từ việc hội nhập kinh tế quốc tế và Cách mạng công nghiệp 4.0 đã tạo ra nhiều hơn sự lựa chọn việc làm, xu hướng tìm việc làm có thu nhập cao đang có ảnh hưởng rất lớn tới lựa chọn việc làm của người lao động. Tuy vậy, những đòi hỏi về năng lực chuyên môn, kinh nghiệm trong nghề và khả năng sáng tạo, kỷ luật lao động đang trở thành những thách thức rất lớn đối với người lao động.

Như vậy có thể thấy sự biến động của thị trường lao động trong những năm tới là rất khó lường và việc các doanh nghiệp dựa vào công nghệ để tuyển dụng lao động ngày càng được nhiều doanh nghiệp lựa chọn. Khảo sát của TopCV cho thấy có đến 88,1% doanh nghiệp tham gia khảo sát lựa chọn sử dụng các giải pháp tuyển dụng tổng thể và dựa vào công nghệ để tuyển dụng lao động [54]. Đặc biệt đối với lao động trình độ cao thì việc tuyển dụng thông qua công nghệ và các tính năng của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực ngày càng phát huy vai trò của mình. Đây cũng là điều kiện thuận lợi để thị trường dịch vụ và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này phát triển.

4.1.1.2. Xu hướng mới trên thế giới tác động đến phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Theo dự báo của Ngân hàng thế giới (WB) và Quỹ tiền tệ thế giới (IMF) mặc dù chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid 19 nhưng tình hình kinh tế thế giới đang có dấu hiệu phục hồi nhanh chóng, những nền kinh tế mới nổi ở

khu vực Châu Á, trong đó có Việt Nam sẽ có tốc độ tăng trưởng cao. Bên cạnh đó, Cách mạng công nghiệp 4.0 tiếp tục góp phần thúc đẩy lực lượng sản xuất có những bước phát triển nhảy vọt về chất. Những tác động từ môi trường bên ngoài có thể trực tiếp, gián tiếp ảnh hưởng đến thị trường dịch vụ này, có thể nêu ra cụ thể như:

Thứ nhất, Cách mạng công nghiệp 4.0 sẽ tiếp tục tạo ra những cơ hội và đặt ra thách thức đối với lĩnh vực dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.

Xét về khía cạnh cơ hội: sự phát triển của khoa học công nghệ, nhất là công nghệ thông tin với những nền tảng như internet kết nối vạn vật (IoT), điện toán đám mây cho phép khai thác tốt hơn các ứng dụng quản lý nhân lực, giảm chi phí phân cứng cho các doanh nghiệp triển khai ứng dụng dịch vụ, từ đó giảm chi phí chung cho việc triển khai và vận hành dịch vụ giúp các doanh nghiệp vừa và nhỏ (các doanh nghiệp có năng lực tài chính tương đối hạn hẹp) có điều kiện thuận lợi đưa dịch vụ chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực vào thực tiễn, đây là điều kiện để tạo ra nhu cầu sử dụng dịch vụ.

Xét về khía cạnh thách thức: Cách mạng công nghiệp 4.0 cũng đặt ra những thách thức lớn cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong việc xây dựng, cập nhật các ứng dụng trên các nền tảng công nghệ số mới được phát triển để đảm bảo sự thích ứng với Cách mạng công nghiệp 4.0. Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ thông tin cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ về việc chiếm đoạt quyền kiểm soát dữ liệu từ các tổ chức khủng bố, các tổ chức tội phạm công nghệ thông tin trên thế giới đòi hỏi các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải đầu tư nhiều hơn về công nghệ và năng lực bảo mật dữ liệu để đảm bảo an toàn dữ liệu cho các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ và người lao động trong tương lai.

Thứ hai, quá trình toàn cầu hoá kinh tế và xu hướng mở cửa hội nhập

ngày càng sâu, rộng vào thị trường quốc tế của Việt Nam một mặt tạo điều kiện cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tiếp thu khoa học công nghệ, thu hút vốn từ các nhà đầu tư nước ngoài, tuyển dụng những nhân tài trong lĩnh vực công nghệ thông tin, công nghệ phần mềm từ các nước có nền tảng khoa học công nghệ hàng đầu thế giới... Tuy vậy, hội nhập quốc tế cũng buộc doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trong nước phải cạnh tranh gay gắt với các doanh nghiệp cung cấp các sản phẩm dịch vụ cùng loại của nước ngoài ngay ở thị trường Việt Nam (một số nghiên cứu khảo sát cho thấy có tới 85% số doanh nghiệp được hỏi cho biết chưa thực sự tin dùng các ứng dụng quản lý nhân lực được cung cấp bởi các doanh nghiệp Việt Nam [43]).

Tóm lại, Cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng toàn cầu hóa kinh tế vừa đem lại những cơ hội cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển, vừa đặt ra những thách thức buộc doanh nghiệp phải chủ động có những giải pháp để thích ứng với tình hình mới. Tận dụng được thời cơ và vượt qua những thách thức sẽ giúp cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển bền vững và đóng góp tích cực cho quá trình chuyển đổi số nền kinh tế của Việt Nam.

4.1.1.3. Tận dụng những cơ hội, khắc phục thách thức để phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

Một là, cần tận dụng thuận lợi trong nước về cơ chế chính sách, nguồn nhân lực, tiềm năng phát triển của ngành công nghệ thông tin, sự ổn định của môi trường kinh tế vĩ mô kết hợp với các yếu tố thuận lợi từ môi trường quốc tế như: Cơ hội từ Cách mạng công nghiệp 4.0, khả năng thu hút vốn từ các doanh nghiệp, nhà đầu tư quốc tế... để thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển, góp phần chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực của doanh nghiệp tư nhân nhằm thực hiện mục tiêu chuyển đổi số nền kinh tế.

Hai là, tận dụng tối đa các yếu tố thuận lợi từ môi trường quốc tế vượt

qua những thách thức về vốn cho hoạt động nghiên cứu khoa học công nghệ và các lĩnh vực nghiên cứu ứng dụng triển khai cả cấp độ doanh nghiệp và nhà nước, tận dụng nguồn nhân lực có trình độ cao từ các nước để giải quyết vấn đề thiếu lao động trình độ cao trong ngành công nghệ thông tin, đặc biệt là ngành lập trình. Thu hút vốn cho phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, từ đó tạo thuận lợi cho loại hình dịch vụ này phát triển bền vững.

Ba là, tận dụng những thuận lợi về cơ chế, chính sách, nguồn nhân lực, tiềm năng phát triển của ngành công nghệ thông tin, môi trường kinh tế vĩ mô ổn định ... để vượt qua những tác động tiêu cực từ môi trường quốc tế đến nền kinh tế và thị trường dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, từ đó tạo động lực thúc đẩy lĩnh vực cung cấp dịch vụ này phát triển bền vững.

Bốn là, đánh giá đúng những khó khăn trước mắt và lâu dài của ngành công nghệ thông tin và lĩnh vực cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, kết hợp với nhận thức đầy đủ những tác động tiêu cực từ môi trường quốc tế sẽ giúp các doanh nghiệp, Chính phủ xây dựng những kế hoạch dự phòng để vượt qua những khó khăn, đưa ngành công nghệ thông tin và thị trường dịch vụ này trở thành lĩnh vực “mở đường” cho với quá trình chuyển đổi số nền kinh tế của nước ta trong tương lai.

Tóm lại, việc nhận thức đúng tiềm năng của đất nước kết hợp với tận dụng được những thuận lợi từ môi trường quốc tế sẽ cho phép nước ta thực hiện thành công quá trình phát triển dịch vụ số hoá quản lý nhân lực, tạo tiền đề để doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhân lực nhằm tối ưu hóa hoạt động quản lý, nâng cao sức cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

4.1.2. Một số phương hướng cơ bản phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam

Trên cơ sở những định hướng chiến lược trong các văn kiện, nghị quyết

và “Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030” nghiên cứu sinh đưa ra phương hướng như sau:

- Đối với Nhà nước (Quốc hội, Chính phủ và các bộ, ngành chức năng):

Một là, hoàn thiện thể chế, chính sách để tạo lập môi trường pháp lý đồng bộ, hiệu quả:

Để phát dịch vụ này phát triển cần có một môi trường pháp lý minh bạch, hệ thống thể chế đồng bộ và có hiệu lực, hiệu quả cao. Bên cạnh các quy định đã được ban hành như Luật số 24/2018/QH14, Luật An ninh mạng; Luật số 50/2005/QH11 Luật Sở hữu trí tuệ, đã được sửa đổi bổ sung một số điều theo Luật số 36/2009/QH12, Luật số 42/2019/QH14, Luật số 07/2022/QH15 đã được Quốc hội ban hành; Nghị định Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 13/2023/NĐ-CP, ngày 17/4/2023 của Chính phủ... cần tiếp tục hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước theo lĩnh vực chuyên môn hoạt động hiệu quả, từ đó đảm bảo các quy định trong các văn bản quy phạm pháp luật được triển khai thực hiện đồng bộ. Bên cạnh đó cần thiết lập một cơ chế để giải quyết các mối quan hệ giữa nhà nước và các chủ thể tham gia các quan hệ có liên quan tới loại hình dịch vụ này để tạo lập một môi trường pháp lý minh bạch, giúp các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển bền vững.

Hai là, xây dựng hạ tầng công nghệ thông tin (đường truyền, máy chủ) đồng bộ, đủ mạnh để tạo lập điều kiện cho các doanh nghiệp thực hiện chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực các hoạt động sản xuất, kinh doanh, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số nền kinh tế:

Để thực hiện mục tiêu chuyển đổi số nền kinh tế như “Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021-2030” của Đảng đề ra: “kinh tế số đạt khoảng 30% GDP” [25] đòi hỏi phải xây dựng được hạ tầng công nghệ thông tin đồng bộ và đủ mạnh. Việc đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại,

không phụ thuộc vào hệ thống máy chủ của nước ngoài sẽ không chỉ giúp thực hiện mục tiêu xây dựng chính phủ điện tử mà còn giúp thực hiện mục tiêu chuyển đổi số nền kinh tế và xây dựng xã hội số. Hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại cũng tạo điều kiện cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ triển khai nền tảng phần mềm quản lý nhân lực nhằm đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số của doanh nghiệp trong nước.

Ba là, thực hiện các chính sách nhằm hỗ trợ doanh nghiệp về vốn, nhân lực công nghệ thông tin, chuyển giao các tiến bộ khoa học công nghệ để thực hiện mục tiêu chuyển đổi số nền kinh tế và thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển:

Để đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số tại các doanh nghiệp, trong đó có chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực cần có nhiều hơn nữa các chính sách hỗ trợ từ phía Chính phủ về vốn, đào tạo nhân lực công nghệ thông tin... Việc Chính phủ có các chính sách cụ thể, thiết thực, hiệu quả không chỉ giúp giải quyết những khó khăn cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ mà còn giúp cho các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ có những tiền đề tốt nhất để thực hiện chuyển đổi số thành công.

- Đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực:

Chủ động xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả thông qua việc: tuyển dụng, đào tạo được nhân lực có trình độ tay nghề cao đáp ứng được yêu cầu từ phía các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ; chuẩn bị được điều kiện cơ sở vật chất hiện đại đáp ứng được yêu cầu cung cấp dịch vụ; chuẩn bị tốt nguồn lực về vốn, công nghệ để đảm bảo sản xuất ra các phần mềm quản trị nhân lực hiệu quả, phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp tư nhân, có tính bảo mật cao, chi phí sử dụng dịch vụ phù hợp với khả năng thanh toán của các doanh nghiệp; tích cực liên kết với các nhà sản xuất, nhà phân phối quốc tế để nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị trường trên phạm vi toàn cầu.

- Đối với doanh nghiệp sử dụng dịch vụ:

Chủ động xây dựng một chiến lược chuyển đổi số toàn diện trên mọi khía cạnh của doanh nghiệp: từ xác định rõ mục tiêu của chuyển đổi số mà doanh nghiệp cần đạt được; nhân lực cho thực hiện chuyển đổi số; nguồn lực tài chính cho chuyển đổi số; đặc biệt là nguồn nhân lực để triển khai dịch vụ vào hoạt động quản lý nhân lực của doanh nghiệp; doanh nghiệp cũng cần chuẩn bị các phương án dự phòng về tài chính, nhân lực để đảm bảo khi cần có sự điều chỉnh những tính năng của phần mềm cần thiết cho phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp sẽ không làm chậm tiến độ thực hiện dự án.

4.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ SỐ HÓA NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC CHO DOANH NGHIỆP TƯ NHÂN TẠI VIỆT NAM

4.2.1. Nhóm giải pháp về hoàn thiện thể chế, chính sách kinh tế liên quan đến phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Để thúc đẩy phát triển thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cần có một thể chế phù hợp, cụ thể như sau:

4.2.1.1. Hoàn thiện thể chế kinh tế liên quan đến phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Việc hoàn thiện thể chế để tạo lập môi thuận lợi cho các chủ thể cung cấp dịch vụ: như đã phân tích trong phần thực trạng và hạn chế, thể chế về thị trường dịch vụ này còn nhiều bất cập, các luật như “Luật An ninh mạng”, Nghị định 13/2023/NĐ-CP “Nghị định Bảo vệ dữ liệu cá nhân” mặc dù có tầm bao quát rất rộng, nhưng thiếu cụ thể cho lĩnh vực dịch vụ số hoá quản lý nhân lực. Do đó cần có thêm những văn bản hướng dẫn cụ thể, chi tiết để tạo lập môi trường pháp lý cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phát triển bền vững. Thể chế cần tập trung vào các nội dung sau:

Một là, xây dựng hệ thống pháp luật đồng bộ, hiệu quả tạo môi trường pháp lý thuận lợi cho thị trường dịch vụ này phát triển:

- Hoàn thiện các quy định về chế tài xử lý đối với các vi phạm của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Như đã phân tích, dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực là lĩnh vực có tính đặc thù rất cao, có liên quan trực tiếp tới quyền nhân thân của người lao động. Do đó nếu không có những chế tài xử lý nghiêm đối với các hành vi xâm hại trái phép tới thông tin dữ liệu cá nhân sẽ dẫn tới những hậu quả nghiêm trọng với người lao động mà còn gây hậu quả đặc biệt nghiêm trọng đối với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và trật tự xã hội. Quy định về chế tài xử lý phải cụ thể, dễ áp dụng để tránh việc lợi dụng kẽ hở để lách luật của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

- Quy định rõ trách nhiệm của chủ thể cung cấp dịch vụ và chủ thể sử dụng dịch vụ trong việc bảo vệ thông tin của người lao động và chế tài xử lý đối với các vi phạm.

Để tránh việc đùn đẩy trách nhiệm giữa các chủ thể khi xảy ra sự cố liên quan tới bảo mật thông tin, khai thác và sử dụng thông tin, cấp quyền truy cập thông tin cho bên thứ ba thì các quy định phải chặt chẽ, cụ thể cho từng chủ thể gắn với quyền và trách nhiệm để dễ dàng truy cứu trách nhiệm pháp lý đối với từng chủ thể. Ngoài ra, việc quy định rõ trách nhiệm và quyền của từng chủ thể cũng góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của mỗi chủ thể trong quan hệ cung cấp và sử dụng dịch vụ cho doanh nghiệp trong thực tiễn.

- Quy định rõ điều kiện được sử dụng thông tin và cơ chế xử lý của các bên liên quan khi xảy ra các vấn đề bảo vệ thông tin cá nhân của người lao động, thông tin của doanh nghiệp và chế tài xử lý đối với các vi phạm.

Một trong những nội dung quan trọng mà dịch vụ này đem lại đó là xây dựng kho dữ liệu của từng cá nhân người lao động để từ đó hình thành vùng dữ liệu nhân lực của từng doanh nghiệp cũng như của toàn bộ nền kinh tế. Vì vậy việc quy định rõ ràng cơ chế quản lý, sử dụng dữ liệu tổng hợp từ các ứng dụng của dịch vụ số hoá về người lao động sẽ vừa đảm bảo

quyền nhân thân của người lao động, vừa cho phép sử dụng những dữ liệu hợp pháp dựa trên sự thoả thuận theo quy định của pháp luật (cụ thể là Nghị định 13/2023/NĐ-CP) để thị trường dịch vụ này phát huy tốt nhất tính năng của mình nhằm cung cấp cho doanh nghiệp các thông tin chính xác, đầy đủ về nhân lực để từ đó đưa ra quyết định tuyển dụng, đào tạo, bố trí phù hợp với nhu cầu của doanh nghiệp và năng lực của nhân lực.

- Quy định cụ thể về quyền sở hữu với sản phẩm là các phần mềm được sử dụng khi cung cấp dịch vụ và chế tài xử lý đối với các vi phạm (thực tế các ứng dụng của dịch vụ này bao gồm cả hai dạng: dạng thứ nhất: chủ thể cung cấp dịch vụ sẽ xây dựng nền tảng và cung cấp bản quyền phần mềm cho chủ thể sử dụng dịch vụ thuê để đáp ứng nhu cầu quản lý nhân lực trong doanh nghiệp của mình; dạng thứ hai: chủ thể cung cấp dịch vụ xây dựng một số tính năng mới của phần mềm quản lý nhân lực theo yêu cầu cá biệt hoá để đáp ứng yêu cầu quản lý nhân lực của một doanh nghiệp cụ thể, trong trường hợp này doanh nghiệp khai thác ứng dụng phải trả tiền để xây dựng một tính năng nào đó. Vậy thì tính năng mới được thuê mướn xây dựng thuộc quyền sở hữu của ai).

Hai là, hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước để thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển:

Cùng với ban hành hệ thống pháp luật đồng bộ, đầy đủ và có hiệu quả còn cần phải xây dựng bộ máy nhà nước hiệu lực, hiệu quả, từ đó đưa các quy định của pháp luật vào vận hành trong thực tiễn để quản lý thị trường dịch vụ này vận hành linh hoạt, hiệu quả. Hoàn thiện bộ máy quản lý nhà nước cần tập trung vào các vấn đề sau:

- Xây dựng đội ngũ cán bộ làm công tác kiểm tra, giám sát có đủ năng lực chuyên môn, có kinh nghiệm để kiểm soát toàn bộ các hoạt động liên quan tới dịch vụ công nghệ số nói chung, trong đó có dịch vụ số hoá năng lực

quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân nhằm đảm bảo các chủ thể cung cấp dịch vụ hoạt động đúng theo quy định của pháp luật đã ban hành. Để có được đội ngũ cán bộ có đủ năng lực chuyên môn và có đủ phẩm chất đạo đức để đảm nhiệm công việc cần có sự lựa chọn và đào tạo bài bản, cán bộ phải qua thử thách từ thực tiễn để đảm bảo có kinh nghiệm đáp ứng được vị trí việc làm, việc bổ nhiệm phải đảm bảo đúng quy định của Luật Công chức, đảm bảo đúng quy hoạch để lựa chọn được những cán bộ có phẩm chất và năng lực tốt nhất.

- Tiếp tục xây dựng “Chính phủ điện tử” để thực hiện cái cách bộ máy nhà nước, tích hợp trong mô hình chính phủ điện tử để giảm thiểu các thủ tục hành chính đối với hoạt động của các doanh nghiệp công nghệ số nói chung và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ này nói riêng. Tăng cường hoạt động giám sát để loại bỏ các hành vi tiêu cực, những nhiễu của cán bộ trong quá trình thực thi công vụ để nâng cao tính minh bạch, hiệu quả khi thực hiện nhiệm vụ.

Ba là, hoàn thiện cơ chế để dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân phát triển. Bên cạnh hệ thống luật pháp và bộ máy quản lý nhà nước đồng bộ, hiệu quả còn phải xây dựng một quy trình giải quyết, xử lý các vấn đề phát sinh trong quan hệ giữa các chủ thể tham gia quan hệ này. Cơ chế phối hợp phải hiệu quả, thuận tiện cho các chủ thể tham gia vào giải quyết các vấn đề phát sinh để đảm bảo tối đa quyền và nghĩa vụ của các bên, bảo vệ lợi ích hợp pháp cho các chủ thể từ đó thúc đẩy thị trường dịch vụ này phát triển ổn định, bền vững. Hoàn thiện cơ chế cần tập trung vào các vấn đề cụ thể sau:

- Ban hành quy trình hoạt động của bộ máy quản lý nhà nước về lĩnh vực công nghệ thông tin và dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân như: cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin liên quan tới hoạt động của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ; quy trình kiểm tra, giám

sát của cơ quan nhà nước; quyền và trách nhiệm của cán bộ thực thi các nhiệm vụ. Trong đó quy trình phải làm rõ trách nhiệm cụ thể của từng bộ phận và trình tự giải quyết theo hướng tinh gọn, hiệu quả và cần phải áp dụng triệt để chuyển đổi số trong hoạt động quản lý để giảm thiểu các thủ tục hành chính cho các doanh nghiệp mới tham gia vào thị trường dịch vụ này.

- Ban hành cơ chế xử lý các tranh chấp phát sinh giữa chủ thể cung cấp dịch vụ với chủ thể sử dụng dịch vụ. Dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là một loại hàng hoá được các chủ thể tham gia trao đổi mua bán do vậy không tránh khỏi những tranh chấp phát sinh. Do vậy cần có những quy định cụ thể về trình tự và thủ tục giải quyết các tranh chấp dựa trên cơ sở của Luật Sở hữu trí tuệ; Luật An ninh mạng và Nghị định Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 13/2023/NĐ-CP. Cơ chế xử lý tranh chấp phải tuân thủ nguyên tắc tự thoả thuận để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của các bên. Ngoài ra nhà nước có thể thành lập hoặc uỷ quyền cho tổ chức trọng tài kinh tế để giải quyết theo hướng phù hợp với các quy định của pháp luật và thông lệ quốc tế.

4.2.1.2. Hoàn thiện chính sách kinh tế liên quan đến phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

Cần có chính sách đồng bộ, thiết thực để giúp các doanh nghiệp chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực để từ đó tạo ra nhu cầu cho thị trường dịch vụ này phát triển. Để hệ thống chính sách có tác động thiết thực đối với các doanh nghiệp cần tập trung vào các nội dung như:

- Xây dựng lộ trình chuyển đổi số đối với các doanh nghiệp để làm căn cứ có kế hoạch hỗ trợ đối với các doanh nghiệp cam kết và có chiến lược cụ thể về chuyển đổi số, trong đó trọng tâm là chuyển đổi số năng lực quản lý nhân lực. Để các chính sách hỗ trợ của Chính phủ đáp ứng đúng nhu cầu của doanh nghiệp trong chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực và phù hợp với các quy định về quyền bảo hộ mà nước ta đã cam kết khi đàm phán gia nhập Tổ chức

Thương mại quốc tế (WTO), hay đàm phán thành lập Hiệp định đối tác tiến bộ toàn diện xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) đòi hỏi Chính phủ và các cơ quan quản lý nhà nước phải xây dựng được một lộ trình chuyển đổi số đối với các doanh nghiệp, khi các doanh nghiệp đáp ứng đúng lộ trình chuyển đổi số mà Chính phủ đã phê duyệt sẽ nhận được sự hỗ trợ về vốn, công nghệ. Lộ trình chuyển đổi số không chỉ xác lập mục tiêu cho chuyển đổi số mà còn giúp Chính phủ kiểm soát được quá trình chuyển đổi số nền kinh tế và dự báo chính xác mức độ chuyển đổi số của nền kinh tế để đưa ra các chiến lược phù hợp. Lộ trình chuyển đổi số của các doanh nghiệp cũng góp phần đảm bảo nâng cao năng lực cạnh tranh toàn cầu của chính bản thân các doanh nghiệp và của toàn bộ nền kinh tế.

- Xây dựng chính sách khuyến khích và hỗ trợ về vốn dưới các hình thức cho vay lãi suất thấp, hỗ trợ chi phí khai thác dịch vụ trong một thời gian nhất định giúp các doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ thực hiện số hoá các hoạt động quản lý, trong đó trọng tâm là chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực: hỗ trợ về vốn dưới hình thức cho vay ưu đãi là hình thức được Chính phủ Mỹ và Chính phủ Anh cũng như nhiều nước trên thế giới đã thực hiện và đem lại thành công giúp các doanh nghiệp nhanh chóng đạt được các mục tiêu chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực. Để có chính sách hỗ trợ sát với nhu cầu thực tiễn của doanh nghiệp và tránh việc doanh nghiệp lợi dụng các gói hỗ trợ chuyển đổi số để lấy vốn sử dụng cho các mục đích khác cần phải thực hiện tốt việc xây dựng lộ trình chuyển đổi số đối với các doanh nghiệp và toàn bộ nền kinh tế. Nguồn vốn hỗ trợ có thể sử dụng một phần từ ngân sách nhà nước, một phần huy động từ các nguồn trái phiếu, từ các ngân hàng thương mại và tổ chức tài chính.

- Xây dựng gói hỗ trợ giúp đào tạo lại nhân lực phục vụ quá trình chuyển đổi số các hoạt động quản lý nhân lực. Ưu tiên đối với các doanh nghiệp đã có

kế hoạch thực hiện chuyển đổi số có tính khả thi, các doanh nghiệp nằm trong lĩnh vực cung cấp các sản phẩm thiết yếu cho nền kinh tế như năng lượng, chế biến thực phẩm, dược phẩm ...để từ đó tạo ra động lực cho nền kinh tế phát triển, tạo sự lan toả về chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp và hình thành thị trường dịch vụ này trong tương lai.

4.2.2. Xây dựng nguồn nhân lực cho phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

4.2.2.1. Đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ

Để phát triển dịch vụ này cần xây dựng được đội ngũ chuyên gia và những kỹ sư lập trình có kinh nghiệm trong việc xây dựng và xử lý các tình huống trong quá trình cung cấp dịch vụ. Trong những năm vừa qua, nước ta đã đào tạo trung bình gần 70 nghìn cử nhân và kỹ sư công nghệ thông tin, tuy nhiên tỷ lệ kỹ sư công nghệ phần mềm còn thấp. Sự thiếu hụt lao động trong ngành công nghiệp phần mềm gây khó khăn cho các doanh nghiệp trong việc nhận các hợp đồng phát triển phần mềm theo yêu cầu của các doanh nghiệp. Đào tạo nguồn nhân lực cần thực hiện đồng bộ các giải pháp như:

Thứ nhất, đối với nhà nước: cần tiếp tục đẩy mạnh thực hiện cải cách hệ thống giáo dục quốc dân theo hướng giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong đào tạo và thực hiện theo cơ chế thị trường để đảm bảo nguồn nhân lực được đào tạo đúng theo nhu cầu của thị trường. Bên cạnh đó chức năng quản lý nhà nước của Bộ giáo dục và Đào tạo cần nâng cao vai trò định hướng cho các cơ sở giáo dục đào tạo làm tốt việc phân loại và định hướng người học. Chỉ khi ngành giáo dục thực hiện chuyển đổi toàn diện và hoạt động theo cơ chế thị trường thì chất lượng, cơ cấu lực lượng lao động mới nhanh chóng được cải thiện và đáp ứng được yêu cầu về nhân lực của Cách mạng công nghiệp 4.0 hiện nay. Các chính sách mà Chính phủ cần tập trung vào để đảm bảo thu hút được nhân lực trình độ cao gồm:

- Có chế độ đãi ngộ xứng đáng: Đối với các doanh nghiệp năng lực tài chính mạnh thì việc thuê các chuyên gia và trả công xứng đáng với trình độ của các chuyên gia không phải là khó khăn lớn. Tuy nhiên, đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hoặc doanh nghiệp tư nhân có quy mô vừa và nhỏ ở nước ta đây là thách thức rất lớn. Do đó, việc Chính phủ có các chính sách hỗ trợ về thu nhập cho lao động có trình độ cao từ các nước trên thế giới đến nước ta làm việc trong một giai đoạn nhất định sẽ giúp cho doanh nghiệp có điều kiện thu hút chuyên gia từ các nước có tiềm lực khoa học công nghệ phát triển.

- Có chính sách hỗ trợ nhập quốc tịch nếu có nhu cầu: Cùng với việc hỗ trợ về thu nhập để thu hút nhân lực trình độ cao từ các nước, Chính phủ cần có các chiến lược hỗ trợ cho nhân lực là người nước ngoài nhập quốc tịch với những thủ tục rõ ràng, đơn giản để tạo điều kiện cho nhân lực trình độ cao có thể nhập quốc tịch và làm việc lâu dài tại Việt Nam

- Có chính sách hỗ trợ mua nhà ở và các điều kiện sinh hoạt khác để đảm bảo cho lao động nước ngoài có thể sinh sống và làm việc lâu dài ở Việt Nam.

Thứ hai, đối với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ: việc xây dựng được đội ngũ nhân lực trình độ cao đáp ứng được yêu cầu sản xuất ra các ứng dụng hữu ích, có chất lượng cao, thân thiện với người sử dụng, dễ bảo trì, dễ cập nhật và bổ sung các tính năng mới, có khả năng bảo mật cao, có giá cả cạnh tranh sẽ quyết định sự thành công của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Xây dựng nguồn nhân lực cần tập trung vào các giải pháp sau:

Một là, tuyển dụng nhân lực có trình độ và đưa đi đào tạo lại ở các nước có nền khoa học phát triển. Quá trình bồi dưỡng có thể thông qua hợp đồng với các trung tâm có kinh nghiệm và đội ngũ giảng viên giỏi, hoặc mời các chuyên gia giỏi của nước ngoài về đào tạo giúp. Ngoài ra, doanh nghiệp có thể gửi từng nhóm kỹ sư đi đào tạo ngắn hạn kết hợp với hợp tác lao động sản xuất với các doanh nghiệp cùng lĩnh vực ở nước ngoài để tăng cường chuyển giao kinh nghiệm và nâng cao trình độ.

Hai là, thực hiện hợp tác phân công sản xuất với các nhà sản xuất có tiềm năng khoa học công nghệ cao ở các nước phát triển để chuyển giao kinh nghiệm sản xuất, kết quả nghiên cứu khoa học giúp nhân lực của doanh nghiệp nâng cao trình độ chuyên môn và phương pháp quản lý hiện đại.

Ba là, tuyển dụng lao động kỹ thuật cao từ các nước phát triển để quản lý các lĩnh vực quan trọng ở các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, từ đó học tập cách thức quản lý, vận hành doanh nghiệp và xây dựng môi trường làm việc cho nhân viên, nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

Thu hút nguồn nhân lực từ các nước có nền kinh tế phát triển là con đường ngắn nhất để có được lực lượng lao động cấp chuyên gia giúp cho nâng cao tiềm năng nghiên cứu khoa học công nghệ của nước ta trong ngắn hạn. Thực tế các nước có nền khoa học công nghệ hàng đầu thế giới đều đã và đang áp dụng hình thức này. Ví dụ mô hình thu hút lao động trình độ cao từ chính phủ Mỹ (chính phủ Mỹ có chính sách đặc thù cho phép lao động trình độ cao trong các ngành công nghệ thông tin được nhập cư và lao động dài hạn tại nước Mỹ) để nhanh chóng có được nguồn lao động trình độ cao, đặc biệt là đội ngũ chuyên gia về công nghệ phần mềm.

4.2.2.2. Nâng cao trình độ công nghệ thông tin của đội ngũ làm nhiệm vụ quản lý nhân lực tại các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

Đối với doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, bên cạnh việc chuẩn bị nguồn lực tài chính và tìm kiếm doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có uy tín, có khả năng triển khai dự án đáp ứng các yêu cầu của doanh nghiệp mình còn cần có sự chuẩn đầy đủ về nhân lực cho việc khai thác ứng dụng dịch vụ. Việc xây dựng được đội ngũ nhân lực làm công tác quản lý có khả năng quản lý tốt, biết sử dụng nhân lực dưới quyền quản lý của mình để phát huy được năng lực của từng cá nhân cho mục đích chung của doanh nghiệp. Ngoài ra, cán bộ quản lý nhân lực phải có trình độ về công nghệ thông tin để sử dụng hiệu quả các ứng dụng từ dịch vụ để quản lý nhân lực. Từ đó có thể đề xuất điều chỉnh các tính năng của ứng dụng phù hợp yêu cầu hoạt động của doanh nghiệp để tối ưu hóa năng lực quản lý nhân lực. Vấn đề nhân lực cho các doanh nghiệp

sử dụng dịch vụ cần tập trung giải quyết các nội dung sau:

- Ưu tiên đào tạo, bồi dưỡng nhân lực đang làm việc tại các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, là người làm nhiệm vụ tổ chức, quản lý nhân sự của doanh nghiệp để đảm bảo tính kế thừa và tính liên tục trong hoạt động quản lý nhân lực. Từ đó đem lại hiệu quả tối ưu cho quá trình sử dụng dịch vụ.

- Thông qua liên kết với các cơ sở đào tạo có uy tín để gửi nhân lực tham gia các khoá đào tạo phù hợp với mức độ khai thác và sử dụng dịch vụ để vừa giảm chi phí đào tạo, vừa rút ngắn thời gian đào tạo. Điều này giúp cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ có thể nhanh chóng khai thác dịch vụ vào thực tiễn hoạt động của doanh nghiệp.

- Đào tạo nhân lực phải đầy đủ về số lượng, chất lượng, nhất là nhân lực chịu trách nhiệm trực tiếp khai thác, sử dụng dịch vụ. Thực tiễn cho thấy quá trình số hóa hoạt động quản lý chỉ đem lại hiệu quả cao nhất khi kết hợp hoàn chỉnh giữa các tính năng tốt của dịch vụ với khả năng khai thác phần mềm phục vụ công tác quản lý nhân sự của đội ngũ nhân viên làm công tác quản lý. Do đó doanh nghiệp sử dụng dịch vụ muốn thu được hiệu quả tối ưu từ quá trình chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực cần chuẩn bị tốt về nhân lực cả về số lượng và chất lượng, cơ cấu.

Tóm lại, hiệu quả của quá trình chuyển đổi số quản lý nhân lực chỉ phát huy tối đa hiệu quả khi chuẩn bị tốt về nhân lực của cả doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ. Việc xây dựng được nguồn nhân lực có trình độ cao sẽ góp phần tạo nên thành công của các bên tham gia quan hệ dịch vụ này.

4.2.3. Giải quyết mối quan hệ lợi ích giữa các chủ thể tham gia dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

4.2.3.1. Về bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ đối với các sản phẩm công nghệ của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ

Một là, cùng với Luật Sở hữu trí tuệ đã được Quốc hội sửa đổi, bổ sung năm 2022 (Luật số 07/2022/QH15, ngày 16/6/2022) [41] cần đẩy

mạnh hoạt động kiểm tra, giám sát của các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực có liên quan để đảm bảo Luật Sở hữu trí tuệ được thực thi một cách rộng rãi và chặt chẽ, đối với các trường hợp vi phạm bản quyền sở hữu trí tuệ khi xảy ra tranh chấp cần xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật để nâng cao tính răn đe đối với các chủ thể khác vi phạm bản quyền.

Hai là, đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền để các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nhận thức được quyền và nghĩa vụ khi sử dụng dịch vụ. Đặc biệt quyền bảo mật thông tin về nhân lực của doanh nghiệp là một trong những quyền nhân thân quan trọng dễ bị các thế lực xấu khai thác thông qua lỗ hổng bảo mật khi các phần mềm ứng dụng không có bản quyền (phần mềm bị bẻ khóa - Crack). Chỉ khi nhận thức được những tác hại của việc sử dụng các ứng dụng vi phạm bản quyền được doanh nghiệp sử dụng dịch vụ nhận thức đầy đủ mới góp phần tạo lập thị trường dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực minh bạch, hiệu quả và bền vững.

4.2.3.2. Về bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể sử dụng dịch vụ.

Chủ thể sử dụng dịch vụ ngoài những lợi ích nhận được từ hiệu quả quản lý nhân lực còn góp phần quan trọng nâng cao nhận thức của người lao động, thay đổi phong cách làm việc của đội ngũ nhân viên và người làm công việc quản lý. Những vấn đề dễ phát sinh đối với lợi ích của chủ thể cần được bảo vệ gồm:

Một là, bảo vệ thông tin chung của nhân sự trong doanh nghiệp, thông tin cá nhân của người lao động. Đây là những vấn đề nhạy cảm mà doanh nghiệp sử dụng dịch vụ rất lo lắng khi triển khai sử dụng dịch vụ trên nền tảng điện toán đám mây và sử dụng không gian mạng khi khai thác dịch vụ.

Hai là, khi xảy ra sự cố về bảo vệ thông tin nhân thân của lao động cần ưu tiên bảo vệ lợi ích của chủ thể sử dụng dịch vụ. Đây là nền tảng để xác lập niềm tin cho dịch vụ này phát triển.

Ba là, bảo vệ quyền lợi của người lao động khi doanh nghiệp sử dụng dịch vụ sử dụng trái phép thông tin người lao động với mục đích trục lợi hoặc gây ảnh hưởng tới người lao động: người lao động là chủ thể yếu thế nhất và chịu nhiều thiệt hại cả về lợi ích kinh tế và các lợi ích khác nếu xảy ra các vấn đề liên quan tới bảo mật thông tin cá nhân. Nguyên nhân một phần xuất phát từ sự thiếu hiểu biết về pháp luật nên người lao động khi ký kết hợp đồng lao động thường không tự bảo vệ được quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân, bên cạnh đó do áp lực tìm kiếm việc làm dẫn tới người lao động không có nhiều lựa chọn.

Vì vậy, để bảo vệ quyền lợi của người lao động trước hết cần nâng cao trình độ học vấn để tạo điều kiện cho người lao động tiếp cận và hiểu được các quy định của Pháp luật lao động và các quy định khác của pháp luật nhằm tự bảo vệ mình. Ngoài ra, khi người lao động có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm cao sẽ có nhiều hơn sự lựa chọn về nghề nghiệp, từ đó tránh bị chèn ép khi ký kết hợp đồng lao động với doanh nghiệp. Bảo vệ người lao động còn thông qua hoạt động của Công đoàn và các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp của từng lĩnh vực mà người lao động tham gia, phát huy tốt vai trò của các tổ chức nêu trên cũng là giải pháp quan trọng để bảo vệ quyền lợi của người lao động.

4.2.3.3. Tăng cường phối hợp giữa các ngành để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể tham gia thị trường

Bên cạnh việc hoàn thiện thể chế, chính sách còn cần có sự kết hợp với những chuyên gia ngành luật để có thể hoàn thiện tính pháp lý của hệ thống quản lý dịch vụ cũng như xử lý các vụ việc liên quan trong quá trình vận hành dịch vụ:

Thứ nhất, bảo vệ được người lao động trong quá trình sử dụng thông tin cá nhân của dịch vụ, đảm bảo không xâm hại tới quyền lợi của người lao động, không sử dụng thông tin vào các mục đích khác có lợi cho doanh nghiệp mà không được sự đồng ý của người lao động

Thứ hai, có những giải pháp hài hoà, đảm bảo quyền lợi về sử dụng thông tin cá nhân của người lao động. Nhằm mục đích tham chiếu, đánh giá năng lực của người lao động, giúp doanh nghiệp tìm kiếm được những nhân sự có trình độ cao, chất lượng tốt theo tiêu chí của họ cũng như người lao động cũng có thể sử dụng những thông tin của họ để giúp họ tìm được môi trường làm việc phù hợp với năng lực.

Thứ ba, tham gia tố tụng, bảo vệ người lao động và doanh nghiệp trong trường hợp xảy ra tranh chấp, khởi kiện ra toà án. Mỗi một vấn đề dù là nhỏ nhất liên quan tới quyền lợi thì cần phải ràng buộc để cả người lao động và doanh nghiệp đều có trách nhiệm và quyền lợi.

Thứ tư, đảm bảo quyền lợi của doanh nghiệp khi nhân sự làm sai nhưng lại bêu xấu doanh nghiệp nhằm huỷ hoại uy tín, hình ảnh, danh dự của doanh nghiệp. Hiện nay, việc này diễn ra thường xuyên, do doanh nghiệp sa thải hoặc không đáp ứng nhu cầu cá nhân của người lao động, thì người lao động sẽ sử dụng không gian mạng và những trang website ẩn danh để bêu rếu doanh nghiệp với những thông tin sai sự thật, hoặc tiết lộ các nội dung bảo mật của doanh nghiệp.

4.2.4. Thực hiện các hình thức cung ứng dịch vụ đa dạng để đáp ứng nhu cầu của chủ thể sử dụng dịch vụ

Để cạnh tranh và đáp ứng tốt yêu cầu của thị trường thì doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải có nhiều hình thức dịch vụ khác nhau để chủ thể sử dụng dịch vụ có quyền lựa chọn một mức độ dịch vụ đáp ứng mục tiêu quản lý nhân lực của doanh nghiệp mình. Đa dạng các hình thức cung ứng dịch vụ gồm:

(1) Cung cấp dịch vụ trọn gói theo khung thời gian cố định 12 tháng giúp cho doanh nghiệp ổn định hoạt động quản lý nhân lực bao gồm toàn bộ nền tảng phần cứng (thiết bị, máy chủ...) và phần mềm ứng dụng quản lý nhân lực .

(2) Cung cấp dịch vụ theo tháng để đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp nhỏ, có tính chất hoạt động không ổn định về quy mô nhân sự nhằm giúp cho doanh nghiệp tối ưu hoá chi phí cho dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp mình.

(3) Cung cấp dịch vụ với nhiều mức giá khác nhau tương ứng với tính năng sử dụng để đáp ứng nhu cầu của các doanh nghiệp có quy mô lớn, nhiều hoạt động nhân lực với các vị trí, tính chất công việc khác nhau.

4.2.5. Mở rộng thị trường cho phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực

4.2.5.1. Nâng cao nhận thức của các doanh nghiệp tư nhân về ích lợi của việc ứng dụng khoa học công nghệ vào quản lý nhân lực

Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp tư nhân là giải pháp để mở rộng thị trường dịch vụ này trong tương lai. Để nâng cao nhận thức của doanh nghiệp cần:

- Thay đổi nhận thức về yêu cầu cấp thiết của chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực từ người đứng đầu doanh nghiệp. Chỉ khi người đứng đầu hiểu đúng về vai trò của số hoá năng lực quản lý nhân lực đối với nâng tầm doanh nghiệp tới đẳng cấp, trình độ, năng lực cạnh tranh mới thì quá trình chuyển đổi số mà trước hết là số hoá năng lực quản lý nhân lực mới được thực hiện triệt để, toàn diện.

- Thay đổi thái độ tiếp nhận của nhân viên trong doanh nghiệp sử dụng dịch vụ để hiểu đúng về bản chất của chuyển đổi số quản lý nhân lực. Chỉ khi tạo được sự hiểu biết và tuân thủ đầy đủ các quy trình vận hành của toàn bộ nhân lực trong doanh nghiệp, nhất là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý nhân lực thì chuyển đổi số quản lý nhân lực mới thành công và đem lại hiệu quả tối ưu.

- Việc thực hiện chuyển đổi số quản lý nhân lực có thể tạm thời làm thay đổi tính chất công việc, cách điều hành và giám sát nhân sự, tuy nhiên, về lâu dài khi các tính năng của dịch vụ được khai thác và vận hành tốt sẽ tạo

ra kết quả vượt bậc cho doanh nghiệp trong việc quản lý nhân lực.

- Việc nhận thức về đánh giá nhân lực theo các tiêu chí định lượng (chỉ số KPI) là xu hướng chung của thế giới, đây sẽ là các chỉ số để đánh giá năng lực làm việc của nhân lực trong tương lai và việc áp dụng sớm sẽ đem lại lợi thế cạnh tranh cho không chỉ doanh nghiệp sử dụng lao động mà còn đem lại lợi thế cho cả lao động trong quá trình tìm kiếm việc làm có thu nhập tốt hơn trong tương lai.

- Tạo ra sự thay đổi nhận thức của người đứng đầu doanh nghiệp, đứng đầu các bộ phận của doanh nghiệp về xu hướng biến đổi không ngừng của cách mạng công nghiệp đối với phương thức quản lý nhân sự của doanh nghiệp. Do vậy, mọi bộ phận trong doanh nghiệp từ người đứng đầu tới nhân viên đều phải học cách quản trị sự thay đổi để thích ứng với mọi biến đổi trong tương lai, tránh những cú sốc trong chuyển đổi làm ảnh hưởng tới hoạt động của doanh nghiệp.

Tóm lại, nâng cao nhận thức của doanh nghiệp đòi hỏi tác động từ nhiều phía với nhiều biện pháp khác nhau. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực có thể cung cấp dịch vụ miễn phí trong một thời gian giống như các phần mềm do các doanh nghiệp nước ngoài hiện đang thực hiện (cho phép dùng thử trong khoảng 90 ngày), kết hợp với tư vấn tốt sẽ làm thay đổi nhận thức của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có thể tổ chức các hội thảo về chuyển đổi số hoạt động quản trị nhân lực cho doanh nghiệp để đưa sản phẩm tới các doanh nghiệp.

4.2.5.2. Nâng cao năng lực tư vấn, chăm sóc khách hàng để đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu của các chủ thể sử dụng dịch vụ

Tư vấn chăm sóc khách hàng là khâu vô cùng quan trọng trong các ngành dịch vụ, trong đó có dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Việc cung cấp các phần mềm thân thiện với người sử dụng, có hiệu năng tốt, chi phí triển khai và duy trì sản phẩm dịch vụ phù hợp

kết hợp với chế độ hỗ trợ, chăm sóc, tư vấn tốt của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ sẽ góp phần tạo lập thương hiệu, uy tín và niềm tin cho khách hàng.

Tóm lại, có nhiều nhóm giải pháp khác nhau, mỗi nhóm giải pháp đều có thể có những tác động khác nhau tới sự phát triển của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp sẽ tạo ra những động lực mới thúc đẩy lĩnh vực này phát triển, từ đó tạo động lực cho quá trình chuyển đổi số hoạt động quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân, góp phần phát triển nền kinh tế số, nâng cao năng lực, hiệu quả và sự phát triển bền vững cho doanh nghiệp tư nhân trong điều kiện mới của Cách mạng công nghiệp 4.0 và hội nhập kinh tế quốc tế của nước ta.

KẾT LUẬN

Phát triển dịch vụ số để thực hiện mục tiêu số hóa, tiến tới thực hiện chuyển đổi số nền kinh tế nói chung và phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực là thực tiễn mà mọi quốc gia khi phát triển nền kinh tế tri thức phải thực hiện. Trong đó, cung cấp dịch vụ số hoá quản lý nhân lực là giải pháp hiệu quả để quản lý tốt hơn nguồn nhân lực, giảm chi phí quản lý, nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp. Đề tài luận án nghiên cứu đã tập trung làm rõ những nội dung sau:

Một là, xuất phát từ nghiên cứu các công trình có liên quan đến đề tài luận án, nghiên cứu sinh đã khái quát rõ những kết quả đã đạt được của các công trình nghiên cứu đã được công bố, đồng thời chỉ ra khoảng trống cả về lý luận và thực tiễn luận án cần tập trung nghiên cứu để tìm ra hướng nghiên cứu của luận án.

Hai là, luận án cũng đã tập trung làm rõ được khung lý luận về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; trong đó nghiên cứu sinh đưa ra khái niệm: *Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân là quan hệ kinh tế giữa các chủ thể thông qua thực hiện hoạt động dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực giúp cho doanh nghiệp tư nhân nâng cao năng lực quản lý nhân lực nhờ chuyển toàn bộ hoạt động quản lý nhân lực từ thủ công là chính sang mô hình quản lý dựa trên sự kết hợp sức lao động với phần mềm chuyên dụng nhằm nâng cao hiệu quả tuyển dụng, đào tạo, sử dụng và đánh giá chất lượng nhân lực.*

Đây là khái niệm trung tâm của luận án, dựa trên khái niệm này nghiên cứu sinh phân tích nội dung, tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Luận án cũng đã nghiên cứu kinh nghiệm thực tiễn của các quốc gia về phát triển loại hình dịch vụ này để rút ra 05 bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong việc phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân.

Ba là, trên cơ sở khung lý luận và kinh nghiệm thực tiễn các nước, nghiên cứu sinh đã phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam giai đoạn 2018 - 2022, chỉ ra những kết quả đã đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế; đây là cơ sở để nghiên cứu sinh đề xuất giải pháp.

Bốn là, từ những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế được đánh giá ở chương 3; và xu hướng mới của thế giới và trong nước, nghiên cứu sinh đã đưa ra 5 nhóm giải pháp nhằm phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam đến năm 2030 gồm: Hoàn thiện thể chế, chính sách kinh tế liên quan đến phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; Xây dựng nguồn nhân lực cho phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; Giải quyết mối quan hệ lợi ích giữa các chủ thể tham gia dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; Thực hiện các hình thức cung ứng dịch vụ đa dạng để đáp ứng nhu cầu của chủ thể sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực; Mở rộng thị trường cho phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân. Đây là những giải pháp có tính hệ thống nhằm tạo ra sự thay đổi cả về chất và lượng của dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam trong những năm tới.

Nhìn chung, kết quả nghiên cứu của luận án cung cấp những vấn đề lý luận chung về số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân; đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam. Đây là tài liệu tham khảo nhằm hoàn thiện thể chế, chính sách liên quan tới phát triển dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp tư nhân nói riêng; để hướng tới xây dựng thành công nền kinh tế số nhằm đưa nước ta tham gia vào nhóm 30 nền kinh tế số hàng đầu thế giới như mục tiêu Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII đã đề ra.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ
ĐÃ CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI LUẬN ÁN**

1. Nguyễn Hoàng Thanh Lam (2022), “Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp - Những vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán*, (11), tr.56-58.
2. Nguyễn Hoàng Thanh Lam (2022), “Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp - Bài học kinh nghiệm từ nền kinh tế Mỹ”, *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán*, (12), tr.89-92
3. Nguyễn Hoàng Thanh Lam (2023), “Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam”, *Tạp chí Nghiên cứu Tài chính kế toán*, (247), tr.88-92.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

* Tài liệu trong nước

1. Hoàng Việt Anh (2021), *Chuyển đổi số không chỉ là về công nghệ*. Tại trang <https://fpt.com.vn/en/newsroom/detail/fpt-s-vice-general-director-digital-transformation-is-not-just-about-technology>, [truy cập ngày 25/7/2021].
2. Mạc Quốc Anh (2021), *Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự: Thay đổi nhỏ mang lại lợi ích lớn*, tại trang <https://kythuatchonghanggia.vn/tin-chuyen-de/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-su-thay-doi-nho-mang-lai-loi-ich-lon-5383>, [truy cập ngày 21/3/2022].
3. Phạm Anh (2022), *Chuyển đổi số là gì? Lợi ích của chuyển đổi số mang lại cho doanh nghiệp 4.0*, tại trang <https://cloudify.vn/chuyen-doi-so-la-gi/>, [truy cập ngày 15/6/2023].
4. Trần Thị Lâm Anh (2022), *Chuyển đổi số trong quản trị nguồn nhân lực: Sẵn sàng để bứt phá*, tại trang <https://viindoo.com/vi/blog/chuyen-doi-so-12/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nguon-nhan-luc-san-sang-de-but-pha-235>, [truy cập ngày 15/6/2023].
5. Vũ Tuấn Anh (2019) , *Kỹ năng số nhân lực – Số hóa dữ liệu và kiến tạo giá trị*, tại trang <https://www.thesaigontimes.vn/283351/ky-nang-so-nhan-luc--so-hoa-du-lieu-va-kien-tao-gia-tri-.html>, [truy cập ngày 10/7/2021].
6. Vũ Tuấn Anh (2022), *9 nội dung chuyển đổi số nhân sự*, tại trang <https://diendandoanhnghiep.vn/9-noi-dung-chuyen-doi-so-nhan-su-224852.html>, [truy cập ngày 15/6/2023].
7. Ngọc Anh (2023), “Vì sao người lao động tự nguyện nghỉ việc”. Trang tin điện tử Báo Người lao động. <https://nld.com.vn/viec-lam/vi-sao-ti-le-nghi-viec-tu-nguyen-giam-20231020002348076.htm>. [truy cập ngày 10/7/2023].

4/9/2024].

8. Bộ Giáo dục và Đào tạo (2021), *Giáo trình Kinh tế chính trị Mác – Lênin* (Dành cho bậc đại học hệ không chuyên lý luận chính trị), Nxb Chính trị quốc gia – Sự thật, Hà Nội.
9. Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2022), *Thông tư số 06/2022/TT-BKHĐT ngày 10/5/2022 hướng dẫn một số điều của Nghị định 80/2021/NĐ-CP ngày 26 tháng 9 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa*, Hà Nội.
10. Bộ Khoa học và Công nghệ, Cục Thông tin khoa học và công nghệ quốc gia (2018), *Khoa học và công nghệ thế giới: Những xu hướng mới*, Nxb Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội.
11. Bộ Thông tin và Truyền thông (2022), “Sách trắng Công nghệ thông tin và Truyền thông Việt Nam 2022”. <https://www.vietnam.vn/sach-trang-cong-nghe-thong-tin-va-truyen-thong-viet-nam-nam-2022/>.
12. Bộ Thông tin và Truyền thông (2023), “Sách trắng Công nghệ thông tin và Truyền thông Việt Nam 2023”. <https://mic.mediacd.vn/639352410187198464/2024/4/26/sach-trang-2023-tv-ok-17141213611582082749916.pdf>. Tr 326; tr 36; tr 39.
13. Trần Thị Thanh Bình (2019), *Xu hướng quản trị nguồn nhân lực trong kỷ nguyên số*, tại trang <https://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-kinh-doanh/xu-huong-quan-tri-nguon-nhan-luc-trong-ky-nguyen-so-302586.html>, [truy cập ngày 16/7/2021].
14. Bộ Kế hoạch và Đầu tư (2021), *Sách trắng doanh nghiệp Việt Nam năm 2020, 2021*. Nxb Thống kê, Hà Nội.
15. Bernard Solomon (2017), *Số hóa trong doanh nghiệp: nâng cao kỹ năng nhân sự là thiết yếu*. (Bài viết được báo điện tử Khoa học phổ thông – tạp chí của Liên hiệp các hội Khoa học và Kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh biên dịch và đăng tải), tại trang

<http://www.khoahocphothong.com.vn/so-hoa-trong-doanh-nghiep-nang-cao-ky-nang-nhan-su-la-thiet-yeu-49080.html>, [truy cập ngày 10/7/2021].

16. Trần Văn Cốc, Phạm Thị Lý (2022), “Giải pháp quản trị nhân sự trong giai đoạn chuyển đổi số”, *Tạp chí Công Thương*, (2), tr.172-175.
17. Chính phủ (2020), *Chỉ thị số 01/CT-TTg về thúc đẩy phát triển doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam*, Hà Nội.
18. Chính phủ (2020), *Quyết định 749-QĐ/TTg phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*, Hà Nội.
19. Chính phủ (2023), *Nghị quyết số 06/NQ-CP, ngày 10/01/2023 về phát triển thị trường lao động linh hoạt, hiện đại, hiệu quả, bền vững và hội nhập nhằm phục hồi kinh tế - xã hội*, Hà Nội.
20. Chính phủ (2023), *Quyết định số 1690/QĐ-TTg, ngày 26/12/2023 phê duyệt Đề án “Kiện toàn tổ chức bộ máy, nâng cao năng lực quản lý nhà nước và thực thi pháp luật về chuyển đổi số từ Trung ương đến địa phương đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”*
21. Chính phủ (2023), “*Quyết định số Quyết định số 569/QĐ-TTg, ngày 11/5/2022 quyết định ban hành Chiến lược phát triển khoa học, công nghệ và Đổi mới sáng tạo đến năm 2030*.”
22. Trần Kim Dung (2011), *Quản trị nguồn nhân lực*. Sách giáo trình (tái bản lần thứ 8). Nxb Tổng hợp Thành phố Hồ Chí Minh. Tr 7-8.
23. Đảng Cộng sản Việt Nam (2019), *Nghị quyết số 52-NQ/TW Nghị quyết về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư*, Hà Nội.
24. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII, Tập 1*, Nxb Chính trị quốc gia – Sự thật, Hà Nội.
25. Đảng Cộng sản Việt Nam (2021), *Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030*. Hà Nội.
26. Tổng cục Thống Kê (2021), *Thông cáo báo chí kết quả chính thức tổng*

- điều tra kinh tế 2021*, tại trang <https://www.gso.gov.vn/du-lieu-va-so-lieu-thong-ke/2022/07/thong-cao-bao-chi-ket-qua-chinh-thuc-tong-dieu-tra-kinh-te-nam-2021/>, [truy cập ngày 24/9/2022].
27. Đăng Khoa (2024), “Chạy đua đầu tư trung tâm dữ liệu nghìn tỷ”. Trang thông tin điện tử Báo Mới. <https://baomoi.com/bai-1-chay-dua-dau-tu-trung-tam-du-lieu-nghin-ti-c50064278.epi>. [truy cập ngày 4/9/2024].
28. Trần Kiên (2021), *Chuyển đổi số Nhân sự - 06 giai đoạn chuyển đổi thành công*, tại trang <https://leto.vn/chuyen-doi-so-nhan-su-06-giai-doan-chuyen-doi-thanh-cong.htm>, [truy cập ngày 23/6/2021].
29. Nguyễn Thị Thu Hà (2022), “Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự: Thay đổi nhỏ mang lại lợi ích lớn”. trang tin điện tử của Tập đoàn Điện lực Việt Nam EVN. <https://sesanhpc.vn/d6/vi-VN/news2/Chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-su-Thay-doi-nho-mang-lai-loi-ich-lon--1-844-4570>. [truy cập ngày 15/6/2023].
30. Thái Hoà (2021), *Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự - Liệu doanh nghiệp đã sẵn sàng?*, tại trang <https://diginet.com.vn/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-su-lieu-doanh-nghiep-da-san-sang.html>, [truy cập ngày 15/6/2023].
31. Nguyễn Hoà (2024), Số lượng doanh nghiệp tăng hơn gấp 10 lần sau 20 năm. Báo điện tử Công Thương số ngày 14/10/2024. <https://congthuong.vn/so-luong-doanh-nghiep-tang-gap-hon-10-lan-sau-20-nam-352230.html>. [Truy cập ngày 24/3/2025].
32. Trần Thị Thu Hiền (2019), *Các doanh nghiệp tư nhân lớn trong phát triển kinh tế*, tại trang <https://vioit.org.vn/vn/chien-luoc-chinh-sach/cac-doanh-nghiep-tu-nhan-lon-trong-phat-trien-kinh-te-4685.4050.html#:~:text=S%E1%BB%91%20li%E1%BB%87u%20th%E1%BB%91ng%20k%C3%AA%20n%C4%83m,v%E1%BB%B1c%20DN%20%E1%BB%9F%20Vi%E1%BB%87t%20Nam>, [truy cập ngày 27/6/2022]
33. Trần Long, Trần Huy (2021), *Giải bài toán nhân lực ngành công nghệ*

- phần mềm*, tại trang <https://vtv.vn/vtv8/giai-bai-toan-nhan-luc-nganh-cong-nghe-phan-mem-20211210140623512.htm>, [truy cập ngày 25/9/2022].
34. Đức Huy (2021), *Số hoá quản lý nhân sự trong mùa dịch*, tại trang <https://nld.com.vn/kinh-te/so-hoa-quan-ly-nhan-su-trong-mua-dich-20210827201846248.htm>, [truy cập ngày 19/3/2022].
35. Nguyễn Hùng, Phương Minh (2021), *Hành trình số hóa nền kinh tế* (số 1 – 5), tại trang <https://nhandan.vn/baohoinay-kinhte/hanh-trinh-so-hoa-nen-kinh-te-641175/>, [truy cập ngày 20/6/2022].
36. Minh Hùng (2022), “Xây dựng cơ sở dữ liệu người lao động, hiện đại hoá trong quản lý nguồn nhân lực”. Trang tin điện tử Quốc hội nước Cộng hoà Xã hội chủ nghĩa Việt Nam. <https://quochoi.vn/pages/tim-kiem.aspx?ItemID=69920>. [truy cập ngày 4/9/2024].
37. Nguyễn Hường (2023), *Thách thức của chuyển đổi số trong lĩnh vực nhân sự*, tại trang <https://newca.vn/chuyen-doi-so-trong-linh-vuc-quan-tri-nhan-su/>, [truy cập ngày 27/5/2023].
38. Kotler, P & Amstrong, (2006), *Những nguyên lý tiếp thị (Tập 2)*, Nxb Thống Kê, Hà Nội.
39. Nguyễn Thị Cẩm Lai (2024), “Đổi mới sáng tạo trong doanh nghiệp ở Việt Nam – Thực trạng, giải pháp”. Tạp chí Quản lý Nhà nước điện tử, <https://www.quanlynhanuoc.vn/2024/06/13/doi-moi-sang-tao-trong-doanh-nghiep-o-viet-nam-thuc-trang-va-giai-phap/>.
40. Nguyễn Thị Thu Nguyệt (2021), *Quy trình số hóa bộ phận nhân sự giúp doanh nghiệp tăng năng suất*, tại trang <https://www.hrvn.com.vn/2021/07/quy-trinh-so-hoa-bo-phan-nhan-su-giup.html>, [truy cập ngày 10/7/2021].
41. Nguyễn Thị Nam Phương (2021), *Phần mềm HMR - Kinh nghiệm triển khai tại Việt Nam*, tại trang <https://ocd.vn/dieu-kien-ap-dung-phan->

- mem-quan-tri-nhan-su/, [truy cập ngày 05/6/2022].
42. Peter Nguyễn (2021), *Vòng xanh và câu chuyện chuyển đổi số để mở rộng quy mô vượt bậc*, tại trang <https://customers.base.vn/vong-xanh-va-cau-chuyen-chuyen-doi-so-de-mo-rong-quy-mo-vuot-bac/>, [truy cập ngày 25/9/2022].
 43. Phạm Phúc (2022), *Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự*. Trang tin JobTest, tại trang <https://employer.jobtest.vn/blog/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-su>, [truy cập ngày 15/6/2023].
 44. Quốc hội (2013), *Luật Giá*, Hà Nội.
 45. Quốc hội (2006), *Luật Doanh nghiệp năm 2005*, Hà Nội.
 46. Quốc hội (2014), *Luật Doanh nghiệp năm 2014*, Hà Nội.
 47. Quốc hội (2020), *Luật Doanh nghiệp năm 2020*, Hà Nội.
 48. Quốc hội (2019), *Luật Sở hữu trí tuệ năm 2019*, Hà Nội.
 49. Trọng Thành (2020), *Số hóa dữ liệu – Con đường ngắn nhất để phát triển, thành công*, tại trang <https://ictvietnam.vn/so-hoa-du-lieu-con-duong-ngan-nhat-de-phat-trien-thanh-cong-2020100616342047.htm>, [truy cập ngày 12/7/2021].
 50. Trung tâm từ điển (2003), *Từ điển Tiếng Việt*, Nxb Đà Nẵng, Đà Nẵng.
 51. Tanca (2020), *Bảng so sánh giá dịch vụ cho thuê phần mềm*. tại trang <https://tanca.io/files/tanca/tanca-bang-so-sanh-gia-cac-phan-mem-cho-thue>, [truy cập ngày 21/9/2022].
 52. Tanca (2022), *Giá trị vàng của chuyển đổi số trong quản trị nhân sự*, tại trang <https://tanca.io/blog/gia-tri-vang-cua-chuyen-doi-so-trong-quan-ly-nhan-su>, [truy cập ngày 15/6/2023].
 53. TopCV (2021), *Báo cáo thường niên thị trường tuyển dụng 2021 và nhu cầu tuyển dụng 2022*, tại trang <https://insider.tophr.vn/bao-cao-thi-truong-tuyen-dung-2021-xu-huong-tuyen-dung-2022/>, [truy cập ngày 15/6/2023].

54. TopCV (2022), *Báo cáo thường niên thị trường tuyển dụng 2022 và nhu cầu tuyển dụng 2023*, tại trang <https://insider.tophr.vn/bao-cau-thi-truong-tuyen-dung-2022-nhu-cau-tuyen-dung-2023/>, [truy cập ngày 15/6/2023].
55. Quỳnh Trang (2020), *Doanh nghiệp chuyển đổi số: Từ xu hướng đến thực tế*, tại trang <https://thoibaonganhang.vn/doanh-nghiep-chuyen-doi-so-tu-xu-huong-den-thuc-te-103416.html>, [truy cập ngày 22/7/2021].
56. Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (2020), *Phát triển kinh tế số ở Việt Nam trong thời kỳ hậu Covid 19: Một số yêu cầu và lộ trình cải cách thể chế*. Báo cáo chương trình cải cách kinh tế vĩ mô và tăng trưởng kinh tế xanh.
57. Trần Long, Trần Huy (2021), Giải bài toán nhân lực ngành công nghệ phần mềm. <https://vtv.vn/vtv8/giai-bai-toan-nhan-luc-nganh-cong-nghe-phan-mem-20211210140623512.htm>. [Truy cập ngày 25/9/2022].
58. Lê Phương Thảo, Trần Hồng Lĩnh (2021), *Nhân lực trong quá trình chuyển đổi số: Bài học từ Hoa Kỳ*, tại trang <https://congnghiepcongnghECAO.com.vn/tin-tuc/t24162/nhan-luc-trong-qua-trinh-chuyen-doi-so-bai-hoc-kinh-nghiem-tu-hoa-ky.html>, [truy cập ngày 10/7/2021].
59. Phong Vân (2019), *Số hoá quy trình quản lý nhân sự hiệu quả*, tại trang <https://vnexpress.net/so-hoa-quy-trinh-quan-tri-nhan-su-hieu-qua-3997404.html>, [truy cập ngày 17/5/2021].
60. Smartosc DX, (2021), *Lợi ích khi doanh nghiệp chuyển đổi số trong quản trị nhân lực. Trang tin điện tử của Công ty cung cấp dịch vụ chuyển đổi số hoạt động quản trị nhân sự SMATOSC DX*, tại trang <https://dx.smartosc.com/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-luc/>, [truy cập ngày 15/6/2023].
61. VnResource (2022), *Đánh giá của khách hàng*, tại trang

- <https://vnresource.vn/khach-hang/>, [truy cập ngày 25/9/2022].
62. VnResource (2021), *Lợi ích của phần mềm quản trị nhân sự trong chuyển đổi số của doanh nghiệp*, tại trang VnResource. <https://blog.vnresource.vn/loi-ich-cua-phan-mem-quan-tri-nhan-su-trong-chuyen-doi-so-doanh-nghiep/>, [truy cập ngày 15/6/2023].
63. Vietnamworks (2021), *Báo cáo áp dụng công nghệ số trong quản trị nhân sự năm 2021*, Hà Nội.
64. Viện Đào tạo và tư vấn doanh nghiệp (2022), “*Chuyển đổi số hoạt động tuyển dụng và thu hút nhân tài trong năm 2022*”. Trang tin điện tử của Viện đào tạo và tư vấn doanh nghiệp Việt Nam. <https://ieit.vn/chuyen-doi-so-hoat-dong-tuyen-dung-de-thu-hut-nhan-tai-trong-nam-2022/>. [truy cập ngày 21/9/2023].
65. OneOffice (2021), “*Kỷ nguyên áp dụng chuyển đổi số vào vận hành doanh nghiệp*”. Trang tin điện tử của Oneoffice. <https://1office.vn/ky-nguyen-ap-dung-chuyen-doi-so-1office-vao-van-hanh-doanh-nghiep>. [truy cập ngày 21/9/2022].
66. Tập đoàn FPT (2023), “*Xây dựng đội ngũ nhân lực số: Quản trị nhân sự số*”. Trang tin điện tử của Tập đoàn FPT digital, <https://digital.fpt.com/quan-tri-nhan-su-so>.
67. New.checkin.vn (2022), *Báo giá phần mềm quản lý nhân sự tổng thể mới nhất năm 2022*, tại trang <https://news.acheckin.vn/bao-gia-phan-mem-quan-ly-nhan-su-tong-the-moi-nhat-2022/>, [truy cập ngày 21/9/2022].
68. Newca (2023), “*Thách thức của chuyển đổi số trong lĩnh vực quản trị nhân sự*”. Trang tin điện tử của Newca. <https://newca.vn/chuyen-doi-so-trong-linh-vuc-quan-tri-nhan-su/>.
69. IZISolution (2023), “*Chuyển đổi số quản lý nhân sự: 5 Giá trị mang đến sự phát triển đột phá*”. Trang tin điện tử của Công ty tư vấn chuyển đổi số IZISolution. <https://izisolution.vn/chuyen-doi-so-quan-ly-nhan-su-5->

gia-tri-mang-den-su-phat-trien-dot-pha/. [truy cập ngày 21/9/2023].

70. Ủy ban Thường vụ Quốc hội (2022) “*Tuyển dụng công chức dựa trên năng lực tại Hoa Kỳ*” <http://tailieu.quochoi.vn:8080/index.php/tin-tuc/tin-tuc-ho-tro-boi-duong/item/2174-tuy-n-d-ng-cong-ch-c-d-a-tren-nang-l-c-t-i-hoa-ky>. [truy cập ngày 21/9/2022].
71. Công ty tư vấn và quản lý OCD (2024), “*Chuyển đổi số trong quản trị nhân sự: Cách thức đẩy sự thay đổi nhân sự*” <https://ocd.vn/chuyen-doi-so-trong-quan-tri-nhan-su/>. [truy cập ngày 15/6/2024].
72. Phan Đình Quyết (2021), *Năng lực cung ứng dịch vụ của các doanh nghiệp logistics trên địa bàn tỉnh Cao Bằng*, Luận án Tiến sĩ kinh tế, trường Đại học Thương Mại.
73. Phan Đình Quyết (2022), “*Tác động của năng lực cung ứng dịch vụ đến kết quả kinh doanh của các doanh nghiệp logistics qua các cửa khẩu khu vực Tây Bắc*”, Tạp chí Công thương, Bộ Công thương, số tháng 6.

*** Tài liệu nước ngoài**

74. Bernard Solomon (2017), “*Digitization in the enterprise: improving human resource skills is essential*”
75. Rob Buhman (2020), *Digital transformation is not just about technology*. <https://www.fedscoop.com/digital-transformation-not-just-technology/>. [truy cập ngày 15/6/2021].
76. Robb Fahrion (2020), *How Digital Platforms Can Help Grow Your Small Business* in 2020. <https://www.flyingvgroup.com/blog/2020/07/05/how-digital-platforms-can-help-grow-your-small-business-2020-cs/>, [truy cập ngày 15/6/2021].
77. Erica Volini, Pascan Occean, Michael Stephan, Brett Walsh (2017), *Digital HR: Platforms, people, and work*. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/focus/human-capital->

- [trends/2017/digital-transformation-in-hr.html](#), [truy cập ngày 10/7/2021].
78. Monica O'Reilly (2021), *Accelerating digital transformation responsibly*. <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/responsible-digital-transformation-in-financial-services.html>. [truy cập ngày 16/7/2021].
79. George Westerman (2020), *What Is HR Digital Transformation? Definition, Strategies, and Challenges*. <https://www.toolbox.com/hr/hr-innovation/articles/what-is-hr-digital-transformation-definition-strategies-and-challenges/>, [truy cập ngày 26/6/2021].
80. N. Nawaz, A. Gomes (2020), *Artificial Intelligence Chatbots are New Recruiters*. International Journal of Advanced Computer Science and Applications(IJACSA), Volume 10 Issue 9, 2019. <https://thesai.org/Publications/ViewPaper?Volume=10&Issue=9&Code=IJACSA&SerialNo=1>, [truy cập ngày 27/6/2021].
81. Policy paper UK Digital Strategy (2022), <https://www.gov.uk/government/publications/uks-digital-strategy/uk-digital-strategy>, [truy cập ngày 21/6/2021].
82. N.R. Kelchevskaya, E.V. Shirinkina, N.I. Strih (2019), *Evaluation of Digital Development of Human Capital of Enterprises*. Conference: Proceedings of the 2nd International Conference on Education Science and Social Development (ESSD 2019), https://www.researchgate.net/publication/334664947_Evaluation_of_Digital_Development_of_Human_Capital_of_Enterprises, [truy cập ngày 26/6/2021].
83. Mitrofanova, Konovalova (2018), *Opportunities, problems and limitations of digital transformation of HR management*. Conference: GCPMED 2018 - International Scientific Conference "Global Challenges and

- Prospects of the Modern Economic Development.
https://www.researchgate.net/publication/331905352_Opportunities_Problems_And_Limitations_Of_Digital_Transformation_Of_Hr_Management, [truy cập ngày 27/6/2021].
84. P. C. Martínez-Morán, José María Fernández-Rico Urgoiti, F. Díez, J. Solabarrieta (2021), *The Digital Transformation of the Talent Management Process: A Spanish Business Case*.
https://www.researchgate.net/publication/349442330_The_Digital_Transformation_of_the_Talent_Management_Process_A_Spanish_Business_Case, [truy cập ngày 21/6/2021].
85. Shakir Khan (2020), *Artificial Intelligence Virtual Assistants (Chatbots) are Innovative Investigators*.
https://www.researchgate.net/publication/339259022_Artificial_Intelligence_Chatbots_are_New_Recruiters, [truy cập ngày 25/6/2021].
86. Brookings Metropolitan Policy Program at Brookings (2017) “*Digitalization and the American Workforce*”.
https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2017/11/mpp_2017nov15_digitalization_full_report.pdf, [truy cập ngày 26/6/2021].
87. Ding Ming Juan, Kam Booi H., Zhang Jia Ying, Jie Ferry (2015), “*Effects of human resource management practices on logistics and supply chain competencies - evidence from China logistics service market*”, International Journal of Production Research, Volume 53, 2015 - Issue 10.
88. Ju Y., Wang Y., Cheng Y., Jia J. (2019), “*Investigating the Impact Factors of the Logistics Service Supply Chain for Sustainable Performance: Focused on Integrators*”, Sustainability, 2019, 11, 538.
89. A. Varadaraj, Belal Mahmoud Al Wadi (2021), “*A Study on Contribution of Digital Human Resource Management towards Organizational Performance*”. International Journal of Management Science and

- Business Administration, Volume 7, Issue 5, July 2021, Pages 43-51 .
90. Siti Hajar, (2024), "*Digital human resources management: a necessity in modern organizations*". International Journal of Politics and Sociology Research, State Administration Study Program, Universitas Jayabaya, Jakarta, Indonesia, IJOBSOR, 11 (4) (2024) pp. 479-484.
 91. Atwijuka, S., & Caldwell, C. (2017), "*Human resource management for competitive advantage*". Competitive Advantage: Strategies, Management and Performance, 85–96.
 92. Bakare, K. M. (2020), "*Impact of Human Resources Development on Economic Growth: An Appraisal*". SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3675605>.
 93. Barišić, A. F., Rybacka Barišić, J., & Miloloža, I. (2021), "*Digital Transformation: Challenges for Human Resources Management*". ENTRENOVA - ENTERprise REsearch InNOVAtion, 7(1), 365–375. <https://doi.org/10.54820/gtfn9743>.
 94. Bhanu Prakash, N., Sri Rama Krishna, G., & Samuel Mores, G. (2019), "*Digitalization of HRM Practice in the Present Scenario*". International Journal of Research in Management Studies, 4(1), 1–5. [NBhanuPrakash-GandhamSriRamaKrishna-GSamuelMores-1.pdf \(ijrms.com\)](https://www.ijrms.com/NBhanuPrakash-GandhamSriRamaKrishna-GSamuelMores-1.pdf).
 95. Chytiri, A.-P. (2019). "*Human Resource Managers' Role in the Digital Era*". SPOUDAI Journal of Economic and Business, 69(1), 62–72. <http://spoudai.unipi.gr>
 96. Cooke, F. L. (2016). "*Digitalisation and innovation in human resource management in the global economy*" (A project funded by ILO).
 97. Jia, Q., Guo, Y., Li, R., Li, Y., & Chen, Y. (2018). "*A conceptual artificial intelligence application framework in human resource management*". Proceedings of the International Conference on Electronic Business (ICEB), 2018-Decem, 106–114.
 98. Lalić, D., Bošković, D., Milić, B., Havzi, S., & Spajić, J. (2020). "*Virtual*

- and Augmented Reality as a Digital Support to HR Systems in Production Management*". IFIP Advances in Information and Communication Technology, 591 IFIP, 469–478.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-57993-7_53.
99. Maria, M. (2020). Digitalization of HRM: "*A study of success factors and consequences in the last decade*". August, 93.
https://essay.utwente.nl/82872/1/Mosca_MA_BMS.pd
 100. Masum, A. K., Beh, L. S., Azad, A. K., & Hoque, K. (2018), "*Intelligent human resource information system (i-HRIS): A holistic decision support framework for HR excellence*". International Arab Journal of Information Technology, 15(1), 121–130.
 101. Najam, Z., Nisar, Q. A., Hussain, K., & Nasir, S. (2022), "*Enhancing Employer Branding through Virtual Reality: The role of E-HRM Service Quality and HRM Effectiveness in the Hotel Industry of Pakistan*". Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism, 11(2), 69–89.
 102. Sakka, F., & El Hadi El Maknouzi, M. (2022), "*Human Resource Management in the Era of Artificial Intelligence: Future Hr Work Practices, Anticipated Skill Set, Financial and Legal Implications*". Academy of Strategic Management Journal, 21(S1), 1–14.
 103. Sharma, R., Parsendiya, S., & Khatik, R. K. (2022), "*Digital Transformation in Human Resource Management*". International Journal of Advanced Research in Commerce, Management & Social Science, 5(2), 191–194.
 104. Strohmeier, S. (2020), "*Digital human resource management: A conceptual clarification*". German Journal of Human Resource Management, 34(3), 345–365.
<https://doi.org/10.1177/2397002220921131>
 105. Varadaraj, D. A., & Al Wadi, D. B. M. (2021), "*A Study on Contribution of Digital Human Resource Management towards*

- Organizational Performance*". The International Journal of Management Science and Business Administration, 7(5), 43–51.
<https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.75.1004>.
106. Zavyalova, E., Sokolov, D., Kucherov, D., & Lisovskaya, A. (2022),
"The Digitalization of Human Resource Management: Present and Future". Foresight and STI Governance, 16(2), 42–51.
<https://doi.org/10.17323/2500-2597.2022.2.42.51>.
107. Sergii Kolodynskyi, Tetiana Drakokhrust, Maryna Bashynska (2021),
"The innovative infrastructure of economic development in the framework of international digital transformation".
<https://cyberleninka.ru/article/n/the-innovative-infrastructure-of-economic-development-in-the-framework-of-international-digital-transformation>.

PHỤ LỤC
PHỤ LỤC 1:
CÁC MẪU PHIẾU PHÒNG VẤN, ĐIỀU TRA

Mẫu số 1

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

CÂU HỎI XIN Ý KIẾN CHUYÊN GIA

(Dành cho chuyên gia trong lĩnh vực công nghệ thông tin và cung cấp dịch vụ
quản lý nhân lực cho doanh nghiệp)

I. THÔNG TIN VỀ NGHIÊN CỨU SINH

- Họ và tên Nghiên cứu sinh: *Nguyễn Hoàng Thanh Lam*.
- Đề tài nghiên cứu luận án: *“Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam”*.
- Căn cứ lựa chọn đề tài:
 - 1, Văn kiện Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII và các nghị quyết chuyên đề của Đảng về công nghiệp hóa, hiện đại hóa;
 - 2, Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030;
 - 3, Các chính sách khác của nhà nước về chuyển đổi số nền kinh tế, phát triển nền kinh tế số.

II. CÂU HỎI MUỐN XIN Ý KIẾN CHUYÊN GIA

1. Xin chuyên gia cho biết: Chuyên gia đánh giá như thế nào về tiềm năng của thị trường cung cấp dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp của Việt Nam hiện nay (môi trường dữ liệu về CIC nhân sự - hoạt động tương tự CIC tài chính, chỉ khác nhau giữa chỉ số tín nhiệm về tài chính và chỉ số tín nhiệm về năng lực làm việc)?
2. Xin chuyên gia cho biết: đánh giá của Chuyên gia về các hình thức thực hiện dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân

của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hiện nay?

3. Xin chuyên gia cho biết: Khó khăn lớn nhất (nút thắt) để thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực trong các doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam hiện nay là gì?

4. Xin chuyên gia cho một vài gợi ý về giải pháp để phát triển dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam trong điều kiện cách mạng công nghiệp lần thứ tư và hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay?

Nghiên cứu sinh xin được đưa tên, số điện thoại liên lạc của chuyên gia vào danh sách các chuyên gia được phỏng vấn và sử dụng những ý kiến của chuyên gia phục vụ cho nội dung nghiên cứu của đề tài luận án. Nghiên cứu sinh cam đoan sử dụng đúng mục đích và có trích dẫn đầy đủ, đúng theo quy định và thể thức của luận án được quy định trong quy chế đào tạo nghiên cứu sinh của Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh.

Xin cảm ơn chuyên gia

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**PHIẾU TRƯNG CẦU Ý KIẾN****(Dành cho doanh nghiệp sử dụng dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực)**

Tôi đang nghiên cứu đề tài “*Dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân tại Việt Nam*”. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết ý kiến của mình bằng cách đánh dấu (x) vào phương án mà Ông/Bà cho là phù hợp về một số vấn đề liên quan đến dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp của Ông (Bà) hiện nay. Những thông tin cá nhân và ý kiến của Ông/Bà sẽ được giữ kín và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu của luận án.

Xin trân trọng cảm ơn!**Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin chung về bản thân****- Họ và tên:** **Số điện thoại:****- Tên doanh nghiệp:****- Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp:****- Địa chỉ:**

- Độ tuổi: 1. Dưới 25 tuổi ☐ 2. Từ 25 – 40 ☐
 3. Từ 41- 60 ☐ 4. Trên 60 tuổi ☐

Câu 1: Xin Ông/Bà cho biết kinh nghiệm của bản thân về quản lý nhân lực?

1. Chưa có kinh nghiệm ☐ 2. Kinh nghiệm 1-3 năm ☐
 3. Kinh nghiệm 3-5 năm ☐ 4. Kinh nghiệm trên 5 năm ☐

Câu 2: Xin Ông/Bà cho biết số lao động của doanh nghiệp hiện nay?

1. Dưới 100 lao động ☐ 2. Từ 100 đến dưới 200 lao động ☐
 3. Từ 200 đến dưới 500 lao động ☐ 4. Trên 500 lao động trở lên ☐

Câu 3: Xin Ông/Bà cho biết quan điểm của mình về sự cần thiết phải thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp tư nhân nói chung và doanh nghiệp của Ông (Bà) nói riêng?

1. Rất cần thiết với doanh nghiệp ☐ 2. Cần thiết với doanh nghiệp ☐
 3. Bình thường ☐ 4. Không cần thiết ☐

Câu 4. Xin Ông/Bà cho biết kế hoạch thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp của mình?

1. Thuê khoán xây dựng phần mềm theo nhu cầu của doanh nghiệp ☐
 2. Sử dụng dịch vụ do các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ xây dựng ☐

Câu 5. Xin Ông/Bà cho biết mức phí mà doanh nghiệp của Ông (Bà) sẵn sàng chi trả cho dịch vụ số hóa năng lực quản lý nhân lực?**5.1. Về chi phí ban đầu để triển khai số hóa năng lực quản lý nhân lực?**

1. Từ 30 đến dưới 50 triệu ☐ 2. Từ 50 đến dưới 100 triệu ☐
 3. Từ 100 đến dưới 200 triệu ☐ 4. Trên 200 triệu ☐

5.2. Về chi phí hàng năm để sử dụng dịch vụ?

1. Từ 5 – đến dưới 10 triệu ☐ 2. Từ 10 – đến dưới 15 triệu ☐
 3. Từ 15 – đến dưới 30 triệu ☐ 4. Trên 30 triệu ☐

6. Xin Ông/Bà cho biết những khó khăn trong việc thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp hiện nay là gì?**6.1. Về nhân lực cho triển khai thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp?**

1. Rất khó khăn ☐ 2. Khó khăn ☐
 3. Bình thường ☐ 4. Không gặp khó khăn gì ☐

6.2. Về vốn cho triển khai thực hiện số hóa năng lực quản lý nhân lực của doanh nghiệp?

1. Rất khó khăn ☐ 2. Khó khăn ☐
 3. Bình thường ☐ 4. Không gặp khó khăn gì ☐

7. Xin Ông (bà) cho biết một số thông tin về hỗ trợ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong quá trình triển khai số hóa năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp?

7.1. Về hỗ trợ xây dựng kế hoạch triển khai dự án số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

7.2. Về hỗ trợ đào tạo nhân lực để triển khai dự án số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

7.3. Về hỗ trợ khai thác, bảo trì và cập nhật ứng dụng cho phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

8. Xin Ông (bà) cho biết một số thông tin về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực mà doanh nghiệp đang sử dụng?

8.1. Việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ như thế nào tới quản lý nhân lực của doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

8.2. Việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ như thế nào tới nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

8.3. Việc sử dụng dịch vụ hỗ trợ như thế nào tới tinh giảm bộ máy quản lý nhân lực của doanh nghiệp?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ bình thường ☐ 4. Hỗ trợ rất kém ☐

9. Xin Ông (bà) cho biết một số thông tin về dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hỗ trợ như thế nào tới nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp?

9.1. Về hỗ trợ đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, khả năng sáng tạo của nhân lực?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ rất hạn chế ☐ 4. Không có sự hỗ trợ nào ☐

9.2. Về hỗ trợ đánh giá ý thức tổ chức kỷ luật của nhân lực?

1. Hỗ trợ rất tốt ☐ 2. Hỗ trợ tốt ☐
 3. Hỗ trợ rất hạn chế ☐ 4. Không có sự hỗ trợ nào ☐

Câu 10: Ông/Bà có ý kiến đề xuất gì với các cơ quan chức năng để hỗ trợ cho doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số nói chung và số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp nói riêng?

.....

Xin trân trọng cảm ơn ý kiến của Ông/Bà!

PHỤ LỤC 2**TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP
SỬ DỤNG DỊCH VỤ SỐ HOÁ NĂNG LỰC QUẢN LÝ NHÂN LỰC**

2.1: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về kinh nghiệm quản lý của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Thời gian			
		Trên 5 năm	Từ 3-5 năm	Từ 1 – 3 năm	Chưa có kinh nghiệm
1	Kinh nghiệm quản lý nhân lực của người tham gia khảo sát	27/30 (90%)	3/30 (10%)	0	0

2.2: Bảng phân bổ phiếu khảo sát về quy mô lao động của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Quy mô lao động của doanh nghiệp			
		Dưới 100 lao động	Từ 100-200 lao động	Từ 200 – 500 lao động	Trên 500 lao động
1	Quy mô lao động được sử dụng	5/30 (16,7%)	10/30 (33,3%)	10/30 (33,3%)	5/30 (16,7%%)

2.3: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về sự cần thiết phải thực hiện số hoá năng lực quản lý nhân lực của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Mức độ cần thiết			
		Rất cần thiết	Cần thiết	Bình thường	Không cần thiết
1	Sự cần thiết phải thực hiện số hoá năng lực quản lý nhân lực trong doanh nghiệp	27/30 (90%)	3/30 (10%)	0	0

2.4: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về kế hoạch thực hiện số hoá năng lực quản lý nhân lực của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Hình thức triển khai ứng dụng quản lý nhân lực	
		Thuê khoán xây dựng theo nhu cầu của DN	Sử dụng các dịch vụ với ứng dụng có sẵn kết hợp điều chỉnh theo nhu cầu
1	Kế hoạch thực hiện dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực	6/30 (20%)	24/30 (80%)

2.5: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về mức chi phí ban đầu để sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Mức chi phí doanh nghiệp có khả năng chi trả			
		Từ 30- dưới 50 triệu	Từ 50- dưới 100 triệu	Từ 100- dưới 200 triệu	Trên 200 triệu
1	Mức chi phí ban đầu mà doanh nghiệp sẵn sàng bỏ ra để thực hiện	2/30 (6,7%)	10/30 (33,3%)	8/30 (26,7%)	10/30 (33,3%)

2.5: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về mức chi phí hàng tháng để duy trì dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực của chủ thể sử dụng dịch vụ.

Stt	NỘI DUNG	Mức chi phí doanh nghiệp có khả năng chi trả			
		Từ 5- dưới 10 triệu	Từ 10- dưới 15 triệu	Từ 15- dưới 30 triệu	Trên 30 triệu
2	Mức chi phí hàng tháng mà doanh nghiệp sẵn sàng bỏ ra để duy trì dịch vụ	2/30 (6,7%)	7/30 (23,3%)	16/30 (53,3%)	5/30 (16,7%)

2.6: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về khó khăn của chủ thể sử dụng dịch vụ trong việc triển khai sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.

Stt	NỘI DUNG	Mức độ khó khăn			
		Rất khó khăn	Khó khăn	Bình thường	Không khó khăn gì
6.1	Khó khăn về nhân lực để triển khai dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực	1/30 (3,3%)	14/30 (46,7%)	5/30 (16,7%)	10/30 (33,3%)
6.2	Khó khăn về vốn ban đầu để triển khai dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực	3/30 (10%)	6/30 (20%)	18/30 (60%)	3/30 (10%)

2.7: Bảng tổng hợp kết quả khảo sát về mức độ hỗ trợ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho chủ thể sử dụng dịch vụ trong việc triển khai sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực.

Stt	NỘI DUNG	Mức độ hỗ trợ			
		Hỗ trợ rất tốt	Hỗ trợ tốt	Bình thường	Hỗ trợ kém
7.1	Hỗ trợ xây dựng kế hoạch triển khai dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp	5/30 (16,7%)	17/30 (56,7%)	7/30 (23,3%)	1/30 (3,3%)
7.2	Hỗ trợ đào tạo nhân lực để triển khai dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp	3/30 (10%)	6/30 (20%)	18/30 (60%)	3/30 (10%)
7.3	Hỗ trợ khai thác, bảo trì và cập nhật ứng dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực phù hợp với nhu cầu doanh nghiệp	9/30 (30%)	21/30 (70%)	0	0

Bảng 8: tổng hợp kết quả khảo sát các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ (chủ thể sử dụng dịch vụ) về chất lượng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực cho doanh nghiệp.

Stt		Mức đánh giá			
		Rất tốt	Tốt	Bình thường	Không tốt
8.1	Việc sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hỗ trợ như thế nào tới quản lý nhân lực của doanh nghiệp	17/30 (56,7%)	13/30 43,3%	0	0
8.2	Việc sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hỗ trợ như thế nào tới tình hình giảm bộ máy quản lý nhân lực của doanh nghiệp	23/30 (76,7%)	7/30 (23,3%)	0	0
8.3	Việc sử dụng dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hỗ trợ như thế nào tới hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp	16/30 (53,3%)	14/30 (46,7%)	0	0

Bảng 9: tổng hợp kết quả khảo sát dịch vụ số hoá năng lực quản lý nhân lực hỗ trợ nâng cao chất lượng nhân lực của doanh nghiệp.

Stt	NỘI DUNG	Mức độ hỗ trợ			
		Hỗ trợ rất tốt	Hỗ trợ tốt	Bình thường	Hỗ trợ kém
9.1	Hỗ trợ đánh giá trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp, khả năng sáng tạo của nhân lực	5/30 (16,7%)	17/30 (56,7%)	7/30 (23,3%)	1/30 (3,3%)
9.2	Hỗ trợ đánh giá ý thức tổ chức kỷ luật của nhân lực	3/30 (10%)	6/30 (20%)	18/30 (60%)	3/30 (10%)

PHỤ LỤC 3
DANH SÁCH CÁC CHUYÊN GIA, DOANH NGHIỆP KHẢO SÁT, PHÒNG
VẤN VỀ dịch vụ số hoá NĂNG LỰC quản lý nhân lực CHO DOANH
NGHIỆP

1. Danh sách các chuyên gia phỏng vấn

TT	CHUYÊN GIA	ĐỊA CHỈ LIÊN HỆ	SĐT
1	Lưu Anh Dũng	Công ty CP TM DV LA CO - Chi nhánh Tư vấn LA CO	0909487588
2	TS Đoàn Quang Minh	Khoa công nghệ thông tin, Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội	0377885769

2. Danh sách Giám đốc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ quản lý nhân lực

TT	Người được khảo sát	Tên công ty cung cấp dịch vụ	Chức danh	SĐT
1	Nguyễn Thị Trúc Đào	Công ty TNHH Dịch vụ Phát triển Anna	GD	0907079468
2	Huỳnh Tấn Đạt	Công ty CP TM DV LA CO - Chi nhánh Tư vấn LA CO	GD	0976175208

3. Danh sách Doanh nghiệp sử dụng dịch vụ

TT	Người được khảo sát	Tên công ty được khảo sát	Chức danh	SĐT
1	QUÁCH VĂN THÀNH	CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI MỸ TOÀN	GD	0903944398
2	TRƯỜNG THÁI SƠN	CÔNG TY TNHH SƠN TRƯỜNG	GD	0913982757
3	LÝ ĐÀM Công nghệ trí tuệ nhân tạo LOAN	Công ty TNHH Loan Phát Huy	GD	0919392959
4	DOÃN THỊ THU NGUYỆT	CÔNG TY TNHH THỰC PHẨM GIA HUY AN PHÁT	PGD	0988365557
5	NGÔ THỊ TRANG	Công ty TNHH Thực phẩm An Bình An	PGD	0373427939
6	NGUYỄN VĂN HỮU	CÔNG TY CỔ PHẦN IN LONG AN	GD	0913958226

7	NGUYỄN HUỲNH ANH KHOA	CÔNG TY TNHH KINH DOANH NƯỚC MẮM HUỲNH KHOA	GĐ	0939977522
8	NGUYỄN ĐÀO HỒNG PHẦN	CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN HỒNG PHÁT	TPHCNS	0797666337
9	NGUYỄN MINH LONG	Công Ty TNHH Phước Toàn Hưng	TPHCNS	0914079353
10	THÂN CẨM TÚ	Công Ty Cổ Phần Xây Dựng Thương Mại Saigon Xuân Phát	GĐ	0984550042