

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

HOÀNG LƯƠNG QUANG

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
Mã số: 60.34.01.02

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2016

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. LÊ VĂN HUY

Phản biện 1: GS. TS. Nguyễn Trường Sơn

Phản biện 2: PGS. TS. Nguyễn Tài Phúc

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Phân hiệu Đại học Đà Nẵng tại Kon Tum vào ngày 16 tháng 01 năm 2016.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu, Đại học Đà Nẵng;
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nguồn nhân lực – nguồn lực quý giá nhất của các tổ chức, đơn vị là yếu tố quyết định sự thành bại của họ trong tương lai. Bởi vậy, các tổ chức và đơn vị luôn tìm cách để duy trì và phát triển nguồn nhân lực của mình. Một trong những biện pháp hữu hiệu nhất nhằm thực hiện mục tiêu trên là đào tạo nguồn nhân lực.

Nghị quyết Đại hội lần thứ XI của Đảng khẳng định tiếp tục đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa và phát triển nhanh, bền vững; phát huy sức mạnh toàn dân tộc, xây dựng nước ta trở thành nước công nghiệp theo hướng hiện đại. Định hướng phát triển kinh tế xã hội đến năm 2020 được xác định là: Phát triển nhanh nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, tập trung vào việc đổi mới căn bản và toàn diện nền giáo dục quốc dân.

Ngành Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính, là một trong những ngành đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế của đất nước. Để thực hiện chức năng nhiệm vụ của ngành, đòi hỏi phải cơ cấu lại đội ngũ nhân lực cả về chất và lượng cho phù hợp với yêu cầu phát triển trong thời kỳ mới. Trong bối cảnh quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, khoa học – công nghệ phát triển đưa thế giới chuyển từ kỷ nguyên công nghiệp sang kỷ nguyên thông tin và kinh tế trí thức, ngành Hải quan ngày càng đóng vai trò quan trọng hơn. Cơ quan Hải quan đang phải đối mặt với những thách thức rất lớn cùng với sự gia tăng về quy mô, tính phức tạp của các hoạt động thương mại quốc tế; nguy cơ khủng bố; mối đe dọa môi trường, sức khỏe cộng đồng và nghĩa vụ thực hiện các cam kết quốc tế liên quan lĩnh vực Hải quan. Trong tiến trình cải cách, hiện đại hóa, ngành Hải

quan Việt Nam đã và đang bước vào giai đoạn triển khai sâu và quyết liệt các chương trình để thay đổi căn bản phương thức hoạt động hải quan, phấn đấu theo kịp sự phát triển của Hải quan các nước tiên tiến. Để làm được điều này có một yêu cầu cấp bách đặt ra là phải nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức năng động, chuyên nghiệp.

Nhận thức được vấn đề trên, Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum đã quan tâm, đầu tư, tạo được sự chuyển biến trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, góp phần quan trọng vào việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức. Tuy nhiên, việc đào tạo có hiệu quả không, đáp ứng được yêu cầu trong điều kiện mới chưa, thì đang là vấn đề đặt ra. Vì vậy, việc tìm ra các giải pháp để đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum là một bước nghiên cứu cần thiết, đó là lý do tôi chọn đề tài : **“Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum”** làm luận văn tốt nghiệp thạc sĩ.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận liên quan đến việc đào tạo nguồn nhân lực;

- Phân tích thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian qua.

- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu:

Là tất cả những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Đề tài chỉ đề cập một số nội dung chủ yếu

trong công tác đào tạo nguồn nhân lực.

+ Về không gian: Đề tài chỉ nghiên cứu nội dung trên trong phạm vi Cục Hải quan thành Gia Lai – Kon Tum.

+ Về thời gian: Các giải pháp đề xuất trong luận văn chỉ có ý nghĩa trong thời gian ngắn hạn.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện được đề tài này, luận văn đã sử dụng các phương pháp nghiên cứu như sau:

- Phương pháp phỏng vấn: phỏng vấn cán bộ công chức trong đơn vị.

- Phương pháp nghiên cứu điều tra: sử dụng Phiếu điều tra để thu thập thông tin cần thiết.

- Phương pháp dữ liệu: Để đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, tác giả đã thực hiện phân tích định tính và định lượng, thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn thông tin khác nhau. Cụ thể, những thông tin dùng trong phân tích được thu thập từ những nguồn sau:

+ Nguồn thông tin thứ cấp: Những vấn đề lý luận đã được đúc rút trong sách giáo khoa chuyên ngành trong nước và quốc tế; các báo cáo tổng hợp tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

+ Nguồn thông tin sơ cấp:

Phỏng vấn trực tiếp chuyên gia để nhận diện các tồn tại trong công tác đào tạo, sau đó thiết kế bảng hỏi.

Khảo sát 90 cán bộ công chức. Đối tượng được khảo sát được là hầu hết cán bộ, công chức ở các Phòng, Chi cục và tương đương thuộc Cục .

- Phương pháp thống kê, tổng hợp: Thông tin thu thập được tổng hợp, phân tích kết hợp giữa lý luận và thực tiễn.

- Các phương pháp khác.

5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

Đề tài mong muốn cung cấp một cái nhìn tổng quát nhất về việc đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum để từ đó :

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận và thực tiễn về quản trị nguồn nhân lực nói chung, đặc biệt là vai trò của đào tạo trong việc nâng cao hiệu quả nguồn nhân lực trong ngành Hải quan.

- Rút ra một số bài học kinh nghiệm qua việc nghiên cứu công tác đào tạo nguồn nhân lực tại các cơ quan trong và ngoài ngành Hải quan.

- Đề xuất một số giải pháp cơ bản nhằm thúc đẩy công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

6. Bố cục luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực trong các tổ chức

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum

Chương 3: Giải pháp để hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian tới

7. Sơ lược về tài liệu tham khảo (chính) của nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC TỔ CHỨC

1.1. KHÁI NIỆM VÀ VAI TRÒ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

1.1.1. Các khái niệm

a. Nhân lực

Nhân lực là thể lực của con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Thể lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động, con người có sức lao động.

b. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là tổng thể những tiềm năng của con người (trước hết & cơ bản nhất là tiềm năng lao động), bao gồm: thể lực, trí lực và nhân cách của con người nhằm đáp ứng yêu cầu của một tổ chức hoặc một cơ cấu kinh tế - xã hội đòi hỏi.

c. Đào tạo nguồn nhân lực

Chức năng đào tạo được gọi một cách phổ biến là phát triển nguồn nhân lực, phối hợp hoạt động đào tạo và phát triển trong tổ chức.

Đào tạo là tiến trình với nỗ lực cung cấp cho nhân viên những thông tin, kỹ năng và sự thấu hiểu về tổ chức cũng như mục tiêu. Thêm vào đó, đào tạo được thiết kế để giúp đỡ, hỗ trợ nhân viên tiếp tục có những đóng góp tích cực cho tổ chức .

Đào tạo là một quá trình học tập nghiệp vụ và kinh nghiệm tại môi trường làm việc để tìm kiếm sự thay đổi về chất tương đối lâu dài của một cá nhân, giúp cá nhân có thêm năng lực thực hiện tốt công việc của mình. Nhờ đào tạo mà người lao động có thêm nhiều hiểu biết, đổi mới phương pháp, kỹ năng, thái độ làm việc và thái độ đối

với các đồng nghiệp tại nơi làm việc.

1.1.2. Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực

- Xây dựng và thực hiện một kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của toàn doanh nghiệp bằng những hoạt động đào tạo có tổ chức. Thực hiện phân tích, đánh giá nhu cầu đào tạo của người lao động ở mọi trình độ. Đáp ứng yêu cầu công việc của doanh nghiệp hay nói cách khác là để đáp ứng mục tiêu tồn tại và phát triển doanh nghiệp.

- Để đáp ứng nhu cầu học tập, cơ hội thăng tiến của người lao động.

- Đào tạo nguồn nhân lực là những giải pháp có tính chiến lược tạo ra lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.1.3. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực

Đào tạo nguồn nhân lực có vai trò rất lớn đối với nền kinh tế xã hội nói chung cũng như đối với các doanh nghiệp, tổ chức và người lao động nói riêng.

1.2. ĐẶC ĐIỂM NGUỒN NHÂN LỰC TRONG KHU VỰC HÀNH CHÍNH

1.2.1. Khái niệm về cán bộ, công chức

1.2.2. Đặc điểm nguồn nhân lực trong khu vực hành chính

a. Là một đội ngũ chuyên nghiệp

b. Là những người thực thi công quyền

c. Được Nhà nước đảm bảo lợi ích khi thực thi công vụ

1.3. NỘI DUNG CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC TỔ CHỨC

1.3.1. Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định mục tiêu đào tạo là xác định cái đích đến, tiêu chuẩn cần đạt được, những kết quả cần đạt được của người tham gia đào tạo khi kết thúc quá trình đó.

Việc xác định mục tiêu đào tạo là hết sức cần thiết, là công việc đầu tiên mà không thể thiếu, nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi xã hội còn quá chú trọng đến vấn đề bằng cấp mà quên đi sự phù hợp cần thiết giữa yêu cầu công việc với tiêu chuẩn cần có của người lao động. Nói cách khác, bất cứ công việc nào cũng vậy, đều có những yêu cầu nhất định về kỹ năng thao tác, khả năng hoàn thành và điều kiện thực hiện. Vì vậy, để thực hiện nó, người lao động cần có những tiêu chuẩn nhất định. Quá trình đào tạo là nhằm giúp cho người lao động có được tiêu chuẩn nói trên. Xác định mục tiêu đào tạo chính là quá trình nghiên cứu, tìm ra sự khác nhau giữa yêu cầu công việc và khả năng của người lao động nhằm hạn chế sự sai khác đối với công việc một cách tối đa.

1.3.2. Nội dung kiến thức đào tạo

Xác định kiến thức đào tạo cho nguồn nhân lực chính là xác định cấp bậc, ngành nghề và kết cấu chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu cần đạt. Như vậy, ứng với từng mục tiêu nhất định sẽ cần có những loại kiến thức nhất định. Trách nhiệm của nhà quản lý là xem xét và chuyển đổi các mục tiêu cụ thể của những loại nhân lực cần đào tạo thành những yêu cầu nhất định về kiến thức cần có của người lao động để họ bổ sung trong tương lai.

1.3.3. Xây dựng kế hoạch đào tạo

Xây dựng kế hoạch đào tạo là dự báo nhu cầu và khả năng sẵn có về nguồn nhân lực, trên cơ sở đó xác định sự dư thừa hay thiếu hụt về số lượng, chất lượng lao động, từ đó tiến hành xác định nhu cầu về số lượng, chất lượng, thời gian bao lâu, địa điểm tổ chức và đối tượng tham gia đào tạo.

Để đạt được mục tiêu thì tổ chức cần phải xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực trong từng thời kỳ cụ thể. Khi xây dựng kế hoạch đào tạo phải đảm bảo có tính linh hoạt về thời gian và chủ động

về địa điểm. Nó đảm bảo thực hiện không ảnh hưởng lớn đến quá trình làm việc. Nếu mở lớp đào tạo tại chỗ thì bố trí vào lúc nhân viên nhàn rỗi. Từ đó nhận thấy tính hợp lý hay không về phương diện khối lượng, thời gian và kiến thức đào tạo.

1.3.4. Lựa chọn phương pháp đào tạo

Phương pháp đào tạo là cách thức để tiến hành đào tạo. Hay nói cách khác, đó là cách để truyền tải kiến thức đến với người học một cách hiệu quả.

a. Các phương pháp đào tạo trong công việc

- *Phương pháp kèm cặp, hướng dẫn*

- *Phương pháp luân phiên công việc*

b. Các phương pháp đào tạo ngoài công việc

Là các phương pháp đào tạo tách khỏi sự thực hiện công việc để cung cấp các kiến thức và kỹ năng cần thiết cho người lao động.

- *Phương pháp nghiên cứu tình huống:*

- *Phương pháp hội thảo:*

- *Phương pháp gửi đi học:*

- *Phương pháp huấn luyện theo mô hình mẫu:*

1.3.5. Kinh phí đào tạo

Kinh phí cho đào tạo là toàn bộ những chi phí diễn ra trong quá trình người lao động tham gia khoá học và những chi phí khác liên quan đến quá trình đào tạo.

Công tác đào tạo chỉ có thể đạt được hiệu quả cao khi xây dựng được kinh phí cho đào tạo và đảm bảo sử dụng đúng mục đích, đúng đối tượng. Vì vậy, cần chú trọng khâu quản lý tài chính, phân bổ kinh phí đào tạo để đầu tư đúng chỗ và sử dụng có hiệu quả cao.

Kinh phí đào tạo gồm có:

Một là, các chi phí cho việc học tập.

Hai là, những chi phí cho việc giảng dạy.

1.3.6. Đánh giá kết quả đào tạo

Đánh giá kết quả đào tạo là một phần quan trọng trong quá trình đào tạo. Cũng giống như các hoạt động khác trong một tổ chức, hoạt động đào tạo cần được đánh giá để xem kết quả thu được là gì và rút ra bài học kinh nghiệm cho các lần đào tạo tiếp theo.

Hiệu quả của khoá đào tạo được xác định liệu chương trình đào tạo có đáp ứng được các mục tiêu đào tạo hay không? Để đánh giá hiệu quả đào tạo thường được thực hiện qua hai giai đoạn:

- Giai đoạn nhận thức: Học viên tiếp thu, học được gì qua khoá đào tạo.

- Giai đoạn vận dụng: Học viên áp dụng các kiến thức kỹ năng đã học vào trong thực tế để thực hiện công việc.

1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

Quá trình đào tạo nguồn nhân lực chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau. Có thể chia làm ba nhóm chính là: Nhân tố môi trường bên ngoài; Nhân tố thuộc về tổ chức sử dụng lao động (môi trường bên trong); Nhân tố thuộc về bản thân người lao động.

1.4.1. Các nhân tố môi trường bên ngoài

a. Yếu tố kinh tế, chính trị, xã hội

b. Những tiến bộ khoa học - kỹ thuật

c. Lao động ngoài tổ chức

1.4.2. Các nhân tố thuộc về tổ chức sử dụng lao động

a. Chiến lược và mục tiêu của tổ chức

b. Môi trường làm việc và tính chất công việc

c. Chính sách sử dụng cán bộ

d. Chính sách trả lương của đơn vị, tổ chức

e. Xu hướng sàng lọc nhân viên

f. Sự quan tâm của lãnh đạo cấp cao

1.4.3. Các nhân tố thuộc về bản thân người lao động

a. Quyết định gắn bó lâu dài với nghề nghiệp

b. Kỳ vọng của người lao động về lương và lợi ích

c. Nhu cầu tự khẳng định, tự hoàn thiện mình, được tôn trọng và thừa nhận

1.5 KINH NGHIỆM ĐÀO TẠO, BỒI DƯỠNG CÁN BỘ, CÔNG CHỨC Ở MỘT SỐ NƯỚC

1.5.1. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở Singapore

1.5.2. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở Trung Quốc

1.5.3. Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ở Pháp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM

2.1. TÌNH HÌNH CƠ BẢN CỦA CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM ẢNH HƯỞNG ĐẾN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

**2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Cục Hải quan Gia
Lai – Kon Tum**

**2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Cục Hải quan Gia Lai –
Kon Tum**

2.2. TÌNH HÌNH VỀ CÁC NGUỒN LỰC CỦA CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM

2.2.1. Nguồn cơ sở vật chất

2.2.2. Tình hình tài chính

2.2.3. Nguồn nhân lực

a. Về số lượng

Tính đến tháng 6 năm 2015 Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum có tổng số cán bộ, công chức, nhân viên hợp đồng lao động là 112 người; biên chế là 95 người, hợp đồng lao động là 17 người, được bố trí công tác tại 08 đơn vị thuộc và trực thuộc Cục.

Bảng 2.2. Số lượng cán bộ, công chức và nhân viên hợp đồng của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum qua các năm

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu Năm	Biên chế	Hợp đồng	Trực tiếp	Gián tiếp	Tổng số
2011	91	13	65	26	104
2012	92	13	65	27	105
2013	96	13	69	27	109
2014	96	17	70	26	113
2015	95	17	71	24	112

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

b. Về chất lượng

Chất lượng nguồn nhân lực được đánh giá qua nhiều tiêu chí khác nhau. Trước hết, ta tìm hiểu qua cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi và giới tính, điều này ảnh hưởng đến chất lượng qua thể chất và sức khỏe của nguồn nhân lực.

Bảng 2.4. Số lượng và cơ cấu trình độ chuyên môn CBCC của Cục
Hải quan Gia Lai – Kon Tum qua các năm

Trình độ	2011		2012		2013		2014		2015	
	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ	SL	Tỷ lệ
Sau đại học										
-Tiên sĩ										
-Thạc sĩ					2	1,8%	2	1,8%	2	1,8%
Đại học	74	71,2%	76	72,3%	82	75,2%	88	77,9%	90	80,4%
Dưới đại học										
-Cao đẳng	9	8,6%	9	8,5%	6	5,5%	3	2,6%	2	1,8%
-Trung cấp	6	5,7%	5	4,8%	5	4,6%	4	3,5%	4	3,5%
Còn lại	15	14,5%	15	14,4%	14	12,9%	16	14,2%	15	12,5%
Tổng số CBCC	104		105		109		113		112	

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

2.2.4. Tình hình tuyển dụng

Trong những năm gần đây nhân sự được tuyển dụng vào Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum hầu hết có trình độ đại học, đây là đội ngũ có trình độ học vấn cơ bản, có trình độ ngoại ngữ, tin học, có ý thức phát triển nghề nghiệp và có tính kỷ luật cao. Với đối tượng này thì việc đào tạo dễ dàng và nhanh chóng hơn bởi sự tiếp thu kiến thức, khả năng phân tích, tư duy logic và tính linh hoạt nhanh nhạy hơn.

2.2.5. Tình hình hoạt động của Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian qua

Bảng 2.7. Số liệu tình hình hoạt động của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum qua các năm

Kỳ báo cáo Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số tờ khai XNK (Tờ khai)	3.940	4.439	5.365	6.729	4.465
Kim ngạch XNK (Triệu USD)	167,779	298,666	274,868	486,614	296,780
Tổng số lượt PTVT XNC (lượt)	26.645	30.642	28.189	39.407	45.543
Tổng số lượt hành khách XNC (lượt)	174.479	503.673	551.623	602.787	362.428
Số thuế thu nộp NSNN (tỷ đồng)/so chỉ tiêu giao	145,214 (152.8%)	114,488 (95.4%)	151,007 (100.1%)	278,938 (232.4%)	290.480 (89.9%)

2.3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM

2.3.1. Thực trạng đánh giá kết quả đào tạo

Bảng 2.13. Mức độ đánh giá về tính thiết thực của chương trình đào tạo

Mức độ	Số ý kiến điều tra	Tỉ Lệ (%)
Rất hài lòng	15	16,6
Hài lòng	27	30
Ít hài lòng	32	35,5
Không hài lòng	16	17,9
Tổng	90	100

Như vậy, ta thấy mức độ hài lòng với công việc đảm nhiệm sau khi được đào tạo tập trung chủ yếu ở mức ít hài lòng chiếm tỷ lệ cao nhất 35,5%, điều này cho thấy công tác đào tạo của Cục chưa đạt được mục tiêu đề ra. Tuy chưa thực sự hài lòng nhưng các nhân viên

cũng không thất vọng với công việc đảm nhận sau khi được đào tạo.

2.3.2. Thực trạng xác định mục tiêu đào tạo

Những năm qua Cục Hải quan Gia lai – Kon Tum có xác định mục tiêu đào tạo nhưng trên thực tế là chưa hợp lý với quy mô CBCC và yêu cầu từng công việc cụ thể. Việc xác định mục tiêu chưa căn cứ vào kế hoạch phát triển, chưa cụ thể từng giai đoạn của quá trình đào tạo, chủ yếu chỉ tập trung bù đắp những thiếu hụt của CBCC trong công việc hiện tại, chỉ dừng lại ở mục tiêu ngắn hạn trước mắt mà chưa tập trung xác định đào tạo mang tính lâu dài. Chưa xác định được mục tiêu đào tạo dựa trên tiêu chuẩn chức danh công việc đã xây dựng cho các đối tượng đã được quy hoạch. Kết quả của việc này được thể hiện ở chỗ số lượt người được đào tạo đúng với yêu cầu so với tổng số lượt người đã tham gia đào tạo rất hạn chế. Điều này được thể hiện bằng bảng 2.8.

Bảng 2.8. Tình hình xác định mục tiêu đào tạo của Cục Hải quan Gia Lai –Kon Tum qua các năm

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2014	2015
Tổng số lượt người đào tạo	160	129	250	240	61
Số lượt người đào tạo đúng với mục tiêu đề ra của Cục	68	58	125	130	37
Tỷ lệ người được đào tạo đúng với mục tiêu Cục so với tổng số đã tham gia đào tạo (%)	42,5	45	50	54,1	60,6

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

2.3.3. Thực trạng về xác định kiến thức đào tạo

Bảng 2.9. Số lượt CBCC đã được đào tạo của Cục Hải quan Gia Lai –
Kon Tum theo chuyên môn nghiệp vụ qua các năm

Đơn vị tính: Lượt người

Nội dung đào tạo	Thời gian	Số lượt cán bộ công chức được đào tạo				
		2011	2012	2013	2014	2015
Cử nhân, cao cấp lý luận chính trị		3	1	1	1	
Trung cấp lý luận chính trị						
Quản lý hành chính nhà nước			8		1	
Tiến sĩ						
Thạc sĩ				1	6	
Nghiệp vụ hải quan tổng hợp		5	12	6	6	
Phân loại hàng hóa				6	2	
Trị giá hải quan		2	11	3	3	4
Bảo hộ quyền Sở hữu trí tuệ		4		1	7	
Kiểm tra sau thông quan		9	4	5	7	13
Nghiệp vụ ngoại thương						
Kiểm soát chống buôn lậu, phòng chống ma túy		4	4	10	14	4
Xử lý vi phạm hành chính		5	4		4	3
Quản lý rủi ro và thu thập thông tin		3	6	6	3	
Ngoại ngữ				2	2	
Đào tạo, bồi dưỡng CNTT		4	5	3	9	
Nghiệp vụ kế toán thuế XNK		3	1			
Kiến thức an ninh quốc phòng		1		20	8	
Văn thư - Lưu trữ		2		4		
Đào tạo, bồi dưỡng khác		115	73	182	167	37
Tổng cộng		160	129	250	240	61

(Nguồn: Phòng Tổ chức cán bộ)

Qua số liệu bảng 2.9 ta thấy trình độ chuyên môn nghiệp vụ chủ yếu tập trung vào nội dung đào tạo về lý luận chính trị, quản lý

hành chính nhà nước, ngoại ngữ, công nghệ thông tin, kiến thức về chuyên môn tuy có nhưng còn hạn chế so với yêu cầu nhiệm vụ. Qua kết quả trên cho thấy chương trình đào tạo được thiết kế chưa phù hợp, chủ yếu là đào tạo ngoại ngữ, tin học và kiến thức quản lý nhà nước cho đạt chuẩn ngạch do nhà nước quy định, nội dung đào tạo giữa nhu cầu công việc và thực tế còn cách xa nhau, cơ cấu kiến thức giữa thực hành và lý thuyết đào tạo chưa phù hợp.

2.3.4. Thực trạng về xây dựng kế hoạch đào tạo

Trong thời gian qua công tác đào tạo luôn được đặt ra và xem đây là nhiệm vụ trọng tâm. Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum có xây dựng kế hoạch đào tạo cho từng giai đoạn, như giai đoạn 2011-2015, giai đoạn 2015-2020, có phân tích chi tiết các khóa đào tạo được coi là cần thiết trong năm năm tới. Phương thức lập kế hoạch cũng như cách thức đặt ra mục tiêu cho giai đoạn này được coi như một hình mẫu. Nhưng các kế hoạch này rất tham vọng và khó thực hiện tính đến các nguồn lực hiện tại và các kế hoạch không được dựa trên tiêu chí năng lực cần có mà dựa trên cảm tính nhiều hơn là lập luận khoa học. Về thời gian đào tạo được thực hiện tùy vào chuyên môn và đối tượng nhưng chủ yếu là đào tạo ngắn hạn.

a. Thực trạng về nhu cầu đào tạo

Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum chưa sử dụng các phương pháp khoa học để tìm hiểu và xác định nhu cầu đào tạo. Việc xác định nhu cầu chưa dựa vào kết quả phân tích nhân viên, phân tích công việc và phân tích tổ chức. Do đó, số lượng đào tạo của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian qua có tổ chức được nhiều khóa đào tạo nhưng chưa sát đúng với yêu cầu công việc.

b. Thực trạng đối tượng đào tạo

Việc đánh giá chính xác đối tượng cần đào tạo là bước đi quan

trọng và chống lãng phí thời gian, tiền bạc trong công tác đào tạo nguồn nhân lực.

2.3.5. Các hình thức đào tạo đã được lựa chọn

a. Đào tạo trong công việc

- Kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ:
- Luân chuyển, điều động, thay đổi công việc

b. Đào tạo ngoài công việc

Trong những năm gần đây Cục đã liên kết với các trường Đại học khu vực như: Đại học Nông lâm TP.Hồ Chí Minh, Đại học Tài chính Marketing..., Trung tâm ngoại ngữ tỉnh, Trường Bồi dưỡng cán bộ tài chính; Trường Hải quan Việt Nam... đào tạo theo các chuyên đề có liên quan đến lĩnh vực ngoại thương, thương mại, tài chính, nghiệp vụ hải quan, tiếng Anh thương mại... hình thức này thu hút được một lượng lớn cán bộ công chức tham gia.

2.3.6. Thực trạng kinh phí dành cho đào tạo

Kinh phí đào tạo là một trong những vấn đề rất cần thiết trong quá trình đào tạo. Mức chi đầu tư cho công tác đào tạo qua các năm còn hạn chế, mặc dù có năm chiếm tới 6,8% tổng kinh phí hoạt động nhưng số tuyệt đối là không nhiều (300 triệu đồng). Mức đầu tư như vậy là chưa tương xứng với quy mô hoạt động của Cục. Do vậy, lãnh đạo Cục cần phải quan tâm đầu tư nhiều hơn cho công tác đào tạo những năm đến.

2.4.1. Những thành tựu đạt được và hạn chế của công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum

a. Những thành tựu đạt được

Trong những năm qua công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum đã đạt được những kết quả đáng kể, số lượng cán bộ, công chức, viên chức qua đào tạo, bồi dưỡng hàng năm ngày càng tăng, góp phần vào việc

nâng cao kiến thức, năng lực cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Việc cử cán bộ, công chức, viên chức đi đào tạo, bồi dưỡng được thực hiện nghiêm túc theo trình tự, thủ tục đã được quy định, đảm bảo đúng đối tượng, mục tiêu và nội dung đào tạo, bồi dưỡng.

Lãnh đạo các cấp rất quan tâm và chú trọng đến công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức do đó luôn tạo điều kiện cho các công chức tham gia các khoá đào tạo tại đơn vị, tại. Phần lớn đội ngũ các bộ công chức có tuổi đời trẻ, được đào tạo cơ bản và ham học hỏi, góp phần tích cực vào việc nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo tại đơn vị.

Công tác đào tạo tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum ngày càng đa dạng và phong phú, các lĩnh vực và loại hình đào tạo ngày càng được mở rộng đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đào tạo của cán bộ công chức và yêu cầu của quá trình đổi mới nền kinh tế.

Phương pháp giáo dục đào tạo cũng đã được đổi mới cho phù hợp với tình hình phát triển của xã hội và sự phát triển không ngừng của khoa học kỹ thuật.

b. Hạn chế

Tuy đã đạt được những thành tích nhất định nhưng công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum còn nhiều mặt hạn chế cần được khắc phục để nâng cao trình độ của người lao động. Đó là:

Chất lượng đào tạo chưa được cao. Cán bộ, công chức bị hạn chế về tính linh hoạt, độc lập và sáng tạo trong tư duy kỹ năng thực hành, khả năng vận dụng kiến thức vào các tình huống thực tiễn.

Mục tiêu đào tạo trên thực tế là chưa hợp lý với quy mô CBCC và yêu cầu từng công việc cụ thể. Nhìn chung, việc xác định mục tiêu chưa căn cứ vào kế hoạch phát triển, chưa cụ thể từng giai

đoạn của quá trình đào tạo, chủ yếu chỉ tập trung bù đắp những thiếu hụt của CBCC trong công việc hiện tại, chỉ dừng lại ở mục tiêu ngắn hạn trước mắt.

Chưa xác định được mục tiêu đào tạo dựa trên tiêu chuẩn chức danh công việc đã xây dựng cho các đối tượng đã được quy hoạch; chưa thực hiện các bước phân tích để xác định những kiến thức, kỹ năng còn thiếu .

2.4.2. Những nguyên nhân tồn tại của công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum

a. Do nhận thức về công tác đào tạo nguồn nhân lực của lãnh đạo

b. Do bản thân cán bộ, công chức, viên chức

c. Do môi trường ngành.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP ĐỂ HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM TRONG THỜI GIAN TỚI

3.1. CÁC CĂN CỨ ĐỂ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP

3.1.1. Những quan điểm phát triển chủ yếu của địa phương

3.1.2. Định hướng về công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ công chức ngành Hải quan trong thời gian tới

3.1.3. Mục tiêu phát triển của Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian tới

a. Mục tiêu cụ thể của Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian tới

b. Định hướng công tác đào tạo nguồn nhân lực

3.1.4. Một số quan điểm có tính nguyên tắc khi đề xuất giải pháp

a. Đào tạo phải nâng cao được hiệu quả hoạt động của tổ chức

b. Đào tạo phải đảm bảo hài hòa lợi ích của tổ chức và lợi ích của cá nhân

c. Đào tạo phải tạo động lực làm việc cao cho người lao động

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN GIA LAI – KON TUM TRONG THỜI GIAN TỚI

3.2.1. Hoàn thiện xác định mục tiêu đào tạo

Phải căn cứ vào yêu cầu vị trí việc làm; tiêu chuẩn ngạch công chức, viên chức; tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo và mục tiêu yêu cầu phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu của Ngành, của đơn vị theo từng giai đoạn nhằm xác định mục tiêu đào tạo cho từng bộ phận cụ thể, từ đó xây dựng định hướng chương trình đào tạo áp dụng riêng cho từng đối tượng. Ngoài kiến thức chuyên môn, Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum cũng cần xác định các kiến thức về lý luận chính trị, kiến thức quản lý kinh tế, quản lý nhà nước là điều cũng rất cần thiết.

3.2.2 Định hướng nội dung kiến thức đào tạo

a. Những nội dung đào tạo, bồi dưỡng cơ bản

- Giáo dục đạo đức, tác phong nghề nghiệp, trách nhiệm pháp luật và phương pháp giao tiếp, ứng xử cho cán bộ, công chức toàn Cục;

- Nội dung bồi dưỡng đáp ứng tiêu chuẩn ngạch công chức, chức danh cho cán bộ lãnh đạo, gồm:

- + Lý luận chính trị
- + Quản lý nhà nước
- + Tin học
- + Ngoại ngữ
- + Kiến thức chuyên môn:
 - Bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ hải quan tổng hợp.
 - Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cho từng loại công chức thực hiện các chức năng quản lý khác nhau, chủ yếu:
 - + Nghiệp vụ thông quan
 - + Nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan
 - + Kiểm soát chống buôn lậu và xử lý

b. Nội dung đào tạo, bồi dưỡng cho từng đối tượng cụ thể

- *Đối với Công chức lãnh đạo, quản lý cấp Cục và quy hoạch lãnh đạo cấp Cục*
 - *Đối với công chức lãnh đạo, quản lý cấp Phòng, Chi cục Hải quan và cán bộ quy hoạch lãnh đạo cấp Phòng, Chi cục Hải quan*
 - *Đối với cán bộ, công chức thừa hành:*
 - *Đối với công chức mới vào ngành :*
 - *Đối với nguồn cán bộ công chức quy hoạch lãnh đạo*
 - *Đối với chuyên gia các lĩnh vực :*
 - *Các nghiệp vụ hỗ trợ khác cho công tác quản lý Hải quan*

3.2.3. Hoàn thiện công tác xây dựng kế hoạch đào tạo

Quá trình lập kế hoạch đào tạo phải gắn kết thành một phần trong quy trình lập kế hoạch Chiến lược NNL, đồng thời là một phần trong cách tiếp cận chiến lược với phát triển, tổ chức và đánh giá đào tạo. Bởi vậy, kế hoạch đào tạo không chỉ là một danh sách các khóa đào tạo mong muốn mà là một tuyên bố mang tính thực tiễn và có kỷ luật về yêu cầu, nguồn lực và thời gian.

*Bảng 3.1. Xây dựng kế hoạch đào tạo của Cục Hải quan Gia Lai –
Kon Tum*

STT	Họ và tên	Chức vụ	Đơn vị	Nội dung đào tạo, bồi dưỡng	Hình thức, Phương pháp đào tạo	Thời gian đào tạo	Dự trù kinh phí
1							
2							
...							

Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu nguồn nhân lực

Để xác định đúng số lượng, chất lượng, đảm bảo sự hợp lý về cơ cấu trình độ, cơ cấu ngành nghề thì cần dựa vào các căn cứ sau:

- Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hóa Hải quan Gia Lai – Kon Tum giai đoạn 2015-2020 và Chương trình công tác trọng tâm hằng năm.

- Mục tiêu của Chương trình cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020 của địa phương.

- Trên cơ sở Quy trình xác định biên chế của Tổng cục Hải quan mà Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum đã xây dựng định mức sản phẩm công việc của ngành, từ đó xác định được chính xác biên chế của Cục trong giai đoạn 2015-2020.

- Dựa vào các căn cứ trên mà xác định nhu cầu nguồn nhân lực cho Cục đến năm 2015 như sau:

+ *Dự báo số lao động về nghỉ chế độ trong giai đoạn 2015-2020*

+ *Quy hoạch cán bộ kế cận giai đoạn 2015-2020*

b. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo

Việc xác định nhu cầu đào tạo trên phương diện xác định mục

tiêu đào tạo là cái gì, lĩnh vực, kiến thức, kỹ năng gì cần phải đào tạo, phải tiến hành theo nguyên tắc đáp ứng số lượng biên chế và tiêu chuẩn ngạch công chức.

3.2.4. Lựa chọn loại hình đào tạo

- *Đối với cán bộ chuyên môn*: hình thức đào tạo được lựa chọn nhiều là tại chức, một số ít lựa chọn chính quy.

- *Đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý*: Nội dung đào tạo: trang bị những kỹ năng ra quyết định, giải quyết các vấn đề, nghệ thuật lãnh đạo.

3.2.5. Sử dụng có hiệu quả kinh phí đào tạo

Công tác đào tạo cán bộ công chức chỉ có thể đạt được hiệu quả cao khi việc sử dụng kinh phí phải đảm bảo đúng mục đích, đúng đối tượng. Nguồn kinh phí dành cho đào tạo của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum rất hạn chế, do vậy cần coi trọng công tác quản lý tài chính và phân bổ kinh phí đào tạo một cách hợp lý.

3.2.6. Tăng cường công tác đánh giá kết quả đào tạo, hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo

a. Đánh giá kết quả

b. Đánh giá tác động của đào tạo

c. Công cụ đánh giá

Việc đánh giá cá nhân mỗi người học cần đạt hai mục đích sau:

- Đánh giá khả năng thực hiện công việc của người được đào tạo
- Đánh giá xem có đủ tiêu chuẩn để qua được khóa đào tạo hay không

KẾT LUẬN

Nguồn nhân lực là yếu tố cơ bản, quan trọng nhất đối với sự phát triển bền vững và ổn định của các tổ chức. Vì vậy, đầu tư vào nguồn nhân lực là một trong những chiến lược nhằm đảm bảo cho tổ chức phát triển bền vững.

Trong những năm qua, Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum đã xác định công tác đào tạo nguồn nhân lực là biện pháp để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới. Tuy nhiên, công tác đào tạo và đánh giá năng lực CBCC của Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum là thực hiện chưa tốt, chưa đồng bộ, toàn diện. Do đó, giải pháp để hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum là cần thiết. Luận văn "Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum" đã hoàn thành nghiên cứu một số nội dung cơ bản sau:

- Đã hệ thống hóa được các lý luận liên quan đến đào tạo nguồn nhân lực, trên cơ sở đó phân tích thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian qua.

- Đã xác định một số nguyên nhân chủ yếu, làm rõ nhưng mặt hạn chế trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum.

- Đã đề xuất những giải pháp nhằm đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan Gia Lai – Kon Tum trong thời gian tới.

Với khả năng và thời gian có hạn nên luận văn không thể tránh khỏi những sai sót. Tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý Thầy, Cô để luận văn được hoàn thiện hơn.