

KHẢO SÁT THỰC TIỄN VỀ CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG QUẢN LÝ NHÂN LỰC TẠI CỤC PHỤC VỤ NGOẠI GIAO ĐOÀN, BỘ NGOẠI GIAO

● PHẠM THỊ MAI LIÊN - NGUYỄN THỊ LINH - ĐẶNG THỊ UYÊN
- TRẦN VIỆT HÀ - NGUYỄN ANH TUẤN

TÓM TẮT:

Bài viết nghiên cứu khảo sát và đánh giá ứng dụng chuyển đổi số đối với quản lý nhân sự phân tích thực trạng của chuyển đổi số trong quản lý nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn, đồng thời đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả chuyển đổi số trong quản lý nhân lực đáp ứng với thực tại.

Sau khi thực hiện khảo sát về thực tiễn chuyển đổi số trong quản lý nhân sự tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn, Bộ Ngoại giao, nhóm tác giả nhận thấy chuyển đổi số trong quản lý nguồn nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần là ưu tiên hàng đầu trong thời điểm hiện nay, để cải cách các thủ tục hành chính, nâng cao năng lực hoạt động và chất lượng phục vụ người dân, nhằm thực hiện tốt hơn nữa những nhiệm vụ chính trị của Đảng, Nhà nước, Bộ Ngoại giao.

Từ khóa: chuyển đổi số, quản lý nhân lực, Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn, Bộ Ngoại giao.

1. Đặt vấn đề

Để hiện đại hóa ngành Ngoại giao, nhằm thực hiện tốt hơn nữa những nhiệm vụ chính trị mà Đảng, Nhà nước giao, Bộ Ngoại giao đã xác định công tác ứng dụng CNTT là một nhiệm vụ quan trọng thường xuyên của toàn ngành Ngoại giao.

Tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn hiện nay đã từng bước thực hiện ứng dụng CNTT vào công tác nghiệp vụ thường ngày, tuy nhiên, trang thiết bị chưa đáp ứng với yêu cầu thực tế. Để tiếp tục đáp ứng được yêu cầu của nền kinh tế nước nhà trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế, đòi hỏi đội ngũ cán bộ trong ngành Ngoại giao nói chung

và Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn nói riêng phải tiếp cận, bắt kịp nhanh chóng hơn nữa với các kiến thức và công nghệ hiện đại, cũng như có đủ năng lực thực hiện các hoạt động ngày càng có tính chuyên môn cao. Nhận thức rõ vai trò quan trọng của việc ứng dụng CNTT, lãnh đạo Cục đã chỉ đạo thúc đẩy triển khai ứng dụng CNTT trong cơ quan Cục. Việc cần ưu tiên hàng đầu trước mắt là nâng cao quản lý nguồn nhân lực trong Cục, theo đó một trong những giải pháp căn bản, hiệu quả nhất là ứng dụng chuyển đổi số một cách mạnh mẽ, là yếu tố đi đầu trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0.

Vì vậy, việc nghiên cứu khảo sát và đánh giá ứng dụng chuyển đổi số đối với quản lý nhân sự là rất cấp thiết, nhằm xác định tầm nhìn, mục tiêu và những định hướng của Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn trong thời gian tới để ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, nhóm nghiên cứu đã lựa chọn đề tài “Chuyển đổi số trong quản lý nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn, Bộ Ngoại giao” để nghiên cứu.

2. Khảo sát tình hình thực hiện chuyển đổi số trong quản lý nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn

2.1. Cơ sở dữ liệu và phương pháp phân tích

Để thực hiện nghiên cứu, nhóm nghiên cứu đã sử dụng phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên. Tổng số 110 phiếu thăm dò ý kiến được phát đến nhân viên đang công tác tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn, trong vòng 10 ngày (từ ngày 4/12/2023 đến ngày 14/12/2023). Sau khi phỏng vấn, nhóm nghiên cứu đã sàng lọc những phiếu không hợp lệ, hoặc thông tin không phù hợp với câu hỏi mà nhóm nghiên cứu đưa ra đều bị loại. Kết quả đã nhận được đạt tỷ lệ 100% phiếu trả lời từ nhân viên (với 110 phiếu phát ra). Sau khi kiểm tra và xem xét có 4 phiếu trả lời bị loại do có quá nhiều ô trống. Kích thước mẫu cuối cùng là n=106 phiếu hợp lệ chiếm 96,36% tổng số phiếu nhận được. Số lượng và tỷ lệ mẫu phiếu hợp lệ như trên hoàn toàn đủ điều kiện phục vụ cho nghiên cứu. Chi tiết về tình hình thời gian thu thập số liệu phỏng vấn và số lượng bảng câu hỏi phát ra và thu về được tác giả tổng hợp thể hiện chi tiết tại Bảng 1.

Kết cấu Phiếu khảo sát sử dụng bảng câu hỏi để xác định những yếu tố tác động đến nhu cầu, mức

độ chuyển đổi số công tác quản lý nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn.

Đối với nghiên cứu này, nhóm nghiên cứu đề xuất xây dựng thang đo là loại thang đo thứ bậc, với 5 với mức độ như sau:

- Hoàn toàn không đồng ý (5)
- Không đồng ý (4)
- Không có ý kiến (bình thường) (3)
- Đồng ý (2)
- Hoàn toàn đồng ý (1).

Dựa trên các yếu tố được đưa ra, ta tiến hành phân tích với dữ liệu từ những bảng câu hỏi thu thập được. Tất cả các phiếu hỏi sau khi thu về sẽ được tác giả kiểm tra tính hợp lệ của các câu hỏi và loại bỏ những phiếu hỏi mà thông tin không hợp lệ, sau đó tiến hành nhập số liệu vào phần mềm SPSS 22 để chuẩn bị cho quá trình thực hiện phân tích thực trạng công tác chuyển đổi số quản lý nhân lực của Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn.

2.2. Kết quả khảo sát về mức độ cần thiết của công việc chuyển đổi số trong quản lý nhân lực

Về mức độ cần thiết, chuyển đổi số trong quản lý nguồn nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn luôn là ưu tiên hàng đầu trong thời điểm hiện tại và đóng một vai trò rất quan trọng. Theo số liệu từ cuộc khảo sát, 91,6% câu trả lời tán thành với nhận định chuyển đổi số trong quản lý nguồn nhân lực là một vấn đề lớn trong ngành Ngoại giao. Trong đó, 42,5% số người hoàn toàn đồng ý và 49,1% người đồng ý. Đây là một kết quả vô cùng tích cực, chứng minh việc đổi mới các quy trình quản lý lực lượng lao động rất cấp thiết và luôn cần được chú trọng. (Bảng 2)

Kết quả cho thấy: Có 91,6% số người được hỏi

Bảng 1. Tổng hợp thời gian thực hiện phỏng vấn

STT	Thời gian	Số phiếu phát ra	Số phiếu thu về	Số phiếu đạt yêu cầu
1	Từ ngày 4/12 đến 8/12/2023	70	70	66
2	Từ ngày 09/12 đến 14/12/2023	40	40	40
Tổng cộng		110	110	106

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 2. Chuyển đổi số trong quản lý nhân lực là một ưu tiên chiến lược của tổ chức tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	6	5.7	5.7	5.7
	Không có ý kiến	3	2.8	2.8	8.5
	Đồng ý	52	49.1	49.1	57.5
	Hoàn toàn đồng ý	45	42.5	42.5	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

hoàn toàn đồng ý và đồng ý đối với Sự cần thiết phải thực hiện ngay công tác chuyển đổi số trong quản lý nhân lực. Họ có cảm nhận tích cực về vai trò của chuyển đổi số quản trị nhân lực. Kết quả này xuất phát từ những lợi ích thực tế trong ngắn hạn và dài hạn mà chuyển đổi số có thể đem lại đối với công tác quản lý nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn. (Bảng 3)

Để củng cố thêm niềm tin cho luận điểm này về tầm quan trọng của chuyển đổi số thì 88,7% người

cảm thấy chắc chắn các công tác đổi mới quản trị nhân sự có thể cải thiện đáng kể công việc của họ trong hiện tại và tương lai. Vậy chuyển đổi số có đã tác động lớn đến nguồn nhân lực tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn vì nó làm thay đổi trực tiếp bản chất của công việc khi số hóa phần lớn các nhiệm vụ quen thuộc hàng ngày. (Bảng 4)

Chuyển đổi số có thể cải thiện trải nghiệm của nhân viên trong việc tương tác với các dịch vụ nhân sự theo nhiều cách: các hệ thống tự động hóa cho

Bảng 3. Chuyển đổi số trong quản lý nhân lực có ảnh hưởng đối với công việc hiện tại và tương lai của anh/chị

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	1	.9	.9	.9
	Không có ý kiến	11	10.4	10.4	11.3
	Đồng ý	41	38.7	38.7	50.0
	Hoàn toàn đồng ý	53	50.0	50.0	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 4. Chuyển đổi số có thể cải thiện trải nghiệm của nhân viên trong việc tương tác với các dịch vụ nhân sự

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	2	1.9	1.9	1.9
	Không có ý kiến	23	21.7	21.7	23.6
	Đồng ý	44	41.5	41.5	65.1
	Hoàn toàn đồng ý	37	34.9	34.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

phép nhân viên của Cục thực hiện các tác vụ như đăng ký nghỉ phép, cập nhật thông tin cá nhân, kiểm tra lịch làm việc một cách dễ dàng thông qua giao diện trực tuyến hoặc ứng dụng di động. Giảm thiểu thủ tục giấy tờ và thời gian chờ đợi bằng cách cho phép nhân viên truy cập và cập nhật thông tin cá nhân của họ mọi lúc mọi nơi, thay vì phải đến văn phòng nhân sự, hệ thống quản lý nhân sự số hóa giúp nhân viên dễ dàng tìm kiếm thông tin về các chính sách, quy trình và hướng dẫn liên quan đến lợi ích, tiền lương và các vấn đề liên quan khác. Điều đó được chỉ rõ 76,4% nhân viên cảm thấy hài lòng với điều kiện này.

Qua khảo sát cho thấy có 81,1% nhu cầu học hỏi mạnh mẽ của nhiều nhân viên tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn trước những yêu cầu của chuyển đổi số. Có 34,9% số người được hỏi hoàn toàn đồng ý và 46,2% đồng ý sẽ học hỏi các kỹ năng mới hoặc chấp nhận được đào tạo lại để nâng cao khả năng thích nghi với việc đổi mới. (Khảo sát 1)

Kết quả khảo sát cho thấy 84% ý kiến đồng ý cần phải thực hiện công tác tự đánh giá, thông báo kết quả công việc hàng tháng trực tuyến trên máy tính hoặc các thiết bị điện tử cầm tay. Như vậy, cho thấy nhu cầu học hỏi mạnh mẽ của nhiều nhân viên tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn trước những yêu cầu của chuyển đổi số. Có 34,9% số người được hỏi hoàn toàn đồng ý và 49,1% đồng ý sẽ học hỏi các kỹ năng mới đáp ứng với hiện tại. (Bảng 5)

Kết quả Khảo sát 2 cho thấy, 18,9% đánh giá đồng ý họ đang học các kỹ năng mới thông qua việc tự học và để hiểu rõ, tham gia khảo sát muốn được phát triển về khía cạnh học và ứng dụng các giải pháp chuyển đổi mới, mong trở nên thành thạo hơn khi sử dụng một giải pháp/phần mềm cụ thể. Tuy nhiên, tỷ lệ thành thạo sử dụng phần mềm mới vẫn còn rất hạn chế, nên công tác đào tạo sử dụng phần mềm mới trong ứng dụng công việc cần phải đổi mới.

Khảo sát 1. Anh/Chị sẵn sàng tham dự các lớp đào tạo kỹ năng mới hoặc được đào tạo lại để nâng cao khả năng thích nghi với chuyển đổi số trong quản lý nhân lực

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	2	1.9	1.9	1.9
	Không có ý kiến	23	21.7	21.7	23.6
	Đồng ý	44	41.5	41.5	65.1
	Hoàn toàn đồng ý	37	34.9	34.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

Bảng 5. Công tác tự đánh giá, thông báo kết quả công việc hàng tháng cần phải được thực hiện trực tuyến trên máy tính hoặc các thiết bị điện tử của cá nhân

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	3	2.8	2.8	2.8
	Không có ý kiến	14	13.2	13.2	16.0
	Đồng ý	52	49.1	49.1	65.1
	Hoàn toàn đồng ý	37	34.9	34.9	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

Khảo sát 2. Anh/Chị hài lòng khi sử dụng các phần mềm đánh giá hàng tháng, phần mềm chấm công hiện nay

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Không đồng ý	60	56.6	56.6	56.6
	Không có ý kiến	26	24.5	24.5	81.1
	Đồng ý	15	14.2	14.2	95.3
	Hoàn toàn đồng ý	5	4.7	4.7	100.0
	Total	106	100.0	100.0	

Nguồn: Nhóm tác giả

3. Đề xuất giải pháp nâng cao công tác chuyển đổi số tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn

Sau khi thực hiện khảo sát thực tiễn chuyển đổi số tại Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn - Bộ Ngoại giao, nhóm nghiên cứu xin đề xuất một số giải pháp như sau:

3.1. Nâng cao chất lượng bộ phận tuyển dụng nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả sử dụng nhân lực phụ thuộc rất lớn vào trình độ chuyên môn, cách thức làm việc của bộ phận làm công tác tuyển dụng nhân lực cũng như trình độ, chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ quản trị nhân lực Cục. Khi cán bộ quản trị có trình độ chuyên môn kịp thời nắm bắt được nhu cầu nhân sự, từ đó sẽ có kế hoạch cụ thể cho từng thời kỳ. Năng lực của cán bộ chuyên môn tốt vừa tiết kiệm thời gian và chi phí cho công tác tuyển mộ, tuyển chọn, vừa góp phần tạo ra hiệu quả sản xuất, kinh doanh cao. Muốn có một đội ngũ cán bộ tuyển chọn làm việc hiệu quả, đội ngũ cán bộ phòng Hành chính nhân sự phải hiểu rõ được tầm quan trọng của công việc lập kế hoạch tuyển mộ trong hoạt động quản trị nhân lực, thành thạo trong công việc lập kế hoạch và vận dụng nó một cách linh hoạt. Đồng thời, để nâng cao hiệu quả tuyển dụng nhân lực, bộ phận này phải có kinh nghiệm trong việc tham mưu, tư vấn cho Ban lãnh đạo Cục về các hoạt động liên quan tới tuyển dụng.

3.2. Đào tạo, nâng cao nhận thức, năng lực nhân viên cho quá trình chuyển đổi số

Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần nâng cao công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực số.

Vấn đề này đang được rất nhiều đơn vị chú trọng và xem là yếu tố nâng cao năng lực cạnh tranh, sẵn sàng đầu tư chi phí và thời gian cho công tác này, thông qua việc cử nhân sự đi học ở trong và ngoài nước để nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực quản lý. Ngoài ra, có thể mời chuyên gia tư vấn hoặc cố vấn độc lập về huấn luyện cho cán bộ chủ chốt để lĩnh hội trực tiếp kiến thức và cách làm thực tiễn để áp dụng vào hoạt động của tổ chức. Bên cạnh đó, Cục phải xác định các vị trí việc làm then chốt, người dự phòng và lựa chọn những người kế nhiệm phù hợp để có chương trình hành động cụ thể, xây dựng đội ngũ kế thừa.

Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần nâng cao nhận thức chuyển đổi số cho cán bộ lãnh đạo, quản lý. Đây là lực lượng vô cùng quan trọng có tính định hướng và ra quyết định nên cần nhìn nhận đúng đắn, kịp thời nhất về chuyển đổi số, các nội dung và giải pháp với từng lĩnh vực. Thực hiện tăng cường tổ chức các chương trình hội thảo, hội nghị cho cán bộ lãnh đạo, quản lý với chủ đề từ tổng quan đến chuyên sâu về chuyển đổi số. Tổ chức các chương trình tập huấn, tọa đàm về chuyển đổi số cho cán bộ, nhân viên; có cơ chế thúc đẩy áp dụng các kiến thức vào thực tiễn công việc; cử cán bộ đi học các khóa ngắn hạn tại nước ngoài, tham gia trải nghiệm hoạt động chuyển đổi số tại các cơ sở để nâng cao kiến thức thực tiễn. Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần cải thiện chính sách nhân sự hợp lý để giữ chân người lao động. Do đó, ngoài duy trì các chế độ phúc lợi tốt, Cục cần hình thành hệ thống phân quyền, ủy quyền hợp lý để các cấp quản lý tự chủ

trong công việc, qua đó giúp Ban lãnh đạo có nhiều thời gian cho việc lập chiến lược mà vẫn có thể kiểm soát công tác điều hành.

3.3. Nâng cao chuyển đổi số trong chế độ đãi ngộ và phúc lợi nguồn nhân lực

Để nâng cao chuyển đổi số trong chế độ đãi ngộ và phúc lợi nguồn nhân lực, Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần phải thực hiện một số giải pháp sau:

Hệ thống quản lý nhân sự (HRMS): đầu tiên và quan trọng nhất, Cục cần triển khai một hệ thống quản lý thông tin nhân sự hoặc hệ thống quản lý nguồn nhân lực. Hệ thống này sẽ giúp tự động hóa quy trình quản lý nhân sự, từ quản lý thông tin cá nhân, lịch làm việc, đến các chế độ đãi ngộ và phúc lợi.

Xây dựng một nền tảng trực tuyến cho phép nhân viên truy cập và quản lý các chế độ đãi ngộ và phúc lợi của họ. Điều này bao gồm việc đăng ký và quản lý bảo hiểm y tế, bảo hiểm tai nạn, tiền lương, thưởng, nghỉ phép và các chương trình phúc lợi khác.

Ứng dụng di động cho nhân viên: phát triển ứng dụng di động để nhân viên có thể dễ dàng truy cập thông tin về chế độ đãi ngộ và phúc lợi, đặt lịch nghỉ phép, xem lịch làm việc, nhận thông báo về các chương trình phúc lợi và gửi phản hồi.

Cải thiện trải nghiệm của nhân viên thông qua dữ liệu và phân tích: sử dụng dữ liệu và phân tích để hiểu hơn về nhu cầu và mong muốn của nhân viên, từ đó tối ưu hóa các chương trình đãi ngộ, phúc lợi sao cho phản ánh tốt nhất nhu cầu của họ.

Tích hợp công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo và học máy: sử dụng trí tuệ nhân tạo và học máy để cá nhân hóa trải nghiệm của nhân viên và cung cấp các gợi ý hoặc lời khuyên cá nhân hóa về chế độ đãi ngộ và phúc lợi.

4. Kết luận

Chuyển đổi số để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đòi hỏi một sự đầu tư toàn diện vào việc phát triển kỹ năng và nền tảng công nghệ, cùng với việc xây dựng một môi trường làm việc thích ứng và sáng tạo, đảm bảo nhân viên có khả năng làm việc hiệu quả trong môi trường số hóa. Khuyến khích nhân viên tham gia vào quá trình chuyển đổi số và đóng góp ý kiến của họ. Điều này có thể tạo ra những giải pháp sáng tạo và tối ưu hóa quy trình làm việc. Do đó, Cục Phục vụ Ngoại giao đoàn cần có những đổi mới về công nghệ nhanh chóng để đáp ứng với xu thế phát triển mạnh mẽ của đất nước trong giai đoạn hiện nay và tương lai ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Đinh Văn Thới (2021), Quản trị nhân lực của doanh nghiệp Việt Nam. Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Phùng Thế Hùng (2023), Quản trị nhân lực, Giáo trình, Nhà Xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
3. Nguyễn Hoàng Việt (2023), Phát triển nguồn nhân lực trong bối cảnh chuyển đổi số tại Tổng công ty Dịch vụ số Viettel. Luận văn ngành Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Ngoại thương.
4. Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số (2023). Quyết định số 17/QĐ-UBQGCS ngày 04/4/2023 ban hành Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.
5. Hà Thanh (2022), Chuyển đổi số quốc gia cần có nhân lực số, truy cập từ <https://kinhthedoithi.vn/chuyen-doi-so-quoc-gia-can-co-nhan-luc-so.html>.
6. Thủ tướng Chính phủ (2023), Quyết định số 146/QĐ-TTg phê duyệt Đề án "Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2023".

Ngày nhận bài: 21/2/2024

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 1/3/2024

Ngày chấp nhận đăng bài: 15/3/2024

Thông tin tác giả:

1. TS. PHẠM THỊ MAI LIÊN

Giảng viên Trường Đại học Công đoàn

2. NGUYỄN THỊ LINH

3. ĐẶNG THỊ UYÊN

4. TRẦN VIỆT HÀ

5. NGUYỄN ANH TUẤN

Sinh viên lớp QN15c, Khoa Quản trị nhân lực

Trường Đại học Công đoàn

**A STUDY ON THE CURRENT DIGITAL TRANSFORMATION
IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AT THE SERVICE
DEPARTMENT FOR DIPLOMATIC CORPS,
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS**

● Ph.D. **PHAM THI MAI LIEN**¹

● **NGUYEN THI LINH**²

● **DANG THI UYEN**²

● **TRAN VIET HA**²

● **NGUYEN ANH TUAN**²

¹Lecturer, Trade Union University

²Student, Faculty of Human Resources Management,
Trade Union University

ABSTRACT:

This study surveyed and evaluated the digital transformation in human resource management, analyzed the current digital transformation in human resource management at the Service Department for Diplomatic Corps, Ministry of Foreign Affairs, and proposed some solutions to improve the department's human resource management. The study pointed out that the digital transformation in human resource management should be considered the top priority of the Service Department for Diplomatic Corps to reform its administrative procedures, improve operational capacity and quality of services, and better carry out the political tasks assigned by the Party, the Government, and the Ministry of Foreign Affairs.

Keywords: digital transformation, human resource management, Service Department for Diplomatic Corps, Ministry of Foreign Affairs.