

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC SỐ CHO NHÂN LỰC NGÀNH NGÂN HÀNG VIỆT NAM

● PHẠM THỊ MAI LIÊN

TÓM TẮT:

Một trong những nhân tố cốt lõi quyết định đến sự thành công của Cách mạng công nghệ 4.0 và chuyển đổi số của một quốc gia nói chung, một tổ chức nói riêng chính là nhân tố con người. Để đảm bảo thành công hoạt động chuyển đổi số cho ngành Ngân hàng, vấn đề nâng cao năng lực số cho nhân lực ngành Ngân hàng cần được Chính phủ, ngành Ngân hàng và các tổ chức liên quan đặc biệt quan tâm, coi đó là một nhiệm vụ hàng đầu ở thời điểm hiện tại cũng như trong tương lai. Bài viết này sẽ phân tích thực trạng nguồn nhân lực ngành Ngân hàng tại Việt Nam, sự cần thiết phải nâng cao năng lực nguồn nhân lực cho Ngành; đồng thời đề xuất một số giải pháp nâng cao hiệu quả nguồn nhân lực ngành Ngân hàng Việt Nam trong thời gian tới.

Từ khóa: năng lực số, ngành Ngân hàng, chuyển đổi số, Cách mạng công nghiệp 4.0.

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, chuyển đổi số đã trở thành xu hướng, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Các ngân hàng đều tập trung cho chiến lược chuyển đổi số, dẫn đến nhu cầu cao về nguồn nhân lực phục vụ chiến lược này, đặc biệt là nhân sự được đào tạo về công nghệ. Vì thế, những năm qua, nhân sự công nghệ vẫn luôn là vấn đề nóng khi lặp đi lặp lại câu chuyện cung không đủ cầu, chất lượng chưa đi kèm với số lượng.

Trong khi đó, chuyển đổi số trong hệ thống ngân hàng là lĩnh vực mới mẻ, cần cả yếu tố công

nghệ lẫn yếu tố tài chính, khiến cho khoảng cách cung - cầu nhân sự ngày càng bị kéo giãn, từ đó dẫn đến sự cạnh tranh gay gắt trong việc thu hút và tuyển dụng nguồn nhân lực. Năng lực chuyên môn cũng là một hạn chế của nhân lực mảng này, bởi việc đào tạo nâng cao chất lượng chưa được các tổ chức tài chính đầu tư thích đáng và đồng bộ.

Để 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 Ngân hàng 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 ngân hàng ngày

càng có tính chuyên môn cao. Do đó, việc cần ưu tiên hàng đầu là nâng cao quản lý nguồn nhân lực trong lĩnh vực này. Một trong những giải pháp căn bản, hiệu quả nhất là ứng dụng chuyển đổi số một cách mạnh mẽ. Nếu hệ thống ngân hàng Việt Nam không chủ động, chuẩn bị và đầu tư cho việc chuyển đổi số trong quản lý nhân lực thì dễ dàng đánh mất vị thế cạnh tranh vào tay các tổ chức tài chính nước ngoài và phải đối mặt với nguy cơ khủng hoảng lớn hay chịu nhiều thiệt hại nặng nề. Vì vậy, việc nghiên cứu và đánh giá ứng dụng chuyển đổi số đối với nguồn nhân lực chất lượng cao là rất cần thiết trong việc xác định tầm nhìn, mục tiêu và những định hướng nhiệm vụ của các ngân hàng Việt Nam.

2. Thực trạng nguồn nhân lực chất lượng cao ngành Ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số tại Việt Nam

Theo Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2022), hiện nay, toàn ngành Ngân hàng ước tính có hơn 300 nghìn nhân sự có cơ cấu trình độ sau đại học 6,35%, trình độ đại học, cao đẳng chiếm 84,2%, trình độ trung cấp 5,15%, trình độ sơ cấp 4,3%. Số liệu này cho thấy nguồn nhân lực qua đào tạo của ngành Ngân hàng chiếm đa số. Với số lượng, cơ cấu trình độ như trên, nhân lực ngành Ngân hàng đã chủ động thực hiện các quy trình nghiệp vụ ngân hàng, phát triển dịch vụ ngân hàng thông qua ứng dụng công nghệ số, phát triển dịch vụ ngân hàng thông qua ứng dụng công nghệ số, xây dựng mô hình chi nhánh dựa trên nền tảng số, công nghệ tự động hóa, kết nối đa chiều và thông minh hóa.

Về chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Ngành Ngân hàng đã chủ động giải quyết và xử lý được các quy trình nghiệp vụ ngân hàng cũng như ứng dụng các thành tựu công nghệ vào hoạt động ngân hàng, như: thanh toán, phân tích dữ liệu, tương tác với khách hàng. Tuy nhiên, Ngân hàng Nhà nước vẫn đặt ra kế hoạch triển khai Chiến lược Phát triển nguồn nhân lực ngành Ngân hàng đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030

tập trung vào các nội dung xây dựng các tiêu chuẩn nghề nghiệp tăng cường hợp tác giữa đơn vị đào tạo và đơn vị sử dụng lao động trong ngành, chú trọng đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, đào tạo lực lượng cán bộ nắm bắt tiến bộ khoa học ứng dụng và thực tiễn của ngành, xây dựng đội ngũ công nghệ thông tin tại các tổ tín dụng, tăng cường hợp tác tận dụng hỗ trợ chuyển giao kỹ thuật đào tạo nghiệp vụ chuyên môn sâu từ các tổ chức quốc tế.

Về đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực ngành Tài chính - Ngân hàng tại cơ sở đào tạo. Theo Bộ Giáo dục và Đào tạo (2022), năm học 2021 - 2022, cả nước có hơn 60 trường đào tạo ngành Tài chính - Ngân hàng. Tổng chỉ tiêu tuyển sinh ngành Tài chính - Ngân hàng của các trường đại học gần 25.000 sinh viên. Tuy nhiên, số lượng đào tạo bậc cao đẳng tài chính ngân hàng đang có xu hướng giảm. Bên cạnh đó, một số trường đào tạo và bồi dưỡng nhân lực ngành Ngân hàng chưa có sự thay đổi thực sự để đổi mới chương trình đào tạo, kết nối chương trình đào tạo với thị trường nhân lực chất lượng cao và kết nối với các ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số. Đây cũng là một thách thức đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực cho Ngành. Bởi trong lúc này rất cần nâng cao nhân lực được đào tạo đúng chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng có sự am hiểu lĩnh vực và thích ứng biến đổi tốt hơn trong công cuộc chuyển đổi số hiện nay.

Về đội ngũ nhân lực ngành Ngân hàng. Nhiều ngân hàng còn thiếu chuyên môn nghiệp vụ then chốt, đặc biệt là thiếu các chuyên gia giỏi về kinh tế vĩ mô, quản trị, khả năng phân tích và dự báo, am hiểu về pháp luật, cũng như linh hoạt xử lý các vấn đề thực tế và dự báo xây dựng chiến lược định hướng phát triển hệ thống tái cơ cấu Ngân hàng. Bên cạnh đó, chính sách về phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao chưa thực sự tạo được sự đột phá trong việc phát hiện, đánh giá, bồi dưỡng, nâng cao năng lực làm việc cho nhân lực ngành Ngân hàng.

Về trình độ công nghệ. Lĩnh vực tài chính ngân hàng là một trong những lĩnh vực tiên phong trong việc áp dụng công nghệ mới, đồng thời là lĩnh vực chịu áp lực cạnh tranh cao. Vì vậy, thách thức lớn nhất hiện nay là chất lượng nguồn nhân lực ngành Ngân hàng chưa tương xứng với tiềm năng và chưa đáp ứng đủ yêu cầu của đổi mới.

3. Sự cần thiết nâng cao năng lực cho nhân sự ngành Ngân hàng

Cách mạng công nghiệp 4.0 và xu hướng chuyển đổi số đang làm thay đổi nhanh chóng mô hình nghiệp vụ, kinh doanh của ngành Ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung. Các ngân hàng truyền thống đang dần thích ứng, tích hợp các công nghệ số mới như điện toán đám mây (Cloud Computing), dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), chuỗi khối (Blockchain)... vào sản phẩm, dịch vụ, nghiệp vụ nội bộ của mình. Qua đó, các ngân hàng cung ứng nhiều dịch vụ ngân hàng đổi mới sáng tạo, cá nhân hóa cao hơn và tăng cường trải nghiệm xuyên suốt, liền mạch hơn cho khách hàng, dẫn đến những tác động mạnh mẽ về cấu trúc lao động. Sự chuyển dịch của cấu trúc lao động trong ngành Ngân hàng do tác động của chuyển đổi số dẫn đến xuất hiện thêm các vị trí công việc liên quan tới công nghệ; những công việc lặp đi lặp lại và không cần tính sáng tạo sẽ bị thay thế bởi robot và hệ thống tự động hóa; nhiều vị trí công việc sẽ chuyển hóa do ứng dụng công nghệ trong nghiệp vụ, quy trình xử lý. Sự chuyển dịch này làm gia tăng khoảng 8 - 9% nhu cầu về chất lượng, số lượng nguồn nhân lực lĩnh vực tài chính đến năm 2030 (Quỳnh Nga, 2023). Theo Diễn đàn Kinh tế thế giới (World Economic Forum - WEF, 2020), có khoảng 65% công việc mới xuất hiện liên quan tới chuyển đổi số và khoảng 56% số lao động tại Đông Nam Á trong 20 năm tới có nguy cơ mất việc nếu không được trang bị kỹ năng, không đáp ứng được nhu cầu mới. Số liệu này cho thấy nguồn nhân lực truyền thống đang dần chuyển sang nguồn nhân lực chất lượng cao, có khả năng tiếp cận quốc tế (Triệu Thu Hương, Nguyễn Thị Yến, 2023).

Ngành Ngân hàng hiện đại đã trải qua những thay đổi mạnh mẽ, điều này không cho phép duy trì sự trì trệ, bảo thủ. Các ngân hàng đang dần tiến đến ngân hàng số với các dịch vụ, sản phẩm được số hóa, ứng dụng công nghệ như AI, Blockchain,... nhằm tối ưu hóa sản phẩm, dịch vụ và tăng khả năng cạnh tranh. Tuy nhiên, để tiếp cận với ngân hàng số, đòi hỏi nhân viên phải có những hiểu biết và kỹ năng số cho những hoạt động được coi là đơn giản như thực hiện các hoạt động trên ứng dụng số hóa, hướng dẫn khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ đã số hóa... hay những công việc phức tạp hơn việc phân tích dữ liệu, thống kê, phát hiện các điểm lạ, kiểm soát và bảo vệ tập dữ liệu... bằng các công cụ số.

Trong những năm qua, nguồn nhân lực ngành Ngân hàng đã có những bước phát triển đáng ghi nhận về số lượng và chất lượng. Tuy nhiên, dựa trên các kết quả khảo sát, thống kê và báo cáo đánh giá hằng năm của NHNN cho thấy, các hệ thống dịch vụ sử dụng công nghệ thông tin trong ngành Ngân hàng đều phải thường xuyên được nâng cấp, cập nhật để đảm bảo các tiêu chuẩn quốc tế, kết nối thông suốt với các hệ thống ngân hàng - tài chính toàn cầu. Thách thức trong giai đoạn hiện nay là hạn chế về trình độ, năng lực, số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin của ngành Ngân hàng.

Việc thiếu hụt nhân lực có trình độ và kỹ năng số trong quá trình chuyển đổi số cho thấy cần phải có chính sách phát triển nguồn nhân lực phù hợp, kịp thời nhằm đáp ứng làn sóng CMCN 4.0. Bên cạnh những kết quả đã đạt được, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục chú trọng tới việc nâng cao năng lực số cho các cán bộ trong Ngành. Nhân sự ngành Ngân hàng trong thời đại số đòi hỏi không chỉ giỏi chuyên môn, nghiệp vụ, mà còn cần có kiến thức về kỹ thuật số và năng lực về công nghệ thông tin, khả năng thích nghi và làm chủ được các tiến bộ công nghệ như kỹ năng sử dụng vi tính, Internet, Blockchain, Fintech,...

4. Đề xuất một số giải pháp nâng cao năng lực số cho nhân lực ngành Ngân hàng

Nhằm mong muốn phát triển nguồn nhân lực ngành Ngân hàng đáp ứng với yêu cầu của nền kinh tế số, tác giả xin đề xuất một số giải pháp như sau:

Thứ nhất là, cần tạo môi trường làm việc thuận lợi để phát triển các kỹ năng số cho cán bộ, nhân viên. Các tổ chức thuộc lĩnh vực tài chính - ngân hàng cần thúc đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số một cách toàn diện, tạo điều kiện cho nhân viên có cơ hội cọ xát với các sản phẩm số, các ứng dụng số hay môi trường làm việc số. Trên cơ sở đó tạo cho họ một động lực (áp lực) cần thiết phải thay đổi, phải trau dồi kiến thức, kỹ năng số để đảm bảo bản thân họ có thể tiếp tục tham gia vào hoạt động của tổ chức mình.

Thứ hai là, tổ chức các hoạt động đào tạo, nâng cao năng lực số cho cán bộ, nhân viên tại các tổ chức thuộc lĩnh vực Ngân hàng. Cụ thể: (i) Đối với nhân lực hiện tại đang làm việc tại các Ngân hàng, cần được tổ chức đào tạo cập nhật kiến thức kỹ năng số thường xuyên. Việc đào tạo kỹ năng số cần phải được tổ chức nhanh chóng, kịp thời và liên tục, đảm bảo cho cán bộ, nhân viên có thể tiếp cận ngay lập tức các sản phẩm số, ứng dụng số mới thuộc lĩnh vực Ngân hàng; Xây dựng lộ trình và chương trình đào tạo phù hợp: tùy theo trình độ, yêu cầu vị trí công việc của cán bộ, nhân viên, trước khi đào tạo cần thực hiện khảo sát trình độ năng lực số của người được đào tạo, xác định năng lực số tương ứng với các vị trí việc làm, phân khúc, phân nhóm để đào tạo. Quá trình đào tạo nên kết hợp với trao đổi nhân lực giữa các tổ chức, doanh nghiệp số để giúp người được đào tạo có cơ hội thực hành, thực nghiệm ngay. (ii) Đối với đào tạo nguồn nhân lực tương lai tại các cơ sở giáo dục đào tạo thuộc lĩnh vực tài chính - ngân hàng: Đổi mới chương trình đào tạo: phát triển các chương trình đào tạo mới, thường xuyên cập nhật kiến thức thực tế cho các học phần, chương trình đào tạo đã có. Thực tế xã hội và

ngành nghề cho thấy, ngoài kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng số sẽ là kỹ năng bắt buộc đối với sinh viên thời đại này. Đặc biệt, với tính tất yếu của chuyển đổi số thuộc lĩnh vực tài chính - ngân hàng, điều này tác động đến chuẩn đầu ra của sinh viên. Do đó, chương trình giảng dạy cần phải được cập nhật cho phù hợp, học phần đào tạo năng lực số cho sinh viên cần phải được xây dựng, thường xuyên đổi mới đáp ứng được yêu cầu sử dụng tại các doanh nghiệp. Bên cạnh đó, tăng cường trao đổi, nghiên cứu, làm việc giữa các tổ chức tài chính - ngân hàng và cơ sở giáo dục đào tạo. Quá trình đào tạo tại các cơ sở giáo dục đào tạo nhằm tạo ra nguồn nhân lực mới, tiếp nối cho tổ chức tài chính - ngân hàng. Để đảm bảo yếu tố năng lực chuyên môn đầu ra mong muốn nói chung và yếu tố năng lực số nói riêng, các tổ chức tài chính - ngân hàng cần tạo điều kiện cho cán bộ tại các cơ sở giáo dục đào tạo tham quan, học tập, làm việc và thâm nhập tổ chức. Từ đó họ có thêm kinh nghiệm, kiến thức thực tế cho hoạt động giáo dục, đem lại nguồn lực tốt cho tổ chức trong tương lai. Không chỉ vậy, các tổ chức tài chính - ngân hàng cũng tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các hoạt động kiến tập, thực tập sớm tại tổ chức, giúp sinh viên thấy được công việc thực tế và kỹ năng số cần thiết phải hoàn thiện khi ra trường và tham gia vào tổ chức. Các cơ sở giáo dục, đào tạo cần đưa ra những yêu cầu về kỹ năng số cần thiết đối với sinh viên tốt nghiệp ngành Ngân hàng, coi đó là chuẩn đầu ra để đảm bảo chất lượng đầu vào cho các tổ chức tài chính - ngân hàng. Bằng cách đề xuất các khung đánh giá năng lực số đối với sinh viên ngành Tài chính - Ngân hàng như đảm bảo các kiến thức nền tảng về công nghệ thông tin; các kiến thức chuyên sâu về khai thác và ứng dụng công nghệ thông tin để xây dựng hệ thống thông tin hỗ trợ các nhà quản lý trong việc lập dự báo, kế hoạch, điều hành và đưa ra quyết định tối ưu, xây dựng kế hoạch hoạch định chiến lược cho tổ chức. Ngoài ra, cần thiết phải nâng cao cả năng lực số cho chính đội ngũ cán bộ đào tạo

trong cơ sở giáo dục đào tạo và chuyển đổi số cơ sở giáo dục đào tạo nhằm tạo ra môi trường và động lực chuyển đổi số, hoàn thiện năng lực số cho người học.

Thứ ba là, tổ chức tuyển dụng và lựa chọn nhân viên trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng cần yêu cầu ứng viên đáp ứng yêu cầu kỹ năng về năng lực số cần thiết. Việc xem xét bổ sung các kỹ năng về năng lực số là cần thiết trong tiêu chuẩn lựa chọn nguồn nhân lực tương lai, kế cận. Bên cạnh đó, cũng cần chú trọng bổ sung nguồn nhân lực chuyên sâu về công nghệ thông tin cho các tổ

chức tài chính - ngân hàng, để đảm nhiệm những công việc chuyên môn về tin học của tổ chức.

5. Kết luận

Trong xu thế hội nhập kinh tế thế giới, các quốc gia luôn hướng một nền kinh tế tri thức thông qua đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, nhằm tăng năng lực cạnh tranh trong thời kỳ hội nhập. Để nâng cao nguồn chất lượng nhân lực ngành Ngân hàng tại Việt Nam, cần có các chính sách đổi mới phù hợp với sự thay đổi như vũ bão về công nghệ của thế giới và đáp ứng được xu thế phát triển của đất nước ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2019). Báo cáo khảo sát thống kê của Vụ Tổ chức cán bộ, Ngân hàng Nhà nước.
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2019). Quyết định số 1537/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước ngày 17/7/2019 về việc Phê duyệt Ban hành Kế hoạch triển khai chiến lược phát triển nguồn nhân lực ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2023.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2021). Quyết định số 810/QĐ-NHNN ngày 11/5/2021 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước phê duyệt Kế hoạch chuyển đổi số ngành Ngân hàng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.
4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, (2022). Số liệu khảo sát, thống kê về nguồn nhân lực ngành Ngân hàng của Vụ Tổ chức cán bộ.
5. Bộ Giáo dục và Đào tạo, (2022). Thống kê giáo dục đào tạo, Truy cập tại <https://moet.gov.vn/tintuc/Pages/tin-tong-hop.aspx?ItemID=7123>.
6. Dương Hải Chi, (2020). Phát triển nguồn nhân lực ngành Ngân hàng tại Việt Nam, Tạp chí Khoa học và Đào tạo Ngân hàng, số 214 - Tháng 3/2020.
7. Triệu Thu Hương, Nguyễn Thị Yến (2023). Phát triển năng lực số cho nhân lực ngành Ngân hàng trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư và chuyển đổi số. Cổng thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
8. Trần Đoàn (2021). Nguồn nhân lực tài chính và yêu cầu đào tạo. Truy cập tại <https://dttc.sggp.org.vn/nguon-nhan-luc-tai-chinh-va-yeu-cau-dao-tao-post85745.html>
9. Quỳnh Nga (2023). Đầu tư vào nhân lực: Khai phá sức mạnh nội tại của doanh nghiệp. Truy cập tại <https://www.miza.vn/dau-tu-vao-nhan-luc-khai-pha-suc-manh-noi-tai-cua-doanh-nghiep-d356#8>

Ngày nhận bài: 5/6/2023

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 19/6/2023

Ngày chấp nhận đăng bài: 6/7/2023

Thông tin tác giả:

TS. PHẠM THỊ MAI LIÊN

Khoa Quản lý nhân lực - Trường Đại học Công đoàn

THE CURRENT SITUATION AND SOLUTIONS FOR IMPROVING THE DIGITAL CAPABILITY OF THE BANKING INDUSTRY IN VIETNAM

● **Ph.D PHAM THI MAI LIEN**

Faculty of Human Resources

Trade Union University

ABSTRACT:

One of the core factors determining the success of the Fourth Industrial Revolution (Industry 4.0) and the digital transformation of a country in general and an organization in particular is the human factor. To ensure the success of digital transformation for the banking industry, it is necessary for the banking industry to improve its human resources' digital capacity, and the government and related organizations should support the banking industry. This paper analyzes the current situation of human resources in the banking and finance industry in Vietnam and the need to improve the human resource capacity of the banking industry. Based on the paper's findings, some solutions are proposed to improve the quality of human resources in the banking and finance industry in Vietnam in the coming time.

Keywords: digital capability, banking industry, digital transformation, the Fourth Industrial Revolution current situation, solutions.