

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC
ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG
TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP
CHUẨN HỢP QUY VIETCERT**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: DƯƠNG THỊ YẾN NHI

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254030060

KHÓA HỌC: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC
ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG
TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP
CHUẨN HỢP QUY VIETCERT**

**GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN: LƯU KHÁNH HIỀN
SINH VIÊN THỰC HIỆN: DƯƠNG THỊ YẾN NHI**

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254030060

KHOA HỌC: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Dương Thị Yến Nhi
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP CHUẨN HỢP QUY VIETCERT”

3. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lưu Khánh Hiền

4. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

5. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp

- 25/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, nguồn nhân lực ngày càng trở thành yếu tố quyết định đến sự phát triển bền vững của các tổ chức và doanh nghiệp. Theo báo cáo của World Economic Forum(2025), khoảng 50% lực lượng lao động toàn cầu cần được đào tạo lại hoặc nâng cao kỹ năng vào năm 2025 để thích ứng với những thay đổi nhanh chóng của công nghệ và môi trường làm việc. Điều này cho thấy đào tạo nguồn nhân lực là một yêu cầu tất yếu đối với mọi tổ chức trong giai đoạn hiện nay.

Tại Việt Nam, chất lượng nguồn nhân lực vẫn đang là một vấn đề cần được quan tâm. Theo số liệu của Tổng cục Thống kê, năm 2023 tỷ lệ lao động qua đào tạo có bằng cấp, chứng chỉ chỉ đạt khoảng 27% tổng lực lượng lao động, cho thấy nhu cầu đào tạo và nâng cao trình độ cho người lao động vẫn còn rất lớn. Điều này đặt ra yêu cầu đối với các cơ quan, doanh nghiệp cần chú trọng hơn đến hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động.

Đối với các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực giám định, chứng nhận và đánh giá chất lượng như Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy Vietcert, yêu cầu về trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và tính chính xác trong công việc là rất cao. Đội ngũ nhân lực không chỉ cần có kiến thức chuyên môn vững vàng mà còn phải thường xuyên cập nhật các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định và công nghệ mới. Vì vậy, công tác đào tạo nguồn nhân lực đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo uy tín và sự phát triển của đơn vị.

Tuy nhiên, trong quá trình triển khai thực tế, công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy Vietcert vẫn còn một số hạn chế như việc xác định nhu cầu đào tạo chưa thật sự sát với yêu cầu công việc, kế hoạch đào tạo chưa được xây dựng một cách đồng bộ và việc đánh giá hiệu quả đào tạo chưa được thực hiện một cách toàn diện. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực và sự phát triển của đơn vị trong dài hạn.

Xuất phát từ những lý do trên, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Giám định VietCert là cần

thiết và có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn. Vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài “Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert” làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung:

Phân tích và đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Phân tích, đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert
- Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu:

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài là công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert.

3.2. Phạm vi nghiên cứu:

- Phạm vi không gian: Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert.
- Phạm vi thời gian: Giai đoạn 2023 – 2025
- Phạm vi nội dung: Đề tài tiến hành nghiên cứu 6 nội dung trong công tác đào tạo nguồn nhân lực bao gồm: (1) Xác định nhu cầu đào tạo; (2) Xác định mục tiêu đào tạo; (3) Đối tượng đào tạo; (4) Lập kế hoạch đào tạo; (5) Triển khai đào tạo; (6) Đánh giá hiệu quả đào tạo.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu

Phương pháp phân tích và tổng hợp

Phương pháp so sánh

5. Kết cấu đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VIETCERT.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VIETCERT

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trung tâm Chứng nhận và Giám định Hợp chuẩn Hợp quy VietCert đã tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin trân trọng cảm ơn chị Phạm Thị Cẩm Nhung đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại Trung tâm Vietcert.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Lưu Khánh Hiền – giảng viên Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, người đã trực tiếp hướng dẫn, góp ý và đồng hành cùng em trong quá trình thực hiện khóa luận.

Em cũng xin cảm ơn Ban Giám hiệu nhà trường, quý thầy cô trong Khoa và các phòng ban đã luôn tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận.

Bên cạnh đó, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến gia đình, đặc biệt là ba mẹ những người luôn yêu thương, động viên và ủng hộ em trong suốt quá trình học tập và hoàn thành khóa luận. Đây là nguồn động lực lớn giúp em cố gắng và vượt qua khó khăn.

Em cũng xin cảm ơn bạn bè và người thân đã luôn quan tâm, hỗ trợ và chia sẻ cùng em trong thời gian thực hiện đề tài.

Do thời gian nghiên cứu có hạn và kiến thức bản thân vẫn còn nhiều hạn chế nên khóa luận chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn. Em rất mong nhận được những ý kiến góp ý của thầy cô giáo và các bạn để em có thêm kinh nghiệm và tiếp tục hoàn thiện khóa luận của mình

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 2026

Sinh viên thực hiện

Dương Thị Yến Nhi

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	i
1. Lý do chọn đề tài	i
2. Mục tiêu nghiên cứu	ii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	ii
4. Phương pháp nghiên cứu	iii
5. Kết cấu đề tài	iii
<i>LỜI CẢM ƠN</i>	iv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	1
1.1. Tổng quan về đào tạo nguồn nhân lực	1
1.1.1. Các khái niệm	1
1.1.2 Mục tiêu và vai trò và đặc trưng của đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	1
1.2 Nội dung đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	3
.....	4
1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo	4
1.2.2 Xác định mục tiêu đào tạo	5
1.2.3. Đối tượng đào tạo	6
1.2.4 Lập kế hoạch đào tạo	7
1.2.5 Triển khai đào tạo	11
1.2.6 Dự tính chi phí đào tạo	13
1.2.7 Đánh giá kết quả đào tạo	15
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo	16
1.3.1 Chiến lược phát triển doanh nghiệp.	16
1.3.2 Nhu cầu của nhân viên	16
1.3.3 Nguồn lực tài chính	17
1.3.4 Văn hóa doanh nghiệp	18

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP CHUẨN HỢP QUY VIETCERT 19

2.1 Tổng quan về Trung tâm Giám định VietCert.....	19
Thông tin chung	19
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	20
2.1.2. Lĩnh vực hoạt động	21
2.1.3. Cơ cấu tổ chức	23
2.2 PHÂN TÍCH SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG	27
2.2.1 Phân tích môi trường vi mô hoạt động của công ty	27
2.2.2 Phân tích môi trường vĩ mô hoạt động của công ty	30
2.3 Phân tích các yếu tố nguồn lực	34
2.3.1 Cơ sở vật chất của trung tâm	34
2.3.2 Hệ thống phòng thử nghiệm và trang thiết bị kỹ thuật	35
2.3.3: Nguồn nhân lực của VietCert	39
2.3.4 Nguồn lực Tài chính	41
2.3.5 Tình hình hoạt động kinh doanh của Trung tâm Vietcert	44
2.4 Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Giám định VietCert	49
2.4.1 Tình hình đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm gần đây.	49
2.4.3 Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm.	51
2.5 Kết luận chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực	70
2.5.1. Những thành tựu đạt được	70
2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân	72

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP CHUẨN HỢP QUY VIETCERT 74

3.1 Định hướng và mục tiêu hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm VietCert	74
3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại VietCert	75
3.2.2. Hoàn thiện công tác xác định mục tiêu đào tạo	75
3.2.3. Hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo	76
3.2.4. Hoàn thiện nội dung và chương trình đào tạo	77
3.2.5. Đa dạng hóa hình thức và phương pháp đào tạo	79
3.2.6. Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo	81
3.2.7. Tăng cường đầu tư ngân sách và cơ sở vật chất phục vụ đào tạo	Error!

Bookmark not defined.

Bảng viết tắt

STT	Chữ viết tắt	Nội dung đầy đủ
1	BHXX	Bảo hiểm xã hội
2	BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
3	BHYT	Bảo hiểm y tế
4	BKHCN	Bộ Khoa học và Công nghệ
5	BNNPTNT	Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
6	CBCNV	Cán bộ công nhân viên (nếu sử dụng trong phụ lục khảo sát)
7	HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Hệ thống phân tích mối nguy và kiểm soát điểm tới hạn)
8	HCNS	Hành chính – Nhân sự
9	ISO	International Organization for Standardization (Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế)
10	ISO 14001	Hệ thống quản lý môi trường
11	ISO 22000	Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm
12	ISO 9001	Hệ thống quản lý chất lượng
13	ISO/IEC 17025	Tiêu chuẩn quốc tế về năng lực của phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn
14	KPI	Key Performance Indicator (Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc)
15	NLĐ	Người lao động
16	NNL	Nguồn nhân lực
17	QCVN	Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia
18	TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
19	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn (nếu có xuất hiện trong tài liệu)
20	TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
21	VietCert	Trung tâm Giám định và Chứng nhận Hợp chuẩn Hợp quy VietCert
22	VietGAP	Vietnamese Good Agricultural Practices (Thực hành nông nghiệp tốt Việt Nam)
23	FTA	Hiệp định thương mại tự do

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Tổng quan về đào tạo nguồn nhân lực

1.1.1. Các khái niệm

a. Khái niệm nhân lực

Theo tác giả Gary Dessler (2017) cho rằng: *“Nhân lực là toàn bộ những người lao động làm việc trong tổ chức, bao gồm kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm và khả năng của họ được sử dụng để thực hiện các mục tiêu của tổ chức.”*

Tại Việt Nam, Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2015): *“Nhân lực là toàn bộ khả năng về thể lực và trí lực của con người được vận dụng trong quá trình lao động sản xuất nhằm tạo ra của cải vật chất và giá trị tinh thần cho xã hội.”*

Từ các khái niệm trên có thể hiểu rằng: Nhân lực là tổng thể những con người tham gia vào hoạt động của tổ chức cùng với toàn bộ năng lực về thể lực, trí lực, kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm của họ được huy động nhằm thực hiện các mục tiêu của tổ chức.

b. Khái niệm đào tạo nguồn nhân lực

Theo quan điểm của tác giả Gary Dessler (2017): *“Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình cung cấp cho người lao động các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc hiện tại một cách hiệu quả hơn.”*

Tại Việt Nam có quan điểm của tác giả Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2015): *“Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình trang bị cho người lao động những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết nhằm nâng cao năng lực thực hiện công việc và đáp ứng yêu cầu phát triển của tổ chức.”*

Từ các quan điểm trên có thể hiểu rằng: Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình tổ chức các hoạt động học tập nhằm trang bị và nâng cao kiến thức, kỹ năng, thái độ cho người lao động để họ thực hiện công việc hiệu quả hơn và đáp ứng mục tiêu phát triển của tổ chức.

1.1.2 Mục tiêu và vai trò và đặc trưng của đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

a. Mục tiêu

Mục tiêu của đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và năng lực làm việc của người lao động nhằm đáp ứng yêu cầu công việc và mục tiêu phát triển của tổ chức. Thông qua các chương trình đào tạo, người lao động được trang bị thêm kiến thức, kỹ năng và phương pháp làm việc hiệu quả hơn, từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả thực hiện công việc.

Đào tạo còn giúp người lao động thích nghi với những thay đổi của môi trường làm việc, sự phát triển của khoa học công nghệ cũng như những yêu cầu mới trong quá trình sản xuất và kinh doanh. Việc đào tạo thường xuyên cũng giúp doanh nghiệp xây dựng được đội ngũ nhân lực có trình độ, có khả năng sáng tạo và có tinh thần trách nhiệm cao.

Đào tạo nguồn nhân lực còn hướng đến mục tiêu phát triển lâu dài của doanh nghiệp. Thông qua việc đào tạo và bồi dưỡng nhân viên, doanh nghiệp có thể chuẩn bị nguồn nhân lực kế cận, nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

b. Vai trò

Đào tạo nguồn nhân lực giữ vai trò rất quan trọng trong quá trình phát triển của doanh nghiệp. Trước hết, đào tạo giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, góp phần cải thiện năng suất lao động và hiệu quả công việc. Khi người lao động được đào tạo đầy đủ về kiến thức và kỹ năng, họ sẽ thực hiện công việc một cách chính xác, nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Đào tạo giúp doanh nghiệp thích ứng với sự thay đổi của môi trường kinh doanh. Trong bối cảnh khoa học công nghệ phát triển nhanh chóng và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc thường xuyên cập nhật kiến thức và kỹ năng cho người lao động là rất cần thiết để doanh nghiệp có thể duy trì và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Đào tạo còn góp phần tạo động lực làm việc cho người lao động. Khi được quan tâm đào tạo và phát triển, người lao động sẽ cảm thấy được coi trọng, từ đó nâng cao tinh thần làm việc, sự gắn bó và lòng trung thành với tổ chức. Điều này giúp doanh nghiệp giữ chân được nhân lực chất lượng cao và xây dựng môi trường làm việc tích cực.

c. Đặc trưng

Đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp có một số đặc trưng cơ bản. Trước hết, hoạt động đào tạo luôn gắn liền với mục tiêu và chiến lược phát triển của doanh nghiệp. Nội dung và chương trình đào tạo được xây dựng dựa trên nhu cầu thực tế của tổ chức và yêu cầu của từng vị trí công việc.

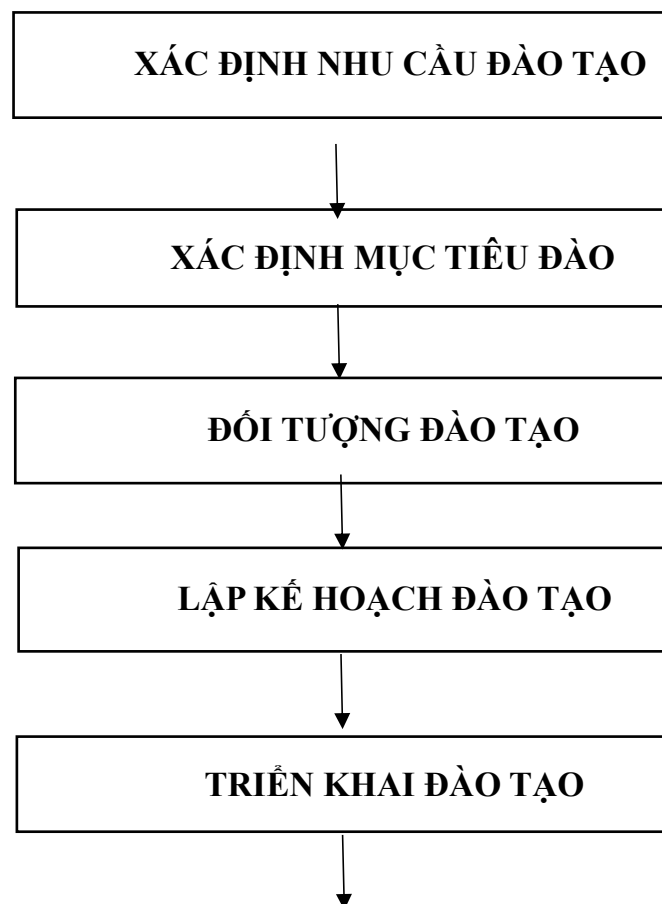
Đào tạo trong doanh nghiệp mang tính thực tiễn cao. Các chương trình đào tạo thường tập trung vào việc nâng cao kỹ năng nghề nghiệp, kỹ năng làm việc và khả năng xử lý tình huống trong công việc. Vì vậy, nội dung đào tạo thường gắn chặt với công việc thực tế của người lao động.

Đào tạo nguồn nhân lực là một quá trình liên tục và lâu dài. Trong suốt quá trình làm việc, người lao động cần được đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên để cập nhật kiến thức mới, nâng cao trình độ và thích ứng với sự thay đổi của công việc.

Đào tạo trong doanh nghiệp thường được thực hiện dưới nhiều hình thức khác nhau như đào tạo tại chỗ, đào tạo nội bộ, đào tạo bên ngoài hoặc đào tạo trực tuyến. Việc áp dụng linh hoạt các hình thức đào tạo giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả đào tạo và đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển của nguồn nhân lực.

1.2 Nội dung đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Quy trình đào tạo nguồn nhân lực được thực hiện theo bảy nội dung



ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ ĐÀO TẠO

1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo là quá trình làm rõ thời điểm cần đào tạo, bộ phận cần đào tạo, nội dung kỹ năng cần đào tạo, đối tượng và số lượng người tham gia đào tạo. Đây là bước khởi đầu quan trọng, làm cơ sở để xây dựng kế hoạch và chương trình đào tạo phù hợp.

Việc xác định đúng nhu cầu giúp doanh nghiệp tránh lãng phí về thời gian, chi phí và đảm bảo hoạt động đào tạo thực sự phục vụ mục tiêu phát triển của tổ chức. Nhu cầu đào tạo phải xuất phát từ mục tiêu chung của doanh nghiệp, gắn liền với yêu cầu công việc và năng lực thực tế của người lao động.

Nhu cầu đào tạo được xác định thông qua các phương pháp như khảo sát bằng bảng câu hỏi, phỏng vấn, đánh giá hiệu suất công việc (KPI), quan sát thực tế, phân tích tài liệu và thảo luận nhóm. Việc kết hợp các phương pháp này giúp đảm bảo tính chính xác và toàn diện trong quá trình xác định nhu cầu đào tạo.

Để xác định nhu cầu đào tạo, doanh nghiệp cần căn cứ vào kết quả thực hiện công việc của người lao động thông qua việc so sánh với tiêu chuẩn công việc nhằm xác định những cá nhân chưa đáp ứng yêu cầu. Đồng thời, cần phân tích nguyên nhân của các hạn chế để phân biệt giữa trường hợp thiếu kiến thức, kỹ năng và trường hợp thiếu động lực làm việc, từ đó có giải pháp phù hợp, trong đó đào tạo được áp dụng khi nguyên nhân xuất phát từ năng lực.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần tiến hành phân tích ở cấp độ tổ chức, bao gồm đánh giá hiệu quả hoạt động thông qua các chỉ tiêu như năng suất, chất lượng, chi phí và tỷ lệ nghỉ việc, xem xét kế hoạch phát triển nguồn nhân lực kế cận, cũng như phân tích môi trường làm việc, thái độ và nhận thức của người lao động. Trên cơ sở đó,

doanh nghiệp có thể xác định chính xác nhu cầu đào tạo và xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của tổ chức.

1.2.2 Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định mục tiêu đào tạo là xác định các đích đến, tiêu chuẩn cần đạt được. Tức là phải xác định mục đích, yêu cầu của sản phẩm khi quá trình đào tạo kết thúc. Đây là cơ sở để định hướng các nỗ lực của đào tạo.

Mục tiêu đào tạo được phân chia theo ba nhóm chính, bao gồm kiến thức, kỹ năng và thái độ nhằm đảm bảo sự phát triển toàn diện của người lao động.

- Mục tiêu về kiến thức: Nhằm trang bị cho người học các kiến thức chuyên môn, lý thuyết và hiểu biết cần thiết liên quan đến công việc. Đây là nền tảng giúp người lao động nắm bắt được quy trình, nguyên tắc và các yêu cầu của công việc.
- Mục tiêu về kỹ năng: Tập trung vào việc rèn luyện khả năng thực hành, thao tác và vận dụng kiến thức vào công việc thực tế. Mục tiêu này giúp người lao động nâng cao hiệu quả làm việc và xử lý tốt các tình huống phát sinh.
- Mục tiêu về thái độ: Hướng đến việc hình thành thái độ làm việc tích cực, tinh thần trách nhiệm, ý thức kỷ luật và khả năng hợp tác trong công việc. Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả làm việc và xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

Việc xác định mục tiêu đào tạo có vai trò quan trọng trong công tác đào tạo nguồn nhân lực. Đây là cơ sở định hướng cho việc xây dựng nội dung và chương trình đào tạo phù hợp, nếu mục tiêu không rõ ràng hoặc xác định sai lệch, các hoạt động đào tạo sẽ thiếu định hướng và không đạt hiệu quả. Bên cạnh đó, mục tiêu đào tạo còn góp phần quyết định hiệu quả phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Khi mục tiêu được xác định đúng đắn, hoạt động đào tạo sẽ giúp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, ngược lại, nếu mục tiêu không phù hợp, quá trình phát triển nguồn nhân lực sẽ không đáp ứng được yêu cầu thực tiễn và định hướng phát triển của doanh nghiệp.

Mục tiêu đào tạo cần được xây dựng dựa trên các căn cứ như yêu cầu của công việc, chiến lược và mục tiêu phát triển của doanh nghiệp, yêu cầu của nhà quản lý cũng như thực trạng nguồn nhân lực hiện có. Việc xác định mục tiêu trên cơ sở các yếu tố này giúp doanh nghiệp đảm bảo sự phù hợp giữa đào tạo và nhu cầu thực tế, đồng thời hạn chế tình trạng mất cân đối về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.

Các bước xác định mục tiêu đào tạo

- B1: Xác định nhiệm vụ và khối lượng công việc theo chiến lược và kế hoạch kinh doanh
- B2: Xác định nhu cầu nhân lực cần có (số lượng, cơ cấu, năng lực)
- B3: Phân tích thực trạng nguồn nhân lực hiện tại
- B4: So sánh nhu cầu và thực tế để xác định nội dung đào tạo phù hợp

Mục tiêu đào tạo cần được xây dựng cụ thể, có tính khả thi và có thể đo lường được. Đồng thời, mục tiêu phải phản ánh kết quả công việc và tiêu chuẩn thực hiện sau đào tạo. Bên cạnh đó, cần xác định rõ các yếu tố như kỹ năng cần đạt được, trình độ sau đào tạo, đối tượng tham gia, quy mô, thời gian, lĩnh vực đào tạo và cơ cấu học viên nhằm đảm bảo tính hiệu quả và phù hợp với thực tiễn.

1.2.3. Đối tượng đào tạo

Xác định đối tượng đào tạo là việc lựa chọn cụ thể những cá nhân, bộ phận và vị trí công việc cần được đào tạo trong doanh nghiệp. Việc này cần dựa trên mục tiêu phát triển của tổ chức, đồng thời xem xét năng lực, kỹ năng, trình độ hiện có cũng như nhu cầu học tập của người lao động.

Để xác định đối tượng đào tạo, doanh nghiệp cần căn cứ vào các yếu tố sau:

- Kết quả phân tích nhu cầu đào tạo của doanh nghiệp
- Yêu cầu của công việc và tiêu chuẩn vị trí
- Kết quả đánh giá hiệu quả công việc của người lao động
- Năng lực, trình độ và khả năng tiếp thu của người học
- Định hướng phát triển nguồn nhân lực của tổ chức

Nhu cầu đào tạo người lao động cần có nền tảng kiến thức, tiềm năng và định hướng phát triển khác nhau, nên nhu cầu đào tạo cũng không giống nhau. Vì vậy, doanh nghiệp cần xác định rõ đối tượng đào tạo để thiết kế chương trình phù hợp, đảm bảo đáp ứng đúng nhu cầu và nâng cao hiệu quả đào tạo. Đối tượng đào tạo chính là yếu tố hình thành đặc điểm học viên, có ảnh hưởng lớn đến nội dung và phương pháp đào tạo.

Thông thường, đối tượng đào tạo được chia thành ba nhóm chính:

- Nhóm nhà quản trị và lao động quản lý: Đây là lực lượng nòng cốt, giữ vai trò quyết định trong việc khai thác và phát huy nguồn lực con người, đồng thời định hướng và thúc đẩy sự phát triển của tổ chức.

- Nhóm lao động chuyên môn, nghiệp vụ: Là những người tham gia gián tiếp vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Họ thường có trình độ chuyên môn cao như cử nhân, kỹ sư, chuyên viên, giao dịch viên, cán sự,... và đảm nhận các công việc chuyên sâu.
- Nhóm lao động trực tiếp (công nhân sản xuất): Là lực lượng trực tiếp tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ. Nhóm này có thế mạnh về kỹ năng thực hành, tay nghề và thường bao gồm công nhân kỹ thuật, lao động trình độ trung cấp, cao đẳng,...

Việc phân loại rõ ràng các nhóm đối tượng đào tạo giúp doanh nghiệp xây dựng chương trình đào tạo phù hợp, sát với thực tế và nâng cao hiệu quả phát triển nguồn nhân lực.

1.2.4 Lập kế hoạch đào tạo

1.2.4.1 Xác định địa điểm đào tạo

Trong công tác đào tạo doanh nghiệp có thể lựa chọn địa điểm đào tạo tại doanh nghiệp hoặc ngoài doanh nghiệp. Việc lựa chọn địa điểm cần căn cứ vào mục tiêu đào tạo, nội dung chương trình, đối tượng học viên cũng như điều kiện về chi phí và cơ sở vật chất của doanh nghiệp.

Đối với đào tạo tại doanh nghiệp, đây là hình thức đào tạo được tổ chức ngay tại nơi làm việc, thường áp dụng các phương pháp như kèm cặp, hướng dẫn trực tiếp hoặc đào tạo tại chỗ. Hình thức này có ưu điểm là gắn liền với thực tiễn công việc, giúp người lao động dễ dàng áp dụng kiến thức vào thực tế, đồng thời tiết kiệm chi phí và thời gian. Tuy nhiên, hạn chế của hình thức này là nội dung đào tạo có thể thiếu tính hệ thống, phụ thuộc vào năng lực của người hướng dẫn và dễ bị ảnh hưởng bởi môi trường làm việc.

Đối với đào tạo ngoài doanh nghiệp, doanh nghiệp cử nhân viên tham gia các khóa học tại các trung tâm đào tạo, trường đại học hoặc các tổ chức chuyên môn. Hình thức này có ưu điểm là cung cấp kiến thức bài bản, cập nhật và có tính chuyên sâu, đồng thời giúp người học tiếp cận với môi trường học tập chuyên nghiệp. Tuy nhiên, nhược điểm là chi phí đào tạo cao hơn, khó kiểm soát nội dung đào tạo và người học có thể gặp khó khăn trong việc áp dụng ngay vào công việc thực tế.

Như vậy, việc lựa chọn địa điểm đào tạo cần được xem xét một cách linh hoạt, phù hợp với mục tiêu và điều kiện cụ thể của doanh nghiệp nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo nguồn nhân lực.

1.2.4.2 Lựa chọn hình thức đào tạo

Trong doanh nghiệp, có bốn hình thức đào tạo phổ biến, bao gồm: đào tạo mới, đào tạo lại, đào tạo nâng cao và đào tạo chuyên môn. Mỗi hình thức có mục đích, đối tượng và ưu nhược điểm khác nhau.

- Đào tạo mới là hình thức đào tạo dành cho người lao động chuyển sang lĩnh vực hoặc công việc mới, chưa có nền tảng chuyên môn phù hợp, do đó cần được trang bị kiến thức và kỹ năng cơ bản. Ưu điểm của hình thức này là giúp người lao động nhanh chóng thích nghi với công việc mới, tạo điều kiện sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực. Tuy nhiên, nhược điểm là tốn nhiều thời gian và chi phí đào tạo, đồng thời hiệu quả ban đầu có thể chưa cao do người học cần thời gian để làm quen.
- Đào tạo lại là việc đào tạo bổ sung cho những người lao động có trình độ chuyên môn chưa đáp ứng yêu cầu công việc hoặc đã bị mai một kỹ năng. Ưu điểm là giúp nâng cao năng lực thực hiện công việc, khắc phục những hạn chế và sai sót trong quá trình làm việc. Tuy nhiên, nhược điểm là có thể làm gián đoạn công việc hiện tại và đôi khi không mang lại hiệu quả cao nếu người lao động thiếu động lực học tập.
- Đào tạo nâng cao nhằm phát triển kỹ năng, tay nghề và trình độ chuyên môn của người lao động để họ có thể đảm nhận những công việc phức tạp hơn hoặc vị trí cao hơn. Ưu điểm của hình thức này là góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tạo nguồn nhân lực kế cận và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Tuy nhiên, chi phí đào tạo thường cao và có nguy cơ người lao động sau đào tạo chuyển sang làm việc tại doanh nghiệp khác.
- Đào tạo chuyên môn là hình thức đào tạo chuyên sâu trong lĩnh vực, ngành nghề mà người lao động đang đảm nhiệm. Ưu điểm là giúp nâng cao trình độ chuyên môn, tăng hiệu quả và chất lượng công việc. Tuy nhiên, nhược điểm là có thể làm hạn chế khả năng thích ứng linh hoạt của người lao động nếu chỉ tập trung quá sâu vào một lĩnh vực.

1.2.4.3 Lựa chọn nội dung và xây dựng chương trình đào tạo

Xuất phát từ nhu cầu đào tạo và mục tiêu phát triển của doanh nghiệp, nhà quản lý sẽ xác định nội dung đào tạo phù hợp đối với từng nhóm đối tượng lao động. Nội dung đào tạo cần được xây dựng trên cơ sở yêu cầu công việc, năng lực thực tế của

người lao động và định hướng phát triển của doanh nghiệp nhằm đảm bảo người học được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết phục vụ công việc.

Chương trình đào tạo thường bao gồm nhiều nội dung khác nhau nhằm đáp ứng yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và thái độ nghề nghiệp của người lao động. Tùy theo mục tiêu đào tạo, nội dung đào tạo có thể được chia thành các nhóm chủ yếu sau:

- Đào tạo tiếp nhận thông tin: Nhằm cung cấp cho người lao động các thông tin liên quan đến chính sách của doanh nghiệp, quy định pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật, quy trình làm việc và các yêu cầu mới trong công việc.
- Đào tạo kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ: Nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng thực hiện công việc và khả năng vận dụng kiến thức vào thực tiễn lao động.
- Đào tạo kỹ năng giao tiếp và thay đổi hành vi nghề nghiệp: Giúp người lao động nâng cao kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý tình huống và hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp.
- Đào tạo kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề: Nhằm giúp người học nâng cao khả năng phân tích, đánh giá và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện công việc.

Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực kỹ thuật, giám định và chứng nhận, nội dung đào tạo còn bao gồm cập nhật tiêu chuẩn ISO/IEC, quy chuẩn kỹ thuật và các quy định pháp luật nhằm duy trì năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân sự.

1.2.4.4 Lựa chọn các Phương pháp đào tạo

Lựa chọn phương pháp đào tạo là lựa chọn cách thức truyền đạt kiến thức, kỹ năng đến đối tượng cần đào tạo sao cho đạt đến mục tiêu của doanh nghiệp một cách phù hợp nhất và hiệu quả nhất.

Việc lựa chọn phương pháp đào tạo cần căn cứ vào nhu cầu đào tạo, mục tiêu đào tạo và đối tượng đào tạo đã được xác định. Mỗi phương pháp đào tạo có đặc điểm, ưu điểm và hạn chế riêng, do đó cần lựa chọn phù hợp với từng nhóm đối tượng và nội dung đào tạo cụ thể. Đối với lao động quản lý, doanh nghiệp có thể áp dụng các phương pháp như luân chuyển, chuyển công việc, kèm cặp, hướng dẫn công

việc hoặc đào tạo kỹ năng xử lý công việc hành chính. Trong khi đó, đối với lao động kỹ thuật, có thể sử dụng các phương pháp như đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc, đào tạo theo kiểu học nghề hoặc tổ chức các lớp đào tạo tại doanh nghiệp.

Trên thực tế, có nhiều phương pháp đào tạo mà doanh nghiệp có thể lựa chọn. Tuy nhiên, việc lựa chọn phương pháp phù hợp giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả đào tạo. Phương pháp phù hợp sẽ giúp người học tiếp thu kiến thức tốt hơn, đồng thời tiết kiệm chi phí, thời gian và nâng cao chất lượng đào tạo; ngược lại, lựa chọn không phù hợp sẽ làm giảm hiệu quả và gây lãng phí nguồn lực.

+ Đào tạo trong công việc:

- Đào tạo trong công việc là các phương pháp đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc, trong đó người học sẽ được học những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc thông qua thực tế thực hiện công việc và thường là dưới sự hướng dẫn của những người lao động lành nghề hơn. Đào tạo trong công việc là phương pháp đào tạo hiệu quả, cơ bản nhất, nó hỗ trợ bổ sung cho các hình thức đào tạo ngoài công việc. Đây là phương pháp rất hiệu quả trong việc truyền đạt kiến thức và kỹ năng liên quan trực tiếp đến công việc thông qua hình thức tiếp cận trực tiếp của một người hướng dẫn tại nơi làm việc. Nhóm phương pháp này bao gồm:

* Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc:

- Đây là phương pháp phổ biến dùng để dạy các kỹ năng thực hiện công việc cho hầu hết công nhân sản xuất và kể cả một số công việc quản lý. Quá trình đào tạo bắt đầu bằng sự giới thiệu và giải thích của người dạy nghề về mục tiêu của công việc và chỉ dẫn tỉ mỉ theo từng bước về cách quan sát, trao đổi, học hỏi và làm thử cho tới khi thành thạo dưới sự hướng dẫn và chỉ dẫn chặt chẽ của người dạy.

* Đào tạo theo kiểu kèm cặp và chỉ bảo:

- Là phương pháp đào tạo trên cơ sở một kèm một được áp dụng đối với lao động quản lý. Phương pháp này thường dùng để giúp cho các cán bộ quản lý và các nhân viên giám sát có thể học được các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc trước mắt và công việc trong tương lai thông qua sự kèm cặp chỉ bảo của những người quản lý giỏi hơn.

Có 3 cách để kèm cặp là:

- Kèm cặp bởi người lãnh đạo trực tiếp
- Kèm cặp bởi một cố vấn

- Kèm cặp bởi người quản lý có kinh nghiệm hơn.

+ Đào tạo ngoài công việc:

- Đào tạo ngoài công việc là phương pháp đào tạo trong đó người học được tác ra khỏi sự thực hiện các công việc thực tế. Đào tạo ngoài công việc thường được thực hiện bên ngoài nơi làm việc với những sự chỉ dẫn trong lớp học. Đào tạo ngoài công việc sẽ rất hiệu quả trong việc truyền đạt các kiến thức kỹ năng cơ bản cho một nhóm lớn những người lao động. Nhóm phương pháp này bao gồm:

* Tổ chức các lớp ngoài doanh nghiệp:

- Trong phương pháp này chương trình đào tạo gồm hai phần: lý thuyết và thực hành. Phần lý thuyết được giảng tập trung do các kỹ sư, cán bộ kỹ thuật phụ trách. Còn phần thực hành được tiến hành ở các xưởng thực tập và do công nhân lành nghề hướng dẫn. Phương pháp này được áp dụng đối với những nghề tương đối phức tạp hoặc công việc có tính đặc thù mà việc đào tạo bằng kèm cặp không đáp ứng yêu cầu cả về số lượng và chất lượng.

* Lựa chọn giáo viên

Để có thể lựa chọn giáo viên thì nên dựa vào phương pháp và mục tiêu đào tạo mà doanh nghiệp muốn hướng tới. Lựa chọn những giáo viên có tay nghề cao có tâm huyết với nghề đưa ra các chương trình phù hợp với các nhân viên được đào tạo.

Doanh nghiệp có thể lựa chọn 2 phương án:

- Giảng viên nội bộ: những người trong doanh nghiệp có kỹ năng chuyên môn cao, có kinh nghiệm giảng dạy và đào tạo. Có thể thiết kế nội dung đào tạo phù hợp với tổ chức. Phương pháp này giúp công ty tiết kiệm chi phí tuy nhiên khả năng truyền đạt kém.

- Giảng viên bên ngoài: doanh nghiệp có thể thuê những giảng viên bên ngoài từ các trường đại học. Nếu thuê ngoài thì sẽ cung cấp được nhiều kiến thức mới. Nhưng sẽ tốn nhiều chi phí cho doanh nghiệp. Các giảng viên cần được huấn luyện nắm vững các mục tiêu và cơ cấu chương trình đào tạo của doanh nghiệp.

1.2.5 Triển khai đào tạo

Quá trình đào tạo được diễn ra theo chương trình đã dự kiến. Trong giai đoạn này bộ phận và cán bộ phụ trách đào tạo thực hiện nhiệm vụ tổ chức các lớp đào tạo, mời giáo viên, theo dõi nội dung và tiến độ đào tạo, định kỳ gặp gỡ các giáo viên và học viên để nắm bắt tình hình và các phát sinh, nắm bắt kết quả từng bước trong quá

trình đào tạo cũng như có sự phối hợp và điều chỉnh cần thiết để bảo đảm điều kiện và sự phục vụ tốt nhất cho quá trình đào tạo

Các chương trình đào tạo gồm:

- Đào tạo về chuyên môn - kỹ thuật: tập trung vào kiến thức căn bản và chuyên sâu về công việc mà người lao động phải nắm vững để có thể đảm nhận công việc được giao, giúp nhân viên vận dụng các kiến thức đã được đào tạo vào thực tế một cách thuận tiện dễ dàng hơn, bồi dưỡng phẩm chất và kinh nghiệm để nhân viên có thể làm việc một cách tự nguyện và hăng say.

- Đào tạo về chính trị, lý luận: về chính trị bao gồm các nghị quyết, chính sách luật pháp nhà nước và các nội dung về đạo đức kinh doanh, trách nhiệm xã hội giúp người lao động có quan niệm đúng đắn, tư tưởng vững vàng. Đào tạo văn hóa doanh nghiệp: Tập trung vào các nội dung về các giá trị, quan điểm, lối ứng xử, quy định, quy tắc nội bộ.. để nhân viên làm quen và thích nghi với môi trường làm việc. Đào tạo phương pháp công tác: Bao gồm các phương pháp tiến hành công việc, phương pháp bố trí, sắp xếp thời gian, phương pháp phối hợp công việc với các bộ phận và cá nhân khác nhằm mục đích nâng cao hiệu quả hoàn thành công việc của người lao động.

+ Thời lượng đào tạo:

Tùy theo các khóa học trong chương trình đào tạo sẽ có những thời lượng đào tạo khác nhau như:

- Khóa đào tạo kỹ năng quản trị, chuyên môn và chính trị, văn hóa sẽ có thời lượng đào tạo giao động từ 1 đến 2 ngày.
- Các khóa đào tạo tay nghề sẽ có thời lượng đào tạo ít nhất là 7 ngày.

* Tổ chức đào tạo

- Tổ chức đào tạo bên trong doanh nghiệp. Việc triển khai đào tạo bên trong doanh nghiệp bao gồm các công việc đó là mời giảng viên, thông báo danh sách và tập trung người học theo nhu cầu, kế hoạch đào tạo và bồi dưỡng đã được xây dựng và phê duyệt, chuẩn bị các

chuẩn bị các tài liệu theo đúng nội dung, chương trình đã được xác định và phương pháp đào tạo đã được lựa chọn, chuẩn bị các điều kiện vật chất và triển khai các chính sách đãi ngộ hợp lý cho cả hai đối tượng là giảng viên và học viên dựa trên cơ sở ngân quỹ cho đào tạo và bồi dưỡng nhân lực.

- Tổ chức đào tạo bên ngoài doanh nghiệp. Doanh nghiệp liên hệ với các tổ chức đào tạo bên ngoài để đưa người lao động tham gia vào các khóa đào tạo, huấn luyện khác nhau. Việc triển khai được thực hiện bao gồm các công việc đó là lựa chọn các đối tác có khả năng đảm đương được các mục tiêu yêu cầu đã đặt ra, ký hợp đồng với các đối tác đã chọn để triển khai kế hoạch đề ra, phê duyệt các tài liệu giảng dạy do các cơ sở xây dựng nếu phù hợp, theo dõi tiến độ thực hiện, sự thay đổi trong nội dung, hình thức và phương pháp giảng dạy, sự tham gia của người đi học.

1.2.6 Dự tính chi phí đào tạo

Chi phí đào tạo là toàn bộ các khoản chi phát sinh trong quá trình tổ chức và triển khai hoạt động đào tạo nguồn nhân lực.

Để xác định ngân sách đào tạo, doanh nghiệp có thể áp dụng nhiều phương pháp khác nhau tùy thuộc vào mục tiêu, quy mô và điều kiện hoạt động của đơn vị. Trong đó, các phương pháp được sử dụng phổ biến gồm:

- Phương pháp dự tính chi phí: doanh nghiệp tiến hành liệt kê và tổng hợp toàn bộ các khoản chi phí cần thiết cho hoạt động đào tạo như chi phí giảng viên, tài liệu, cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo và chi phí hỗ trợ thực hành.

Phương pháp tính:

Chi phí đào tạo = Tổng các khoản chi phí phát sinh trong quá trình đào tạo

- Phương pháp theo mục tiêu đào tạo: ngân sách đào tạo được xác định dựa trên mục tiêu mà doanh nghiệp cần đạt được sau đào tạo như nâng cao năng lực chuyên môn, giảm sai sót nghiệp vụ hoặc nâng cao hiệu quả công việc.

Phương pháp tính:

Chi phí đào tạo = Chi phí cần thiết để thực hiện các mục tiêu đào tạo đã đề ra

- Phương pháp theo đầu người: doanh nghiệp xác định chi phí đào tạo dựa trên mức chi phí bình quân cho mỗi học viên và số lượng người tham gia đào tạo.

Phương pháp tính:

Chi phí đào tạo = Chi phí đào tạo bình quân/người × Số lượng học viên tham gia

- Phương pháp theo tỷ lệ doanh thu hoặc quỹ lương: doanh nghiệp trích một tỷ lệ nhất định từ doanh thu hoặc tổng quỹ lương để phục vụ hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

Phương pháp tính:

Ngân sách đào tạo = Doanh thu hoặc quỹ lương $\times$ Tỷ lệ trích cho đào tạo

Sau khi xác định ngân sách đào tạo, doanh nghiệp cần tiến hành phân bổ chi phí đào tạo theo từng nhóm khoản mục nhằm đảm bảo sử dụng hiệu quả nguồn ngân sách và phù hợp với mục tiêu đào tạo của từng chương trình.

Bảng 1.2.1: Phân bổ chi phí đào tạo nguồn nhân lực

Nhóm chi phí	Nội dung chi phí	Phương pháp phân bổ	Tỷ trọng dự kiến (%)
Chi phí giảng dạy và quản lý đào tạo	Thù lao giảng viên, phụ cấp hướng dẫn, chi phí quản lý đào tạo	Phân bổ theo số buổi đào tạo và số lượng giảng viên tham gia	35
Chi phí tài liệu và học liệu	Tài liệu, giáo trình, văn phòng phẩm, slide bài giảng	Phân bổ theo số lượng học viên và chương trình đào tạo	15
Chi phí cơ sở vật chất và thiết bị	Phòng học, máy chiếu, thiết bị kỹ thuật, phần mềm đào tạo	Phân bổ theo thời gian sử dụng và mức độ sử dụng thiết bị	20
Chi phí thực hành và hỗ trợ chuyên môn	Hướng dẫn thực tế, sử dụng thiết bị chuyên môn, hỗ trợ nghiệp vụ	Phân bổ theo thời lượng thực hành và tính chất công việc	20

Chi phí gián tiếp và chi phí cơ hội	Chi phí hành chính, thời gian nhân viên tham gia đào tạo	Phân bổ theo thời gian đào tạo và số lượng nhân sự tham gia	10
Tổng cộng			100

Việc xác định và phân bổ chi phí đào tạo hợp lý có ý nghĩa quan trọng đối với doanh nghiệp, giúp đảm bảo sử dụng hiệu quả ngân sách đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tạo cơ sở để đánh giá hiệu quả của hoạt động đào tạo trong từng giai đoạn phát triển.

1.2.7 Đánh giá kết quả đào tạo

1.2.7.1 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả đào tạo

Các chỉ tiêu đánh giá được xây dựng nhằm phản ánh toàn diện hiệu quả của chương trình đào tạo, bao gồm:

- Phản ứng của học viên đối với chương trình đào tạo. Chỉ tiêu này thể hiện mức độ hài lòng của học viên về nội dung, phương pháp giảng dạy, giảng viên và điều kiện tổ chức đào tạo.
- Mức độ tiếp thu kiến thức và kỹ năng của học viên. Đây là chỉ tiêu đánh giá khả năng nắm bắt các nội dung được đào tạo thông qua các bài kiểm tra, trắc nghiệm hoặc đánh giá cuối khóa.
- Sự thay đổi về nhận thức và hành vi của người lao động sau đào tạo. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ chuyển biến trong thái độ, ý thức và cách thức làm việc của học viên.
- Kết quả thực hiện công việc sau đào tạo. Đây là chỉ tiêu quan trọng nhằm đánh giá mức độ vận dụng kiến thức và kỹ năng vào thực tiễn công việc.
- Tác động của đào tạo đối với doanh nghiệp. Chỉ tiêu này thể hiện hiệu quả tổng thể của hoạt động đào tạo thông qua sự cải thiện về năng suất lao động, chất lượng công việc và hiệu quả hoạt động của tổ chức.

1.2.7.2 Phương pháp đánh giá kết quả đào tạo

Để đo lường các chỉ tiêu trên, doanh nghiệp có thể sử dụng kết hợp nhiều phương pháp đánh giá khác nhau:

- Phương pháp bảng hỏi và khảo sát được sử dụng để thu thập ý kiến phản hồi của học viên về chương trình đào tạo.
- Phương pháp kiểm tra và trắc nghiệm nhằm đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức và kỹ năng của học viên sau khóa học.
- Phương pháp quan sát được áp dụng để theo dõi sự thay đổi về hành vi và thái độ làm việc của người lao động trong thực tế.
- Phương pháp phỏng vấn giúp thu thập thông tin sâu hơn từ học viên hoặc người quản lý trực tiếp về hiệu quả đào tạo.
- Phương pháp đánh giá thông qua kết quả công việc được sử dụng để so sánh hiệu quả làm việc của người lao động trước và sau đào tạo, từ đó xác định mức độ áp dụng kiến thức và kỹ năng vào thực tiễn.

Như vậy, việc xây dựng hệ thống chỉ tiêu và lựa chọn phương pháp đánh giá phù hợp sẽ giúp doanh nghiệp có cái nhìn toàn diện về hiệu quả đào tạo, đồng thời làm cơ sở để cải tiến và nâng cao chất lượng các chương trình đào tạo trong tương lai.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo

1.3.1 Chiến lược phát triển doanh nghiệp.

- Chiến lược phát triển của doanh nghiệp là tập hợp toàn bộ những quyết định về các mục tiêu, định hướng, đường lối, nguyên tắc và phương thức hành động, cũng như những giải pháp và các phương án tổng thể về phân bổ các nguồn lực để đảm bảo sự phát triển dài hạn. Chiến lược ngày càng trở thành công cụ quan trọng, hữu ích giúp DN quản lý các hoạt động của mình một cách nhất quán.

- Theo Chandler (1962), chiến lược doanh nghiệp được hiểu là quá trình xác định các mục tiêu dài hạn và triển khai những biện pháp cần thiết để đạt được các mục tiêu đó.

- Tương tự, Johnson & Scholes (2002) cho rằng chiến lược là định hướng tổng thể giúp doanh nghiệp duy trì và phát triển lợi thế cạnh tranh bền vững. Như vậy, chiến lược phát triển không chỉ đơn thuần là kế hoạch ngắn hạn mà còn mang tính định hướng lâu dài, giúp doanh nghiệp thích nghi với sự thay đổi của thị trường và khai thác tối đa nguồn lực sẵn có.

1.3.2 Nhu cầu của nhân viên

- Nhu cầu của nhân viên là kết quả và cảm xúc mà nhân viên mong muốn từ công việc của họ. Một số nhu cầu là không thể bác bỏ, chẳng hạn như được trả lương, và nhiều

nhân viên ngày càng coi trọng những nhu cầu ít hữu hình hơn, chẳng hạn như những nhu cầu nảy sinh từ nguyện vọng nghề nghiệp và giá trị cá nhân của họ.

- Từ góc nhìn của nhà tuyển dụng, có 4 yếu tố cần quan tâm để cải thiện sự kết nối giữa người lao động với công việc và năng suất làm việc của họ. Một nhân viên cảm thấy thỏa mãn nhất và tạo ra nhiều năng suất lao động nhất khi 4 nhu cầu sau đây của họ được đáp ứng:

- **Thể lực:** Những nhân viên được nghỉ giải lao sau mỗi 90 phút làm việc cho biết sự tập trung của họ cao hơn 30% so với những người không được nghỉ giải lao hoặc chỉ được nghỉ một lần trong suốt buổi làm việc. Họ cũng cho biết khả năng sáng tạo cao hơn 50% và thể lực cũng cao hơn 46%.
- **Cảm xúc:** Nhu cầu về cảm xúc được thỏa mãn khi những đóng góp của họ cho công việc được công nhận. Khi được quan tâm bởi cấp trên của mình, nhân viên sẽ cảm thấy tin tưởng và trở nên trung thành hơn với công ty.
- **Tinh thần:** Khi họ có cơ hội để tập trung vào công việc quan trọng nhất và xác định được ở đâu, khi nào công việc đó sẽ được hoàn thành.
- **Tâm hồn:** Được làm nhiều công việc mà mình giỏi nhất và hứng thú nhất sẽ khiến tâm hồn của họ trở nên thư thái.

1.3.3 Nguồn lực tài chính

Nguồn lực tài chính là tổng hợp tất cả các khoản tiền và tài sản có giá trị mà một tổ chức có thể sử dụng để thực hiện các hoạt động kinh doanh và đầu tư. Đó là cơ sở để doanh nghiệp duy trì hoạt động, mở rộng và phát triển. Nguồn lực tài chính không chỉ bao gồm tiền mặt mà còn các khoản vay, vốn cổ phần, tài sản có giá trị và các nguồn lực tài chính khác mà doanh nghiệp có thể huy động.

Vai trò của nguồn lực tài chính

- **Đảm bảo hoạt động sản xuất kinh doanh:** Nguồn lực tài chính cung cấp vốn để doanh nghiệp mua nguyên vật liệu, chi phí tiền lương nhân viên, chi trả các khoản phí và duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh hàng ngày.
- **Mở rộng quy mô kinh doanh:** Nguồn lực tài chính giúp doanh nghiệp đầu tư vào các dự án mới, mở rộng thị trường, nâng cao năng lực sản xuất và tăng trưởng doanh thu.
- **Đáp ứng các nghĩa vụ tài chính:** Nguồn lực tài chính giúp doanh nghiệp trả nợ, thanh toán các khoản thuế và các nghĩa vụ tài chính khác.

- Đảm bảo sự ổn định của doanh nghiệp: Nguồn lực tài chính dồi dào giúp doanh nghiệp vượt qua những khó khăn và biến động của thị trường.

1.3.4 Văn hóa doanh nghiệp

Văn hóa doanh nghiệp chính là tài sản vô hình của mỗi doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp việc xây dựng văn hóa doanh nghiệp là một việc hết sức cần thiết và gặp rất nhiều khó khăn. Đây chính là sức mạnh cạnh tranh của doanh nghiệp trong tương lai. Văn hóa doanh nghiệp là được xây dựng trong suốt quá trình hình thành tồn tại và phát triển. Nó trở thành giá trị, các quan niệm và tập quán truyền thống ăn sâu vào hoạt động của doanh nghiệp. Các suy nghĩ và hành vi của nhân viên trong doanh nghiệp tạo sự khác biệt giữa các doanh nghiệp và được coi là truyền thống riêng của mỗi doanh nghiệp.

Văn hóa doanh nghiệp xác định 4 khía cạnh quan trọng của văn hóa tổ chức, gồm: 1 nhất quán; tính linh hoạt; sứ mệnh; sự tham gia. Các khía cạnh này không chỉ nền tảng cho sự gắn kết trong tổ chức, mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cách nhân cảm nhận và tương tác với tổ chức

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP CHUẨN HỢP QUY VIETCERT

2.1 Tổng quan về Trung tâm Giám định VietCert

Thông tin chung

- **Tên công ty:** Trung tâm giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy Vietcert
- **Địa chỉ:** Số 28 An Xuân, phường Thanh Khuê Đông, quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng
- **Giám đốc:** Phan Thanh Tuấn
- **Điện thoại:** 0236.656.3399
- **Mã doanh nghiệp:** 0401799157
- **Ngày hoạt động:** 09/11/2016
- **Website:** <https://www.vietcert.org/>
- **Facebook:** https://www.facebook.com/giamdinhvietcert?locale=vi_VN



Hình 2.1: Logo Trung tâm Vietcert
(Nguồn: Website Trung tâm Vietcert)

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Trung tâm giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy VietCert trước đây là thuộc chi nhánh của Công ty Cổ phần Chứng nhận VietCert

Tiền thân của công ty Cổ phần Chứng nhận VietCert là Công ty Cổ phần Công nghệ Cát Việt (trước đây là Công ty Cổ phần Phát triển Cát Việt). Trước năm 2000, doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực kinh doanh cà phê, với thương hiệu Cà phê Việt, được phân phối tại thành phố Đà Nẵng và một số tỉnh lân cận.

Giai đoạn từ năm 2000 đến năm 2004, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của hạ tầng viễn thông và xây dựng tại Việt Nam, doanh nghiệp đã tham gia thi công các dự án xây dựng hệ thống cáp quang. Đây là giai đoạn đánh dấu sự chuyển dịch bước đầu từ lĩnh vực thương mại sang các hoạt động mang tính kỹ thuật và công nghệ.

Từ năm 2004 đến năm 2009, doanh nghiệp tiếp tục mở rộng sang lĩnh vực tư vấn khoa học và công nghệ, đặc biệt là tư vấn áp dụng các hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO. Trong giai đoạn này, hoạt động tư vấn chủ yếu mang tính cá nhân, tập trung tích lũy kinh nghiệm thực tiễn, từng bước hình thành nền tảng chuyên môn cho định hướng phát triển lâu dài trong lĩnh vực đánh giá sự phù hợp.

Ngày 11/11/2009, Công ty Cổ phần Chứng nhận VietCert chính thức được thành lập do ba cổ đông sáng lập là ông Lương Chí Linh, ông Phan Văn Chiến và bà Phạm Thị Ngọc Dung. Người đại diện theo pháp luật là ông Phan Văn Chiến, với trụ sở chính đặt tại số 52 Cao Bá Quát, phường An Hải Tây, quận Sơn Trà, thành phố Đà Nẵng. Việc thành lập

VietCert đánh dấu bước ngoặt quan trọng, chính thức đưa doanh nghiệp tham gia vào lĩnh vực chứng nhận và đánh giá sự phù hợp tại Việt Nam.

Ngày 10/3/2011, VietCert thành lập chi nhánh đầu tiên với tên gọi Trung tâm Giám định và Chứng nhận Hợp chuẩn Hợp quy – Công ty Cổ phần Chứng nhận VietCert, do ông Lương Chí Linh giữ chức Giám đốc. Từ thời điểm này, VietCert chính thức được công nhận là tổ chức đánh giá sự phù hợp. Doanh nghiệp xác định chiến lược phát triển tập trung vào mở rộng quy mô nhân sự và mạng lưới hoạt động, ưu tiên phát triển về số lượng trong giai đoạn đầu nhằm tạo nền tảng cho việc nâng cao chất lượng trong các giai đoạn tiếp theo. Song song với đó, VietCert tăng cường đầu tư cơ sở hạ tầng kỹ thuật, đặc biệt là các điều kiện phục vụ hoạt động thử nghiệm, nhằm

giảm áp lực cho bộ phận kinh doanh và kỹ thuật, đồng thời định hướng phát triển bền vững trong dài hạn.

Đến ngày 19/10/2016 Trung tâm giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy VietCert được tách thành pháp nhân riêng biệt. Không còn phụ thuộc vào Công ty Cổ phần Chứng nhận VietCert và được cấp giấy chứng nhận và đăng ký hoạt động khoa học và công nghệ

Đến nay, VietCert cùng Trung tâm Giám định và Chứng nhận Hợp chuẩn Hợp quy VietCert và Viện Năng suất Chất lượng Deming đã từng bước hoàn thiện năng lực chứng nhận, giám định và thử nghiệm, khẳng định vị thế và uy tín trên phạm vi toàn quốc, đáp ứng nhu cầu của cả các doanh nghiệp lâu năm và doanh nghiệp mới thành lập.

Trong suốt quá trình phát triển, VietCert không ngừng xây dựng đội ngũ chuyên gia đa ngành và mở rộng mạng lưới dịch vụ trên toàn quốc, với nhiều chi nhánh tại các thành phố lớn như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng. Điều này góp phần nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu chứng nhận, thử nghiệm và giám định của các doanh nghiệp trong nước và quốc tế, đồng thời củng cố vai trò của VietCert trong hệ thống đánh giá sự phù hợp tại Việt Nam.

2.1.2. Lĩnh vực hoạt động

Hiện nay, Trung tâm VietCert là tổ chức giám định và chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy được các bộ, ngành có thẩm quyền chỉ định, hoạt động trong nhiều lĩnh vực sản xuất – kinh doanh quan trọng. Với đội ngũ từ 100–300 cán bộ kỹ thuật và chuyên viên đánh giá (tính đến năm 2025), VietCert đáp ứng tốt yêu cầu kiểm tra, đánh giá sự phù hợp theo quy định pháp luật.

- **Sắt thép:** VietCert thực hiện chứng nhận chất lượng sắt thép xây dựng, thép hình, thép cuộn... nhằm đảm bảo sản phẩm đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật, độ bền và an toàn khi sử dụng. Lĩnh vực này có vai trò quan trọng trong xây dựng cơ sở hạ tầng và công trình dân dụng.

- **Thuốc bảo vệ thực vật / Phân bón:** hoạt động chứng nhận giúp kiểm soát chất lượng, hàm lượng hoạt chất và mức độ an toàn đối với môi trường, cây trồng và con người. Đây là lĩnh vực nhạy cảm, chịu sự quản lý chặt chẽ của Nhà nước, đòi hỏi chuyên môn cao và quy trình đánh giá nghiêm ngặt.

- **Điện – điện tử:** VietCert đánh giá sự phù hợp của các sản phẩm điện, điện tử về an toàn điện, tương thích điện tử và hiệu suất sử dụng. Điều này góp phần hạn chế rủi ro cháy nổ, bảo vệ người tiêu dùng và nâng cao chất lượng sản phẩm lưu thông trên thị trường.

- **Thực phẩm:** trung tâm thực hiện chứng nhận an toàn thực phẩm, hợp quy sản phẩm theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia. Lĩnh vực này có tác động trực tiếp đến sức khỏe cộng đồng, do đó yêu cầu quy trình kiểm tra nghiêm ngặt, minh bạch và chính xác.

- **Đồ chơi trẻ em:** VietCert kiểm tra các chỉ tiêu an toàn vật lý, hóa học của đồ chơi nhằm đảm bảo không gây nguy hiểm cho trẻ em. Hoạt động này giúp doanh nghiệp tuân thủ quy định pháp luật và bảo vệ nhóm đối tượng dễ bị tổn thương.

- **Máy móc, thiết bị:** việc giám định và chứng nhận máy móc giúp đảm bảo an toàn lao động, hiệu quả vận hành và tuổi thọ thiết bị. Đây là lĩnh vực quan trọng đối với các doanh nghiệp sản xuất, công nghiệp và xây dựng.

- **Vật liệu xây dựng:** VietCert đánh giá chất lượng vật liệu như xi măng, gạch, đá, vật liệu hoàn thiện... nhằm đảm bảo độ bền, tính an toàn và phù hợp với tiêu chuẩn xây dựng, góp phần nâng cao chất lượng công trình.

- **Phế liệu:** hoạt động giám định phế liệu nhập khẩu giúp kiểm soát chất lượng, thành phần và mức độ an toàn môi trường, ngăn ngừa rủi ro ô nhiễm và đảm bảo tuân thủ quy định về bảo vệ môi trường.

- **Dệt may:** VietCert chứng nhận chất lượng sản phẩm dệt may về thành phần sợi, độ bền màu, an toàn hóa chất, đáp ứng yêu cầu của thị trường trong nước và xuất khẩu.

- **Khăn giấy:** việc kiểm tra, chứng nhận khăn giấy giúp đảm bảo các chỉ tiêu về độ an toàn, vệ sinh, khả năng phân hủy và phù hợp sử dụng cho người tiêu dùng, đặc biệt trong lĩnh vực chăm sóc cá nhân và gia đình.

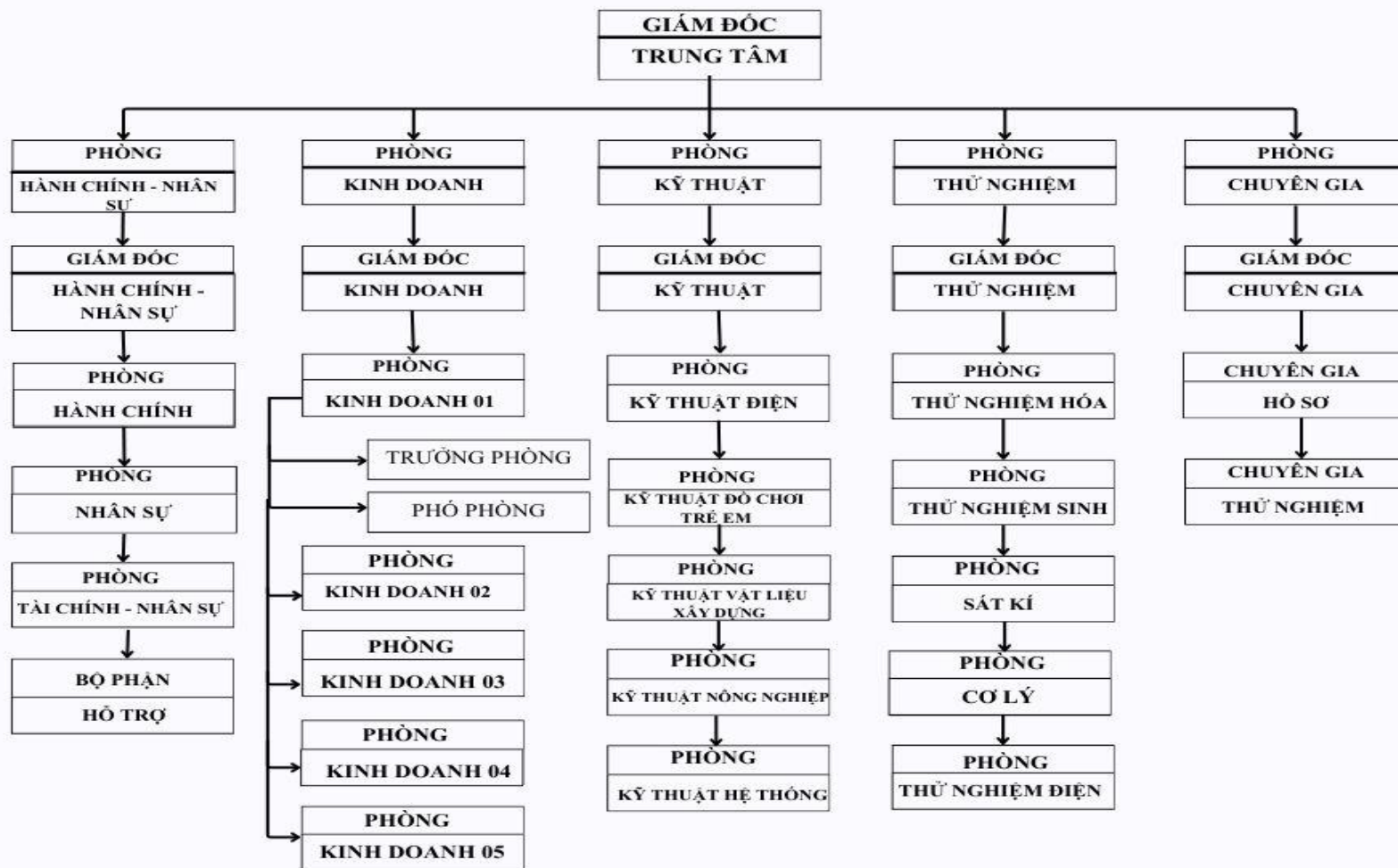
- Tính đến năm 2025, VietCert có hơn 16 năm hoạt động trong lĩnh vực chứng nhận, giám định và kiểm tra chất lượng. Trong quá trình hoạt động, VietCert đã cung cấp dịch vụ cho trên 14.000 doanh nghiệp trong và ngoài nước, qua đó từng bước tích lũy kinh nghiệm và năng lực chuyên môn trong hoạt động đánh giá sự phù hợp:

- Hệ thống văn phòng: Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Quảng Nam, Cần Thơ, Long An, Đắk Lắk, Lạng Sơn,...

- Đội ngũ nhân viên có kỹ năng chuyên môn chuyên nghiệp hỗ trợ khách hàng
- Thủ tục nhanh gọn, đảm bảo đúng quy định của nhà nước
- Thời gian thực hiện nhanh chóng (2 – 4 ngày hoặc tùy vào yêu cầu đặc thù của sản phẩm)
- Giá cả hợp lý
- Hỗ trợ thực hiện kiểm tra nhà nước.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức

a. Cơ cấu tổ chức



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công Ty

(Nguồn: Trung tâm giám định và chứng nhận hợp chuẩn hợp quy VietCert)

Nhận xét: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Trung tâm được xây dựng theo mô hình trực tuyến – chức năng, trong đó Giám đốc Trung tâm giữ vai trò điều hành chung, dưới là các phòng ban chuyên môn như Hành chính – Nhân sự, Kinh doanh, Kỹ thuật, Thử nghiệm và Chuyên gia. Cơ cấu này thể hiện sự phân công lao động rõ ràng, phù hợp với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực kỹ thuật, giám định và chứng nhận.

- Việc tổ chức các phòng kỹ thuật và phòng thử nghiệm theo từng lĩnh vực chuyên sâu giúp nâng cao tính chuyên môn hóa, đảm bảo chất lượng chuyên môn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Bên cạnh đó, khối kinh doanh được bố trí lực lượng nhân sự cụ thể, góp phần hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động khai thác và phát triển khách hàng.

❖ Chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và trách nhiệm của các bộ phận

- **Giám đốc Trung tâm**

Là người chịu trách nhiệm cao nhất về toàn bộ hoạt động của trung tâm. Giám đốc định hướng chiến lược phát triển, ban hành chính sách quản lý, điều hành các phòng ban và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả hoạt động của đơn vị.

- **Phòng Hành chính – Nhân sự**

Bộ phận này giữ vai trò quản trị nội bộ và hỗ trợ vận hành cho toàn hệ thống, đảm bảo các hoạt động diễn ra trơn tru và hiệu quả. Trong công tác tuyển dụng, bộ phận chủ động tìm kiếm, tổng hợp và đề xuất các kênh đăng tin phù hợp với ngân sách, đồng thời thực hiện sàng lọc hồ sơ, liên hệ và sắp xếp lịch phỏng vấn cho ứng viên tại các văn phòng. Về quản lý nhân sự, bộ phận chịu trách nhiệm cập nhật thông tin ứng viên và nhân viên mới lên hệ thống (Google Docs), theo dõi bảng chấm công và phản hồi kết quả phỏng vấn đến ứng viên. Bên cạnh đó, bộ phận còn hỗ trợ hành chính thông qua việc scan hồ sơ, soạn thảo và gửi thư từ cho khách hàng hoặc các chi nhánh, đồng thời lưu trữ hồ sơ và lập báo cáo tuyển dụng định kỳ. Trên thực tế, nhân sự tại bộ phận này thường nằm trong độ tuổi từ 25–40 nhằm đảm bảo sự ổn định và có đủ kinh nghiệm trong công tác quản lý và vận hành.

- **Phòng Kinh doanh**

Bộ phận này chịu trách nhiệm trực tiếp về doanh thu và phát triển thị trường của VietCert, đóng vai trò then chốt trong việc mở rộng tệp khách hàng và gia tăng hiệu quả kinh doanh. Trong hoạt động khai thác thị trường, bộ phận chủ động tìm

kiểm và tiếp cận các khách hàng có nhu cầu về chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy như sắt thép, phân bón, thực phẩm hay đồ chơi trẻ em. Đồng thời, bộ phận đảm nhiệm công tác tư vấn và chăm sóc khách hàng thông qua việc giải đáp thắc mắc và cung cấp các giải pháp hỗ trợ, giúp khách hàng xử lý thủ tục nghiệp vụ một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, bộ phận còn tích cực tham gia xây dựng thương hiệu bằng cách đẩy mạnh các hoạt động quảng bá, khuyến khích tương tác và chia sẻ Fanpage VietCert Centre nhằm nâng cao độ nhận diện trên thị trường. Trên thực tế, đội ngũ nhân sự tại đây có xu hướng trẻ hóa, năng động, linh hoạt và thường xuyên tham gia các chương trình đào tạo nghiệp vụ để nâng cao kỹ năng tư vấn và chốt hợp đồng.

- **Phòng Kỹ thuật**

Đây là bộ phận nòng cốt trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn về đánh giá sự phù hợp, đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng và tính pháp lý của các hoạt động chứng nhận tại VietCert. Bộ phận chịu trách nhiệm thực hiện công tác đánh giá và giám định thông qua việc kiểm tra, xác định mức độ phù hợp của sản phẩm, hàng hóa, máy móc thiết bị theo các tiêu chuẩn như TCVN, ISO, QCVN. Đồng thời, bộ phận xử lý các hồ sơ kỹ thuật và thường xuyên tham gia các chuyến công tác thực tế nhằm tiếp cận hiện trường khách hàng, cơ quan hải quan hoặc các đơn vị logistics để phục vụ công tác đánh giá. Mọi hoạt động đều được thực hiện trên cơ sở tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật và tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành, đảm bảo tính khách quan và chính xác. Trên thực tế, nhân sự tại bộ phận này được tuyển chọn kỹ lưỡng dựa trên chuyên ngành đào tạo và các chứng chỉ chuyên môn liên quan, đồng thời yêu cầu cao về tinh thần trách nhiệm và độ chính xác trong công việc.

- **Phòng Thử nghiệm**

Thử nghiệm (Viện Deming): Tập trung vào các hoạt động thử nghiệm, hiệu chuẩn, kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm hàng hóa và phương tiện đo lường.

- **Phòng Chuyên gia**

Đội ngũ Chuyên gia: Thực hiện nhiệm vụ đánh giá hệ thống quản lý và đào tạo chuyên gia đánh giá theo yêu cầu.

2.2 PHÂN TÍCH SỰ TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG

2.2.1 Phân tích môi trường vi mô hoạt động của công ty

a. Yếu tố khách hàng

Hệ thống khách hàng của VietCert được phân chia thành bốn nhóm chủ yếu dựa trên mục đích sử dụng dịch vụ, bao gồm: doanh nghiệp sản xuất và kinh doanh nội địa; doanh nghiệp xuất nhập khẩu cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức giáo dục, cá nhân. Mỗi nhóm khách hàng có đặc điểm và nhu cầu khác nhau, song đều hướng tới việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, tuân thủ quy định pháp luật cũng như nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Cụ thể, doanh nghiệp trong nước có nhu cầu chứng nhận hợp quy, hợp chuẩn và các tiêu chuẩn quản lý nhằm phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh; doanh nghiệp xuất nhập khẩu chú trọng đến các hoạt động giám định, kiểm tra chất lượng hàng hóa để đáp ứng yêu cầu thông quan và giao dịch quốc tế; cơ quan quản lý nhà nước sử dụng dịch vụ nhằm phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra và giám sát chất lượng sản phẩm; trong khi đó, các tổ chức giáo dục và cá nhân tập trung vào nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn liên quan đến tiêu chuẩn và đánh giá chất lượng.

Nhìn chung, khách hàng của VietCert mang đặc trưng là nhu cầu dịch vụ gắn liền với yếu tố pháp lý và mang tính bắt buộc cao, do chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của hệ thống quy định về chất lượng sản phẩm, hàng hóa. Bên cạnh đó, phạm vi phân bố khách hàng rộng khắp cả nước, tập trung chủ yếu tại các khu vực kinh tế trọng điểm. Đồng thời, khách hàng cũng đặt ra yêu cầu ngày càng cao về tính chính xác, khách quan và mức độ tuân thủ pháp luật trong quá trình cung cấp dịch vụ. Vì vậy, xu hướng lựa chọn các tổ chức chứng nhận uy tín, có năng lực chuyên môn vững và được cơ quan nhà nước chỉ định ngày càng trở nên rõ rệt.

b. Đối thủ cạnh tranh

Trong lĩnh vực giám định, thử nghiệm và chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy, VietCert hoạt động trong môi trường cạnh tranh ngày càng gia tăng với sự tham gia của nhiều tổ chức trong nước và quốc tế. Các đối thủ cạnh tranh có thể được phân thành các nhóm chính dựa trên đặc điểm hoạt động và lợi thế cạnh tranh.

Trước hết là nhóm các tổ chức nhà nước như Quacert và hệ thống Quatest 1, 2, 3. Đây là các đơn vị có uy tín pháp lý cao, được cơ quan quản lý nhà nước tin cậy và sở

hữu năng lực kỹ thuật mạnh, đặc biệt trong lĩnh vực thử nghiệm và kiểm định. Tuy nhiên, do đặc thù hoạt động mang tính hành chính, các tổ chức này thường có quy trình xử lý kéo dài và mức độ linh hoạt chưa cao, làm giảm khả năng cạnh tranh về dịch vụ.

Tiếp theo là nhóm các tổ chức chứng nhận tư nhân trong nước như Isocert và Vinacert. Các đơn vị này có thế mạnh trong lĩnh vực chứng nhận hệ thống quản lý, đặc biệt là ISO và an toàn thực phẩm, với kinh nghiệm hoạt động lâu năm và mạng lưới khách hàng ổn định. Tuy nhiên, phạm vi dịch vụ của các tổ chức này còn hạn chế, ít tham gia vào hoạt động giám định và thử nghiệm, đồng thời khả năng công nhận quốc tế chưa cao.

Bên cạnh đó, SGS Việt Nam đại diện cho nhóm tổ chức chứng nhận quốc tế, sở hữu uy tín toàn cầu và được công nhận rộng rãi trên thị trường quốc tế. Đây là lợi thế lớn đối với các doanh nghiệp xuất khẩu và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Tuy nhiên, chi phí dịch vụ cao và quy trình phức tạp khiến nhóm khách hàng mục tiêu chủ yếu là các doanh nghiệp lớn, do đó mức độ cạnh tranh trực tiếp với VietCert không quá lớn.

So với các đối thủ, VietCert có lợi thế về giá cả cạnh tranh, thủ tục linh hoạt, thời gian thực hiện nhanh và dịch vụ đa dạng, phù hợp với phân khúc doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tuy nhiên, hạn chế lớn nhất là mức độ nhận diện thương hiệu quốc tế còn chưa cao và phải chịu áp lực cạnh tranh trong các dịch vụ chứng nhận bắt buộc.

Từ đó có thể thấy, sự cạnh tranh trong ngành vừa tạo ra áp lực nâng cao chất lượng dịch vụ, vừa mở ra cơ hội để VietCert xác định rõ lợi thế cạnh tranh và định vị phân khúc khách hàng mục tiêu. Việc tận dụng tốt các yếu tố này sẽ là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp phát triển bền vững trong bối cảnh hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng.

Kết luận chung: VietCert có lợi thế cạnh tranh nổi bật nhờ tính linh hoạt trong cung cấp dịch vụ, thời gian xử lý hồ sơ nhanh và mức chi phí phù hợp, đặc biệt đáp ứng tốt nhu cầu của doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh và thị trường nội địa. Tuy nhiên, quy mô hoạt động và mức độ nhận diện thương hiệu của VietCert còn hạn chế so với các tổ chức có uy tín pháp lý cao hoặc thương hiệu quốc tế. Nhìn chung, mức độ cạnh

tranh của VietCert được đánh giá ở mức tốt trong phân khúc khách hàng nội địa, nhưng chưa mạnh ở phân khúc doanh nghiệp lớn. Để duy trì và gia tăng lợi thế cạnh tranh, VietCert cần đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô hoạt động, chuẩn hóa quy trình và đẩy mạnh xây dựng thương hiệu trong thời gian tới.

c. Nhà cung ứng

Nhà cung ứng là một trong những yếu tố đầu vào quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực kỹ thuật và chất lượng hoạt động chuyên môn của VietCert. Việc lựa chọn các đối tác cung ứng uy tín, đáp ứng yêu cầu về tiêu chuẩn kỹ thuật và tính ổn định trong cung cấp là điều kiện cần thiết để đảm bảo tính chính xác, khách quan trong hoạt động giám định, thử nghiệm và chứng nhận.

Trước hết, Công ty Cổ phần Công nghệ SNC Việt Nam là đối tác cung ứng thiết bị công nghệ và đo lường chủ yếu cho VietCert. Các thiết bị do đơn vị này cung cấp đáp ứng yêu cầu về độ chính xác, độ ổn định và khả năng truy xuất nguồn gốc, phù hợp với các tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật hiện hành. Nhờ đó, VietCert có thể đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất – kỹ thuật theo quy định, đồng thời nâng cao hiệu quả và độ tin cậy của các hoạt động chuyên môn.

Bên cạnh đó, Công ty Cổ phần T và T cũng đóng vai trò là nhà cung ứng thiết bị kỹ thuật và đo lường, đồng thời cung cấp các dịch vụ hỗ trợ như bảo hành và hiệu chuẩn định kỳ. Sự phối hợp này không chỉ giúp duy trì trạng thái hoạt động ổn định của hệ thống thiết bị mà còn góp phần đảm bảo tính chính xác, nhất quán của kết quả đánh giá và chứng nhận.

Ngoài ra, đơn vị vận chuyển 247 (247Express) là đối tác cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước, đảm nhận vai trò vận chuyển hồ sơ, tài liệu và mẫu thử giữa VietCert với khách hàng và các bên liên quan. Với đặc điểm giao nhận nhanh, linh hoạt và chi phí hợp lý, đơn vị này góp phần đảm bảo tiến độ xử lý hồ sơ, giảm thiểu thời gian luân chuyển và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Tổng thể, hệ thống nhà cung ứng của VietCert được lựa chọn theo tiêu chí năng lực kỹ thuật, mức độ đáp ứng tiêu chuẩn và tính ổn định trong cung cấp dịch vụ. Đây là cơ sở quan trọng giúp VietCert duy trì chất lượng hoạt động, đáp ứng yêu cầu pháp lý và nâng cao uy tín trên thị trường.

2.2.2 Phân tích môi trường vĩ mô hoạt động của công ty

a. Yếu Tố Chính Trị – Pháp Luật

Yếu tố chính trị phản ánh sự ổn định của môi trường chính trị và vai trò định hướng phát triển của Nhà nước đối với nền kinh tế nói chung và ngành chứng nhận nói riêng. Trong giai đoạn từ năm 2024 đến nay, Việt Nam tiếp tục duy trì nền chính trị ổn định, mở ra cơ hội thuận lợi cho hoạt động sản xuất – kinh doanh của các doanh nghiệp. Theo đánh giá quốc tế, Việt Nam nằm trong nhóm các quốc gia có mức độ ổn định chính trị cao tại khu vực Đông Nam Á, góp phần tạo niềm tin cho nhà đầu tư và doanh nghiệp.

Nhà nước Việt Nam xác định rõ vai trò của chất lượng sản phẩm và tiêu chuẩn hóa trong chiến lược phát triển kinh tế. Cụ thể, Chính phủ đã triển khai Chương trình quốc gia nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm, hàng hóa giai đoạn 2021–2030, với mục tiêu đến năm 2030 có khoảng 60–70% doanh nghiệp áp dụng các hệ thống quản lý, công cụ cải tiến năng suất chất lượng tiên tiến. Đây là định hướng quan trọng thúc đẩy nhu cầu áp dụng các tiêu chuẩn như ISO, HACCP,... và qua đó tạo điều kiện phát triển cho hoạt động chứng nhận.

Việt Nam tham gia hội nhập kinh tế quốc tế. Tính đến năm 2025, Việt Nam đã tham gia hơn 15 hiệp định thương mại tự do (FTA), trong đó có các hiệp định thế hệ mới như CPTPP, EVFTA, RCEP. Nhờ đó, kim ngạch xuất nhập khẩu của Việt Nam năm 2025 đạt trên 700 tỷ USD, cho thấy mức độ hội nhập ngày càng sâu rộng. Việc tham gia các FTA này không chỉ mở rộng thị trường xuất khẩu mà còn yêu cầu doanh nghiệp phải tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế nghiêm ngặt về chất lượng, môi trường và an toàn sản phẩm.

Môi trường chính trị ổn định cùng với định hướng phát triển kinh tế rõ ràng của Nhà nước đã tạo nền tảng thuận lợi cho VietCert mở rộng hoạt động kinh doanh. Các chương trình nâng cao năng suất – chất lượng và quá trình hội nhập quốc tế đã làm gia tăng nhu cầu chứng nhận theo tiêu chuẩn quốc tế, mở ra nhiều cơ hội tiếp cận khách hàng. Tuy nhiên, điều này cũng đặt ra yêu cầu VietCert phải không ngừng nâng cao năng lực chuyên môn, uy tín và khả năng cạnh tranh để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường.

b. Yếu Tố Kinh Tế

Trong giai đoạn từ năm 2024 đến năm 2026, nền kinh tế Việt Nam tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng tương đối ổn định, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các doanh nghiệp nói chung và các tổ chức chứng nhận nói riêng. Theo số liệu thống kê, tốc độ tăng trưởng GDP của Việt Nam năm 2024 đạt khoảng 7,09%, năm 2025 đạt khoảng 8,02% và dự kiến tiếp tục duy trì ở mức khá trong năm 2026. Quy mô nền kinh tế ngày càng được mở rộng, thu nhập bình quân đầu người không ngừng cải thiện, góp phần nâng cao mức sống và nhu cầu tiêu dùng của người dân. Bên cạnh đó, lạm phát vẫn được kiểm soát ở mức tương đối ổn định, giúp môi trường kinh doanh duy trì sự ổn định và tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển hoạt động sản xuất kinh doanh.

Sự tăng trưởng của nền kinh tế kéo theo xu hướng mở rộng quy mô hoạt động của nhiều doanh nghiệp, đặc biệt trong các lĩnh vực sản xuất, chế biến, xuất khẩu và dịch vụ. Khi hoạt động kinh doanh ngày càng phát triển, các doanh nghiệp cũng chú trọng hơn đến việc đảm bảo chất lượng sản phẩm, tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật và đáp ứng yêu cầu của thị trường trong nước cũng như quốc tế. Điều này làm gia tăng nhu cầu sử dụng các dịch vụ chứng nhận, giám định và đánh giá sự phù hợp – lĩnh vực hoạt động chính của VietCert.

Ngoài ra, trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, nhiều doanh nghiệp muốn tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu bắt buộc phải đáp ứng các tiêu chuẩn như ISO, HACCP, VietGAP và các tiêu chuẩn quản lý chất lượng khác. Đây được xem là cơ hội thuận lợi để VietCert mở rộng thị trường, gia tăng số lượng khách hàng và nâng cao doanh thu trong những năm gần đây.

Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi, môi trường kinh tế vẫn tồn tại một số khó khăn và thách thức nhất định. Biến động kinh tế thế giới, áp lực lạm phát, giá nguyên vật liệu tăng và sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp có thể ảnh hưởng đến khả năng tài chính của khách hàng. Trong một số trường hợp, doanh nghiệp có xu hướng cắt giảm các khoản chi phí không cấp thiết, bao gồm cả chi phí dành cho hoạt động chứng nhận và đánh giá. Điều này phần nào gây áp lực đối với hoạt động kinh doanh và khả năng mở rộng thị trường của VietCert trong thời gian tới.

c. Yếu Tố Văn Hóa - Xã Hội

Yếu tố xã hội ảnh hưởng trực tiếp đến nhận thức và hành vi của người tiêu dùng, từ đó tác động đến nhu cầu sử dụng dịch vụ chứng nhận. Trong giai đoạn từ năm 2024

đến nay, cùng với sự phát triển kinh tế và nâng cao mức sống, người tiêu dùng Việt Nam ngày càng quan tâm đến chất lượng, an toàn và nguồn gốc sản phẩm.

Theo Tổng cục Thống kê, thu nhập bình quân đầu người của Việt Nam năm 2025 đạt trên 5.000 USD/người/năm, tăng so với khoảng 4.700 USD năm 2024, cho thấy mức sống của người dân ngày càng được cải thiện. Khi thu nhập tăng, người tiêu dùng có xu hướng quan tâm nhiều hơn đến chất lượng và độ an toàn của sản phẩm thay vì chỉ chú trọng đến giá cả.

Bên cạnh đó, theo khảo sát của Nielsen Việt Nam, khoảng 73% người tiêu dùng Việt Nam sẵn sàng chi trả cao hơn cho các sản phẩm đảm bảo chất lượng và an toàn, trong khi hơn 65% người tiêu dùng quan tâm đến nguồn gốc xuất xứ và chứng nhận của sản phẩm. Điều này cho thấy vai trò ngày càng quan trọng của các tổ chức chứng nhận trong việc tạo niềm tin cho khách hàng.

Ngoài ra, xu hướng tiêu dùng bền vững và có trách nhiệm xã hội ngày càng gia tăng. Theo báo cáo của Bộ Công Thương, tỷ lệ người tiêu dùng quan tâm đến các yếu tố môi trường và phát triển bền vững đã tăng lên khoảng 60% vào năm 2025, đặc biệt trong các ngành thực phẩm, nông nghiệp và hàng tiêu dùng. Điều này làm gia tăng nhu cầu đối với các chứng nhận liên quan đến môi trường, an toàn thực phẩm và sản xuất bền vững như ISO 14001, VietGAP,...

Không chỉ vậy, trình độ dân trí và nhận thức xã hội ngày càng được nâng cao. Tỷ lệ lao động qua đào tạo năm 2025 đạt khoảng 29–30%, sẽ giúp nâng cao hiểu biết của xã hội về tiêu chuẩn chất lượng và an toàn sản phẩm. Đồng thời, sự phát triển của internet và mạng xã hội giúp người tiêu dùng dễ dàng tiếp cận thông tin, từ đó nâng cao khả năng giám sát và yêu cầu minh bạch từ phía doanh nghiệp.

Yếu tố xã hội tạo ra cơ hội lớn cho VietCert trong việc mở rộng các dịch vụ chứng nhận, đặc biệt là các chứng nhận tự nguyện liên quan đến chất lượng, an toàn và phát triển bền vững. Nhu cầu ngày càng cao từ phía người tiêu dùng giúp trung tâm gia tăng khách hàng và nâng cao giá trị thương hiệu.

Tuy nhiên, yếu tố này cũng đặt ra nhiều thách thức. Người tiêu dùng ngày càng khắt khe hơn trong việc đánh giá chất lượng và độ tin cậy của chứng nhận, buộc VietCert phải đảm bảo tính minh bạch, chính xác và uy tín trong hoạt động. Nếu không đáp ứng được kỳ vọng của thị trường, trung tâm có thể mất lợi thế cạnh tranh.

d. Yếu Tố Công Nghệ

Công nghệ đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng và độ tin cậy của hoạt động chứng nhận. Trong giai đoạn từ năm 2024 đến nay, cùng với xu hướng chuyển đổi số quốc gia, lĩnh vực đánh giá sự phù hợp cũng có sự thay đổi mạnh mẽ về công nghệ, đặc biệt trong các hoạt động thử nghiệm, đo lường và quản lý dữ liệu.

Theo Bộ Thông tin và Truyền thông, tỷ trọng kinh tế số của Việt Nam năm 2025 ước đạt khoảng 16,5% GDP, cho thấy mức độ ứng dụng công nghệ ngày càng rộng rãi trong các lĩnh vực kinh tế. Bên cạnh đó, tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng nền tảng số trong quản lý và sản xuất ngày càng tăng, với khoảng 70% doanh nghiệp đã bước đầu áp dụng các giải pháp chuyển đổi số vào hoạt động.

Trong lĩnh vực chứng nhận, việc ứng dụng công nghệ như phần mềm quản lý đánh giá, hệ thống lưu trữ dữ liệu điện tử, đánh giá trực tuyến (remote audit) và các thiết bị đo lường hiện đại giúp nâng cao độ chính xác, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và tăng tính minh bạch trong quá trình đánh giá. Đồng thời, các công nghệ truy xuất nguồn gốc, mã QR, blockchain cũng đang được áp dụng nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao về minh bạch thông tin và kiểm soát chất lượng sản phẩm.

Sự phát triển của công nghệ cũng làm thay đổi tiêu chuẩn dịch vụ khi khách hàng không chỉ yêu cầu chứng nhận đơn thuần mà còn đòi hỏi kết quả có độ chính xác cao, khả năng truy xuất nguồn gốc rõ ràng và được công nhận trên phạm vi quốc tế. Điều này buộc các tổ chức chứng nhận phải liên tục cập nhật công nghệ, cải tiến quy trình và nâng cao năng lực chuyên môn.

Việc ứng dụng công nghệ mang lại nhiều lợi ích cho VietCert trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ. Các hệ thống phần mềm quản lý và công nghệ đánh giá hiện đại giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm sai sót và nâng cao độ tin cậy của kết quả chứng nhận.

Yếu tố công nghệ cũng đặt ra không ít thách thức. Chi phí đầu tư cho trang thiết bị, phần mềm và đào tạo nhân lực là tương đối lớn, đặc biệt đối với các tổ chức có quy mô vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, tốc độ phát triển nhanh của công nghệ đòi hỏi VietCert phải liên tục đổi mới và cập nhật, nếu không sẽ dễ bị tụt hậu so với các đối thủ cạnh tranh trong ngành.

e. Yếu Tố Tự Nhiên

Việt Nam là một trong những quốc gia chịu ảnh hưởng nặng nề của biến đổi khí hậu, thường xuyên đối mặt với các hiện tượng như bão, lũ lụt, hạn hán và xâm nhập mặn. Những yếu tố này gây thiệt hại đáng kể về kinh tế và tác động trực tiếp đến hoạt động sản xuất – kinh doanh của doanh nghiệp, đặc biệt trong các lĩnh vực nông nghiệp, công nghiệp và hạ tầng. Trong bối cảnh đó, các chính sách về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững và giảm phát thải ngày càng được siết chặt, buộc doanh nghiệp phải tăng cường đánh giá rủi ro môi trường, kiểm soát tác động và xây dựng hệ thống quản lý phù hợp. Điều này dẫn đến việc doanh nghiệp phải tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn môi trường, thực hiện đánh giá tác động môi trường và triển khai các biện pháp phòng ngừa rủi ro thiên tai. Đồng thời, nhu cầu áp dụng hệ thống quản lý môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001 ngày càng gia tăng. Đối với VietCert, đây là cơ hội quan trọng để phát triển các dịch vụ chứng nhận môi trường, đánh giá rủi ro và tư vấn thích ứng với biến đổi khí hậu, qua đó hỗ trợ doanh nghiệp hướng tới phát triển bền vững.

2.3 Phân tích các yếu tố nguồn lực

2.3.1 Cơ sở vật chất của trung tâm

- Tính đến năm 2025, Trung tâm Giám định và Chứng nhận Hợp chuẩn Hợp quy VietCert đã xây dựng mạng lưới 15 chi nhánh trên toàn quốc, với trụ sở chính đặt tại Đà Nẵng và các văn phòng tại Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Cần Thơ, Lạng Sơn, Đắk Lắk, Lâm Đồng cùng một số địa phương khác. Mạng lưới này giúp VietCert tiếp cận khách hàng nhanh chóng và triển khai hiệu quả các hoạt động chứng nhận, giám định, thử nghiệm và đào tạo trên phạm vi toàn quốc.

- VietCert được đầu tư hệ thống cơ sở vật chất tương đối đồng bộ, trong đó nổi bật là phòng thử nghiệm vận hành theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, phục vụ kiểm tra chất lượng sản phẩm trong các lĩnh vực như vật liệu xây dựng, thực phẩm, nông nghiệp và công nghiệp. Việc tuân thủ chuẩn mực quốc tế giúp bảo đảm độ chính xác, tính tin cậy và giá trị pháp lý của kết quả thử nghiệm, hỗ trợ trực tiếp cho hoạt động chứng nhận và giám định.

- **Đảm bảo an toàn lao động và an ninh thông tin:** Bảo vệ thông tin nhạy cảm và đảm bảo sự an toàn cho nhân viên.

- Thuận tiện cho việc tiếp nhận, xử lý và lưu trữ hồ sơ khách hàng: Giúp tăng cường hiệu quả phục vụ khách hàng.

- Trụ sở làm việc được phân chia thành các khu vực chức năng riêng biệt, bao gồm:

- Khu hành chính – quản trị
- Khu nghiệp vụ chứng nhận và đánh giá sự phù hợp
- Khu tư vấn và chăm sóc khách hàng
- Khu lưu trữ hồ sơ, tài liệu kỹ thuật

- Việc phân tách rõ ràng các khu vực chức năng giúp nâng cao hiệu quả phối hợp nội bộ, hạn chế tình trạng chồng chéo trong xử lý nghiệp vụ, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm soát chất lượng dịch vụ và tuân thủ các yêu cầu về tính độc lập trong hoạt động chứng nhận.

2.3.2 Hệ thống phòng thử nghiệm và trang thiết bị kỹ thuật

❖ Hệ thống phòng thử nghiệm

Một điểm nổi bật của VietCert là hệ thống phòng thử nghiệm được đầu tư bài bản và vận hành theo tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, đồng thời được cơ quan có thẩm quyền chỉ định và công nhận. Hệ thống này bao gồm nhiều phòng thử nghiệm chuyên môn như phòng thử nghiệm hóa học, vi sinh, vật liệu xây dựng và phòng kỹ thuật đo lường – hiệu chuẩn. Việc phân tách theo từng lĩnh vực chuyên ngành không chỉ giúp đảm bảo độ chính xác của kết quả thử nghiệm mà còn hạn chế nguy cơ nhiễm chéo, từ đó nâng cao độ tin cậy trong hoạt động đánh giá sự phù hợp. Các phòng thử nghiệm thực hiện nhiệm vụ kiểm tra chất lượng và an toàn sản phẩm, phân tích các chỉ tiêu kỹ thuật theo quy chuẩn, tiêu chuẩn hiện hành, đồng thời hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động chứng nhận hợp chuẩn, hợp quy. Bên cạnh đó, hệ thống phòng thử nghiệm được bố trí đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về điều kiện môi trường như nhiệt độ, độ ẩm, ánh sáng; đảm bảo an toàn phòng thí nghiệm; cũng như duy trì tính độc lập và khách quan trong quá trình thử nghiệm. Việc đáp ứng đầy đủ các điều kiện này chính là nền tảng giúp kết quả thử nghiệm của VietCert có giá trị pháp lý cao và được tin cậy rộng rãi.

❖ Trang thiết bị đo lường và thử nghiệm

VietCert được trang bị hệ thống máy móc và thiết bị kỹ thuật hiện đại phục vụ cho hoạt động thử nghiệm, giám định và chứng nhận. Nhiều thiết bị được nhập khẩu từ các quốc gia có nền khoa học – công nghệ phát triển như Mỹ, Đức, Nhật Bản và Hàn Quốc, cho phép thực hiện hàng nghìn phương pháp thử khác nhau. Các thiết bị này được quản lý, hiệu chuẩn và bảo trì định kỳ theo quy định nhằm đảm bảo độ chính xác, an toàn và tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật, pháp lý. Các trang thiết bị được quản lý theo nguyên tắc:

Bảng 2.3.3: Máy móc thiết bị của VietCert

TT	Nhóm thiết bị	Tên máy móc, thiết bị	Công dụng chính
	Cơ lý – vật liệu	Máy kéo nén vạn năng	Thử cường độ chịu kéo, nén của vật liệu
	Cơ lý – vật liệu	Máy nén bê tông	Xác định cường độ nén bê tông
	Cơ lý – vật liệu	Máy thử uốn, thử va đập	Đánh giá độ bền cơ học vật liệu
	Đo lường	Cân kỹ thuật, cân phân tích	Xác định khối lượng mẫu chính xác
	Điện – điện tử	Thiết bị đo điện trở cách điện	Kiểm tra an toàn điện
	Điện – điện tử	Thiết bị đo điện áp, dòng điện	Đánh giá hiệu suất thiết bị điện
	Môi trường	Buồng thử nhiệt – độ ẩm	Thử nghiệm thiết bị trong điều kiện môi trường
	Hóa học	Máy quang phổ (UV-Vis/AAS)	Phân tích thành phần hóa học
	Hóa học	Máy đo pH, thiết bị chuẩn độ	Kiểm tra chỉ tiêu hóa học



Hình 3.3: Tủ ấm thử nghiệm vi sinh và kính hiển vi thử nghiệm vi sinh

(Nguồn: Phòng thử nghiệm Vietcert)

❖ **Hạ tầng công nghệ thông tin và quản lý dữ liệu**

Trong bối cảnh chuyển đổi số, VietCert đặc biệt chú trọng đầu tư vào hạ tầng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ. Hệ thống công nghệ thông tin được xây dựng đồng bộ, bao gồm máy tính, máy chủ và mạng nội bộ phục vụ hoạt động nghiệp vụ; phần mềm quản lý hồ sơ chứng nhận và dữ liệu khách hàng; cùng với hệ thống lưu trữ, sao lưu và bảo vệ dữ liệu. Nhờ ứng dụng công nghệ thông tin, VietCert có thể rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ chứng nhận, nâng cao tính minh bạch và khả năng truy xuất thông tin, đồng thời giảm thiểu sai sót trong quá trình quản lý và đánh giá. Việc đầu tư và vận hành hiệu quả hệ thống này không chỉ góp phần tối ưu hóa quy trình làm việc mà còn phù hợp với xu hướng số hóa đang được khuyến nghị trong các tiêu chuẩn của ISO và định hướng của cơ quan quản lý nhà nước về hoạt động đánh giá sự phù hợp

❖ **Hệ thống lưu trữ hồ sơ và bảo mật thông tin**

Hoạt động chứng nhận và giám định đòi hỏi việc quản lý một khối lượng lớn hồ sơ kỹ thuật và thông tin khách hàng, do đó VietCert đã xây dựng hệ thống lưu trữ hồ sơ một cách khoa học và chặt chẽ, kết hợp giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. Cụ thể, hồ sơ giấy được phân loại, mã hóa và lưu trữ có hệ thống, trong khi hồ sơ điện tử được quản lý thông qua phần mềm chuyên dụng nhằm đảm bảo tính thuận tiện và hiệu quả trong tra cứu, sử dụng. Bên cạnh đó, công tác bảo mật thông tin luôn được đặc biệt chú

trọng, không chỉ nhằm bảo vệ quyền lợi và bí mật kinh doanh của khách hàng mà còn đảm bảo tính độc lập, khách quan trong hoạt động chứng nhận. Việc tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật về quản lý thông tin và dữ liệu cũng góp phần nâng cao uy tín và độ tin cậy của VietCert trên thị trường.

❖ Phương tiện và thiết bị hỗ trợ đánh giá tại hiện trường

Để đáp ứng đặc thù của hoạt động đánh giá, giám định và chứng nhận – vốn yêu cầu thực hiện trực tiếp tại cơ sở sản xuất, kho bãi hoặc hiện trường của khách hàng – VietCert đã chú trọng đầu tư hệ thống phương tiện và thiết bị di động chuyên dụng. Cụ thể, đơn vị trang bị các thiết bị đo lường và kiểm tra lưu động có thiết kế nhỏ gọn nhưng độ chính xác cao, cho phép di chuyển linh hoạt. Trong đó bao gồm các thiết bị đo khí thải, máy đo tiếng ồn và độ rung phục vụ giám định môi trường; thiết bị đo chiều dày lớp phủ, máy đo độ cứng xách tay dùng trong kiểm định vật liệu tại công trình; cùng với các dụng cụ như thước cặp, panme và nhiệt kế điện tử đã được hiệu chuẩn để kiểm tra thông số kỹ thuật sản phẩm ngay tại dây chuyền sản xuất.

Việc đầu tư đồng bộ các thiết bị này mang lại nhiều hiệu quả thiết thực cho VietCert. Trước hết, đơn vị có thể chủ động hoàn toàn trong việc triển khai đánh giá thực tế mà không phụ thuộc vào hạ tầng của khách hàng, qua đó rút ngắn thời gian chờ đợi và đảm bảo tiến độ thực hiện hợp đồng. Đồng thời, việc sử dụng thiết bị chuẩn ngay tại hiện trường giúp nâng cao chất lượng giám định, cho phép chuyên gia đưa ra các nhận định khách quan, trung thực và có bằng chứng kỹ thuật rõ ràng. Bên cạnh đó, hệ thống phương tiện và thiết bị di động còn tạo ra tính linh hoạt cao, giúp VietCert đáp ứng nhanh các yêu cầu khẩn cấp của doanh nghiệp tại nhiều địa điểm khác nhau, từ khu công nghiệp đến các công trình ở vùng sâu, vùng xa

❖ Công tác an toàn và quản lý cơ sở vật chất

VietCert thực hiện nghiêm túc các quy định liên quan đến an toàn lao động và an toàn phòng thử nghiệm, quản lý hóa chất, chất thải và vật tư tiêu hao, cũng như công tác bảo trì, hiệu chuẩn và kiểm soát thiết bị kỹ thuật. Các hoạt động này được triển khai một cách đồng bộ và chặt chẽ nhằm đảm bảo môi trường làm việc an toàn, tuân thủ đầy đủ các yêu cầu pháp lý và tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành. Nhờ đó, công tác quản lý cơ sở vật chất tại VietCert được thực hiện bài bản, góp phần giảm thiểu rủi ro kỹ thuật và tai nạn lao động, đồng thời đảm bảo sự tuân thủ các quy định pháp luật và

tiêu chuẩn quốc tế. Bên cạnh đó, việc quản lý hiệu quả còn giúp tối ưu hóa việc sử dụng tài sản, nâng cao năng lực hoạt động và đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn.

2.3.3 Nguồn nhân lực của trung tâm

Bảng 2.3.4: Thực trạng nguồn nhân lực của VietCert

ĐVT: Người

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%	±	%	±	%
Tổng lao động	116	100	136	100	129	100	+20	+17,5	-7	-5,1
1. THEO GIỚI TÍNH										
Nam	50	43,2	60	44,2	57	44,1	+10	+20	-3	-5
Nữ	66	56,8	76	55,8	72	55,9	+10	+15,1	-4	-5,2
2. THEO TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN										
ĐH/CĐ	116	100	136	100	129	100	+20	+17,5	-7	-5,1
LĐPT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. ĐỘ TUỔI										
Dưới 25	60	51,8	49	36	68	52,7	-11	-18,3	+19	+38,7
Từ 25-40	56	48,2	87	64	61	47,3	31	+55,4	-26	-29,9
Trên 40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trực tiếp	116	100	136	100	129	100	+20	+17,5	-7	-5,1

Gián tiếp	0	0	0	0	0	0		0	0	0
--------------	---	---	---	---	---	---	--	---	---	---

(Nguồn: Phòng Hành chính Nhân sự)

Bảng số liệu cho thấy tình hình nguồn nhân lực của Trung tâm Chứng nhận VietCert trong giai đoạn 2023–2025 có sự biến động nhưng vẫn duy trì cơ cấu tương đối hợp lý. Tổng số lao động năm 2023 là 116 người, tăng lên 136 người vào năm 2024 (tăng 20 người, tương ứng +17,5%), cho thấy Trung tâm mở rộng quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu gia tăng của thị trường. Tuy nhiên, đến năm 2025, tổng lao động giảm xuống còn 129 người (giảm 7 người, tương ứng -5,1% so với năm 2024). Sự sụt giảm nhẹ này có thể phản ánh quá trình tái cơ cấu, tinh gọn bộ máy hoặc nâng cao hiệu quả sử dụng lao động.

Về trình độ chuyên môn, đội ngũ nhân sự của VietCert duy trì chất lượng cao khi 100% lao động đều có trình độ đại học và cao đẳng trong suốt giai đoạn 2023–2025, không có lao động phổ thông. Điều này cho thấy Trung tâm luôn chú trọng đến việc tuyển dụng và duy trì nguồn nhân lực có chuyên môn cao, đáp ứng yêu cầu khắt khe của lĩnh vực chứng nhận, thử nghiệm và đánh giá sự phù hợp.

Xét theo giới tính, cơ cấu lao động nữ luôn chiếm tỷ trọng cao hơn nam nhưng tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 nữ chiếm 56,8%, năm 2024 là 55,8% và năm 2025 là 55,9%. Trong khi đó, tỷ lệ lao động nam dao động quanh mức 43–44%. Mặc dù số lượng lao động có biến động qua các năm, nhưng cơ cấu giới tính không thay đổi đáng kể, phản ánh sự ổn định trong chính sách nhân sự của Trung tâm.

Về độ tuổi, lực lượng lao động của VietCert chủ yếu tập trung ở nhóm dưới 40 tuổi, thể hiện xu hướng trẻ hóa nguồn nhân lực. Năm 2023, nhóm dưới 40 tuổi chiếm 100% (do không có lao động trên 40 tuổi), đến năm 2024 và 2025, nhóm này vẫn chiếm tỷ trọng rất cao. Cụ thể:

- Nhóm dưới 25 tuổi biến động từ 60 người (2023) xuống 49 người (2024), sau đó tăng lên 68 người (2025).
- Nhóm 25–40 tuổi tăng mạnh từ 56 người (2023) lên 87 người (2024), nhưng giảm còn 61 người (2025).

Điều này cho thấy VietCert có sự điều chỉnh cơ cấu lao động theo hướng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu từng giai đoạn. Nhóm lao động trẻ giúp tăng tính năng động,

thích ứng nhanh, trong khi nhóm 25–40 tuổi đóng vai trò nòng cốt về chuyên môn và kinh nghiệm.

Về tính chất công việc, toàn bộ lao động của Trung tâm trong cả ba năm đều là lao động trực tiếp (100%), không có lao động gián tiếp. Điều này phản ánh mô hình tổ chức tinh gọn, tập trung nguồn lực vào hoạt động chuyên môn cốt lõi như đánh giá, chứng nhận và kiểm định, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, VietCert đã có sự phát triển về quy mô nhân sự trong năm 2024, sau đó điều chỉnh hợp lý vào năm 2025 nhằm tối ưu hóa hiệu quả hoạt động. Trung tâm tiếp tục duy trì nguồn nhân lực chất lượng cao, cơ cấu giới tính ổn định và xu hướng trẻ hóa đội ngũ. Đây là nền tảng quan trọng giúp VietCert nâng cao năng lực cạnh tranh, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường và hướng tới phát triển bền vững trong tương lai.

2.3.4 Nguồn lực Tài chính

Bảng 2.3.5: Phân tích bảng cân đối kế toán tại Trung tâm Giám Định Vietcert trong giai đoạn 2023 - 2025

DVT: VNĐ

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
	Giá trị	Giá trị	Giá trị	Giá trị	%	Giá trị	%
A. TÀI SẢN NGẮN HẠN	28.197.427.771	61.949.965.866	75.384.171.693	33.752.538.095	119,7	13.434.205.827	21,68
I. Tiền và các khoản tương đương về tiền	16.084.348.391	47.824.424.134	60.702.167.839	31.740.075.743	197,34	12.877.743.705	26,92
II. Khoản phải thu ngắn hạn	12.113.079.380	14.125.541.732	14.682.003.854	2.012.462.352	16,61	556.462.122	3,93
B. TÀI SẢN DÀI HẠN	5.644.980.300	443.231.913	235.066.910	-5.201.748.387	-92,15	-208.165.003	-46,96
TỔNG TÀI SẢN = A + B	33.842.408.071	62.393.197.779	75.619.238.603	28.550.789.708	84,36	13.226.040.824	21,19
C. NỢ PHẢI TRẢ	30.591.884.288	68.029.613.157	85.661.312.723	37.437.728.869	122,38	17.631.699.566	25,91
I. Nợ ngắn hạn	30.591.884.288	68.029.613.157	85.661.312.723	37.437.728.869	122,38	17.631.699.566	25,91
D. VỐN CHỦ SỞ HỮU	3.250.523.783	-5.636.415.378	-10.042.074.120	-8.886.939.161	-273,4	-4.405.658.742	78,16
TỔNG NGUỒN VỐN = C + D	33.842.408.071	62.393.197.779	75.619.238.603	28.550.789.708	84,36	13.226.040.824	21,19

(Nguồn: Bảng báo cáo cân đối kế toán)

Nhận xét

Qua bảng số liệu có thể thấy, trong giai đoạn 2023–2025, tình hình tài chính của Trung tâm Chứng nhận VietCert có sự biến động mạnh theo chiều hướng gia tăng quy mô, tuy nhiên đi kèm với đó là những dấu hiệu mất cân đối trong cơ cấu tài chính và rủi ro gia tăng.

Trước hết, về quy mô tài sản, tổng tài sản của Trung tâm tăng nhanh qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 33.842.408.071 đồng, đến năm 2024 tăng lên 62.393.197.779 đồng, tăng 28.550.789.708 đồng (tương ứng 45,76%), và tiếp tục tăng lên 75.619.238.603 đồng vào năm 2025, tăng thêm 13.226.040.824 đồng (21,19%) so với năm 2024. Mức tăng trưởng cao, đặc biệt trong năm 2024, phản ánh VietCert đang trong giai đoạn mở rộng hoạt động mạnh mẽ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng lớn về dịch vụ kiểm định, thử nghiệm và chứng nhận.

Xét về cơ cấu tài sản, tài sản ngắn hạn chiếm tỷ trọng áp đảo và có xu hướng gia tăng nhanh qua các năm. Năm 2023, tài sản ngắn hạn chiếm 83,32%, đến năm 2024 tăng lên 99,29%, và tiếp tục duy trì ở mức gần như tuyệt đối trong năm 2025. Điều này cho thấy Trung tâm tập trung chủ yếu vào vốn lưu động để phục vụ hoạt động kinh doanh, phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Trong đó, tiền và các khoản tương đương tiền là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng mạnh nhất. Năm 2023 đạt 16.084.348.391 đồng (47,53%), đến năm 2024 tăng lên 47.824.424.134 đồng (76,65%), tăng 31.740.075.743 đồng (66,37%), và tiếp tục tăng lên 60.702.167.839 đồng năm 2025, tăng thêm 12.877.743.705 đồng (26,92%). Điều này phản ánh khả năng thanh khoản của VietCert được cải thiện rõ rệt, đồng thời cho thấy Trung tâm duy trì lượng tiền lớn để đáp ứng nhu cầu chi tiêu và vận hành thường xuyên.

Bên cạnh đó, các khoản phải thu ngắn hạn cũng có xu hướng gia tăng. Năm 2023 đạt 12.113.079.380 đồng, tăng lên 14.125.541.732 đồng năm 2024 (tăng 14,25%) và đạt 14.682.003.854 đồng năm 2025 (tăng 3,93%). Điều này cho thấy hoạt động cung cấp dịch vụ theo hình thức thanh toán chậm ngày càng phổ biến, giúp mở rộng doanh thu nhưng cũng làm gia tăng rủi ro về công nợ và yêu cầu quản lý thu hồi chặt chẽ hơn.

Về cơ cấu nguồn vốn, nợ phải trả chiếm tỷ trọng rất cao và tăng mạnh qua các năm. Năm 2023, nợ phải trả đạt 30.591.884.288 đồng (90,40%), đến năm 2024 tăng lên 68.029.613.157 đồng (109,03%), và tiếp tục tăng lên 85.661.312.723 đồng năm 2025 (tăng 25,91% so với 2024). Toàn bộ đều là nợ ngắn hạn, cho thấy VietCert phụ thuộc rất lớn vào nguồn vốn vay và các khoản phải trả để tài trợ cho hoạt động.

Trong khi đó, vốn chủ sở hữu có xu hướng giảm mạnh và chuyển sang âm. Năm 2023 đạt 3.250.523.783 đồng (9,60%), nhưng đến năm 2024 giảm xuống -5.636.415.378 đồng và tiếp tục âm sâu hơn -10.042.074.120 đồng năm 2025. Điều này phản ánh Trung tâm đang gặp áp lực tài chính lớn, khi chi phí và nghĩa vụ nợ vượt quá khả năng tích lũy vốn, dẫn đến suy giảm khả năng tự chủ tài chính.

Tổng nguồn vốn trong các năm biến động tương ứng với tổng tài sản, đảm bảo nguyên tắc cân đối kế toán. Tuy nhiên, xét về chất lượng tài chính, cơ cấu nguồn vốn của VietCert tiềm ẩn rủi ro cao do phụ thuộc quá nhiều vào nợ ngắn hạn và vốn chủ sở hữu suy giảm nghiêm trọng.

Trong giai đoạn 2023–2025, Trung tâm Chứng nhận VietCert đã đạt được sự tăng trưởng mạnh về quy mô hoạt động, tuy nhiên sự tăng trưởng này chưa đi kèm với tính bền vững về tài chính. Việc tập trung quá lớn vào tài sản ngắn hạn, phụ thuộc vào nợ ngắn hạn và tình trạng vốn chủ sở hữu âm cho thấy Trung tâm đang đối mặt với áp lực tài chính đáng kể. Do đó, trong thời gian tới, VietCert cần cải thiện hiệu quả kinh doanh, kiểm soát chi phí, tăng khả năng sinh lời và tái cấu trúc nguồn vốn, nhằm nâng cao mức độ an toàn tài chính và đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn.

2.3.5 Tình hình hoạt động kinh doanh của Trung tâm Vietcert

Bảng 2.3.6: Phân tích Nguồn lực tài chính tại Trung tâm Giám Định Vietcert trong giai đoạn 2023 - 2025**ĐVT: VND**

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2024/2023		2025/2024	
	Giá trị	Giá trị	Giá trị	Giá trị	%	Giá trị	%
Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	42.085.270.700	48.034.862.629	35.961.134.530	5.949.591.929	14	-12.073.728.099	-25
Các khoản giảm trừ doanh thu	0	33.428.571	34.800.000	33.428.571	0	1.371.429	4
Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	42.085.270.700	48.001.434.058	35.926.334.530	5.916.163.358	14	-12.075.099.528	-25
Giá vốn hàng bán	31.082.592.387	46.928.543.118	37.316.299.346	15.845.950.731	51	-9.612.243.772	-20
Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ	11.002.678.313	1.072.890.940	-1.389.964.816	-9.929.787.373	-90	-2.462.855.756	-230
Doanh thu hoạt động tài chính	1.412.168	1.104.945	766.795	-307.223	-22	-338.150	-31
Chi phí quản lý doanh nghiệp	12.006.352.503	-4.023.923.123	2.872.945.872	-16.030.275.626	-134	6.896.868.995	-171
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	-1.002.262.022	136.983.962	-4.262.143.893	1.139.245.984	-114	-4.399.127.855	-3.211
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	-1.002.262.022	-3.886.939.161	-4.262.143.893	-2.884.677.139	288	-375.204.732	10

Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp	-1.002.262.022	-3.886.939.161	-4.262.143.893	-2.884.677.139	288	-375.204.732	10
---	----------------	----------------	----------------	----------------	-----	--------------	----

(Nguồn: Báo cáo kinh doanh của VietCert)

NHẬN XÉT

Qua bảng số liệu có thể thấy, trong giai đoạn 2023–2025, kết quả hoạt động kinh doanh của Trung tâm Chứng nhận VietCert có sự biến động mạnh, thể hiện rõ xu hướng tăng trưởng về quy mô nhưng hiệu quả kinh doanh chưa ổn định và có dấu hiệu suy giảm trong năm 2025.

Trước hết, về doanh thu, năm 2024 ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể so với năm 2023. Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ tăng 5.949.591.929 đồng, tương ứng 14%, cho thấy VietCert đã mở rộng hoạt động kinh doanh, gia tăng số lượng hợp đồng và khai thác tốt nhu cầu thị trường. Tuy nhiên, sang năm 2025, doanh thu lại giảm mạnh 12.073.728.009 đồng (-25%), phản ánh sự chững lại trong hoạt động kinh doanh, có thể do cạnh tranh gia tăng hoặc hiệu quả khai thác thị trường chưa được duy trì.

Doanh thu thuần trong cả ba năm gần như chiếm toàn bộ tổng doanh thu, cho thấy VietCert tập trung chủ yếu vào hoạt động dịch vụ cốt lõi. Tuy nhiên, các khoản giảm trừ doanh thu bắt đầu xuất hiện và tăng nhẹ trong năm 2025, cho thấy chất lượng doanh thu có dấu hiệu suy giảm.

Về chi phí, đặc biệt là giá vốn hàng bán, có sự biến động theo chiều hướng bất lợi. Năm 2024, giá vốn tăng mạnh 51%, cao hơn nhiều so với tốc độ tăng doanh thu (14%), khiến tỷ trọng giá vốn trong doanh thu tăng lên mức rất cao (gần 98%). Điều này cho thấy chi phí trực tiếp cho hoạt động chuyên môn, nhân sự, đánh giá thực địa và vận hành tăng nhanh trong quá trình mở rộng quy mô. Sang năm 2025, giá vốn giảm 20%, tuy nhiên vẫn chưa tương xứng với mức giảm doanh thu, dẫn đến việc chi phí vẫn chiếm tỷ trọng lớn và chưa được kiểm soát hiệu quả.

Hệ quả trực tiếp là lợi nhuận gộp suy giảm nghiêm trọng. Năm 2024, lợi nhuận gộp giảm tới 90% so với năm 2023, cho thấy biên lợi nhuận bị thu hẹp đáng kể. Đến năm 2025, lợi nhuận gộp tiếp tục âm và giảm sâu hơn (-230%), phản ánh hoạt động kinh doanh cốt lõi không tạo ra giá trị gia tăng, thậm chí còn làm gia tăng mức lỗ.

Đối với doanh thu hoạt động tài chính, giá trị không đáng kể và có xu hướng giảm qua các năm, cho thấy Trung tâm không có nguồn thu bổ trợ đáng kể ngoài hoạt động chính

Về chi phí quản lý doanh nghiệp, đây là khoản mục có biến động bất thường. Năm 2024 ghi nhận mức thay đổi lớn, phản ánh sự thiếu ổn định trong công tác hạch toán hoặc điều chỉnh chi phí. Sang năm 2025, chi phí này tiếp tục biến động theo chiều hướng bất lợi, cho thấy công tác quản trị chi phí nội bộ chưa hiệu quả và cần được kiểm soát chặt chẽ hơn.

Xét tổng thể, lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh liên tục âm và có xu hướng xấu đi, đặc biệt trong năm 2025 khi mức lỗ tăng mạnh. Mặc dù lợi nhuận sau thuế năm 2025 có cải thiện nhẹ (tăng khoảng 10%), nhưng vẫn ở trạng thái âm, cho thấy VietCert chưa thoát khỏi tình trạng thua lỗ và hiệu quả hoạt động chưa được cải thiện.

Kết luận

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023–2025, VietCert đã đạt được sự tăng trưởng về doanh thu trong năm 2024, nhưng lại không duy trì được trong năm 2025. Quan trọng hơn, hiệu quả kinh doanh của Trung tâm không tương xứng với tốc độ tăng trưởng, khi chi phí, đặc biệt là giá vốn hàng bán, luôn chiếm tỷ trọng quá cao trong doanh thu.

Nếu năm 2024 thể hiện giai đoạn tăng trưởng nhưng kém hiệu quả, thì năm 2025 cho thấy rõ sự suy giảm cả về quy mô lẫn hiệu quả hoạt động. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với VietCert trong việc kiểm soát chi phí, nâng cao hiệu quả vận hành và cải thiện khả năng sinh lời.

Trong thời gian tới, Trung tâm cần tập trung tái cấu trúc hoạt động kinh doanh, tối ưu chi phí, điều chỉnh chính sách giá và nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm chuyển từ tăng trưởng theo quy mô sang tăng trưởng theo hiệu quả, đảm bảo sự phát triển bền vững

2.4 Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Giám định VietCert

2.4.1 Tình hình đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm gần đây.

Trung tâm VietCert là đơn vị hoạt động trong lĩnh vực kiểm định, thử nghiệm và chứng nhận – một lĩnh vực đòi hỏi nguồn nhân lực không chỉ có trình độ chuyên môn cao mà còn phải am hiểu các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định pháp lý và nhu cầu của thị trường. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng, đặc biệt trong lĩnh vực đánh giá sự phù hợp, VietCert ngày càng nhận thức rõ vai trò then chốt của công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, xem đây là yếu tố nền tảng góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

Đào tạo tại VietCert không chỉ mang tính chất hỗ trợ mà đã trở thành một hoạt động mang tính chiến lược, gắn liền với định hướng phát triển dài hạn của tổ chức. Trong những năm gần đây, Trung tâm đã tích cực triển khai nhiều chương trình đào tạo dành cho cả nhân viên mới và nhân viên hiện hữu, nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc và khả năng thích ứng với sự thay đổi của môi trường kinh doanh. Nội dung đào tạo được xây dựng theo hướng toàn diện, kết hợp giữa kiến thức lý thuyết và kỹ năng thực hành, qua đó nâng cao khả năng vận dụng vào thực tiễn công việc.

Cụ thể, chương trình đào tạo tại VietCert tập trung vào các nội dung trọng tâm như: kiến thức chuyên môn về tiêu chuẩn chất lượng, quy trình kiểm định, thử nghiệm và chứng nhận; các quy định pháp lý liên quan; kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn theo từng vị trí công việc; cũng như các kỹ năng mềm cần thiết như giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề và quản lý thời gian. Đối với từng bộ phận, nội dung đào tạo được thiết kế phù hợp với đặc thù công việc, đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tiễn và nâng cao hiệu quả hoạt động.

Trong bối cảnh các tiêu chuẩn chất lượng, an toàn và môi trường liên tục được cập nhật, VietCert đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo thường xuyên và liên tục nhằm giúp đội ngũ nhân sự kịp thời nắm bắt những thay đổi, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng. Điều này đặc biệt quan trọng đối với

một doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực kỹ thuật cao, nơi mà chất lượng dịch vụ phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn và năng lực thực thi của nhân sự.

Bên cạnh hoạt động đào tạo nội bộ, VietCert cũng chủ động mở rộng hợp tác với các cơ sở đào tạo như trường đại học, cao đẳng và các tổ chức chuyên môn nhằm xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao. Việc liên kết này không chỉ giúp Trung tâm tiếp cận nguồn nhân lực tiềm năng mà còn tạo điều kiện cập nhật nội dung đào tạo theo hướng thực tiễn và tiệm cận tiêu chuẩn quốc tế. Đồng thời, VietCert cũng từng bước tiếp cận và áp dụng các chương trình đào tạo theo chuẩn quốc tế nhằm nâng cao năng lực hội nhập và thích ứng với xu hướng phát triển của thị trường.

Ngoài ra, Trung tâm áp dụng linh hoạt nhiều phương pháp đào tạo như đào tạo trực tiếp tại doanh nghiệp, đào tạo nội bộ theo dự án, đào tạo tại chỗ (on-the-job training) và chia sẻ kinh nghiệm từ đội ngũ chuyên gia. Sự kết hợp đa dạng các phương pháp này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả đào tạo mà còn đảm bảo kiến thức được truyền đạt gắn liền với thực tiễn công việc, tăng khả năng ứng dụng và phát triển năng lực toàn diện cho người lao động.

Kết luận: Nhìn chung, VietCert đã có những bước đầu tư tương đối bài bản vào công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Việc chú trọng cả về nội dung, phương pháp và quy mô đào tạo đã góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, cải thiện hiệu quả hoạt động và gia tăng năng lực cạnh tranh của Trung tâm. Tuy nhiên, trong thời gian tới, VietCert cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống đào tạo theo hướng chuyên sâu, gắn kết chặt chẽ hơn với nhu cầu thực tiễn và chiến lược phát triển dài hạn, nhằm xây dựng đội ngũ nhân lực chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững.

2.4.2 Phân tích trách nhiệm giữa các bộ phận liên quan đến đào tạo nhân lực tại Trung tâm Giám định Chứng nhận VietCert

Lãnh đạo cấp cao: Trong công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm VietCert, Ban lãnh đạo, đứng đầu là Giám đốc trung tâm anh Phan Thanh Tuấn, giữ vai trò định hướng và quyết định các vấn đề mang tính chiến lược. Ban lãnh đạo có trách nhiệm phê duyệt kế hoạch đào tạo, quyết định cử nhân viên tham gia các khóa đào tạo và theo dõi hiệu quả đào tạo của toàn trung tâm. Đồng thời, Ban lãnh đạo cũng trực tiếp tham gia tuyển chọn và đánh giá đối với các vị trí quản lý nhằm đảm bảo chất lượng nguồn nhân lực.

Bộ phận Tổ chức – Nhân sự: là đơn vị trực tiếp quản lý và triển khai hoạt động đào tạo tại trung tâm. Bộ phận này có nhiệm vụ tham mưu xây dựng kế hoạch đào tạo, tổng hợp nhu cầu đào tạo từ các phòng ban, quản lý hồ sơ đào tạo và theo dõi quá trình thực hiện chương trình đào tạo.

Nhu cầu đào tạo thường được đề xuất bởi trưởng các phòng ban chuyên môn dựa trên yêu cầu công việc, năng lực thực tế của nhân viên và kế hoạch phát triển của trung tâm. Ngoài ra, nhân viên cũng có thể đề xuất nhu cầu đào tạo nhằm nâng cao chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp.

Hoạt động đào tạo tại VietCert thường được triển khai định kỳ hằng năm hoặc khi có sự thay đổi về tiêu chuẩn ISO, quy định pháp luật, yêu cầu từ cơ quan quản lý nhà nước hoặc phát sinh nhu cầu chuyên môn thực tế trong quá trình làm việc.

Căn cứ để xác định nhu cầu đào tạo bao gồm kết quả đánh giá hiệu quả công việc, yêu cầu của từng vị trí chuyên môn, các tiêu chuẩn kỹ thuật đang áp dụng và định hướng phát triển nguồn nhân lực của trung tâm. Sau khi kế hoạch được phê duyệt, bộ phận nhân sự sẽ phối hợp tổ chức đào tạo, theo dõi tiến độ và đảm bảo các điều kiện cần thiết cho quá trình đào tạo.

Các phòng ban chuyên môn: Các trưởng phòng ban và nhân viên tại các đơn vị có trách nhiệm phối hợp với phòng nhân sự trong việc xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng nội dung phù hợp với thực tế công việc và đánh giá hiệu quả sau đào tạo. Đồng thời, các phòng ban cũng tạo điều kiện để nhân viên tham gia đầy đủ các chương trình đào tạo theo kế hoạch.

Mặc dù công tác đào tạo tại Trung tâm Giám định Chứng nhận VietCert đã được quan tâm và có sự phân công trách nhiệm tương đối rõ ràng giữa các bộ phận, tuy nhiên vẫn còn một số hạn chế như sự phối hợp giữa các phòng ban chưa thật sự đồng bộ, việc đánh giá hiệu quả sau đào tạo còn hạn chế và nguồn lực dành cho đào tạo chưa nhiều. Điều này phần nào ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả đào tạo nguồn nhân lực tại trung tâm.

2.4.3 Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm.

2.4.3.1 Xác định nhu cầu nguồn nhân lực

Bảng 2.4.7: Nhu cầu đào tạo của Trung tâm Vietcert năm 2025

Đơn vị: Người

STT	Tên khóa đào tạo	Loại hình đào tạo	Bộ phận thực hiện	Đối tượng đào tạo	Số lượng
1	Đào tạo hội nhập và văn hóa doanh nghiệp	Đào tạo hội nhập	Phòng Tổ chức – Nhân sự	Nhân viên mới	18
2	Đào tạo kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng	Đào tạo kỹ năng	Phòng Kinh doanh	Nhân viên kinh doanh	5
3	Đào tạo chuyên môn giám định – kiểm định – thử nghiệm	Đào tạo chuyên môn và đào tạo lại	Phòng Kỹ thuật – Thử nghiệm	Nhân viên kỹ thuật, thử nghiệm	8
Tổng					31

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự VietCert, 2025)

Tại VietCert, nhu cầu đào tạo được xác định chủ yếu dựa trên đề xuất của các trưởng bộ phận và yêu cầu thực tế trong quá trình thực hiện công việc. Hằng năm, căn cứ vào kế hoạch phát triển của Trung tâm, sự thay đổi của các quy định pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật và yêu cầu của khách hàng, các trưởng bộ phận tiến hành đánh giá năng lực nhân viên để đề xuất nhu cầu đào tạo phù hợp.

Đối với nhân viên kinh doanh, nhu cầu đào tạo được xác định thông qua kết quả thực hiện công việc như doanh số đạt được, tỷ lệ hoàn thành KPI, số lượng khách hàng mới, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng, khả năng tư vấn dịch vụ, kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng. Những nhân viên có kết quả công việc chưa đạt yêu cầu hoặc còn hạn chế về kỹ năng bán hàng sẽ được đề xuất tham gia các khóa đào tạo nhằm nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ.

Đối với nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm, nhu cầu đào tạo được xác định dựa trên số lượng hồ sơ xử lý, tỷ lệ hoàn thành công việc đúng thời hạn, số lỗi phát sinh

trong quá trình kiểm định, thử nghiệm, mức độ tuân thủ quy trình chuyên môn, khả năng áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định pháp luật vào công việc. Ngoài ra, khi có tiêu chuẩn mới hoặc yêu cầu kỹ thuật mới từ cơ quan quản lý nhà nước, bộ phận kỹ thuật sẽ được đào tạo bổ sung để đáp ứng yêu cầu công việc.

Sau khi tổng hợp nhu cầu đào tạo từ các bộ phận, Phòng Tổ chức – Nhân sự lập kế hoạch đào tạo và trình Ban Giám đốc xem xét, phê duyệt. Đồng thời, người lao động cũng có thể đề xuất các nội dung đào tạo phù hợp với vị trí công việc và định hướng phát triển nghề nghiệp của bản thân.

Kết quả xác định nhu cầu đào tạo năm 2025 cho thấy VietCert tập trung đào tạo đối với ba nhóm đối tượng chính gồm nhân viên mới, nhân viên kinh doanh và nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm. Việc xác định nhu cầu đào tạo dựa trên kết quả thực hiện công việc và đánh giá của cấp quản lý giúp các chương trình đào tạo được xây dựng sát với thực tế, góp phần nâng cao hiệu quả làm việc và chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm.

2.4.3.2 Mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực

Mục tiêu đào tạo là những kết quả mà doanh nghiệp mong muốn người lao động đạt được sau quá trình đào tạo. Trong quản trị nguồn nhân lực, mục tiêu đào tạo thường được chia thành nhiều loại như đào tạo hội nhập, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn, đào tạo lại, đào tạo phát triển kỹ năng quản lý và đào tạo phát triển nghề nghiệp.

Căn cứ vào thực trạng nguồn nhân lực, nhu cầu tuyển dụng và định hướng phát triển trong năm 2025, Trung tâm Giám định Chứng nhận VietCert chủ yếu hướng đến hai mục tiêu đào tạo chính là đào tạo hội nhập và đào tạo lại kết hợp nâng cao năng lực chuyên môn.

Đào tạo hội nhập được triển khai đối với nhân viên mới tuyển dụng. Trong năm 2025, VietCert có nhu cầu bổ sung nhân sự cho các vị trí kinh doanh, kỹ thuật, kiểm định và chứng nhận nhằm đáp ứng kế hoạch mở rộng hoạt động của Trung tâm. Do đặc thù lĩnh vực giám định, kiểm định và chứng nhận đòi hỏi người lao động phải hiểu rõ quy trình nghiệp vụ, quy định chuyên môn và văn hóa làm việc của đơn vị nên việc đào tạo hội nhập là cần thiết. Mục tiêu của chương trình này là giúp nhân viên mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc, nắm bắt cơ cấu tổ chức, nội quy lao

động, quy trình xử lý hồ sơ và các yêu cầu chuyên môn cơ bản, từ đó rút ngắn thời gian thử việc và nâng cao hiệu quả công việc.

Đào tạo lại và nâng cao năng lực chuyên môn được áp dụng đối với đội ngũ nhân viên đang làm việc tại Trung tâm. Mục tiêu này xuất phát từ yêu cầu thường xuyên cập nhật các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định pháp luật, quy trình kiểm định – thử nghiệm và yêu cầu ngày càng cao từ phía khách hàng. Bên cạnh đó, thông qua kết quả đánh giá thực hiện công việc, Trung tâm nhận thấy một số nhân viên vẫn còn hạn chế về kỹ năng xử lý hồ sơ, kỹ năng tư vấn khách hàng và khả năng áp dụng các tiêu chuẩn chuyên môn vào thực tế. Vì vậy, hoạt động đào tạo lại được triển khai nhằm củng cố kiến thức, khắc phục những thiếu sót trong quá trình làm việc và nâng cao năng lực thực hiện nhiệm vụ.

Đối với nhân viên kỹ thuật và thử nghiệm, mục tiêu đào tạo tập trung vào việc cập nhật tiêu chuẩn ISO, quy trình giám định – kiểm định – thử nghiệm, sử dụng thành thạo thiết bị chuyên môn và giảm thiểu sai sót trong quá trình tác nghiệp. Đối với nhân viên kinh doanh, mục tiêu đào tạo hướng đến nâng cao kỹ năng tư vấn dịch vụ, chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống và phát triển thị trường.

Nhìn chung, việc lựa chọn hai mục tiêu đào tạo là đào tạo hội nhập và đào tạo lại trong năm 2025 phù hợp với tình hình thực tế của VietCert. Các mục tiêu này vừa đáp ứng nhu cầu bổ sung nhân sự mới, vừa góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ lao động hiện có, tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định và bền vững của Trung tâm trong thời gian tới.

2.4.3.3 Đối tượng đào tạo nguồn nhân lực

Xác định đối tượng đào tạo là quá trình lựa chọn những người lao động cần tham gia đào tạo nhằm đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại và mục tiêu phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm. Đây là bước quan trọng trong công tác đào tạo vì giúp VietCert xác định đúng người cần đào tạo, đúng nội dung cần đào tạo và sử dụng hiệu quả nguồn ngân sách đào tạo.

Tại VietCert, việc xác định đối tượng đào tạo được thực hiện dựa trên kết quả phân tích nhu cầu đào tạo, mục tiêu đào tạo năm 2025, kế hoạch tuyển dụng nhân sự, kết quả đánh giá thực hiện công việc, mức độ hoàn thành KPI và yêu cầu chuyên môn của từng vị trí công việc. Trên cơ sở đó, Trung tâm xác định hai nhóm đối tượng đào

tạo chính là nhóm nhân viên mới tuyển dụng và nhóm nhân viên hiện đang làm việc tại Trung tâm.

❖ Nhóm nhân viên mới tuyển dụng

Trong năm 2025, để đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động chứng nhận, kiểm định và thử nghiệm, VietCert tuyển dụng thêm 18 nhân viên mới tại các bộ phận kinh doanh, kỹ thuật và chuyên môn. Đây là nhóm lao động chưa có nhiều hiểu biết về môi trường làm việc, quy trình hoạt động cũng như các quy định nội bộ của Trung tâm. Do đó, nhóm này được xác định là đối tượng ưu tiên tham gia chương trình đào tạo hội nhập.

Mục tiêu của chương trình đào tạo hội nhập là giúp nhân viên mới nhanh chóng làm quen với môi trường làm việc, hiểu rõ cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, nội quy lao động, quy chế làm việc và văn hóa doanh nghiệp của VietCert. Bên cạnh đó, nhân viên mới còn được hướng dẫn các quy trình nghiệp vụ cơ bản như quy trình tiếp nhận hồ sơ, quy trình xử lý hồ sơ chứng nhận, quy trình kiểm định – thử nghiệm, sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ và các biểu mẫu chuyên môn đang áp dụng tại Trung tâm.

Việc lựa chọn toàn bộ 18 nhân viên mới tham gia đào tạo hội nhập là cần thiết nhằm giúp người lao động nhanh chóng thích nghi với công việc, hạn chế sai sót trong quá trình làm việc và rút ngắn thời gian thử việc. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp và tạo sự gắn kết giữa nhân viên với tổ chức ngay từ những ngày đầu làm việc.

❖ Nhóm nhân viên hiện đang làm việc tại Trung tâm

Bên cạnh đào tạo hội nhập cho nhân viên mới, VietCert còn xác định nhóm nhân viên hiện hữu là đối tượng cần được đào tạo lại và đào tạo nâng cao nhằm đáp ứng yêu cầu công việc ngày càng cao. Việc lựa chọn nhóm đối tượng này được thực hiện thông qua kết quả đánh giá hiệu quả công việc, đánh giá KPI, nhận xét của trưởng bộ phận và nhu cầu phát triển chuyên môn của từng phòng ban.

Đối với nhân viên kinh doanh: Trong năm 2025, Trung tâm lựa chọn 05 nhân viên kinh doanh tham gia chương trình đào tạo kỹ năng chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp.

Đây là những nhân viên thường xuyên tiếp xúc với khách hàng, thực hiện hoạt động tư vấn dịch vụ chứng nhận, tìm kiếm khách hàng mới và chăm sóc khách hàng hiện có. Qua đánh giá thực tế cho thấy một số nhân viên còn hạn chế về kỹ năng tư vấn dịch vụ kỹ thuật, kỹ năng xử lý phản đối của khách hàng và kỹ năng khai thác nhu cầu khách hàng doanh nghiệp.

Do đó, VietCert xác định nhóm nhân viên kinh doanh là đối tượng cần được đào tạo nhằm nâng cao khả năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn dịch vụ, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng đàm phán và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Thông qua chương trình đào tạo, Trung tâm kỳ vọng nhân viên kinh doanh nâng cao tỷ lệ chuyển đổi khách hàng, gia tăng doanh thu và cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng.

Đối với nhân viên kỹ thuật và thử nghiệm: Nhóm đối tượng đào tạo tiếp theo là 08 nhân viên thuộc bộ phận kỹ thuật và thử nghiệm.

Đây là lực lượng trực tiếp thực hiện các hoạt động giám định, kiểm định, thử nghiệm và đánh giá sự phù hợp theo các tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành. Do đặc thù công việc thường xuyên thay đổi theo các quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn ISO và yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước nên đội ngũ này cần được đào tạo thường xuyên để cập nhật kiến thức chuyên môn.

Nội dung đào tạo tập trung vào các tiêu chuẩn kỹ thuật mới, quy trình thử nghiệm, quy trình kiểm định, kỹ năng sử dụng thiết bị chuyên môn, phương pháp ghi nhận dữ liệu, lập báo cáo kỹ thuật và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Đồng thời, chương trình đào tạo còn giúp nhân viên củng cố kiến thức chuyên môn đã được học trước đó, hạn chế sai sót trong quá trình tác nghiệp và nâng cao độ chính xác của kết quả chuyên môn.

Việc lựa chọn 08 nhân viên kỹ thuật tham gia đào tạo xuất phát từ yêu cầu đảm bảo chất lượng dịch vụ chuyên môn, đáp ứng các quy định kỹ thuật mới và nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ kỹ thuật trong bối cảnh Trung tâm ngày càng mở rộng hoạt động.

Nhìn chung, công tác xác định đối tượng đào tạo tại VietCert được thực hiện tương đối phù hợp với mục tiêu đào tạo năm 2025. Trung tâm đã xác định rõ hai nhóm đối tượng trọng tâm gồm 18 nhân viên mới cần đào tạo hội nhập và 13 nhân viên hiện

hữu cần đào tạo lại, nâng cao chuyên môn. Việc lựa chọn đối tượng đào tạo được thực hiện trên cơ sở nhu cầu thực tế của từng bộ phận, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực và chất lượng hoạt động của Trung tâm.

Tuy nhiên, việc xác định đối tượng đào tạo hiện nay vẫn chủ yếu dựa trên đánh giá của trưởng bộ phận và nhu cầu phát sinh trong công việc. Trung tâm chưa xây dựng được hệ thống tiêu chí định lượng cụ thể để đánh giá mức độ ưu tiên đào tạo đối với từng cá nhân. Điều này có thể làm giảm tính khách quan trong quá trình lựa chọn đối tượng đào tạo và ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng nguồn lực đào tạo trong dài hạn.

2.4.3.4 Lập kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực

Công tác lập kế hoạch đào tạo tại Trung tâm VietCert được xây dựng dựa trên nhu cầu thực tế của các phòng ban, định hướng phát triển của Trung tâm và mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong năm 2025. Kế hoạch đào tạo được thiết kế theo hướng đảm bảo tính hệ thống, có lộ trình rõ ràng, gắn chặt giữa mục tiêu đào tạo, đối tượng đào tạo và yêu cầu công việc thực tế.

Kế hoạch đào tạo của Trung tâm VietCert được xây dựng dựa trên các căn cứ như:

- Chiến lược phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm.
- Nhu cầu đào tạo từ các phòng ban.
- Kết quả đánh giá hiệu quả công việc của nhân viên.
- Yêu cầu cập nhật tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định pháp luật.
- Định hướng mở rộng hoạt động giám định – chứng nhận trong năm 2025.

Hàng năm, vào đầu quý I, các trưởng bộ phận tiến hành rà soát, đánh giá năng lực của nhân viên nhằm xác định những kiến thức, kỹ năng còn thiếu so với yêu cầu công việc. Trên cơ sở đó, các phòng ban lập đề xuất nhu cầu đào tạo gửi về bộ phận Tổ chức – Nhân sự để tổng hợp và trình Ban Giám đốc phê duyệt. Bên cạnh đó, người lao động cũng có thể chủ động đề xuất nhu cầu đào tạo thông qua cấp quản lý trực tiếp, góp phần hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo trong toàn Trung tâm.

Sau khi xác định nhu cầu đào tạo, phòng nhân sự kết hợp phòng kế hoạch tiến hành xây dựng kế hoạch đào tạo tổng thể, bao gồm mục tiêu, nội dung, đối tượng, hình thức và phương pháp đào tạo. Kế hoạch đào tạo luôn gắn với định hướng phát triển

của VietCert, nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc và khả năng thích ứng của phù hợp với từng công việc của mỗi bộ phận.

Thời gian và địa điểm đào tạo

Sau khi xác định mục tiêu và đối tượng đào tạo, Trung tâm tiến hành xây dựng kế hoạch thời gian và địa điểm triển khai đào tạo nhằm đảm bảo phù hợp với hoạt động thực tế của từng bộ phận.

Thời gian đào tạo

Kế hoạch đào tạo năm 2025 tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert được triển khai từ tháng 03/2025 đến tháng 05/2025 và được xây dựng phù hợp với từng nội dung đào tạo, từng nhóm đối tượng cũng như mục tiêu đào tạo cụ thể của Trung tâm.

Tháng 03/2025: Trung tâm triển khai chương trình đào tạo hội nhập dành cho nhân viên mới tuyển dụng. Nội dung đào tạo tập trung vào giới thiệu cơ cấu tổ chức, văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động, quy trình làm việc, hướng dẫn sử dụng phần mềm và kiến thức cơ bản về lĩnh vực giám định – chứng nhận nhằm giúp nhân viên nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc.

Tháng 04/2025: Trung tâm tổ chức chương trình đào tạo nghiệp vụ cho nhân viên kinh doanh. Nội dung đào tạo bao gồm kỹ năng giao tiếp, tư vấn dịch vụ, chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống và kỹ năng tìm kiếm, khai thác khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và chất lượng phục vụ khách hàng.

Tháng 05/2025: Trung tâm triển khai chương trình đào tạo chuyên môn và đào tạo lại cho nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm. Nội dung đào tạo tập trung vào tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, quy trình giám định – kiểm định – thử nghiệm, sử dụng thiết bị kỹ thuật, lập hồ sơ chuyên môn và xử lý tình huống thực tế nhằm chuẩn hóa đội ngũ kỹ thuật và nâng cao năng lực chuyên môn.

Việc bố trí thời gian đào tạo theo từng giai đoạn giúp Trung tâm chủ động trong việc sắp xếp nhân sự, đảm bảo tiến độ triển khai chương trình đào tạo và hạn chế ảnh hưởng đến hoạt động chuyên môn của các phòng ban.

Địa điểm đào tạo

Địa điểm đào tạo được Trung tâm lựa chọn linh hoạt tùy theo nội dung chương trình và hình thức đào tạo nhằm đảm bảo hiệu quả tiếp thu của người học.

Cụ thể, các chương trình đào tạo được tổ chức tại:

Trụ sở chính của Trung tâm VietCert.

Phòng họp và khu vực đào tạo nội bộ của Trung tâm.

Khu vực thực hành chuyên môn và phòng kỹ thuật đối với các chương trình đào tạo nghiệp vụ thực tế.

Hình thức đào tạo trực tuyến thông qua Zoom hoặc Google Meet đối với các nội dung lý thuyết, hội thảo chuyên đề hoặc cập nhật tiêu chuẩn mới.

Việc kết hợp giữa đào tạo trực tiếp và đào tạo trực tuyến không chỉ giúp nâng cao tính linh hoạt trong tổ chức đào tạo mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động chủ động tham gia học tập và nâng cao năng lực chuyên môn.

a) Hình thức và phương pháp đào tạo

Tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert, việc lựa chọn hình thức và phương pháp đào tạo được thực hiện dựa trên mục tiêu đào tạo, đặc điểm công việc và năng lực của từng nhóm đối tượng nhằm đảm bảo hiệu quả tiếp thu và khả năng ứng dụng vào thực tế công việc. Trung tâm áp dụng linh hoạt giữa đào tạo trực tiếp và đào tạo gián tiếp, đồng thời kết hợp nhiều phương pháp đào tạo khác nhau phù hợp với từng nội dung và đối tượng cụ thể.

Đối với nhân viên mới: Trung tâm chủ yếu áp dụng hình thức đào tạo trực tiếp kết hợp đào tạo trực tuyến. Hình thức đào tạo trực tiếp được sử dụng vì nhân viên mới chưa quen với môi trường làm việc, quy trình chuyên môn và văn hóa doanh nghiệp, do đó cần được hướng dẫn trực tiếp bởi quản lý hoặc nhân sự có kinh nghiệm để nhanh chóng thích nghi với công việc. Bên cạnh đó, một số nội dung lý thuyết như nội quy lao động, cơ cấu tổ chức và quy định chung được triển khai thông qua hình thức đào tạo trực tuyến nhằm giúp người học chủ động tiếp cận thông tin.

Đối với nhóm này, Trung tâm chủ yếu sử dụng các phương pháp như:

- Phương pháp hướng dẫn công việc.
- Phương pháp kèm cặp và chỉ dẫn trực tiếp.
- Phương pháp đào tạo nội bộ.
- Phương pháp thực hành tình huống thực tế.

Người trực tiếp đào tạo chủ yếu là trưởng bộ phận, nhân viên có kinh nghiệm tại Trung tâm. Đối với các nội dung hội nhập và quy định nội bộ, bộ phận Tổ chức – Nhân sự chịu trách nhiệm hướng dẫn và phổ biến cho nhân viên mới.

Đối với nhân viên kinh doanh: Trung tâm áp dụng kết hợp giữa đào tạo trực tiếp và đào tạo gián tiếp nhằm nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng. Hình thức đào tạo trực tiếp được sử dụng để tổ chức thực hành xử lý tình huống, kỹ năng tư vấn và kỹ năng bán hàng, giúp nhân viên nâng cao khả năng tương tác với khách hàng. Đồng thời, đào tạo trực tuyến được áp dụng đối với các nội dung chia sẻ kinh nghiệm, cập nhật thông tin dịch vụ và kỹ năng mềm nhằm tăng tính linh hoạt trong học tập.

Đối với nhóm đối tượng này, Trung tâm sử dụng các phương pháp đào tạo như:

- Phương pháp thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm.
- Phương pháp đào tạo tình huống.
- Phương pháp thực hành tư vấn khách hàng.
- Phương pháp đào tạo nội bộ kết hợp trực tuyến.

Người đào tạo chủ yếu là trưởng phòng kinh doanh, quản lý trực tiếp và các nhân viên kinh doanh có kinh nghiệm tại Trung tâm. Những người này sẽ trực tiếp hướng dẫn kiến thức về dịch vụ, kỹ năng tư vấn khách hàng, kỹ năng bán hàng và chia sẻ kinh nghiệm thực tế trong quá trình làm việc nhằm giúp nhân viên nâng cao kỹ năng chuyên môn và khả năng xử lý tình huống với khách hàng.

Đối với nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm: Trung tâm chủ yếu áp dụng hình thức đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc và khu vực thực hành chuyên môn. Đây là nhóm đối tượng thực hiện các công việc mang tính kỹ thuật và yêu cầu độ chính xác cao nên cần được thực hành trực tiếp trên thiết bị, quy trình và hồ sơ chuyên môn thực tế. Ngoài ra, một số nội dung cập nhật tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định pháp luật mới được triển khai thông qua hình thức đào tạo trực tuyến hoặc hội thảo chuyên đề.

Đối với nhóm nhân viên kỹ thuật, Trung tâm sử dụng các phương pháp đào tạo như:

- Phương pháp chỉ dẫn công việc.
- Phương pháp kèm cặp thực hành.

- Phương pháp đào tạo tại hiện trường.
- Phương pháp hội thảo chuyên môn và cập nhật tiêu chuẩn kỹ thuật.

Người trực tiếp đào tạo là trưởng bộ phận kỹ thuật, chuyên gia kỹ thuật, kiểm định viên có kinh nghiệm và các cán bộ chuyên môn phụ trách thiết bị, quy trình kỹ thuật. Đối với các nội dung liên quan đến tiêu chuẩn ISO, quy định pháp luật hoặc công nghệ mới, Trung tâm có thể mời chuyên gia bên ngoài hoặc đơn vị chuyên môn tham gia giảng dạy và hướng dẫn thực hành.

Nhìn chung, việc lựa chọn hình thức và phương pháp đào tạo tại VietCert tương đối phù hợp với đặc điểm của từng nhóm đối tượng và yêu cầu công việc thực tế. Việc kết hợp linh hoạt giữa đào tạo trực tiếp và đào tạo trực tuyến, cùng với nhiều phương pháp đào tạo khác nhau, đã góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo và khả năng ứng dụng kiến thức vào thực tiễn công việc. Tuy nhiên, một số chương trình đào tạo vẫn còn mang tính chung chung, chưa thực sự cá nhân hóa theo từng vị trí công việc cụ thể, do đó Trung tâm cần tiếp tục hoàn thiện trong thời gian tới nhằm nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực.

b) Xây dựng nội dung và chương trình đào tạo

Bảng 2.4.8: Nội dung và chương trình đào tạo

Đối tượng đào tạo	Nội dung đào tạo	Chương trình đào tạo
Nhân viên mới	- Kiến thức tổng quan về VietCert, cơ cấu tổ chức và lĩnh vực hoạt động. - Nội quy lao động, văn hóa doanh nghiệp và quy trình làm việc. - Hướng dẫn sử dụng phần mềm và quy trình xử lý hồ sơ. - Kiến thức cơ bản về lĩnh vực giám định – chứng	- Chương trình đào tạo hội nhập được triển khai trong tháng 03/2025 nhằm giúp nhân viên mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc tại Trung tâm. - Tuần 1: Giới thiệu về VietCert, cơ cấu tổ chức, nội quy lao động và văn hóa doanh nghiệp.

	nhận.	- Tuần 2: Hướng dẫn quy trình làm việc, sử dụng phần mềm và xử lý hồ sơ. - Tuần 3: Đào tạo kiến thức cơ bản về lĩnh vực giám định – chứng nhận và các dịch vụ của Trung tâm. - Tuần 4: Thực hành xử lý công việc thực tế và đánh giá kết quả sau đào tạo. - Chương trình được xây dựng nhằm thực hiện mục tiêu giúp nhân viên mới thích nghi nhanh với môi trường làm việc và nâng cao hiệu quả thực hiện công việc.
Nhân viên kinh doanh	- Kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng. - Kỹ năng bán hàng và xử lý tình huống. - Kỹ năng tìm kiếm và khai thác khách hàng. - Kiến thức về dịch vụ giám định – kiểm định – chứng nhận.	- Chương trình đào tạo nghiệp vụ kinh doanh được triển khai trong tháng 04/2025 nhằm nâng cao kỹ năng tư vấn dịch vụ và phát triển khách hàng. - Tuần 1: Đào tạo kiến thức về dịch vụ giám định – chứng nhận và quy trình tư vấn khách hàng. - Tuần 2: Đào tạo kỹ năng giao tiếp, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống phát sinh.

		- Tuần 3: Hướng dẫn kỹ năng bán hàng, tìm kiếm và khai thác khách hàng tiềm năng. - Tuần 4: Thực hành gọi điện, tư vấn khách hàng và đánh giá kết quả đào tạo. - Chương trình được xây dựng nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của Trung tâm.
Nhân viên kỹ thuật, thử nghiệm	- Kiến thức về tiêu chuẩn ISO/IEC 17025 và quy trình giám định – kiểm định – chứng nhận - Quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực hoạt động - Kỹ năng thực hành chuyên môn và sử dụng thiết bị kỹ thuật - Kỹ năng lập hồ sơ, báo cáo kỹ thuật và xử lý tình huống thực tế - Cập nhật tiêu chuẩn kỹ thuật và quy trình chuyên môn mới	- Chương trình đào tạo chuyên môn và đào tạo lại được triển khai trong tháng 05/2025 nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, giảm sai sót nghiệp vụ và chuẩn hóa đội ngũ kỹ thuật. - Tuần 1: Đào tạo về tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, quy trình kiểm định – thử nghiệm và quy định pháp luật liên quan. - Tuần 2: Hướng dẫn sử dụng thiết bị kỹ thuật, quy trình lấy mẫu và xử lý kết quả chuyên môn. - Tuần 3: Thực hành kiểm

		định – thử nghiệm, lập hồ sơ kỹ thuật và xử lý tình huống thực tế tại hiện trường. - Tuần 4: Kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo, rút kinh nghiệm và cập nhật kiến thức chuyên môn mới. - Chương trình được xây dựng nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng chuyên môn và đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động của Trung tâm trong năm 2025.
--	--	--

Nguồn: Phòng Tổ chức – Nhân sự VietCert, 2025.

- VietCert còn xây dựng kế hoạch đào tạo theo từng tuần nhằm đảm bảo tiến độ thực hiện chương trình đào tạo. Mỗi tuần, các nội dung đào tạo sẽ được phân bổ phù hợp với từng nhóm đối tượng và mục tiêu cụ thể. Trong quá trình triển khai, quản lý và bộ phận Tổ chức – Nhân sự sẽ thường xuyên theo dõi, kiểm tra tiến độ học tập, mức độ tiếp thu của nhân viên và kịp thời hỗ trợ, điều chỉnh khi cần thiết nhằm đảm bảo chương trình đào tạo được thực hiện hiệu quả và đúng kế hoạch

2.4.3.5 Triển khai đào tạo

Sau khi xây dựng nội dung và chương trình đào tạo cho từng nhóm đối tượng, Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert tiến hành triển khai kế hoạch đào tạo theo từng giai đoạn cụ thể nhằm đảm bảo phù hợp với mục tiêu đào tạo, đặc thù công việc và nhu cầu phát triển nguồn nhân lực trong năm 2025.

Bộ phận Tổ chức – Nhân sự phối hợp với các phòng ban tiến hành thông báo kế hoạch đào tạo đến từng đối tượng tham gia, bao gồm nhân viên mới, nhân viên kinh doanh, nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm và đội ngũ quản lý. Đồng thời, Trung tâm thực hiện phân công giảng viên phù hợp cho từng chương trình đào tạo. Đối với các nội

dung đào tạo nội bộ, giảng viên chủ yếu là lãnh đạo, quản lý hoặc nhân sự có kinh nghiệm chuyên môn tại Trung tâm. Đối với các nội dung chuyên sâu liên quan đến tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định chuyên ngành, Trung tâm có thể mời chuyên gia hoặc đơn vị đào tạo bên ngoài tham gia giảng dạy.

Đối với nhân viên mới, Trung tâm triển khai chương trình đào tạo hội nhập trong tháng 03/2025 nhằm giúp người lao động nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc. Nội dung đào tạo tập trung vào giới thiệu cơ cấu tổ chức, văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động, quy trình làm việc, hướng dẫn sử dụng phần mềm và kiến thức cơ bản về lĩnh vực giám định – chứng nhận. Trong quá trình đào tạo, nhân viên mới được hướng dẫn trực tiếp bởi quản lý và nhân sự có kinh nghiệm để hỗ trợ làm quen với công việc thực tế.

Đối với nhân viên kinh doanh, chương trình đào tạo được triển khai trong tháng 04/2025 với nội dung tập trung vào kỹ năng giao tiếp, tư vấn dịch vụ, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Ngoài ra, nhân viên còn được đào tạo kỹ năng tìm kiếm và khai thác khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và chất lượng phục vụ khách hàng. Chương trình được tổ chức theo hình thức kết hợp giữa đào tạo lý thuyết, thực hành tình huống thực tế và hướng dẫn trực tiếp tại nơi làm việc.

Đối với nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm, Trung tâm triển khai chương trình đào tạo chuyên môn và đào tạo lại trong tháng 05/2025 nhằm chuẩn hóa đội ngũ kỹ thuật và nâng cao năng lực chuyên môn. Nội dung đào tạo tập trung vào tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, quy trình giám định – kiểm định – thử nghiệm, sử dụng thiết bị kỹ thuật, lập hồ sơ chuyên môn và xử lý tình huống thực tế. Bên cạnh đó, nhân viên được tham gia thực hành tại khu vực kỹ thuật và hỗ trợ công việc thực tế nhằm nâng cao khả năng áp dụng kiến thức vào công việc chuyên môn.

Đối với đội ngũ quản lý, Trung tâm tổ chức chương trình đào tạo nâng cao vào tháng 09/2025 với các nội dung như kỹ năng quản lý, lập kế hoạch, kiểm soát công việc, giải quyết vấn đề và cập nhật các quy định pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật mới liên quan đến lĩnh vực hoạt động của Trung tâm. Hình thức đào tạo chủ yếu là hội thảo chuyên đề, đào tạo nội bộ và tham gia các khóa học ngắn hạn bên ngoài nhằm nâng cao năng lực quản lý và tư duy điều hành.

Trong suốt quá trình triển khai đào tạo, Trung tâm thường xuyên theo dõi tiến độ học tập, kiểm tra mức độ tham gia của nhân viên và đánh giá khả năng tiếp thu kiến thức sau đào tạo. Đồng thời, bộ phận Tổ chức – Nhân sự phối hợp với các phòng ban kịp thời hỗ trợ và điều chỉnh nội dung đào tạo khi cần thiết nhằm đảm bảo chương trình đào tạo được thực hiện đúng kế hoạch và đạt hiệu quả.

Nhìn chung, công tác triển khai kế hoạch đào tạo tại VietCert được thực hiện tương đối bài bản, có sự phân chia rõ ràng theo từng nhóm đối tượng và gắn với mục tiêu đào tạo cụ thể của Trung tâm. Tuy nhiên, một số nội dung đào tạo vẫn còn mang tính khái quát, chưa thực sự cá nhân hóa theo từng vị trí công việc và năng lực của từng nhân viên. Vì vậy, trong thời gian tới, Trung tâm cần tiếp tục hoàn thiện nội dung và phương pháp triển khai đào tạo nhằm nâng cao hơn nữa chất lượng đào tạo nguồn nhân lực.

2.4.3.6 Chi phí đào tạo

Căn cứ vào kế hoạch đào tạo năm 2025, Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert xác định ngân sách đào tạo theo phương pháp mục tiêu đào tạo kết hợp với phương pháp chi phí bình quân trên đầu người.

Theo phương pháp này, Trung tâm trước tiên xác định số lượng nhân viên cần đào tạo và mục tiêu đào tạo trong năm, bao gồm đào tạo hội nhập cho 18 nhân viên mới và đào tạo lại, nâng cao chuyên môn cho 13 nhân viên thuộc khối kinh doanh và kỹ thuật. Sau đó, Trung tâm dự toán các khoản chi phí cần thiết cho từng chương trình đào tạo và tổng hợp thành ngân sách đào tạo của năm.

Công thức xác định ngân sách đào tạo được áp dụng như sau:

$\text{Ngân sách đào tạo} = \text{Số lượng học viên} \times \text{Chi phí đào tạo bình quân/người}$

Năm 2025, tổng số nhân viên tham gia đào tạo là 31 người, với chi phí đào tạo bình quân là 768.900 đồng/người. Do đó, tổng ngân sách đào tạo dự kiến của VietCert là 23.835.900 đồng.

Việc xây dựng ngân sách đào tạo được căn cứ vào:

- Kế hoạch đào tạo năm 2025 của Trung tâm.
- Số lượng nhân viên tham gia đào tạo.
- Nội dung và thời lượng của từng khóa đào tạo.
- Hình thức đào tạo trực tiếp và đào tạo tại nơi làm việc.

- Nguồn giảng viên nội bộ và điều kiện cơ sở vật chất hiện có của Trung tâm.

Bảng 2.4.9: Ngân sách đào tạo nguồn nhân lực tại VietCert năm 2025

STT	Khoản mục chi phí	Nội dung chi tiết	Mức chi phí (VNĐ)	Tỷ trọng (%)	Ghi chú
1	Chi phí giảng dạy và hướng dẫn đào tạo	Phụ cấp giảng dạy cho trưởng phòng, quản lý và nhân sự có kinh nghiệm	5.720.000	24%	Phụ cấp giảng viên nội bộ
2	Chi phí tài liệu đào tạo	In ấn tài liệu, slide, biểu mẫu	1.907.000	8%	Biên soạn và in ấn tài liệu
3	Chi phí tổ chức đào tạo	Phòng họp, máy chiếu, điện nước	2.860.000	12%	Hỗ trợ cơ sở vật chất đào tạo
4	Chi phí thực hành	Hướng dẫn thực tế, hỗ trợ công việc	6.674.000	28%	Hướng dẫn thực hành nghiệp vụ
5	Chi phí cơ hội	Thời gian nhân viên không tạo ra doanh thu	6.674.900	28%	Chi phí gián tiếp
Tổng			23.835.900	100%	

Nguồn: Phòng Tổ chức – Nhân sự VietCert, 2025

Thông qua bảng phân bổ ngân sách có thể thấy, chi phí thực hành chuyên môn và chi phí cơ hội chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng ngân sách đào tạo, lần lượt chiếm 28%. Điều này xuất phát từ đặc thù hoạt động của VietCert trong lĩnh vực giám định – kiểm định – chứng nhận, đòi hỏi nhân viên kỹ thuật phải được đào tạo thực hành trực tiếp và tham gia xử lý công việc thực tế.

Bên cạnh đó, chi phí giảng viên nội bộ chiếm 24% tổng ngân sách, cho thấy Trung tâm chủ yếu tận dụng nguồn nhân lực nội bộ để triển khai đào tạo nhằm tiết kiệm chi phí và đảm bảo nội dung đào tạo phù hợp với thực tế hoạt động của đơn vị.

Nhìn chung, việc xây dựng và phân bổ ngân sách đào tạo tại VietCert tương đối phù hợp với mục tiêu đào tạo và quy mô nguồn nhân lực của Trung tâm trong năm 2025. Tuy nhiên, việc xác định ngân sách chủ yếu vẫn dựa trên kinh nghiệm và kế hoạch ngắn hạn, chưa có hệ thống đánh giá cụ thể về hiệu quả sử dụng chi phí đào tạo. Vì vậy, trong thời gian tới, Trung tâm cần hoàn thiện công tác lập ngân sách đào tạo theo hướng chi tiết và gắn với hiệu quả sau đào tạo nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn kinh phí đào tạo nguồn nhân lực.

2.4.3.7 Đánh giá hiệu quả đào tạo

Hàng năm, Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert tiến hành đánh giá kết quả đào tạo nhằm xác định mức độ hoàn thành các mục tiêu đào tạo đã đề ra, đồng thời xem xét khả năng vận dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tế công việc của người lao động. Đây là căn cứ quan trọng giúp Trung tâm đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo, phát hiện những hạn chế còn tồn tại và đưa ra các biện pháp điều chỉnh phù hợp cho các kế hoạch đào tạo tiếp theo.

Công tác đánh giá được thực hiện trên cơ sở mục tiêu đào tạo của từng nhóm đối tượng và được triển khai thông qua nhiều hình thức khác nhau như kiểm tra kiến thức, đánh giá thực hành, quan sát tại nơi làm việc, đánh giá kết quả thực hiện công việc và thu thập ý kiến phản hồi từ các bên liên quan.

Đối với nhân viên mới, mục tiêu đào tạo chủ yếu là giúp người lao động nhanh chóng hòa nhập với môi trường làm việc, nắm vững nội quy, quy trình nghiệp vụ cơ bản và thực hiện được các công việc được giao. Sau khi kết thúc chương trình đào tạo hội nhập, Phòng Tổ chức – Nhân sự phối hợp với trưởng bộ phận tiến hành đánh giá thông qua bài kiểm tra kiến thức về nội quy lao động, quy trình làm việc và văn hóa doanh nghiệp. Bên cạnh đó, trong thời gian thử việc, trưởng bộ phận và nhân viên hướng dẫn trực tiếp sẽ theo dõi, quan sát khả năng thực hiện công việc, mức độ thích nghi với môi trường làm việc, tinh thần trách nhiệm và khả năng phối hợp với đồng nghiệp. Kết quả đánh giá được tổng hợp thông qua phiếu nhận xét thử việc và báo cáo đánh giá của người hướng dẫn.

Đối với nhân viên kinh doanh, mục tiêu đào tạo hướng đến việc nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn dịch vụ, chăm sóc khách hàng và phát triển thị trường. Việc đánh giá kết quả đào tạo được thực hiện thông qua các chỉ tiêu gắn với hiệu quả công việc như số lượng khách hàng tiếp cận, số lượng hợp đồng ký kết, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng, mức độ hoàn thành KPI và doanh thu đạt được sau đào tạo. Đồng thời, Trưởng phòng Kinh doanh tiến hành quan sát trực tiếp quá trình tư vấn khách hàng, khả năng xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại phát sinh. Ngoài ra, Trung tâm còn thu thập phản hồi từ khách hàng để đánh giá mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của nhân viên sau khi tham gia đào tạo.

Đối với nhân viên kỹ thuật, kiểm định và thử nghiệm, mục tiêu đào tạo tập trung vào việc nâng cao năng lực chuyên môn, chuẩn hóa quy trình làm việc và giảm thiểu sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ. Sau đào tạo, người lao động được đánh giá thông qua các bài kiểm tra kiến thức chuyên môn về tiêu chuẩn ISO/IEC 17025, quy trình thử nghiệm, kiểm định và các quy định kỹ thuật liên quan. Đồng thời, trưởng bộ phận kỹ thuật và nhân sự hướng dẫn trực tiếp tiến hành kiểm tra thực hành tại phòng thí nghiệm hoặc hiện trường nhằm đánh giá khả năng sử dụng thiết bị, thao tác kỹ thuật, xử lý tình huống thực tế và lập báo cáo chuyên môn. Bên cạnh đó, Trung tâm còn theo dõi tỷ lệ sai sót hồ sơ, số lượng hồ sơ hoàn thành đúng thời hạn và mức độ tuân thủ quy trình kỹ thuật để đánh giá hiệu quả đào tạo trong quá trình làm việc thực tế.

Nhìn chung, công tác đánh giá kết quả đào tạo tại VietCert được thực hiện tương đối toàn diện, kết hợp giữa đánh giá kiến thức, kỹ năng và kết quả thực hiện công việc sau đào tạo. Việc phân chia chỉ tiêu đánh giá theo từng nhóm đối tượng giúp Trung tâm xác định chính xác mức độ đạt được của các mục tiêu đào tạo, đồng thời tạo cơ sở cho việc cải tiến nội dung và phương pháp đào tạo trong những năm tiếp theo.

Tuy nhiên, công tác đánh giá hiện nay vẫn còn một số hạn chế. Nhiều tiêu chí đánh giá vẫn mang tính định tính và phụ thuộc vào nhận xét của người quản lý trực tiếp. Việc lượng hóa kết quả đào tạo thông qua các chỉ tiêu cụ thể như tỷ lệ giảm sai sót nghiệp vụ, mức độ cải thiện năng suất lao động hoặc mức độ hoàn thành KPI sau đào tạo chưa được thực hiện đầy đủ. Ngoài ra, hoạt động đánh giá sau đào tạo chưa được duy trì thường xuyên và chưa gắn kết chặt chẽ với hệ thống đánh giá hiệu quả

công việc của người lao động. Vì vậy, trong thời gian tới, Trung tâm cần xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá theo hướng cụ thể, có khả năng đo lường và so sánh được nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn nhân lực sau đào tạo.

2.5 Kết luận chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực

2.5.1. Những thành tựu đạt được

Trong những năm gần đây, công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert đã được Ban lãnh đạo quan tâm và từng bước hoàn thiện. Mặc dù quy mô nhân sự chưa lớn nhưng Trung tâm đã xây dựng và triển khai tương đối đầy đủ các nội dung của quy trình đào tạo, từ xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng mục tiêu đào tạo, lựa chọn đối tượng đào tạo đến tổ chức thực hiện và đánh giá kết quả sau đào tạo. Nhờ đó, chất lượng nguồn nhân lực của Trung tâm ngày càng được nâng cao, đáp ứng tốt hơn yêu cầu hoạt động chuyên môn trong lĩnh vực giám định, kiểm định, thử nghiệm và chứng nhận.

Công tác xác định nhu cầu đào tạo được thực hiện tương đối phù hợp với tình hình thực tế của Trung tâm. Nhu cầu đào tạo được xác định dựa trên nhiều căn cứ khác nhau như định hướng phát triển của Trung tâm, kế hoạch mở rộng hoạt động kinh doanh, nhu cầu tuyển dụng nhân sự mới, kết quả đánh giá hiệu quả công việc, mức độ hoàn thành KPI và yêu cầu chuyên môn của từng vị trí công việc. Việc kết hợp giữa phân tích tổ chức, phân tích công việc và phân tích người lao động đã giúp Trung tâm xác định được những kiến thức và kỹ năng còn thiếu của nhân viên để xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp.

Mục tiêu đào tạo được xây dựng tương đối rõ ràng và phù hợp với định hướng phát triển nguồn nhân lực của Trung tâm. Trong năm 2025, VietCert tập trung vào hai nhóm mục tiêu đào tạo chính gồm đào tạo hội nhập cho nhân viên mới và đào tạo lại, đào tạo nâng cao chuyên môn cho đội ngũ nhân viên hiện hữu. Điều này phù hợp với thực tế khi Trung tâm vừa có nhu cầu tuyển dụng thêm nhân sự để mở rộng hoạt động, vừa cần nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ hiện có nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và các quy định kỹ thuật.

Việc xác định đối tượng đào tạo được thực hiện khá cụ thể theo từng nhóm nhân sự. Trung tâm đã lựa chọn 18 nhân viên mới tham gia chương trình đào tạo hội nhập và 13 nhân viên hiện có tham gia các chương trình đào tạo chuyên môn,

kỹ năng nghiệp vụ. Việc phân chia đối tượng đào tạo theo từng nhóm giúp nội dung đào tạo phù hợp hơn với đặc điểm công việc và trình độ của người học, góp phần nâng cao hiệu quả tiếp thu kiến thức.

Kế hoạch đào tạo được xây dựng tương đối đầy đủ về nội dung, thời gian, đối tượng và đơn vị thực hiện. Các chương trình đào tạo được phân bổ theo từng giai đoạn trong năm và gắn với nhu cầu thực tế của từng bộ phận. Điều này giúp Trung tâm chủ động trong việc bố trí nhân sự tham gia đào tạo mà vẫn đảm bảo hoạt động chuyên môn diễn ra ổn định.

Hình thức và phương pháp đào tạo được lựa chọn phù hợp với đặc thù hoạt động của VietCert. Trung tâm chủ yếu áp dụng hình thức đào tạo nội bộ, đào tạo tại nơi làm việc và phương pháp kèm cặp, hướng dẫn trực tiếp bởi các trưởng phòng, chuyên gia và nhân viên có nhiều kinh nghiệm. Đây là phương pháp phù hợp với lĩnh vực giám định – kiểm định – thử nghiệm, giúp nhân viên nhanh chóng tiếp cận kiến thức thực tế và nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

Nội dung đào tạo có tính thực tiễn cao và gắn với yêu cầu công việc. Đối với nhân viên mới, chương trình đào tạo tập trung vào hội nhập, văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động và quy trình làm việc. Đối với nhân viên kỹ thuật, nội dung đào tạo chú trọng các tiêu chuẩn ISO, quy trình kiểm định, thử nghiệm và sử dụng thiết bị chuyên môn. Đối với nhân viên kinh doanh, nội dung đào tạo tập trung vào kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và phát triển thị trường.

Trung tâm đã bước đầu thực hiện công tác đánh giá kết quả đào tạo thông qua các hình thức như kiểm tra kiến thức, đánh giá thực hành, theo dõi kết quả công việc và nhận xét của quản lý trực tiếp. Hoạt động này giúp Trung tâm đánh giá được mức độ tiếp thu kiến thức của người lao động và khả năng áp dụng vào công việc sau đào tạo.

Nhìn chung, những kết quả đạt được cho thấy công tác đào tạo nguồn nhân lực tại VietCert đã góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự, cải thiện hiệu quả công việc và tạo nền tảng cho sự phát triển của Trung tâm trong những năm tiếp theo.

2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được, công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm VietCert vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả đào tạo và chất lượng phát triển nguồn nhân lực.

Công tác xác định mục tiêu đào tạo vẫn còn mang tính định tính. Mặc dù Trung tâm đã xác định được các mục tiêu như nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, cải thiện kỹ năng làm việc và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, tuy nhiên các mục tiêu này chưa được lượng hóa thành những chỉ tiêu cụ thể để đánh giá hiệu quả sau đào tạo. Chẳng hạn, Trung tâm chưa xác định rõ tỷ lệ giảm sai sót chuyên môn, tỷ lệ hoàn thành KPI hay mức độ cải thiện hiệu suất làm việc sau khi nhân viên tham gia đào tạo.

Việc xác định đối tượng đào tạo vẫn chủ yếu dựa trên đề xuất của các trưởng bộ phận và nhu cầu công việc trước mắt. Trung tâm chưa xây dựng được bộ tiêu chí đánh giá năng lực một cách khoa học và thống nhất để lựa chọn đối tượng đào tạo phù hợp. Điều này có thể dẫn đến việc một số nhân viên có nhu cầu đào tạo chưa được tham gia hoặc chưa được đào tạo đúng thời điểm cần thiết.

Kế hoạch đào tạo còn mang tính ngắn hạn và tập trung chủ yếu vào việc giải quyết các nhu cầu trước mắt của công việc. Trung tâm chưa xây dựng được lộ trình đào tạo dài hạn cho từng vị trí công việc cũng như kế hoạch phát triển nghề nghiệp cho người lao động trong tương lai.

Phương pháp đào tạo còn tương đối đơn giản, chủ yếu dựa vào hình thức hướng dẫn trực tiếp và chia sẻ kinh nghiệm từ những người đi trước. Các phương pháp đào tạo hiện đại như mô phỏng tình huống, đào tạo trực tuyến, đào tạo theo năng lực hoặc đào tạo theo dự án vẫn chưa được áp dụng rộng rãi.

Nội dung đào tạo ở một số chương trình vẫn còn mang tính khái quát và chưa thật sự chuyên sâu. Một số nội dung chủ yếu tập trung vào việc truyền đạt kiến thức cơ bản mà chưa chú trọng nhiều đến các kỹ năng nâng cao, kỹ năng xử lý tình huống phức tạp hoặc cập nhật các xu hướng mới của ngành.

Công tác đánh giá kết quả đào tạo chưa được thực hiện thường xuyên và chưa có hệ thống tiêu chí đánh giá cụ thể. Việc đánh giá hiện nay chủ yếu dựa vào nhận xét của người quản lý và kết quả quan sát thực tế nên còn mang tính chủ quan.

Đồng thời, Trung tâm chưa gắn chặt kết quả đào tạo với hiệu quả thực hiện công việc và hệ thống KPI của người lao động.

Những hạn chế trên xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau. Trước hết, Trung tâm chưa xây dựng được quy trình quản lý đào tạo một cách đầy đủ và chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, nguồn ngân sách dành cho hoạt động đào tạo còn hạn chế nên phần lớn các chương trình đào tạo được tổ chức nội bộ với quy mô nhỏ. Ngoài ra, khối lượng công việc chuyên môn tương đối lớn khiến người lao động khó sắp xếp thời gian tham gia đào tạo đầy đủ. Đội ngũ giảng viên nội bộ tuy có kinh nghiệm chuyên môn nhưng chưa được đào tạo bài bản về kỹ năng sư phạm và phương pháp giảng dạy. Đồng thời, Trung tâm cũng chưa xây dựng được hệ thống theo dõi và đánh giá hiệu quả đào tạo sau khi người lao động quay trở lại làm việc.

Những hạn chế và nguyên nhân trên là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm VietCert trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TRUNG TÂM CHỨNG NHẬN VÀ GIÁM ĐỊNH HỢP CHUẨN HỢP QUY VIETCERT

3.1 Định hướng và mục tiêu hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Trung tâm VietCert

Trong bối cảnh thị trường dịch vụ giám định, kiểm định, thử nghiệm và chứng nhận ngày càng cạnh tranh, đồng thời các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định pháp luật và yêu cầu của khách hàng liên tục thay đổi, nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt đối với sự phát triển bền vững của Trung tâm VietCert. Do đó, việc hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực không chỉ nhằm nâng cao trình độ chuyên môn của người lao động mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của Trung tâm trong thời gian tới.

Trên cơ sở chiến lược phát triển của Trung tâm và những hạn chế còn tồn tại trong công tác đào tạo được phân tích tại Chương 2, VietCert định hướng hoàn thiện công tác đào tạo theo hướng chuyên nghiệp, có hệ thống và gắn chặt với nhu cầu thực tế của từng vị trí công việc. Hoạt động đào tạo cần được thực hiện xuyên suốt từ khâu xác định nhu cầu, xây dựng mục tiêu, tổ chức đào tạo đến đánh giá kết quả sau đào tạo nhằm đảm bảo hiệu quả đầu tư cho nguồn nhân lực.

Mục tiêu đào tạo của Trung tâm trong giai đoạn tới tập trung vào hai nhóm mục tiêu chính.

- Đào tạo hội nhập đối với nhân viên mới nhằm giúp người lao động nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc, nắm vững cơ cấu tổ chức, văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động, quy trình nghiệp vụ và các yêu cầu chuyên môn cơ bản của lĩnh vực giám định – kiểm định – chứng nhận. Qua đó giúp rút ngắn thời gian làm quen công việc, nâng cao khả năng thích nghi và giảm các sai sót trong giai đoạn thử việc.
- Đào tạo và đào tạo lại đối với đội ngũ nhân viên hiện có nhằm cập nhật kiến thức chuyên môn, các tiêu chuẩn kỹ thuật mới, quy định pháp luật mới và nâng cao kỹ

năng thực hiện công việc. Đồng thời, hoạt động đào tạo hướng đến việc củng cố kiến thức đã được trang bị trước đó, khắc phục những hạn chế còn tồn tại trong quá trình làm việc, nâng cao chất lượng xử lý hồ sơ, giảm tỷ lệ sai sót chuyên môn và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, VietCert hướng tới xây dựng đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn vững vàng, tác phong làm việc chuyên nghiệp, khả năng thích ứng nhanh với sự thay đổi của môi trường kinh doanh và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời, công tác đào tạo cần được gắn với hệ thống đánh giá hiệu quả công việc, lộ trình phát triển nghề nghiệp và kế hoạch phát triển nguồn nhân lực dài hạn của Trung tâm.

Thông qua việc hoàn thiện công tác đào tạo, VietCert phấn đấu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng năng suất lao động, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của Trung tâm trong những năm tiếp theo.

3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại VietCert

3.2.1 Hoàn thiện công tác xác định mục tiêu đào tạo

Đối tượng	Mục tiêu hiện tại	Mục tiêu sau đào tạo
Nhân viên kỹ thuật	Tỷ lệ hồ sơ đúng hạn 90%	Tăng lên $\geq 95\%$ sau 3 tháng
Nhân viên kỹ thuật	Tỷ lệ sai sót hồ sơ 5%	Giảm xuống $\leq 2\%$
Nhân viên kinh doanh	Tỷ lệ hoàn thành KPI 80%	Tăng lên $\geq 90\%$ sau 6 tháng
Nhân viên kinh doanh	Tỷ lệ chuyển đổi khách hàng 20%	Tăng lên $\geq 30\%$
Nhân viên mới	Hoàn thành thử việc	90% đạt yêu cầu sau đào tạo hội nhập

Để khắc phục tình trạng mục tiêu đào tạo còn mang tính định tính, VietCert cần xây dựng mục tiêu đào tạo theo nguyên tắc SMART (Specific – Measurable – Achievable – Relevant – Time-bound). Theo đó, mỗi chương trình đào tạo phải xác định rõ đối tượng đào tạo, nội dung đào tạo, kết quả mong đợi và thời gian đánh giá sau đào tạo.

Đối với nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm, mục tiêu đào tạo có thể được xây dựng theo hướng giảm tỷ lệ sai sót trong xử lý hồ sơ từ 5% xuống dưới 2% trong vòng 3 tháng sau đào tạo; nâng tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng thời hạn từ 90% lên 95%; hoặc đảm bảo 100% nhân viên kỹ thuật được cập nhật và áp dụng đúng các tiêu chuẩn, quy chuẩn mới vào công việc.

Đối với nhân viên kinh doanh, mục tiêu đào tạo có thể là nâng tỷ lệ hoàn thành KPI từ 80% lên 90% sau 6 tháng; tăng tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thực tế từ 20% lên 30%; hoặc nâng mức độ hài lòng của khách hàng đạt trên 90% sau khi được đào tạo kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng.

Đối với nhân viên mới, mục tiêu đào tạo có thể là giúp 100% nhân viên nắm vững quy trình làm việc, nội quy lao động và hoàn thành thời gian thử việc đúng yêu cầu của Trung tâm. Đồng thời, ít nhất 90% nhân viên mới đạt kết quả đánh giá đạt yêu cầu sau chương trình đào tạo hội nhập.

Sau mỗi khóa đào tạo, phòng Tổ chức – Nhân sự cần phối hợp với các trưởng bộ phận theo dõi và đánh giá mức độ hoàn thành các mục tiêu đã đề ra thông qua KPI, kết quả công việc, tỷ lệ sai sót và phản hồi từ khách hàng. Việc xây dựng mục tiêu đào tạo theo nguyên tắc SMART sẽ giúp VietCert đánh giá chính xác hiệu quả đào tạo, sử dụng hiệu quả nguồn lực và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

3.2.2 Hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo

Đối tượng	Tiêu chí đánh giá	Điều kiện tham gia đào tạo
Nhân viên kinh doanh	KPI, doanh số, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng	KPI < 80% hoặc có nhu cầu nâng cao
Nhân viên kỹ thuật	Tỷ lệ sai sót, hồ sơ đúng hạn, đánh giá nội bộ	Sai sót > mức quy định hoặc có tiêu chuẩn mới

Để nâng cao hiệu quả đào tạo, VietCert cần xây dựng quy trình lựa chọn đối tượng đào tạo dựa trên các tiêu chí đánh giá cụ thể thay vì chủ yếu dựa vào đề xuất của trưởng bộ phận như hiện nay. Việc xác định đúng đối tượng đào tạo sẽ giúp Trung tâm sử dụng hiệu quả nguồn lực, đảm bảo người lao động được đào tạo đúng thời điểm và đúng nhu cầu công việc.

Đối với nhân viên kinh doanh, đối tượng đào tạo nên được lựa chọn dựa trên kết quả thực hiện KPI như tỷ lệ hoàn thành doanh số, số lượng khách hàng mới, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng thành khách hàng thực tế, mức độ hài lòng của khách hàng và khả năng tư vấn dịch vụ. Những nhân viên có kết quả KPI dưới 80% hoặc còn hạn chế về kỹ năng giao tiếp, đàm phán và chăm sóc khách hàng cần được ưu tiên tham gia các khóa đào tạo chuyên môn và kỹ năng bán hàng.

Đối với nhân viên kỹ thuật – thử nghiệm, việc lựa chọn đối tượng đào tạo cần căn cứ vào tỷ lệ hồ sơ xử lý đúng hạn, số lượng sai sót chuyên môn, kết quả đánh giá nội bộ, khả năng áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật mới và mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ. Những nhân viên có tỷ lệ sai sót cao hoặc chưa đáp ứng yêu cầu chuyên môn cần được đào tạo bổ sung để nâng cao năng lực thực hiện công việc.

Đối với chuyên viên chứng nhận và đội ngũ quản lý, đối tượng đào tạo được xác định dựa trên yêu cầu phát triển nghề nghiệp, năng lực lãnh đạo, khả năng quản lý công việc và nhu cầu bổ nhiệm vào các vị trí cao hơn trong tương lai. Đây sẽ là nguồn nhân lực kế cận cần được ưu tiên tham gia các chương trình đào tạo nâng cao.

Bên cạnh đó, phòng Tổ chức – Nhân sự cần xây dựng hồ sơ năng lực cho từng nhân viên và cập nhật định kỳ kết quả đánh giá công việc. Thông qua hệ thống dữ liệu này, Trung tâm có thể xác định chính xác những cá nhân cần đào tạo, nội dung cần đào tạo và thời điểm đào tạo phù hợp, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

3.2.4. Hoàn thiện nội dung và chương trình đào tạo

Qua phân tích thực trạng công tác đào tạo tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert cho thấy nội dung đào tạo đã cơ bản đáp ứng nhu cầu công việc của người lao động. Tuy nhiên, một số chương trình đào tạo còn mang tính khái quát, chưa phân hóa rõ theo từng nhóm đối tượng, thời lượng đào tạo còn ngắn và chưa xây dựng được lộ trình đào tạo dài hạn. Điều này ảnh hưởng đến khả năng tiếp thu kiến thức và phát triển năng lực chuyên môn của nhân viên.

Vì vậy, Trung tâm VietCert cần hoàn thiện nội dung và chương trình đào tạo theo hướng chuyên sâu, thực tiễn và phù hợp với từng nhóm đối tượng lao động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của Trung tâm.

Trước hết, Trung tâm cần xây dựng chương trình đào tạo dựa trên kết quả xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo của từng bộ phận. Nội dung đào tạo phải bám sát yêu cầu công việc thực tế, tiêu chuẩn chức danh và định hướng phát triển của Trung tâm trong từng giai đoạn.

Đối với nhân viên mới, chương trình đào tạo cần tập trung vào nội dung hội nhập nhằm giúp người lao động nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc. Nội dung đào tạo bao gồm giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển của Trung tâm, cơ cấu tổ chức, nội quy lao động, văn hóa doanh nghiệp, quy trình làm việc, quy trình xử lý hồ sơ và hướng dẫn sử dụng các phần mềm nghiệp vụ. Bên cạnh đó, cần bổ sung các tình huống thực tế thường gặp trong công việc để nhân viên có thể tiếp cận và xử lý công việc hiệu quả hơn sau khi kết thúc đào tạo.

Đối với nhân viên kinh doanh, chương trình đào tạo cần tập trung vào việc nâng cao kỹ năng tư vấn dịch vụ chứng nhận, kỹ năng chăm sóc khách hàng, kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống phát sinh. Ngoài ra, cần tăng cường đào tạo kiến thức về các dịch vụ chứng nhận, kiểm định và thử nghiệm mà Trung tâm đang cung cấp để nhân viên có thể tư vấn chính xác cho khách hàng. Trung tâm cũng nên bổ sung các nội

dung về kỹ năng tìm kiếm khách hàng tiềm năng, kỹ năng đàm phán và kỹ năng xây dựng mối quan hệ khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Đối với nhân viên kỹ thuật, thử nghiệm và chứng nhận, chương trình đào tạo cần chú trọng đào tạo chuyên sâu về tiêu chuẩn ISO, quy trình kiểm định – thử nghiệm, kỹ năng sử dụng thiết bị kỹ thuật, quy trình đánh giá sự phù hợp và kỹ năng lập hồ sơ chuyên môn. Đồng thời, Trung tâm cần thường xuyên cập nhật các quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế mới để đảm bảo nhân viên đáp ứng yêu cầu chuyên môn ngày càng cao của lĩnh vực giám định – kiểm định – chứng nhận.

Bên cạnh việc xây dựng nội dung đào tạo phù hợp cho từng nhóm đối tượng, VietCert cần thiết kế chương trình đào tạo theo từng giai đoạn từ cơ bản đến nâng cao. Việc đào tạo theo lộ trình sẽ giúp người lao động từng bước phát triển năng lực chuyên môn, tránh tình trạng đào tạo dàn trải hoặc quá tải về kiến thức trong thời gian ngắn.

Ngoài ra, Trung tâm cần thường xuyên rà soát, cập nhật và điều chỉnh nội dung chương trình đào tạo trên cơ sở những thay đổi của thị trường, yêu cầu của khách hàng, quy định pháp luật và các tiêu chuẩn kỹ thuật mới. Việc cập nhật thường xuyên sẽ giúp chương trình đào tạo luôn phù hợp với thực tiễn hoạt động của Trung tâm.

Để đánh giá hiệu quả của giải pháp này, VietCert có thể sử dụng các chỉ tiêu như tỷ lệ hoàn thành chương trình đào tạo, mức độ hài lòng của học viên, kết quả kiểm tra cuối khóa, tỷ lệ áp dụng kiến thức vào công việc thực tế và mức độ cải thiện hiệu suất làm việc sau đào tạo. Đây sẽ là cơ sở để Trung tâm tiếp tục hoàn thiện nội dung và chương trình đào tạo trong những năm tiếp theo.

Việc hoàn thiện nội dung và chương trình đào tạo không chỉ giúp nâng cao chất lượng đào tạo mà còn góp phần xây dựng đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững của Trung tâm VietCert trong thời gian tới.

3.2.5. Đa dạng hóa hình thức và phương pháp đào tạo

Qua phân tích thực trạng cho thấy hoạt động đào tạo tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert hiện nay chủ yếu được thực hiện thông qua hình thức đào tạo nội bộ, hướng dẫn trực tiếp tại nơi làm việc và kèm cặp bởi nhân viên có kinh nghiệm. Mặc dù các hình thức này giúp tiết kiệm chi phí và phù hợp với điều kiện hoạt động của Trung tâm, tuy nhiên phương pháp đào tạo vẫn còn tương đối đơn giản, chưa khai thác hiệu quả các phương pháp đào tạo hiện đại. Điều này làm ảnh

hưởng đến khả năng tiếp thu kiến thức, tính chủ động trong học tập và hiệu quả ứng dụng sau đào tạo của người lao động.

Vì vậy, trong thời gian tới, VietCert cần đa dạng hóa hình thức và phương pháp đào tạo nhằm nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt hơn nhu cầu phát triển nguồn nhân lực và yêu cầu chuyên môn ngày càng cao của lĩnh vực giám định – kiểm định – chứng nhận.

Trước hết, Trung tâm cần tiếp tục phát huy hình thức đào tạo tại nơi làm việc đối với các vị trí kỹ thuật, thử nghiệm và chứng nhận. Đây là hình thức phù hợp với đặc thù hoạt động của VietCert vì người lao động được trực tiếp tham gia xử lý hồ sơ, thực hiện quy trình kiểm định, thử nghiệm và sử dụng thiết bị chuyên môn dưới sự hướng dẫn của người có kinh nghiệm. Thông qua quá trình thực hành thực tế, nhân viên sẽ nhanh chóng nâng cao kỹ năng nghề nghiệp và khả năng xử lý công việc.

Bên cạnh đó, Trung tâm cần tăng cường áp dụng phương pháp kèm cặp và hướng dẫn đối với nhân viên mới. Mỗi nhân viên mới nên được phân công một người hướng dẫn trực tiếp trong thời gian thử việc và hội nhập. Người hướng dẫn có trách nhiệm hỗ trợ chuyên môn, giải đáp thắc mắc, theo dõi quá trình làm việc và đánh giá mức độ tiến bộ của nhân viên. Phương pháp này sẽ giúp nhân viên mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc và hạn chế các sai sót trong quá trình thực hiện công việc.

Đối với nhân viên kinh doanh, Trung tâm cần áp dụng phương pháp đào tạo theo tình huống và đóng vai. Nhân viên sẽ được thực hành các tình huống thực tế như tư vấn khách hàng, xử lý khiếu nại, báo giá dịch vụ và đàm phán hợp đồng. Thông qua việc mô phỏng các tình huống thường gặp, nhân viên có cơ hội rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý vấn đề và nâng cao khả năng phản ứng trong thực tế.

Ngoài ra, VietCert cần kết hợp linh hoạt giữa đào tạo trực tiếp và đào tạo trực tuyến nhằm nâng cao tính chủ động trong học tập. Các nội dung liên quan đến cập nhật quy định pháp luật, tiêu chuẩn kỹ thuật mới hoặc phổ biến quy trình nghiệp vụ có thể được triển khai thông qua các nền tảng trực tuyến như Zoom, Google Meet hoặc hệ thống đào tạo nội bộ. Hình thức này giúp tiết kiệm thời gian, chi phí tổ chức và tạo điều kiện cho nhân viên chủ động tiếp cận kiến thức mọi lúc, mọi nơi.

Trung tâm cũng nên thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo chuyên môn, tọa đàm nghiệp vụ và chia sẻ kinh nghiệm giữa các phòng ban. Đây là cơ hội để nhân viên trao đổi kiến thức thực tế, học hỏi kinh nghiệm từ các chuyên gia và nâng cao khả năng phối hợp trong công việc.

Đồng thời, cần xây dựng thư viện tài liệu đào tạo nội bộ bao gồm tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ, video đào tạo, quy trình chuyên môn và các tình huống thực tế để nhân viên có thể tự học và tra cứu khi cần thiết. Việc khuyến khích tinh thần tự học sẽ góp phần nâng cao năng lực chuyên môn và phát triển nguồn nhân lực bền vững.

Để đánh giá hiệu quả của giải pháp này, Trung tâm có thể theo dõi các chỉ tiêu như tỷ lệ tham gia đào tạo, mức độ hài lòng của học viên, kết quả kiểm tra sau đào tạo, khả năng áp dụng kiến thức vào công việc và mức độ cải thiện hiệu quả công việc của người lao động. Bên cạnh đó, việc giảm tỷ lệ sai sót chuyên môn, nâng cao năng suất lao động và tăng mức độ hài lòng của khách hàng cũng là những căn cứ quan trọng để đánh giá hiệu quả của việc đổi mới hình thức và phương pháp đào tạo.

Việc đa dạng hóa hình thức và phương pháp đào tạo sẽ giúp VietCert nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, phát huy tính chủ động của người học, tăng khả năng ứng dụng kiến thức vào thực tế và góp phần xây dựng đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn cao, đáp ứng yêu cầu phát triển của Trung tâm trong thời gian tới.

3.2.6. Hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo

Qua phân tích thực trạng tại Trung tâm Giám định – Chứng nhận – Thử nghiệm VietCert cho thấy công tác đánh giá kết quả đào tạo đã được thực hiện sau mỗi chương trình đào tạo. Tuy nhiên, việc đánh giá chủ yếu dựa vào nhận xét của quản lý trực tiếp và người hướng dẫn nên còn mang tính định tính, chưa phản ánh đầy đủ mức độ tiếp thu kiến thức và hiệu quả áp dụng vào công việc của người lao động. Bên cạnh đó, kết quả đào tạo chưa được liên kết chặt chẽ với hệ thống đánh giá KPI và hiệu quả thực hiện công việc của nhân viên.

Do đó, trong thời gian tới, VietCert cần hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo theo hướng khoa học, khách quan và có khả năng đo lường cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng chi phí đào tạo và chất lượng nguồn nhân lực.

Trước hết, Trung tâm cần xây dựng hệ thống tiêu chí đánh giá riêng cho từng chương trình đào tạo và từng nhóm đối tượng đào tạo. Các tiêu chí đánh giá phải gắn với mục tiêu đào tạo đã đề ra và yêu cầu thực tế của từng vị trí công việc.

Đối với nhân viên mới, việc đánh giá cần tập trung vào mức độ hiểu biết về văn hóa doanh nghiệp, nội quy lao động, quy trình làm việc và khả năng thích nghi với môi trường làm việc. Hình thức đánh giá có thể thông qua bài kiểm tra cuối khóa, quan sát thực tế trong thời gian thử việc và nhận xét từ người hướng dẫn trực tiếp.

Đối với nhân viên kinh doanh, cần đánh giá khả năng áp dụng kiến thức sau đào tạo thông qua kết quả tư vấn khách hàng, tỷ lệ chuyển đổi khách hàng tiềm năng, mức độ hoàn thành KPI kinh doanh, kỹ năng xử lý tình huống và mức độ hài lòng của khách hàng.

Đối với nhân viên kỹ thuật, kiểm định và thử nghiệm, việc đánh giá cần tập trung vào khả năng áp dụng tiêu chuẩn chuyên môn, sử dụng thiết bị kỹ thuật, xử lý hồ sơ nghiệp vụ, lập báo cáo chuyên môn và mức độ tuân thủ quy trình kỹ thuật. Kết quả đánh giá có thể dựa trên bài thực hành, kết quả công việc và tỷ lệ sai sót phát sinh sau đào tạo.

Bên cạnh việc đánh giá ngay sau khóa học, Trung tâm cần thực hiện đánh giá sau đào tạo từ 01 đến 03 tháng nhằm theo dõi mức độ vận dụng kiến thức vào công việc thực tế. Phòng Tổ chức – Nhân sự cần phối hợp với các trưởng bộ phận để theo dõi sự thay đổi về năng suất lao động, chất lượng công việc và khả năng hoàn thành nhiệm vụ của nhân viên sau đào tạo.

Ngoài ra, VietCert cần xây dựng các biểu mẫu đánh giá đào tạo thống nhất trong toàn Trung tâm, bao gồm phiếu đánh giá khóa học, phiếu đánh giá của quản lý trực tiếp và phiếu khảo sát mức độ hài lòng của học viên. Việc sử dụng các biểu mẫu thống nhất sẽ giúp công tác tổng hợp, lưu trữ và so sánh kết quả đào tạo được thực hiện dễ dàng và chính xác hơn.

Để nâng cao hiệu quả đánh giá, Trung tâm cần gắn kết quả đào tạo với hệ thống đánh giá hiệu quả công việc (KPI), xét thi đua, khen thưởng và quy hoạch nhân sự. Điều này sẽ tạo động lực để người lao động chủ động học tập, nâng cao năng lực chuyên môn và áp dụng hiệu quả kiến thức đã được đào tạo vào thực tế công việc.

Thông qua việc hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo, VietCert sẽ có cơ sở xác định chính xác hiệu quả của từng chương trình đào tạo, từ đó điều chỉnh nội dung, phương pháp và kế hoạch đào tạo phù hợp hơn, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động của Trung tâm trong những năm tiếp theo.

PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI TRUNG TÂM GIÁM ĐỊNH VIETCERT - VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG

Chào Anh/Chị, em là sinh viên đang học khoa Kinh tế trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, hiện đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài "Hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Trung tâm giám định Vietcert - Văn phòng Đà Nẵng". Nhằm thu thập ý kiến thực tế để phân tích và đánh giá chương trình đào tạo học việc tại công ty, em rất mong Anh/Chị dành chút thời gian để tham gia khảo sát này. Những ý kiến đóng góp của Anh/Chị sẽ giúp em có được dữ liệu khách quan, từ đó đưa ra các đề xuất cải thiện chương trình đào tạo hiệu quả hơn. Em xin cam kết mọi thông tin khảo sát sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu học thuật. Rất mong nhận được sự hỗ trợ từ Anh/Chị!

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính

☐ Nam ☐ Nữ

2. Bộ phận làm việc tại Trung tâm Giám Định Vietcert

☐ Hành chính - nhân sự

☐ kinh doanh

☐ kỹ thuật - thử nghiệm

3. Anh/Chị đã làm việc tại Trung tâm Giám Định Vietcert bao lâu

☐ 1-3 tháng trước

☐ Năm 2024

☐ Năm 2020-2021

☐ Năm 2022-2023

4. Trình độ học vấn của anh/chị tại Trung tâm Giám Định Vietcert

☐ Cao đẳng

☐ Đại học

5. Anh/Chị đã từng tham gia chương trình đào tạo tại VietCert chưa?

☐ Có

☐ Chưa

PHẦN 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO

1. Trong năm vừa qua Anh/Chị đã tham gia bao nhiêu khóa đào tạo?

☐ 1 khóa

☐ 2 khóa

☐ 3 khóa

2. Chi được đào tạo bằng những hình thức nào? (Có thể chọn nhiều đáp án)

☐ Đào tạo nội bộ

☐ Kèm cặp tại nơi làm việc

☐ Đào tạo trực tiếp

☐ Đào tạo trực tuyến

☐ Hội thảo chuyên đề

☐ Thực hành tại hiện trường

☐ Khác

3. Nội dung đào tạo Anh/Chi đã tham gia (Có thể chọn nhiều đáp án)

☐ Đào tạo hội nhập nhân viên mới

☐ Đào tạo chuyên môn giám định – chứng nhận

☐ Đào tạo kỹ thuật thử nghiệm

☐ Đào tạo tiêu chuẩn ISO

☐ Đào tạo kỹ năng bán hàng

☐ Đào tạo chăm sóc khách hàng

☐ Đào tạo kỹ năng mềm

☐ Đào tạo quản lý

☐ Khác

4. Mục tiêu chính khi tham gia đào tạo

☐ Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ

☐ Cập nhật kiến thức mới

☐ Nâng cao hiệu quả công việc

☐ Đáp ứng yêu cầu vị trí công việc

☐ Cơ hội thăng tiến

☐ Phát triển nghề nghiệp lâu dài

PHẦN III. ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

Anh/Chị vui lòng đánh giá theo mức độ đồng ý:

1 - Rất không đồng ý | 2 - Không đồng ý | 3 - Bình thường | 4 - Đồng ý | 5 - Rất đồng ý).

TT	Nội dung đánh giá	Mức độ đồng ý				
		1)	2)	3)	4)	5)
1	Nội dung đào tạo phù hợp với công việc					
2	Kiến thức đào tạo có tính thực tiễn					
3	Chương trình đào tạo đáp ứng nhu cầu công việc.					
4	Thời gian đào tạo được bố trí hợp lý					
5	Phương pháp đào tạo dễ hiểu và dễ tiếp thu					
6	Có nhiều cơ hội thực hành trong quá trình đào tạo					
7	Giảng viên có kiến thức chuyên môn tốt					
8	Giảng viên giải đáp thắc mắc hiệu quả					
9	Tài liệu đào tạo đầy đủ và hữu ích					
10	Cơ sở vật chất phục vụ đào tạo đáp ứng yêu cầu					
11	Kiến thức sau đào tạo có thể áp dụng vào công việc.					
12	Đào tạo giúp nâng cao hiệu quả làm việc					
13	Đào tạo giúp giảm sai sót trong công việc					
14	Tôi hài lòng với công tác đào tạo tại VietCert					

PHẦN IV. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SAU ĐÀO TẠO

1. Sau đào tạo, mức độ áp dụng kiến thức vào công việc của Anh/Chị như thế nào?

- ☐ Dưới 50%
- ☐ 50% – dưới 70%
- ☐ 70% – dưới 90%
- ☐ Trên 90%

2. Sau đào tạo, Anh/Chị có áp dụng kiến thức vào công việc thực tế không?

- ☐ Thường xuyên
- ☐ thỉnh thoảng
- ☐ Ít áp dụng
- ☐ Chưa áp dụng

3. Mục tiêu khi tham gia đào tạo

- ☐ Nâng cao chuyên môn nghiệp vụ
- ☐ Cập nhật tiêu chuẩn mới
- ☐ Nâng cao kỹ năng làm việc
- ☐ Hoàn thành tốt công việc
- ☐ Khác:.....

4. Anh/Chị mong muốn được đào tạo thêm nội dung gì trong thời gian tới?

.....

