BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC HUẾ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC KINH TẾ

HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

ĐẠI HỌC HUẾ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ

ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

Chuyên ngành:

Mã số:

LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC KINH TẾ

HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài ***"Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế"*** là đề tài nghiên cứu của riêng bản thân tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn nàyđược thu thập từ đơn vị nghiên cứu và chưa từng được sử dụng trong bất kỳ công trình nào khác.

Các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc và mọi sự giúp đỡ cho việc hoàn thành luận văn đã được cám ơn đầy đủ.

Quảng Trị, tháng năm

Tác giả luận văn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

LỜI CẢM ƠN

Luận văn thạc sĩ chuyên ngànhQuản lý kinh tế với đề tài ***"Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế"*** là kết quả của quá trình cố gắng không ngừng của bản thân và được sự giúp đỡ, động viên khích lệ của các thầy, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và người thân. Qua trang viết này, tôi xin gửi lời cảm ơn tới những người đã giúp đỡ tôi trong thời gian học tập, nghiên cứu vừa qua.

Lời đầu tiên, tôi bày tỏ lòng biết ơn đến quý Thầy, Cô giáo đã giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi trong suốt khóa học tại Trường Đại học Kinh tế Huế.

Tôi xin tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc đối với thầy giáo PGS.TS. Nguyễn Đăng Hào đã trực tiếp hướng dẫn tận tình, đầy trách nhiệm để tôi hoàn thành luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã nhiệt tình giúp đỡ, tạo điều kiện, cung cấp những tài liệu và thông tin cần thiết để tôi hoàn thành luận văn này.

Cuối cùng, tôi xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè và người thân đã nhiệt tình giúp đỡ, động viên tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn.

Quảng Trị, tháng năm

Tác giả luận văn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

TÓM LƯỢC LUẬN VĂN

Họ và tên học viên:

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế Định hướng đào tạo: Ứng dụng

Mã số: Niên khóa:

Người hướng dẫn khoa học:

Tên đề tài: **ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

1. Mục đích và đối tượng nghiên cứu

- Mục đích nghiên cứu: Hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

- Đối tượng nghiên cứu: Luận văn nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn, nghiên cứu thực trạng và giải pháp về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Các phương pháp nghiên cứu đã sử dụng

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu chủ yếu sau: Phương pháp nghiên cứu tài liệu, thu thập số liệu; phương pháp điều tra chọn mẫu; thống kê mô tả, kiểm định.

3. Các kết quả nghiên cứu chính và kết luận

Luận văn đã nghiên cứu cơ sở lý luận, phân tích, đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017. Thông qua đề tài những hạn chế, tồn tại trong hoạt động đào tạo từ giai đoạn xác định nhu cầu đào tạo đến quá trình xây dựng kế hoạch, tổ chức và đánh giá đào tạo đã được rút ra. Từ đó đề tài đã đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại đây. Ngoài ra, luận văn cũng đã đưa ra một số kiến nghị với Chính phủ, Bộ Ngành trung ương, với Tổng cục Hải quan, Trường Hải quan Việt Nam và Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế về các giải pháp giúp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực cần phải thực hiện.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU

CBCC	Cán bộ, công chức
ILO	Tổ chức Lao động Thế giới
HQCK	Hải quan cửa khẩu

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
TÓM LƯỢC LUẬN VĂN iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU iv
MỤC LỤC v
DANH MỤC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNH VẼ xi
PHẦN MỞ ĐẦU 1
1. Lý do chọn đề tài 1
2. Mục tiêu nghiên cứu 2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 2
4. Phương pháp nghiên cứu 3
5. Kết cấu của luận văn 4
CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO 5
NGUỒN NHÂN LỰC HẢI QUAN 5
1.1. Lý luận về nguồn nhân lực hải quan 5
1.1.1. Một số khái niệm liên quan 5
1.1.2. Đặc điểm nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 7
1.2. Lý luận về đào tạo nguồn nhân lực 8
1.2.1. Khái niệm đào tạo nguồn nhân lực 8
1.2.2. Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 9
1.2.3. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 10
1.2.4. Đặc điểm của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 11
1.2.5. Phương pháp đào tạo 12
1.3. Nội dung đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 14
1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo 14
1.3.2. Xây dựng kế hoạch đào tạo 15
1.3.3. Tổ chức hoạt động đào tạo 19
1.3.4. Đánh giá kết quả đào tạo 22

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 28
1.4.1. Các nhân tố khách quan 29
1.4.2. Các nhân tố chủ quan 31
1.5. Các tiêu chí đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực 33
1.5.1. Tiêu chí đánh giá về công tác dự báo nhu cầu đào tạo 33
1.5.2. Tiêu chí đánh giá về công tác lập kế hoạch 33
1.5.3. Tiêu chí đánh giá về tổ chức đào tạo 33
1.5.4. Tiêu chí đánh giá về kết quả đào tạo 35
1.5.5. Hiệu quả công tác sau đào tạo 35
1.5.6. Kinh phí đào tạo 36
1.6. Kinh nghiệm trong công tác đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở một số nước trên thế giới và tại Việt Nam 36
1.6.1. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở Trung Quốc 36
1.6.2. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở Pháp [36] 37
1.6.3. Kinh nghiệm Đào tạo nhân lực Hải quan tại thành phố Đà Nẵng 38
1.6.4. Bài học kinh nghiệm rút ra trong việc đào tạo nhân lực Hải quan cho tỉnh Thừa Thiên Huế 39
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ 41
2.1. Tổng quan về Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 41
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 41
2.1.2. Tổ chức bộ máy của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 42
2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 43
2.1.4. Tình hình hoạt động của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 44
2.2. Tình hình về nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 45
2.2.1. Số lượng CBCC của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 45
2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 47
2.2.3. Tuyển dụng nguồn nhân lực 49

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

2.3. Quy trình đào tạo nguồn nhân lực tạo Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 51
2.4. Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế
54
2.4.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo 54
2.4.2. Thực trạng xác định mục tiêu đào tạo 57
2.4.3. Thực trạng xây dựng kế hoạch đào tạo 58
2.4.4. Tổ chức các chương trình đào tạo 60
2.4.5. Đối tượng đã được đào tạo 65
2.4.6. Kinh phí dành cho đào tạo 66
2.4.7. Thực trạng tổ chức hoạt động đào tạo 68
2.4.8. Đánh giá hoạt động đào tạo 69
2.5. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 71
2.5.1. Thông tin cơ bản đối tượng điều tra 71
2.5.2. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 73
2.6. Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 80
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ 84
3.1. Phương hướng, mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 84
3.1.1. Phương hướng 84
3.1.2. Mục tiêu 84
3.2. Quan điểm xây dựng các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực 86
3.2.1. Căn cứ vào kết quả thực hiện các chỉ tiêu đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực 86
3.2.2. Căn cứ vào những tồn tại, hạn chế trong công tác đào tạo nguồn nhân lực 86

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

3.2.3. Căn cứ vào khả năng thực hiện của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế , phù hợp với các quy định liên quan. 86
3.2. Các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 86
3.2.1. Hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo 86
3.2.2. Hoàn thiện xác định mục tiêu đào tạo 87
3.2.3. Hoàn thiện công tác xây dựng kế hoạch đào tạo 88
3.2.4. Định hướng nội dung kiến thức đào tạo cho từng đối tượng cụ thể 89
3.2.5. Đổi mới phương pháp đào tạo 92
3.2.6. Sử dụng có hiệu quả kinh phí đào tạo 93
3.2.7. Tăng cường công tác đánh giá kết quả đào tạo, hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo 94
PHẦN 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ 96
1. KẾT LUẬN 96
2. KIẾN NGHỊ 97
1. Đối với Chính phủ và Bộ ngành Trung ương 97
2. Đối với Tổng cục Hải quan 97
3. Đối với Trường Hải quan Việt Nam 97
TÀI LIỆU THAM KHẢO 99
QUYẾT ĐỊNH HỘI ĐỒNG CHẤM LUẬN VĂN
BIÊN BẢN CỦA HỘI ĐỒNG CHẤM LUẬN VĂN
NHẬN XÉT CỦA PHẢN BIỆN 1+2
BẢN GIẢI TRÌNH
XÁC NHẬN HOÀN THIỆN LUẬN VĂN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 44

Bảng 2.2: Số lượng CBCC tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 45

Bảng 2.3: Cơ cấu CBCC theo giới tính, độ tuổi, ngạch, trình độ chuyên môn và lý luận chính trị của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 47

Bảng 2.4: Tình hình tuyển dụng của cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 50

Bảng 2.5: Nhu cầu đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 55

Bảng 2.6: Tình hình xác định mục tiêu đào tạo của Cục Hải quan tỉnh 57

Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 57

Bảng 2.7: Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực ở Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 58

Bảng 2.8: Các chương trình đào tạo được thực hiện tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 61

Bảng 2.9: Số lượt CBCC được đào tạo phân theo đối tượng, giai đoạn 2015-2017 65

Bảng 2.10: Kinh phí đầu tư cho đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 67

Bảng 2.11: Tình hình thực hiện các khóa đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 68

Bảng 2.12: Đánh giá hoạt động đào tạo theo kết quả học tập tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 69

Bảng 2.13: Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của CBCC sau khi đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017 70

Bảng 2.14: Thông tin cơ bản của đối tượng điều tra 71

Bảng 2.15: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xác định nhu cầu đào tạo 73

Bảng 2.16: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo 74

Bảng 2.17: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác tổ chức hoạt động đào tạo 76

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bảng 2.18: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác kiểm tra, đánh giá sau đào tạo. 78
Bảng 2.19: Đánh giá của đối tượng điều tra về thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo 79

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

DANH MỤC SƠ ĐỒ, ĐỒ THỊ, HÌNH VẼ

Hình 1.1. Nội dung các bước đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan 14

Sơ đồ 2.1. Tổ chức bộ máy Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 42

Sơ đồ 2.2: Quy trình đào tạo nguồn nhân lực tại cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế 51

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Chất lượng nguồn nhân lực là nguyên nhân của thành công hay thất bại trong các hoạt động của một tổ chức, do vậy mục tiêu cơ bản của bất cứ tổ chức nào cũng là sử dụng một cách có hiệu quả nguồn nhân lực, duy trì, phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để đạt được mục đích của tổ chức đó.

Đào tạo là một trong những giải pháp thiết thực giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Vấn đề đặt ra đối với các tổ chức là phải có các biện pháp, chính sách đào tạo nguồn nhân lực phù hợp nhằm phát huy được vai trò của yếu tố con người cho các mục tiêu phát triển nhất là trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế như hiện nay.

Đối với ngành Hải quan, trong bối cảnh quốc tế và tình hình trong nước đặt ra những yêu cầu mới về công tác quản lý, vừa phải tận dụng thời cơ, vượt qua các khó khăn thách thức, xây dựng lực lượng, đổi mới phương thức quản lý, thực hiện thắng lợi nhiệm vụ góp phần tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại, phát triển sản xuất trong nước, thu hút đầu tư nước ngoài, bảo vệ an ninh, an toàn xã hội, đảm bảo nguồn thu cho ngân sách nhà nước. Bên cạnh đó là xu thế toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế sâu rộng là một xu hướng chủ đạo dẫn tới sự phát triển của thương mại quốc tế ngày một tăng lên về cả nội dung và hình thức, Việt Nam phải thực thi các cam kết ràng buộc liên quan tới thuận lợi hóa thương mại, dỡ bỏ hàng rào thuế quan, bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ…Để đạt được mục tiêu nói trên, đòi hỏi ngành Hải quan phải thực hiện nhiều giải pháp đồng bộ về khuôn khổ pháp lý, thủ tục hải quan, yếu tố con người, tổ chức bộ máy, cơ sở vật chất, công nghệ thông tin…Trong đó, việc nâng cao trình độ nguồn nhân lực là một yếu tố, là một tiền đề đặc biệt quan trọng cho quá trình phát triển. Trình độ và năng lực của mỗi cán bộ, công chức (CBCC) ngành Hải quan sẽ có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của toàn ngành, việc phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực không chỉ là nhiệm vụ chung của toàn ngành mà còn là nhiệm vụ trọng tâm tại các Cục Hải quan tỉnh, thành phố.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Một trong những thách thức đặt ra cho Hải quan Việt Nam nói chung, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng là phải có biện pháp đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực Hải quan trở thành lực lượng chuyên nghiệp, có chuyên môn sâu; hoạt động minh bạch, liêm chính, có hiệu quả, thích nghi nhanh với những thay đổi của môi trường, công nghệ mới, đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực.

Xuất phát từ nhận thức và thực tiễn trên, tác giả chọn đề tài: ***"Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế"*** để làm Luận văn Thạc sĩ.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Trên cơ sở phân tích đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế để đưa ra những giải pháp, biện pháp và những chính sách đào tạo nguồn nhân lực phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan.

- Đánh giá, phân tích thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian qua.

- Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là những vấn đề liên quan đến công tác đào tạo nguồn nhân lực ngành Hải quan nói chung, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Đề tài đề cập một số nội dung chủ yếu trong công tác đào tạo nguồn nhân lực.

- Phạm vi không gian: Công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Phạm vi thời gian: Đề tài tập trung nghiên cứu khoảng thời gian từ năm 2015- 2017, số liệu điều tra được thực hiện trong năm 2017 và đề xuất giải pháp trong thời gian tới, giai đoạn 2017-2022.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để có được sự phân tích, đánh giá một cách toàn diện về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, luận văn đã sử dụng các phương pháp sau:

4.1. Phương pháp thu thập số liệu

- Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp

Số liệu thứ cấp sử dụng cho luận văn được thu thập từ các báo cáo về công tác đào tạo nguồn nhân lực từ năm 2015 đến năm 2017, các tài liệu tập huấn, chương trình đào tạo nghiệp vụ của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế. Các bài báo, tạp chí chuyên ngành, các nghiên cứu đã công bố rộng rãi.

- Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp

+ Phương pháp chọn mẫu:

Để đánh giá đầy đủ, khách quan về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, tác giả chọn mẫu theo công thức của Slovin: Năm 2017, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế có 150 CBCC đang làm việc. Với độ tin cậy chính xác là 90%, sai số lệch chuẩn là ±10%. Do tổng thể nhỏ và biết được tổng thể nên xác định kích cỡ mẫu tối thiểu theo công thức sau:

$$N/[1+N(e^2)] = 150/[1+150(10\%^2)] = 60$$

Kích thước mẫu tối thiểu theo công thức ở trên là 60 mẫu, dựa vào kết quả này và trong khuôn khổ thời gian cho phép cũng như khả năng có thể tiếp cận, để tăng độ tin cậy cho kết quả nghiên cứu, tác giả đề chọn 100 mẫu để điều tra, lựa chọn theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ. Căn cứ vào tỷ lệ CBCC giữ chức vụ lãnh đạo là 20,67% và chuyên viên là 79,33% tại Cục Hải quan Thừa Thiên Huế năm 2017 và kích thước mẫu xác định ở trên, tác giả tính toán được tỷ lệ mẫu điều tra là 21 cán bộ giữ chức vụ lãnh đạo và 79 chuyên viên hải quan.

Phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên theo tỷ lệ của tác giả nhằm phỏng vấn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

đúng đối tượng liên quan đến công tác đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế gồm cán bộ lãnh đạo là những người trực tiếp quyết định kế hoạch, bố trí công chức đào tạo phù hợp với chương trình đào tạo của Tổng cục Hải quan; công chức hải quan là những người được tham gia quá trình đào tạo, nắm rõ sự thay đổi, khác biệt trước và sau đào tạo.

+ Phương pháp điều tra: Bằng cách phát phiếu khảo sát đã được thiết kế sẵn, sử dụng các câu hỏi đóng nhằm lấy ý kiến của các CBCC hải quan về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

4.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý số liệu

- Phương pháp phân tổ thống kê: Sau khi thu thập số liệu sơ cấp, dùng phương pháp phân tổ thống kê để hệ thống hóa và tổng hợp tài liệu theo các tiêu thức phù hợp với mục đích nghiên cứu.
- Phương pháp thống kê mô tả: Tác giả sử dụng các số tuyệt đối, số tương đối và số bình quân để mô tả rõ các đặc trưng vấn đề nghiên cứu. Từ đó đánh giá được thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.
- Phương pháp so sánh: tác giả phân tích các chỉ số và so sánh theo thời gian để thấy được mức độ biến động của các chỉ tiêu đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực, từ đó rút ra được các thông tin về tốc độ tăng, tốc độ phát triển.
- Phương pháp kiểm định thống kê: Tác giả tiến hành phân tích Anova và dựa trên giá trị Sig để kiểm định sự khác biệt giữa hai nhóm đối tượng phỏng vấn là cán bộ lãnh đạo, quản lý và công chức chuyên môn trong Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.
- Số liệu sơ cấp được thu thập và xử lý, tính toán được tiến hành trên các phần mềm như Micrsoft Excel, SPSS.

5. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, kiến nghị và phụ lục, nội dung chính của luận văn gồm 03 chương:

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

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

CHƯƠNG 1:CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC HẢI QUAN

1.1. Lý luận về nguồn nhân lực hải quan

1.1.1. Một số khái niệm liên quan

a) Nhân lực

Hiện nay trên thế giới đang tồn tại khá nhiều định nghĩa về nguồn nhân lực. Nadler &Nadler cho rằng phát triển nguồn nhân lực và giáo dục, đào tạo (theo nghĩa rộng) là những thuật ngữ có cùng nội hàm. Hai tác giả này định nghĩa "phát triển nguồn nhân lực là làm tăng kinh nghiệm học được trong một khoảng thời gian xác định để tăng cơ hội nâng cao năng lực thực hiện công việc". Trong khi đó, UNESCO sử dụng khái niệm phát triển nguồn nhân lực theo nghĩa hẹp và cho rằng phát triển nguồn nhân lực là làm cho toàn bộ sự lành nghề của dân cư luôn luôn phù hợp yêu cầu phát triển của đất nước. Còn theo Tổ chức Lao động Thế giới (ILO), phát triển nguồn nhân lực bao hàm phạm vi rộng hơn, không chỉ là sự chiếm lĩnh trình độ lành nghề hoặc vấn đề đào tạo nói chung, mà còn là sự phát triển năng lực và sử dụng năng lực đó vào việc làm có hiệu quả, cũng như thoả mãn nghề nghiệp và cuộc sống cá nhân.

Tại Việt Nam, đã có nhiều định nghĩa về nhân lực như sau.

Nhân lực là thể lực của con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Thể lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động, con người có sức lao động [3].

Nhân lực của một tổ chức là toàn bộ những khả năng lao động mà tổ chức cần và huy động được cho việc thực hiện và hoàn thành những nhiệm vụ trước mắt và lâu dài của tổ chức đó [11].

Nhân lực cũng có thể hiểu là sức mạnh của lực lượng lao động trong một tổ chức. Sức mạnh đó phải được kết hợp của các loại người lao động và của các nhóm yếu tố: Sức khỏe, trình độ, tâm lý và khả năng cố gắng.

Nhân lực là nguồn lực của mỗi người, bao gồm thể lực, trí lực và nhân cách.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Thể lực của con người thể hiện sức khỏe, khả năng sử dụng cơ bắp, chân tay, nó phụ thuộc vào trình trạng sức khỏe, mức sống, mức thu nhập, chế độ sinh hoạt, y tế, tuổi tác hay giới tính… Trí lực của con người thể hiện khả năng suy nghĩ, sự hiểu biết hay khả năng làm việc bằng trí óc của con người, nó phụ thuộc vào năng khiếu bẩm sinh, quá trình học tập, rèn luyện của mỗi cá nhân. Nhân cách là những nét đặc trưng tiêu biểu của con người, được hình thành trong sự kết hợp giữa hiệu quả giáo dục và môi trường tự nhiên.[13]

b) Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực xã hội bao gồm những người trong độ tuổi lao động (theo bộ luật lao động) và ngoài độ tuổi lao động nhưng có khả năng hoặc có tham gia lao động . Số lượng nguồn nhân lực phụ thuộc vào tỷ lệ tăng dân số tự nhiên và độ tuổi lao động. Chất lượng nguồn nhân lực phụ thuộc vào sự nghiệp giáo dục đào tạo và thể chất của người lao động, yếu tố di chuyển, nhu cầu sử dụng lao động ở địa phương. Trong một chừng mực nào đó nguồn nhân lực được hiểu là nguồn lao động, nhưng nói về nguồn nhân lực là nói tới chất lượng của lao động.

Có nhiều quan niệm khác nhau về nguồn nhân lực, theo tác giả Nguyễn Ngọc Quân và cộng sự (2012) thì nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực có trong mỗi con người gồm có thể lực và trí lực.

Tác giả Nguyễn Ngọc Quân và cộng sự (2012, trang 153) cho rằng *"Phát triển nguồn nhân lực là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời gian nhất định để tạo ra sự thay đổi hành vi nghề nghiệp của người lao động".[14]*

Quan điểm của các tác giả trên về phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức nhìn chung đều thiên về các hoạt động học tập mà tổ chức cung cấp cho người lao động. Nghĩa là hoạt động phát triển nguồn nhân lực sẽ chỉ xét trên góc độ phát triển chất lượng nguồn nhân lực chứ không xét đến việc tăng lên về số lượng người lao động.

Từ đó có thể rút ra nội hàm khái niệm nguồn nhân lực sẽ bao gồm hai nội dung:

- Số lượng nguồn nhân lực: Là tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Chất lượng nguồn nhân lực: Thể hiện qua các khía cạnh về thể lực và trí lực của người lao động.

c) Nguồn nhân lực hải quan

Từ các khái niệm về nhân lực và nguồn nhân lực từ các nghiên cứu của tác giả Nguyễn Ngọc Quân và cộng sự và đúc kết từ những khái niệm nguồn nhân lực ở trên, có thể hiểu nguồn nhân lực hải quan bao gồm tất cả các CBCC làm việc trong tổ chức hải quan và nhân lực ở đây được hiểu là nguồn lực có trong mỗi cơ quan/ đơn vị hải quan, bao gồm trí lực và thể lực.

Theo Luật Hải quan thì công chức hải quan là người có đủ điều kiện được tuyển dụng, bổ nhiệm vào ngạch, chức vụ, chức danh trong cơ quan hải quan; được đào tạo, bồi dưỡng và quản lý, sử dụng theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức *[21]*.

1.1.2. Đặc điểm nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

Theo Luật Hải quan chế độ phục vụ, chức danh, tiêu chuẩn, lương, phụ cấp thâm niên, chế độ đãi ngộ khác đối với công chức hải quan, hải quan hiệu, cờ hiệu, cấp hiệu, trang phục, giấy chứng minh hải quan theo quy định của Chính phủ *[21]*.

Nhân viên hải quan là CBCC nhà nước, vì vậy nguồn nhân lực hải quan mang những đặc điểm của CBCC và có các đặc điểm sau:

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của ngành Hải quan, nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan là chủ thể của nền công vụ, là những người thực thi công vụ. Là đội ngũ chuyên nghiệp, có tính chuyên môn hóa cao với các hoạt động diễn ra thường xuyên, liên tục trên phạm vi rộng và mang tính phức tạp.

Nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan là tương đối ổn định mang tính kế thừa và không ngừng nâng cao về chất lượng. Nguồn nhân lực được nhà nước đảm bảo lợi ích khi thực thi công vụ.

Nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan mang những đặc điểm của quyền CBCC được quy định tại luật CBCC năm 2008 đó là được giao quyền tương xứng với nhiệm vụ; Được bảo đảm trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; Được cung cấp thông tin liên quan đến quyền hạn được giao; Được đào tạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

bồi dưỡng nâng cao trình độ chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ; Được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ; Được hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

Theo Luật Hải quan các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức hải quan, bao gồm:

a) Gây phiền hà, khó khăn trong việc làm thủ tục hải quan;

b) Bao che, thông đồng để buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới, gian lận thương mại, gian lận thuế;

c) Nhận hối lộ, chiếm dụng, biển thủ hàng hoá tạm giữ hoặc thực hiện hành vi khác nhằm mục đích vụ lợi;

d) Hành vi khác vi phạm pháp luật về hải quan.

1.2. Lý luận về đào tạo nguồn nhân lực

1.2.1. Khái niệm đào tạo nguồn nhân lực

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

Đào tạo được các tác giả nước ngoài: Buckley và Caple (2009), Huang (2001), Hubbard (2011), Nazli, Sipon và Radzi (2014), và Rikkua và Chakrabartyb (2013) định nghĩa như là các hoạt động học tập khác nhau được tổ chức để nâng cao kiến thức, kỹ năng hoặc thái độ của cá nhân để nâng cao hiệu suất cá nhân của họ. Hơn nữa, Huang (2001) cho rằng quá trình đào tạo bao gồm các giai đoạn cụ thể, chẳng hạn như điều tra và xác định các nhu cầu đào tạo, thiết kế kế hoạch đào tạo, xây dựng mục tiêu đào tạo, lựa chọn phương pháp đào tạo, thực hiện các chương trình đào tạo, đánh giá kết quả đào tạo và lập hồ sơ đào tạo. Theo Bramley (1996) đào tạo nên được xem như là một quá trình có hệ thống; Nó tập trung vào việc nâng cao kiến thức, kỹ năng, hành vi thái độ cho nhân viên; Nó được thực hiện để cải thiện hiệu suất của người lao động, không chỉ trong công việc hiện tại, nhưng cũng trong các nhiệm vụ trong tương lai, và từ đó góp phần vào hiệu quả tổ chức. [32]

Ở Việt Nam, đào tạo cũng được định nghĩa qua một số giáo trình của các tác giả và *Nghị định 18/2010/NĐ-CP ngày 05/3/2010 về Đào tạo, bồi dưỡng công chức. Theo đó một số nhận định về đào tạo như sau:* Đào tạo là tiến trình với nỗ lực cung cấp cho

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

nhân viên những thông tin, kỹ năng và sự thấu hiểu về tổ chức cũng như mục tiêu. Thêm vào đó, đào tạo được thiết kế để giúp đỡ, hỗ trợ nhân viên tiếp tục có những đóng góp tích cực cho tổ chức [15]. Đào tạo là quá trình truyền thụ, tiếp nhận có hệ thống những tri thức, kỹ năng theo quy định của từng cấp học, bậc học. [5]

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

1.2.2. Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

Đối với các tổ chức nói chung, đào tạo nguồn nhân lực có vai trò quan trọng. Nghiên cứu về đào tạo nguồn nhân lực ở các doanh nghiệp cho thấy, công nghệ ngày càng thay đổi nhanh chóng cùng với sự cạnh tranh ngày càng tăng trên toàn cầu vừa là cơ hội vừa là thách thức đối với sự phát triển của doanh nghiệp. Để thành công, cạnh tranh giữa các doanh nghiệp phải xem xét một loạt các yếu tố, bao gồm đào tạo và phát triển nhân sự, thường được coi là ưu tiên hàng đầu (Faulkner 2004)[22]. Như vậy trong các tổ chức, đào tạo nguồn nhân lực để tăng cường khả năng cạnh tranh và thích nghi với sự phát triển ngày càng cao của khoa học công nghệ. Đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan cũng không ngoại lệ khi mà ngành hải quan phải bắt kịp với xu hướng phát triển của khoa học công nghệ để có thể hoàn thành tốt mục tiêu, nhiệm vụ của mình. Mục tiêu của công tác đào tạo, bồi dưỡng cũng đã được xác định tại Quyết định 1738/QĐ-BTC ngày 10/7/2012 của Bộ trưởng Bộ Tài Chính phê duyệt đề án Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức hải quan đến năm 2015 xác định mục tiêu của công tác đào tạo, bồi dưỡng là ”Tạo bước chuyển căn bản, thực chất trong việc trang bị và nâng cao kiến thức, kỹ năng cho cán bộ, công chức, viên chức; góp phần xây dựng đội ngũ công chức chuyên nghiệp, có đủ năng lực xây dựng nền tài chính tiên tiến, hiện đại”. Theo đó, việc đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan phải bám sát mục tiêu đào tạo của Bộ Tài chính.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Như vậy, mục đích chung của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan là sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức hải quan thông qua việc giúp cho CBCC hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về nghề nghiệp và thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn với thái độ tốt hơn cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với công việc trong tương lai. Cụ thể:

Thứ nhất, xây dựng và thực hiện một kế hoạch phát triển nguồn nhân lực của toàn đơn vị bằng những hoạt động đào tạo có tổ chức. Thực hiện phân tích, đánh giá nhu cầu đào tạo của CBCC ngành hải quan ở mọi trình độ. Đáp ứng yêu cầu công việc của đơn vị hay nói cách khác là để đáp ứng mục tiêu tồn tại và phát triển bền vững.

Thứ hai, để đáp ứng nhu cầu học tập, cơ hội thăng tiến cho CBCC ngành hải quan.

Thứ ba, đào tạo nguồn nhân lực là những giải pháp có tính chiến lược tạo ra nhiều lợi thế trong các hoạt động của đơn vị.

1.2.3. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

a) Đối với tổ chức hải quan

Bộ Tài chính trong Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ tổ chức cán bộ năm 2016 đã xác định vai trò quan trọng của đào tạo nguồn nhân lực. Cụ thể

Thứ nhất, đào tạo nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong phát triển nguồn nhân lực, xây dựng đội ngũ CBCC hải quan đáp ứng được mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra. Đào tạo nguồn nhân lực giúp nâng cao năng suất lao động, hiệu quả thực hiện công việc. Qua đó xây dựng đội ngũ CBCC hải quan đáp ứng được yêu cầu, nhiệm vụ của công cuộc hiện đại hóa, cải cách, đổi mới đất nước, góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước.

Thứ hai, đào tạo gắn với vị trí việc làm trang bị cho đội ngũ CBCC những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết cho đội ngũ CBCC cải thiện hiệu quả làm việc tại vị trí công việc hiện tại, đồng thời chuẩn bị cho đội ngũ CBCC những kỹ năng, thái độ và kiến thức có thể đảm nhiệm tại vị trí công việc mới đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa.

Bên cạnh đó, tác giả Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân trong Giáo trình

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Quản trị nguồn nhân lực cũng đã xác định đào tạo nguồn nhân lực giúp duy trì và nâng cao chất lượng của nguồn nhân lực. Tạo điều kiện cho áp dụng tiến bộ kỹ thuật và quản lý vào tổ chức và tạo ra được lợi thế cạnh tranh trong tổ chức. [10]

b, Đối với CBCC hải quan

Tác giả Nguyễn Thị Ngọc trong luận văn Đào tạo nguồn nhân lực tại Văn phòng Tổng cục Hải quan đã xác định vai trò của đào tạo nguồn nhân lực đối với người lao động và có thể áp dụng cho CBCC hải quan như sau:

"Đối với người lao động, đào tạo nguồn nhân lực có những vai trò vô cùng to lớn nó tạo ra được sự gắn bó giữa người lao động và tổ chức. Tạo ra tính chuyên nghiệp của người lao động cũng như sự thích ứng giữa người lao động với công việc hiện tại và tương lai; Đào tạo nhân lực là cách đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng phát triển của người lao động. Tạo cho người lao động có cách nhìn, cách tư duy mới trong công việc của họ là cơ sở để phát huy tính sáng tạo của người lao động trong công việc."

Như vậy, đối với CBCC hải quan, đào tạo nguồn nhân lực có những vai trò quan trọng. Đào tạo tạo ra được sự gắn bó giữa người cấp trên và cấp dưới, giữa người giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý và công chức chuyên môn. Đào tạo giúp tạo ra tính chuyên nghiệp của người lao động cũng như sự thích ứng giữa người lao động với công việc hiện tại và tương lai. Đào tạo nhân lực là cách đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng phát triển của các CBCC hải quan. Tạo cho đội ngũ CBCC hải quan có cách nhìn, cách tư duy mới trong công việc, là cơ sở để phát huy tính sáng tạo của họ trong công việc.

1.2.4. Đặc điểm của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

Chức năng của đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan là hoạt động đào tạo trong công vụ, phục vụ cho hoạt động thực thi nhiệm vụ, công vụ. Từ đó hoạt động đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan mang những đặc điểm riêng, cụ thể: Thứ nhất, việc đào tạo phải căn cứ vào vị trí việc làm, tiêu chuẩn ngạch công chức. Đào tạo nhằm tăng cường cập nhật kiến thức, trang bị kỹ năng, phương pháp làm việc theo vị trí việc làm. Khi nói đến vị trí việc làm, CBCC hải quan đã được tuyển dụng, bổ nhiệm theo đúng vào vị trí đã đáp ứng đủ tiêu chuẩn quy định. Cho nên, đào tạo ở đây

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

hướng đến mục tiêu trang bị kiến thức, kỹ năng, phương pháp để CBCC hải quan có thể làm tốt công việc ở vị trí của mình. Tùy theo vị trí việc làm để xác định các khóa đào tạo, bồi dưỡng mà CBCC đó cần tham gia.[5]

Thứ hai, công tác đào tạo phải tiến hành đồng bộ và theo kế hoạch và quy hoạch. Tổ chức hải quan có đa dạng các loại công chức. Bao gồm công chức lãnh đạo quản lý, công chức nghiên cứu, hoạch định chính sách, công chức nghiệp vụ…với từng loại vị trí việc làm, yêu cầu trình độ, kỹ năng khác nhau, do đó nhu cầu đào tạo là khác nhau. Vì vậy công tác đào tạo phải tiến hành đồng bộ, tránh tràn lan với kế hoạch, quy hoạch cụ thể, rõ ràng.[5]

Thứ ba, đào tạo toàn diện cả về lý luận chính trị, phẩm chất đạo đức, chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng quản lý và năng lực hoạt động thực tiễn. Trong giai đoạn hiện nay, yêu cầu cán bộ công chức phải vững vàng về chính trị, vừa giỏi về chuyên môn. Người cán bộ phải có tài, phải có đức. Do đó CBCC hải quan phải được đào tạo một cách toàn diện.[5]

Thứ tư, đào tạo vừa là quyền lợi, vừa là trách nhiệm của CBCC hải quan. Kinh phí giành cho đào tạo do ngân sách nhà nước chi trả, bản thân các CBCC được đào tạo không mất học phí. Qua đào tạo, trình độ của họ được nâng lên, là quyền lợi của mỗi CBCC.[5] Đây cũng là trách nhiệm được quy định tại Nghị định 18/2010/NĐ-CP.

1.2.5. Phương pháp đào tạo

a) Các phương pháp đào tạo trong công việc

- Phương pháp kèm cặp, hướng dẫn: Là phương pháp đào tạo tại chỗ để phát triển cấp quản trị trên cơ sở một kèm một. Một số đơn vị lập ra chức vụ trợ lý cũng nhằm mục đích này. Cá nhân người giữ chức vụ này trở thành người học và theo sát cấp trên của mình. Để đạt được hiệu quả cao thì các cấp quản trị dạy kèm phải có kiến thức toàn diện về công việc liên hệ tới các mục tiêu của cơ quan. Họ phải là người mong muốn chia sẻ thông tin với cấp dưới và sẵn lòng mất thời gian để thực hiện công việc huấn luyện này.
- Phương pháp luân phiên công việc: Là phương pháp chuyển nhân việc hay cấp quản lý từ công việc này sang công việc khác nhằm mục đích cung cấp cho họ những kinh nghiệm rộng hơn. Kiến thức thu nhận được sau quá trình này rất cần

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

thiết cho họ khi đảm trách công việc cao hơn. Đây còn là phương pháp tạo sự hứng thú cho cán bộ công nhân viên vì được thay đổi công việc thay vì làm một công việc nhàm chán suốt đời. Ngoài ra, nó giúp cán bộ nhân viên trở thành người đa năng, đa dụng để đối phó với mọi tình huống xảy ra sau này.

b) Các phương pháp đào tạo ngoài công việc

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

- Phương pháp nghiên cứu tình huống: Thường được sử dụng để đào tạo và nâng cao năng lực quản trị. Học viên được trao bản mô tả các tình huống về các vấn đề tổ chức, quản lý đã xảy ra trước đây trong cơ quan. Mỗi học viên sẽ tự phân tích các tình huống, trình bày suy nghĩ và cách thức giải quyết các vấn đề với các học viên khác trong nhóm hoặc trong lớp. Thông qua thảo luận, học viên tìm hiểu được nhiều cách tiếp cận, quan điểm và cách giải quyết các vấn đề phức tạp trong cơ quan.

- Phương pháp hội thảo: Là một phương pháp huấn luyện được sử dụng rộng rãi trong đó các thành viên có chung một mục đích thảo luận và cố gắng giải quyết vấn đề. Thông thường người điều khiển là một cấp quản trị, người này lắng nghe ý kiến và cho phép các thành viên giải quyết vấn đề.

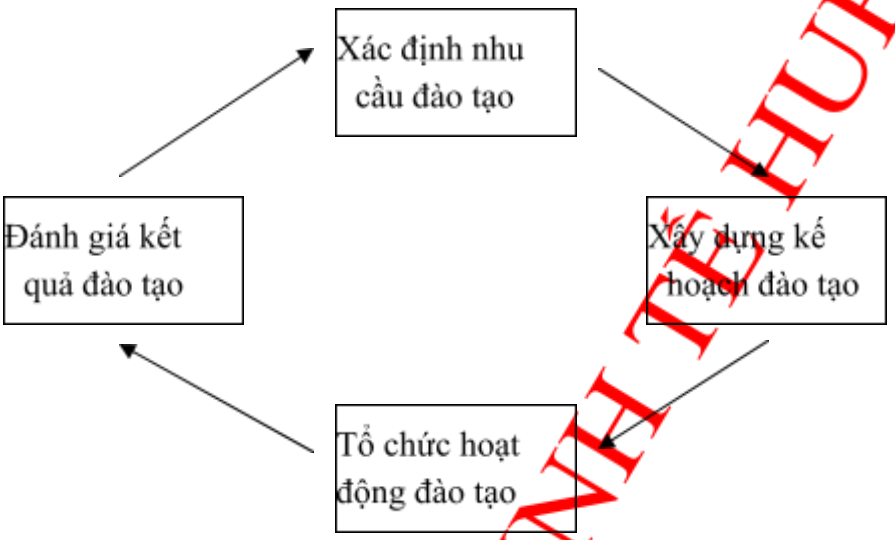
- Phương pháp gửi đi học: Đặc điểm của phương pháp này là cán bộ quản lý trong tổ chức được cử đi học ở các trường chính quy (như Đại học, Cao đẳng, Trường hải quan Việt Nam...) hay tham dự các khóa đào tạo nghiệp vụ ở nước ngoài. Học viên tập trung theo trường lớp, với một chương trình đào tạo được xây dựng công phu. Học viên phải theo học dưới sự giảng dạy của giảng viên chuyên trách và chịu sự giám sát chặt chẽ thông qua các kỳ sát hạch của nhà trường.

Đây là một phương pháp có nhiều ưu điểm, được sử dụng nhiều hiện nay nhưng cũng khá tốn kém, tổ chức cần có sự cân nhắc kỹ giữa chi phí đào tạo và hiệu quả đạt được.

Tóm lại, có nhiều phương pháp đào tạo cán bộ quản lý cũng như đào tạo công chức chuyên môn. Việc lựa chọn phương pháp đào tạo nào còn tùy thuộc vào đối tượng được đào tạo, đặc điểm công việc, kinh phí cho đào tạo...

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

1.3. Nội dung đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan



Hình 1.1. Nội dung các bước đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

(Nguồn [2])

1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Là xác định khi nào, ở bộ phận nào thì cần phải đào tạo, đào tạo kỹ năng nào, cho loại lao động nào và bao nhiêu người [14]. Đào tạo thường được sử dụng nhằm nâng cao năng suất lao động, nâng cao hiệu quả làm việc của người lao động. Nhưng trước khi đào tạo các tổ chức cần xem xét các nguyên nhân dẫn đến năng suất và hiệu quả làm việc thấp là gì: Năng lực của nhân viên kém, cách thức tổ chức kém, công việc không phù hợp [8].

Xác định nhu cầu đào tạo là một khâu quan trọng trong quá trình đào tạo. Để tránh lãng phí trong đào tạo, cần điều tra tổng thể trình độ và nhu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Việc xác định chính xác được nhu cầu đào tạo và căn cứ cho việc lập kế hoạch đào tạo. Để xác định nhu cầu đào tạo tổ chức cần thực hiện các nghiên cứu để xác định năng lực hiện có trong nhiệm vụ thực tế và năng lực cần phải có cho mỗi vị trí công việc. Tiến hành xác định sự thiếu hụt ở ba cấp [2]:

- ***Phân tích cấp tổ chức:*** Tổ chức hải quan có chức năng, nhiệm vụ rõ ràng, có cơ cấu tổ chức hoàn chỉnh, thực hiện nhiệm vụ do nhà nước giao. Cần xác định tổ chức cần thực hiện các mục tiêu ở mức độ như thế nào. Chúng ta coi tầm nhìn chiến

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

lược, mục tiêu của tổ chức là mức độ lý tưởng hoàn thành công việc. Sau đó tiến hành phân tích tình hình thực hiện công việc thực tế để có thể xác định sự thiếu hụt và nguyên nhân dẫn đến sự chênh lệch này. Phân tích tổ chức cần phải đánh giá được các chỉ số hiệu quả về mặt tổ chức, kế hoạch chuẩn bị đội ngũ cán bộ kế nhiệm, nhân viên và môi trường tổ chức.

- ***Phân tích cấp công việc:*** nhằm xác định loại kỹ năng và các hành vi cần thiết cho nhân viên để hoàn thành tốt công việc. Phân tích đối với cấp độ công việc là phân tích mức độ chênh lệch giữa yêu cầu về kiến thức, kỹ năng, thái độ và năng lực cần thiết để hoàn thành công việc đó so với mức hiện tại. Loại phân tích này thường được sử dụng để xác định nhu cầu đào tạo nhân viên mới hoặc các công việc được thực hiện lần đầu đối với nhân viên. Có thể tiến hành thu thập dữ liệu này thông qua các phương pháp như bảng mô tả công việc, quan sát công việc, nhật ký công việc, phỏng vấn. Trong tổ chức hải quan đã xây dựng danh mục vị trí việc làm. Danh mục vị trí việc làm chính là cơ sở để phân tích nhu cầu ở cấp công việc.

- ***Phân tích cấp cá nhân:*** Đây là phân tích chú trọng lên các năng lực và các đặc tính cá nhân của CBCC hải quan nhằm xác định ai là người cần thiết phải đào tạo và cần đào tạo những nội dung gì. Điều này sẽ giúp đào tạo đúng người, tránh được lãng phí thời gian, tiền bạc cho cả tổ chức hải quan lẫn CBCC. Các công cụ phân tích ở cấp độ cá nhân gồm bảng mô tả công việc, thông qua đánh giá của thủ trưởng đơn vị, đề nghị của cá nhân.

Tổng hợp dữ liệu phân tích nhu cầu đào tạo ở cả 3 cấp: tổ chức, công việc, cá nhân sẽ hình thành nhu cầu đào tạo của đơn vị. Trong đó cần quan tâm nhất đến nhu cầu đào tạo của tổ chức.

1.3.2. Xây dựng kế hoạch đào tạo

Kế hoạch đào tạo trong tổ chức hải quan được thực hiện qua các bước như sau:

Bước 1: Đánh giá thực trạng đội ngũ CBCC hải quan và công tác đào tạo

- Thực trạng đội ngũ CBCC bao gồm: Số lượng, cơ cấu tuổi, cơ cấu giới tính, cơ cấu dân tộc, thâm niên công tác.

- Thực trạng về trình độ và nhu cầu đào tạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Chiến lược phát triển nhân lực của cơ quan hải quan trong từng giai đoạn.

- Phát phiếu đề xuất nhu cầu tới các đơn vị cấp dưới.

Đây chính là bước phân tích nhu cầu đào tạo ở 3 cấp: tổ chức, công việc và cá nhân. Tổng hợp ra nhu cầu của đơn vị.

Bước 2: Xây dựng kế hoạch đào tạo

Xây dựng kế hoạch đào tạo là quá trình xây dựng các mục tiêu và xác định các nguồn lực để thực hiện việc đào tạo, bồi dưỡng. Việc xây dựng kế hoạch đào tạo bao gồm các nội dung sau:

a) Xác định mục tiêu đào tạo

Là xác định kết quả cần đạt được của chương trình đào tạo. Trong tổ chức, mục tiêu đào tạo thường bao gồm:

- Nắm vững các vấn đề về lý thuyết.

- Đạt đến trình độ kỹ năng cần thiết.

- Thay đổi tích cực về nhân cách, hành vi trong thực hiện công việc.

- Tăng năng suất lao động và hiệu quả thực hiện công việc.

Việc xác định mục tiêu đào tạo dựa trên các nội dung: (1) hiện trạng đào tạo đang ở mức hay trình độ nào; (2) tương lai sẽ đạt được ở mức hay trình độ nào đối với từng đối tượng đào tạo cụ thể; (3) phương thức để đạt được mục tiêu; (4) kết quả cụ thể cần đạt được.

Việc xác định mục tiêu đào tạo phải thỏa mãn đồng thời các yêu cầu sau: (1) cụ thể cho từng đối tượng, từng khóa học; (2) có định lượng số người học, số lớp, số kinh phí; (3) có tính khả thi, chấp nhận được, thời gian hợp lý, không ảnh hưởng nhiều đến công việc chung và (4) xác định được quỹ thời gian chung, thời gian mở lớp và dự kiến thời gian kết thúc.

b) Xác định nội dung đào tạo

Các nội dung đào tạo cho CBCC hải quan bao gồm: Đào tạo về nghiệp vụ hải quan, lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học, giáo dục đạo đức, tác phong nghề nghiệp, trách nhiệm pháp luật và phương pháp giao tiếp, ứng xử cho CBCC Hải quan...và tùy vào chức danh CBCC để xác định nội dung đào tạo phù hợp.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Cụ thể:

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

+ Lý luận chính trị: Đào tạo lý luận trung cấp và cao cấp

+ Quản lý nhà nước: Bao gồm các chương trình đào tạo bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng quản lý hành chính nhà nước theo chương trình chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính và chuyên viên.

+ Tin học: Trang bị kiến thức tin học cơ bản, tin học nâng cao, tin học hải quan.

+ Ngoại ngữ: Chủ yếu tiếng anh trung cấp, ngoại ngữ hải quan.

+ Kiến thức chuyên môn: Tùy từng loại công chức, chức danh khác nhau mà mức độ đào tạo, bồi dưỡng khác nhau.

- Bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ hải quan tổng hợp: chủ yếu dành cho công chức mới tuyển dụng. Đây là các kiến thức cơ bản về Hải quan.

- Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn, nghiệp vụ cho từng loại công chức thực hiện các chức năng quản lý khác nhau, chủ yếu:

+ Nghiệp vụ thông quan: Nghiệp vụ thủ tục hải quan (Kyoto); Xác định trị giá hải quan (GATT); Xuất xứ hàng hóa (C/O); Phân loại hàng hóa (HS); Sở hữu trí tuệ (Trips); Nghiệp vụ chuyên môn khác.

+ Nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan: Quy trình nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan, Kế toán doanh nghiệp; Kiểm toán; Ngoại thương; Thanh toán quốc tế; Quản lý kinh tế; Nghiệp vụ chuyên mô khác.

Như vậy, nội dung chương trình đào tạo phải quán triệt quan điểm: thiết thực, phù hợp với yêu cầu từng loại CBCC; chú trọng cả phẩm chất đạo đức và kiến thức, cả lý luận và thực tiễn; bồi dưỡng kiến thức cơ bản và kỹ năng thực hành.

c) Các công việc cần xác định khi xây dựng kế hoạch đào tạo gồm

- Xác định các khóa đào tạo, lớp học cụ thể: Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của đơn vị để thiết kế các khóa học cho phù hợp, trong đó xác định địa điểm, không gian thực hiện khóa học, nơi bố trí, tập kết nguồn lực thực hiện khóa học.

- Thời gian thực hiện các khóa đào tạo, lớp học: Thời gian bắt đầu, thời gian kết

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

thúc, thời gian điều chỉnh thực hiện kế hoạch. Cần xác định mức độ khẩn cấp và mức độ quan trọng của từng khóa học.

- Chủ thể, đối tượng đào tạo: Xác định cho từng khóa học về số lượng, giới tính, độ tuổi, chức danh, chức vụ với mục tiêu và nội dung yêu cầu đào tạo, bồi dưỡng. Ngoài ra, cần xác định các chủ thể phối hợp hỗ trợ thực hiện khóa đào tạo, bồi dưỡng. Lựa chọn đối tượng đào tạo là lựa chọn người cụ thể để đào tạo dựa trên nghiên cứu và xác định nhu cầu đào tạo. Việc lựa chọn đối tượng đào tạo có thể được thực hiện đồng thời với bước xác định nhu cầu đào tạo.

d) Xác định phương thức, phương pháp đào tạo

Thông qua việc xác định phương thức tiến hành các khóa đào tạo gồm khóa đào tạo do Tổng cục hải quan tổ chức, do trường Hải quan Việt Nam tổ chức, do đơn vị hải quan tự tổ chức hoặc do các cơ quan liên quan phối hợp tổ chức, các khóa đào tạo sẽ có từng chương trình đào tạo riêng. Căn cứ vào chương trình đào tạo, bồi dưỡng, các khóa đào tạo, bồi dưỡng cần xác định:

- Tài liệu học: Rõ ràng, dễ hiểu, khoa học

Phương tiện dạy và học cho từng khóa học: đảm bảo đầy đủ, cần thiết.

- Giảng viên: Phù hợp để có thể chuyển tải tốt nhất các nội dung cần đào tạo cho học viên; giảng viên đáp ứng các tiêu chí như có kiến thức, kinh nghiệm, kỹ năng, phương pháp truyền đạt; khả năng giao tiếp, nắm bắt được các yêu cầu, nguyện vọng của các học viên.

- Đổi mới phương pháp đào tạo: Giảng viên phải lựa chọn phương pháp truyền thụ kiến thức hai chiều giảng viên và học viên để đạt được mục đích của đào tạo. Phương pháp cùng tham gia hiện nay được áp dụng rất hiệu quả. Đây là phương pháp áp dụng được cả bốn loại kiến thức cơ bản gần như đồng thời là kiến thức nghiệp vụ hải quan, phương pháp, đạo đức công vụ và kỹ năng giao tiếp. Đây là phương pháp giúp học viên nhận thức tích cực nội dung được đào tạo. Qua các bài tập tình huống, các CBCC hải quan có thể trau dồi phương pháp và kỹ năng thực hiện công vụ được giao, thiết lập quan hệ với đồng nghiệp.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

e) Xác định kinh phí đào tạo

Kinh phí đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan chủ yếu từ nguồn Kinh phí do Tổng cục Hải quan quyết định. Các khóa đào tạo cần dự trù kinh phí để tổ chức thực hiện. Chủ yếu gồm 2 loại chi phí:

- Chi phí cố định: Xác định tiền giảng cho giáo viên, giảng viên; thiết bị, phương tiện dạy học.
- Chi phí biến đổi: Ví dụ như chi phí đi lại, in ấn tài liệu, thuê phòng ở cho giảng viên, giáo viên (nếu có)

Bước 3: Dự thảo kế hoạch đào tạo, gửi lấy ý kiến tham gia của các đơn vị có liên quan

Bước 4: Tổng hợp, trình lãnh đạo phê duyệt kế hoạch đào tạo

1.3.3. Tổ chức hoạt động đào tạo

Nguyên tắc chung: Kế hoạch đào tạo sau khi đã được Tổng cục Hải quan phê duyệt là căn cứ pháp lý để các cục hải quan cấp dưới tổ chức thực hiện. Căn cứ kế hoạch tổng thể của Tổng cục Hải quan, các chi cục hải quan tỉnh, thành phố lập kế hoạch cụ thể cho đơn vị mình. Trong đó chia ra kế hoạch cụ thể tháng, quý, 6 tháng và ghi rõ các lớp học, đối tượng, thời gian mở lớp. Kế hoạch này cần được thông báo cho các chi cục, đội trực thuộc để các đơn vị này chủ động trong việc sắp xếp thời gian và cử cán bộ hải quan đi học. Trên cơ sở kế hoạch tổng thể và kế hoạch chi tiết đã được thông báo, các đơn vị đăng ký cán bộ tham dự từng khóa học từ đầu năm hoặc theo giai đoạn cụ thể. Đơn vị tổ chức lớp và trường hải quan Việt Nam chủ động bố trí phòng, giảng viên, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác.

Các bước để tổ chức một khóa đào tạo, bồi dưỡng:

Bước 1: Chuẩn bị lịch trình giảng dạy, học tập và đội ngũ giáo viên

Lịch trình giảng dạy phải được xây dựng sớm, thứ tự chuyên đề phải được trình bày logic.

Đội ngũ giảng viên phải được lựa chọn có trình độ chuyên môn phù hợp với nội dung khóa học. Trường hải quan Việt Nam tổ chức khóa học phải thống nhất với giảng viên về lịch giảng, địa điểm…và có dự phòng giảm viên để đảm bảo thay thế trong trường hợp cần thiết.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bước 2: Lập danh sách CBCC hải quan đi học

Đơn vị lập danh sách đi học căn cứ vào thông báo chiêu sinh với đầy đủ các nội dung gồm tên khóa học, mục tiêu, đối tượng, nội dung, thủ tục đăng ký, thời gian địa điểm mở lớp, giảng viên, các thông tin cần thiết khác. Thông báo chiêu sinh phải gửi đến các chi cục, đội có cán bộ đi học trước khi khai giảng tối thiểu phải từ 1 đến 2 tuần để các đơn vị trực thuộc có thể sắp xếp công việc, cử cán bộ đi học và đảm bảo các yêu cầu khác của thông báo. Các đơn vị lập danh sách CBCC hải quan được cử đi học theo yêu cầu để tổ chức khóa học.

Bước 3: Ra quyết định tổ chức khóa học

Căn cứ vào phân cấp về quản lý bồi dưỡng, đào tạo cán bộ của ngành hải quan; cơ quan được phân cấp đào tạo trực tiếp tập hợp danh sách những người đủ điều kiện tham gia đào tạo, bồi dưỡng và ra quyết định triệu tập học viên tham gia các lớp đào tạo, bồi dưỡng. Cơ quan tổ chức đào tạo ở đây là cục hải quan hoặc Tổng cục hải quan hoặc Trường hải quan Việt Nam và một số đơn vị khác

Đơn vị tổ chức tập hợp nội dung, danh sách và báo cáo trình các cấp để phê duyệt kế hoạch mở lớp đào tạo. Đơn vị tổ chức ở đây là cục hải quan tự tổ chức lớp, Tổng cục hải quan tổ chức hoặc Trường hải quan Việt Nam và một số đơn vị khác. Tùy vào cơ quan tổ chức lớp mà có quyết định phù hợp và quản lý theo thẩm quyền.

Bước 4: Chuẩn bị tài liệu, giáo trình và cơ sở vật chất phụ vụ lớp học

Tài liệu, giáo trình phải chuẩn bị đầy đủ, phù hợp với nội dung học tập, được trình bày rõ ràng, dễ hiểu và gửi kịp thời đến học viên.

Các cơ sở vật chất cần chuẩn bị gồm: Phòng học có đủ điều kiện, tiêu chuẩn như bàn ghế, ánh sáng, độ thoáng mát, phương tiện học tập (nghe, nhìn, âm thanh); cơ sở vật chất để nghỉ ngơi cho học viên ở xa.

Bước 5: Khai giảng lớp học

Việc tổ chức khai giảng phải bảo đảm yêu cầu trang trọng, ngắn gọn trong đó nêu bật mục đích, nội dung, lịch trình của khóa học và yêu cầu phải đạt được cũng như những nhiệm vụ phải thực hiện đối với giảng viên, học viên và cán bộ quản lý.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bước 6: Quản lý quá trình diễn ra khóa học

Trong quá trình tổ chức khóa học, bố trí cán bộ quản lý để theo dõi lớp học từ đầu đến khi kết thúc lớp học. Cán bộ quản lý trực tiếp giải quyết các vấn đề liên quan đến lớp học (quản lý học viện, hoàn thiện các thủ tục giấy tờ của lớp), thường xuyên thông tin đến lãnh đạo cục, tổng cục về tình hình lớp học.

Bước 7: Tổ chức kiểm tra và viết thu hoạch

Các học viên phải thực hiện nghiêm túc các bài kiểm tra trong khóa học. Cuối khóa học cần tổ chức cho học viên kiểm tra bài cuối khóa hoặc viết thu hoạch theo nội dung đã hướng dẫn. Kết quả bài kiểm tra và bài thu hoạch của học viên là một trong những căn cứ để đánh giá chất lượng khóa học, bao gồm: đánh giá khả năng tiếp thu của học viên, khả năng giảng của giảng viên.

Bước 8: Đánh giá kết quả khóa khọc, tổ chức kế hoạch bế giảng, trao chứng chỉ cho học viên

Kết thúc khóa học, thông qua việc thu thập ý kiến đánh giá học viên, cơ sở đào tạo, bồi dưỡng tiến hành đánh giá toàn diện các mặt của khóa học. Trên cơ sở kết quả khóa học, trường hải quan Việt Nam tiến hành bế giảng, cấp chứng chỉ, chứng nhận cho học viên hoàn thành khóa học.

Bước 9: Lập báo cáo kết quả khóa học và thông báo kết quả học tập của học viên

- Kết thúc khóa học ở các đơn vị tổ chức đều cần lập báo cáo kết quả toàn khóa và gửi báo cáo đến Tổng cục hải quan và lưu giữ lại cục hải quan các tỉnh, thành phố.
- Thông báo kết quả học tập của từng CBCC hải quan và gửi đến chi cục quản lý trực tiếp.

Bước 10: Thanh quyết toán kinh phí khóa học và lưu giữ hồ sơ

Tổng cục Hải quan thanh toán kinh phí khóa học cho các Cục hải quan tỉnh, thành phố và việc thanh toán đảm bảo công khai, đầy đủ, đúng chế độ quy định.

Trường hải quan Việt Nam tiến hành đóng gói và lưu trữ hồ sơ về khóa học theo quy định.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

1.3.4. Đánh giá kết quả đào tạo

Trên thế giới, có nhiều phương pháp đánh giá đào tạo khác nhau được đề xuất. Các phương pháp này giúp người quản lý trong việc đánh giá các chương trình đào tạo. Các phương pháp đánh giá được chia thành hai loại: phương pháp đánh giá dựa trên mục tiêu và phương pháp đánh giá dựa trên kết quả.

Phương pháp đánh giá dựa trên mục tiêu là xem có đạt được những mục tiêu định trước và có bổ sung vào khoảng trống kiến thức, kỹ năng, thái độ giữa sự mong muốn và tình hình thực tế hay không. Một số nhà nghiên cứu khởi xướng phương pháp đánh giá trong nhóm này bao gồm:

Phương pháp đánh giá Kirkpatrick (mô hình đánh giá bốn cấp độ). [28]

Năm 1975, Donald Kirkpatrick đã giới thiệu mô hình đánh giá 4 cấp trong sách "Đánh giá chương trình đào tạo" và mô hình đó đã trở thành phương pháp kinh điển trong đánh giá đào tạo và tăng cường năng lực. Nó chính là:

•Cấp độ một: Phản ứng - Học viên có hài lòng với khóa học mà họ tham dự không?

•Cấp độ hai: Kết quả học tập - Học viên học được những gì từ khóa học?

•Cấp độ ba: Ứng dụng - Học viên có ứng dụng được những gì họ tiếp thu từ khóa học vào công việc của họ không hoặc sau khóa học họ có nâng cao được hiệu quả công việc của mình không?

•Cấp độ bốn: Kết quả - Chương trình đào tạo có ảnh hưởng như thế nào đối với tổ chức (công ty, nhà máy, cơ sở sản xuất...)

Nội dung của từng cấp độ:

Cấp độ một: Phản ứng.

Đánh giá ở cấp độ này chủ yếu tìm hiểu phản ứng của học viên đối với khóa học họ tham dự. Các học viên được yêu cầu đánh giá đào tạo sau khi kết thúc khóa học thông qua bảng câu hỏi, phiếu thăm dò, học viên sẽ bày tỏ ý kiến của mình về những khía cạnh khác nhau của khóa học, ví dụ như nội dung của chương trình đào tạo, cơ sở vật chất, giáo viên, ảnh hưởng và khả năng ứng dụng của những kiến thức và kỹ năng họ tiếp thu được từ khóa học đối với công việc mà họ đang đảm nhận . Trong bốn cấp độ, "Phản ứng" là cấp độ được đánh giá được sử dụng nhiều nhất, dễ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

thực hiện và dễ đánh giá nhất nhưng dữ liệu thu thập được cũng không kém phần quan trọng. Trước hết, dựa vào những phản hồi của học viên, các nhà quản lý và giáo viên có thể xác định những khía cạnh nào của chương trình đào tạo cần được củng cố và phát triển, những khía cạnh nào cần sửa đổi, cải thiện. Trong trường hợp này, những thông tin do học viên cung cấp là những thông tin có giá trị nhất. Ngoài ra, cấp độ này cũng cung cấp cho các nhà quản lý những thông tin định lượng về chất lượng của chương trình đào tạo và họ có thể sử dụng những thông tin này để định ra những tiêu chuẩn cho các chương trình tiếp theo.

Do ý nghĩa và tầm quan trọng của cấp độ Phản ứng, Kirkpatrick đề nghị mỗi chương trình tối thiểu phải thực hiện cấp đánh giá này. Những ý kiến phản hồi của học viên cần được so sánh, đối chiếu với ý kiến và đánh giá của các nhà quản lý. Sự kết hợp của hai nguồn thông tin sẽ cho một kết quả đánh giá toàn diện hơn, có ý nghĩa hơn.

Cấp độ hai: Kết quả học tập.

Cấp độ thứ hai trong hệ thống đánh giá liên quan đến kết quả học tập của học viên. Đào tạo là một hoạt động học tập kiến thức và kỹ năng. Người được đào tạo thông qua trình độ kiến thức và kỹ năng nắm bắt được từ khóa đào tạo để phản ánh hiệu quả đào tạo. Việc đánh giá kết quả học tập chính là đo lường mức độ lĩnh hội được của các học viên về các nguyên tắc, kiến thức, sự việc, quy trình, quy chế kỹ thuật hoặc kỹ năng được trình bày trong khóa học. Việc đo lường kết quả học tập khó khăn hơn so với đánh giá phản ứng. Tìm hiểu kết quả học tập nghĩa là tìm hiểu tình hình nắm bắt kiến thức và kỹ năng qua đào tạo. Sau khóa đào tạo kết thúc, nếu người được đào tạo tham gia vào các cuộc thi do bên ngoài tổ chức như trình độ ngoại ngữ mang tính khu vực, thi kỹ năng thao tác máy tính và những cuộc thi khác thì kết quả của người được đào tạo trong các cuộc thi có tính nghiêm khắc hơn này sẽ phản ánh hiệu quả đào tạo một cách khách quan hơn. Các đo lường học tập: chẳng hạn yêu cầu các học viên làm bài kiểm tra trước và sau đào tạo, đảm bảo rằng các mục trong bài kiểm tra hoặc các câu hỏi phải thực sự hướng vào các mục đích học tập. Bằng việc tổng hợp điểm của tất cả các học viên, giảng viên đào tạo có thể

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

thấy chính xác tác động do đào tạo mang lại. Các số liệu này dùng để khẳng định rằng việc học tập của học viên đã có kết quả và cũng được dùng để điều chỉnh nội dung, thiết kế cũng như cách truyền đạt giảng dạy chương trình sau này. Kiểu đánh giá này không được tiến hành rộng rãi như cấp Một do khó thực hiện và mất nhiều công sức hơn, nhưng vẫn phổ biến.

Cấp độ ba: Ứng dụng.

Mục đích của việc đào tạo là để nâng cao năng lực thực tế trong công tác của nhân viên. Những kiến thức và kỹ năng mà học viên có được qua khóa đào tạo có thể ứng dụng vào công việc thực tế hay không, có thể chuyển hóa một cách hiệu quả giữa thành quả học tập và ứng dụng thực tế hay không. Đó là tiêu chuẩn quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả đào tạo. Đánh giá này được thực hiện sau khi các kiến thức học đã được áp dụng trong công việc thực tế, nó có thể cho những số liệu chỉ ra mức độ thường xuyên và hiệu quả của việc áp dụng kiến thức đó vào công việc hàng ngày, nó cũng giúp cho nhà quản lý có cái nhìn thấu đáo về khả năng ứng dụng của đào tạo vào thực tiễn hay những chướng ngại ngăn cản học viên trong việc sử dụng kỹ thuật, quy trình hay những cái mới vào công việc. Việc đánh giá hành vi công tác của người được đào tạo phải được tiến hành từ 3-6 tháng sau khi họ trở về cương vị làm việc vì hai lý do sau: thứ nhất, học viên cần có thời gian để ôn lại những gì họ được học và áp dụng nó vào thực tiễn; thứ hai, rất khó để dự đoán chính xác khi nào những thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên nhờ vào kết quả đào tạo xảy ra. Những hành vi công tác cần được đánh giá sự thay đổi là thái độ làm việc, tính quy phạm trong hành vi công tác, độ thành thạo trong kỹ năng thao tác, khả năng giải quyết vấn đề…Trong quá trình đánh giá, trước hết phải tiến hành phán đoán xem hành vi công tác của người được đào tạo có thay đổi hay không. Sau đó phân tích xem những thay đổi này có phải là do được đào tạo hay không và mức độ thay đổi ra sao

Theo Kirkpatrick đề nghị, cấp độ này nên thực hiện nhiều lần để có thể xác định một cách toàn diện và đầy đủ những thay đổi. Các điều tra đánh giá có thể được hoàn thành bởi các học viên, người hướng dẫn học viên, những cá nhân trực

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

tiếp nằm dưới quyền học viên, hay ngay cả những khách hàng của học viên - người mà có thể quan sát được sự thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên. Mặc dù cấp độ đánh giá này tương đối phức tạp vì cần nhiều thời gian và việc thu thập dự liệu rất khó và rất khó dự đoán khi nào những thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên sẽ diễn ra, đôi khi những biểu hiện thay đổi trong công việc có thể bị ảnh hưởng bởi những yếu tố khác ngoài đào tạo. Tất cả những điều trên đã làm cho các nhà đào tạo nếu không bị bắt buộc sẽ không thực hiện cấp độ đánh giá này. Nhưng chúng ta không thể phủ nhận tầm quan trọng của cấp độ Ba. Nhiều nhà đào tạo cho rằng cấp độ này thể hiện chính xác hiệu quả đào tạo. Nó giúp cho các nhà quản lý có cái nhìn thấu đáo về khả năng ứng dụng của đào tạo đối với thực tiễn sản xuất, hoặc những chướng ngại ngăn cản học viên sử dụng những kỹ thuật hoặc quy trình đã được học vào công việc.

Cấp độ bốn: Kết quả/ hiệu quả

Cấp bốn trong mô hình này là đánh giá tác động của đào tạo lên kết quả, hiệu quả công việc. Kết quả công việc bao gồm việc nâng cao chất lượng, nâng cao hiệu quả công việc, giảm chi phí, giảm tỷ lệ bỏ việc, nghỉ việc của nhân viên. Cấp độ này không tập trung vào ảnh hưởng của đào tạo đối với từng cá nhân mà nó tập trung vào ảnh hưởng chung của đào tạo đối với toàn bộ tổ chức bao gồm tất cả các cá nhân có trong tổ chức đó.

Nhìn chung, quy trình đánh giá ở cấp độ này có nhiều điểm tương đồng với cấp độ Ba, bao gồm việc cần có thời gian để kết quả đào tạo được áp dụng vào công việc, thực hiện việc đánh giá trước và sau đào tạo, công tác đánh giá được thực hiện nhiều lần. Điểm khác biệt duy nhất đó là việc đánh giá ở cấp độ Bốn được thực hiện ở cấp độ tổ chức nói chung. Cần có các hồ sơ theo dõi biểu hiện công tác của học viên. Các dữ liệu về chi phí, năng suất, thu nhập, thời gian cần để thực hiện một công việc cần được thu thập trước và sau khi học viên tham dự chương trình đào tạo, sau đó so sánh hai kết quả để định lượng kết quả của đào tạo. Đánh giá ở cấp độ Bốn rất quan trọng. Trong bốn cấp độ, cấp độ này cung cấp những thông tin có giá trị nhất, có sức thuyết phục nhất. Nó phản ánh được mục tiêu cao nhất của tất cả các

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

chương trình đào tạo - đó là lợi nhuận các tổ chức có thể mua được từ kinh phí đầu tư cho đào tạo. Nhưng đồng thời so với các cấp độ đánh giá khác, cấp độ Bốn là cấp độ khó thực hiện nhất, mất nhiều thời gian và đòi hỏi nhiều kinh phí nhất để thu thập, sắp xếp, phân tích các dữ liệu. Một trong những khó khăn mà các nhà đánh giá phải đối mặt đó là khả năng làm thế nào để có thể tách riêng ảnh hưởng của đào tạo đối với những thay đổi xảy ra trong tổ chức ra khỏi các yếu tố có thể có khác bởi vì những thay đổi này có thể xảy ra do đào tạo hay không do đào tạo. Khó khăn thứ hai đó là việc quy đổi kết quả kinh doanh thành tiền và gắn kết nó trực tiếp với đào tạo. Do những lý do trên, cấp độ Bốn hầu như không được các tổ chức thực hiện.

Bốn cấp độ đánh giá được trình bày ở trên đã tạo nên một mô hình đánh giá có tính hệ thống và toàn diện mà trong đó tất cả các thành tố đều có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Mặc dù chúng có sự khác biệt về độ khó, về tần số thực hiện, về giá trị của thông tin mà chúng cung cấp mỗi cấp độ cung cấp một lượng thông tin riêng có thể được sử dụng làm cơ sở cho cấp độ kế tiếp. Ví dụ, nếu chúng ta chỉ tiến hành đánh giá cấp độ Ba và nhận thấy rằng không hề xảy ra bất kỳ sự thay đổi nào trong biểu hiện công tác của học viên, chúng ta có thể vội vã kết luận rằng chương trình đào tạo không hiệu quả, hoặc học viên đã không học được gì từ khóa học. Nhưng nếu chúng ta có tiến hành đánh giá ở cấp độ Một và Hai và kết quả cho thấy học viên hài lòng với khóa học, và họ thật sự có học được thêm những kiến thức và kỹ năng mới, khi đó nguyên nhân làm cho những thay đổi trong biểu hiện công tác của học viên không xảy ra có thể là do những yếu tố khác ví dụ như môi trường làm việc không thuận lợi, hoặc thiếu sự hỗ trợ từ các nhà quản lý. Chính vì vậy, công tác đánh giá nên được tiến hành từ cấp độ Một, sau đó tùy thuộc vào ngân sách và thời gian chúng ta sẽ tiến hành tuần tự cấp độ Hai, Ba, Bốn. Việc thực hiện toàn bộ đánh giá của Kirkpatrick sẽ cho ta một kết quả đánh giá hiệu quả các chương trình đào tạo toàn diện và chính xác.

Phương pháp đánh giá 5 cấp độ của Jack J.Phillips [30]: Thêm cấp độ 5 vào hệ thống Kirkpatrick

Cấp độ năm: Thu nhập trên đầu tư (ROI)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Đây là phương pháp đánh giá về giá trị tiền tệ của tác động lên kinh doanh từ hoạt động đào tạo (quy đổi dữ liệu đánh giá của cấp Bốn thành tiền) so với chi phí đã bỏ ra cho chương trình đào tạo. Tất cả các số liệu thu thập được đưa vào trong công thức tính toán ROI (lợi nhuận/đầu tư). Chỉ số này cho thấy giá trị thực của chương trình đào tạo theo mức độ đóng góp của nó đối với các mục tiêu của tổ chức. Chỉ số này thường được biểu diễn theo phần trăm. Theo Phillip, đây là mức độ đánh giá khó thực hiện và quy trình rất tốn kém.

Phương pháp đánh giá 7 cấp độ của Aldrich [22]: Thêm vào hệ thống Kirkpatrick cấp độ 6 và 7.

Cấp độ sáu: Gia tăng ngân sách.

Theo Aldrich, nếu một ai đó hay một nhóm nào đó thực hiện chương trình đào tạo thành công, thì người phụ trách chi ngân sách đào tạo sẽ sẵn lòng chấp nhận mọi hoạt động đề nghị của họ. Chính vì vậy, sự gia tăng ngân sách trong đào tạo cũng thể hiện phần nào chất lượng công việc được cải tiến.

Cấp độ bảy: Người đảm bảo cho đào tạo trực tuyến được đẩy mạnh *(áp dụng cho hình thức đào tạo trực tuyến)*

Aldrich thêm vào cấp độ: người đảm bảo cho đào tạo trực tuyến được đẩy mạnh. Đây là cấp độ đánh giá cao nhất được yêu cầu. Cấp độ đánh giá này rất thuận lợi trong việc cho rằng những người được thúc đẩy đó sẽ bênh vực, ủng hộ hình thức đào tạo trực tuyến ngày một tăng lên và diễn ra thường xuyên hơn trong tổ chức

Trên đây là một số phương pháp để đánh giá đào tạo trong doanh nghiệp, tuy nhiên đề tài chỉ dựa trên mô hình đánh giá Bốn cấp độ của Kirkpatrick để đưa ra hệ thống các chỉ tiêu đánh giá. Việc đánh giá kết quả đào tạo nhằm đánh giá việc đào tạo có đạt mục tiêu đề ra hay không, nội dung chương trình có phù hợp không, học viên áp dụng được gì sau đào tạo. Việc đánh giá cũng nhằm phát hiện những lỗ hổng, bất hợp lý, phi thực tế của quá trình đào tạo để từ đó nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng.

Kết quả của chương trình đào tạo bao gồm: Kết quả nhận thức, sự thỏa mãn của

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

người học đối với chương trình đào tạo, khả năng vận dụng những kiến thức và kỹ năng lĩnh hội được từ chương trình đào tạo, sự thay đổi hành vi theo hướng tích cực.

Để đo lường các kết quả trên có thể sử dụng một hoặc phối hợp các phương pháp sau đây:

a) Đánh giá phản ứng của học viên

Đánh giá phản ứng của học viên với chương trình đào tạo. Họ có cảm thấy hứng thú với chương trình không? Nội dung chương trình có phù hợp với công việc thực tế của họ không? Có xứng đáng với những chi phí về tiền bạc, thời gian của tổ chức và cá nhân họ hay không? (Trần Kim Dung, 2011). Đánh giá phản ứng có thể thực hiện thông qua phỏng vấn, thảo luận, hoặc sử dụng bảng câu hỏi điều tra.

b) Kiểm tra học viên

Các học viên tham gia khóa học nên được kiểm tra vấn đáp kết hợp với bài kiểm tra để xác định xem họ đã học được những kiến thức, kỹ năng gì sau khóa đào tạo.

c) Đánh giá sự thay đổi hành vi

Đó là việc nghiên cứu hành vi của CBCC hải quan có thay đổi gì do kết quả tham dự khóa học. Việc đánh giá có thể được thực hiện bởi nhiều đối tượng khác nhau, chẳng hạn như: Cấp trên trực tiếp quản lý, đồng nghiệp, cá nhân cán bộ công chức đó tự đánh giá.

d) Đánh giá hoàn hành mục tiêu

Đây là nội dung đánh giá quan trọng nhất nhằm xác định xem học viên có đạt được những mục tiêu của đào tạo đã đề ra hay không. Phương pháp đánh giá này thể hiện sự tác động nhất định của cục, chi cục nơi CBCC đó công tác. Đây là mức độ cao nhất đánh giá chất lượng của đào tạo thông qua việc phân tích dữ liệu, đánh giá kết quả hoạt động, thực hiện nhiệm vụ được giao của CBCC hải quan.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan

Đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan không nằm ngoài phạm vi ảnh hưởng của các yếu tố có tác động đến công tác quản trị nhân sự trong tổ chức gồm các yếu tố vĩ mô như hệ thống các cơ chế, chính sách quản lý của nhà nước về kinh

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

tế - xã hội đến các yếu tố vi mô như tiềm năng con người của tổ chức, từ các yếu tố bên ngoài đến các yếu tố bên trong tổ chức... Tuy nhiên có thể chia các yếu tố này thành hai nhóm nhân tố chính như sau; Nhóm các nhân tố chủ quan và nhóm các nhân tố khách quan.

1.4.1. Các nhân tố khách quan

Có rất nhiều nhân tố khách quan bên ngoài ảnh hưởng tới công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan, ta có thể nghiên cứu một số nhân tố sau:

a) Các nhân tố thuộc môi trường làm việc bên trong tổ chức.

Môi trường làm việc là tổng thể các yếu tố liên quan đến các điều kiện lao động như các phương tiện, trang thiết bị làm việc, bầu không khí làm việc bên trong tổ chức. Môi trường làm việc ảnh hưởng tới tâm sinh lý, khả năng làm việc của CBCC. Vì vậy nó ảnh hưởng tới công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan. Môi trường làm việc vui vẻ, hòa đồng sẽ giúp cho CBCC hải quan làm việc thỏa mái, tự tin hơn, khả năng tiếp thu kiến thức, kinh nghiệm tốt hơn. Trong môi trường làm việc có nhiều người giỏi sẵn sàng sẻ chia kinh nghiệm, hướng dẫn những người mới thì những CBCC kém hơn sẽ coi đó làm mẫu để phấn đấu, học hỏi, nâng cao trình độ của mình hơn nữa. Ngoài ra, một môi trường làm việc tốt sẽ giúp họ làm việc ăn ý hơn, có tinh thần làm việc hăng say hơn hiệu quả và chất lượng công việc sẽ cao hơn.

b) Các nhân tố thuộc về cơ chế, chính sách quản lý và hệ thống pháp luật

Trong những năm qua, công tác đào tạo nhân sự trong khối cơ quan nhà nước được Đảng và Chính phủ quan tâm. Tổng cục hải quan đã có quy định đào tạo và bồi dưỡng CBCC rõ ràng trong đó nêu rõ về mục tiêu, đối tượng, nội dung và hình thức đào tạo cụ thể. Hàng năm, các cục hải quan tỉnh, thành phố đã giành một khoản kinh phí đáng kể cho công tác đào tạo. Một phong trào học tập rộng lớn đã được triển khai ở hầu hết các các cục hải quan trong cả nước.

Vấn đề đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan, cũng như trong các tổ chức công có sự bất cập về nhu cầu đào tạo và những nguyên tắc ngân sách thực tế. Các cơ quan nhà nước không thể hoàn toàn làm chủ việc sử dụng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

ngân sách như các doanh nghiệp tư nhân. Hàng năm các đơn vị đều có dự toán ngân sách giành cho đào tạo. Các hoạt động đào tạo chỉ được thực hiện trong khung ngân sách được cấp.

Đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan phụ thuộc vào những ràng buộc về quy chế, và hệ thống quy phạm pháp luật quy định về đào tạo trong tổ chức công. Vì hoạt động quản lý các cơ quan nhà nước mang tính quy phạm dựa vào hệ thống các nguyên tắc trên văn bản.

Đào tạo nguồn nhân lực trong các tổ chức hải quan phụ thuộc vào chương trình đào tạo chung của toàn Tổng cục hải quan.

c) Vai trò, nhiệm vụ của mỗi cục hải quan.

Vai trò, nhiệm vụ của mỗi chi cục có ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực. Mỗi đơn vị có chức năng, nhiệm vụ được phân công rõ ràng.

Các tổ chức mong muốn nguồn nhân lực có chất lượng cao, đáp ứng được yêu cầu đề ra của tổ chức. Đào tạo nguồn nhân lực phải gắn liền chiến lược tổ chức đang theo đuổi.

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt về nguồn nhân lực, để thu hút, giữ chân và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, các cơ quan, đơn vị buộc phải xây dựng và thực hiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực. Chiến lược nguồn nhân lực là chiến lược chức năng và là một công cụ nhằm thực hiện chiến lược phát triển của cơ quan, đơn vị.

Chiến lược phát triển nguồn nhân lực bao gồm tổng thể các hoạt động nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện quy mô và kết cấu nguồn nhân lực một cách có tổ chức. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là mục tiêu và nhiệm vụ chủ yếu của công tác đào tạo. Hoàn thiện kết cấu nguồn nhân lực là mục tiêu và nhiệm vụ của công tác tổ chức nhân sự. Nội dung và chương trình đào tạo phải được xây dựng trên cơ sở chiến lược nguồn nhân lực. Không thể thực hiện được chiến lược phát triển nguồn nhân lực nếu không có một chiến lược đào tạo phù hợp. Như vậy, đào tạo vừa là nội dung cơ bản vừa là công cụ chủ yếu nhằm thực hiện chiến lược phát triển nguồn nhân lực của cơ quan, đơn vị.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Đào tạo nguồn nhân lực liên quan chặt chẽ đến mục tiêu của tổ chức. Tuỳ theo mục tiêu của tổ chức mà có thể có kế hoạch cụ thể về đào tạo nguồn nhân lực cho phù hợp với yêu cầu.

d) Chất lượng đào tạo của trường Hải quan Việt Nam

Trường Hải quan Việt Nam là cơ sở đào tạo thuộc Tổng cục hải quan. Là cơ quan đóng vai trò quan trọng trong đào tạo nguồn nhân lực hải quan. Công tác đào tạo nguồn nhân lực tại mỗi cục hải quan tỉnh, thành phố phụ thuộc lớn đến chất lượng đào tạo của trường vì đây là cơ quan chính đào tạo cán bộ ngành hải quan. Các hình thức đào tạo bao gồm đào tạo tại trường hoặc trường Hải quan Việt Nam cử giảng viên về mỗi cục hải quan tỉnh, thành phố để đào tạo. Trường Hải quan Việt Nam có chất lượng tốt, đội ngũ giảng viên giàu kinh nghiệp, nhiệt huyết, cơ sở vật chất, trang thiết bị đảm bảo yêu cầu…sẽ góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo nguồn nhân lực cho các cục hải quan tỉnh, thành phố.

1.4.2. Các nhân tố chủ quan

a) Nhóm nhân tố thuộc về người CBCC hải quan

Nhóm nhân tố này có ảnh hưởng đến công tác đào tạo, quản trị nhân sự trong tổ chức nói chung như: Nhận thức, trình độ của người CBCC, chế độ chính sách giành cho cán bộ công chức ngành hải quan.

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và sự bùng nổ của công nghệ thông tin thì trình độ của con người ngày càng nâng cao, khả năng nhận thức ngày càng tốt hơn. Điều này ảnh hưởng đến cách nhìn nhận, thái độ của nhân viên đối với công việc, quyền hạn và sự tham gia của mỗi người trong tổ chức. Nó làm thay đổi những đòi hỏi, mong muốn của các CBCC hải quan với công việc như có chế độ đãi ngộ tốt hơn, môi trường làm việc tốt hơn, mức lương cao hơn.

Chính bản thân các CBCC hải quan cũng cảm thấy tầm quan trọng của việc đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ trong tổ chức. Vì nó giúp họ tiếp cận với công nghệ nhanh và hiệu quả cao hơn để giảm được thời gian làm việc và hiệu quả công việc tốt hơn, hoàn thành nhiệm vụ xuất sắc hơn.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

b) Nhóm nhân tố thuộc về lãnh đạo Cục

Nhóm nhân tố này bao gồm: Năng lực, trình độ giao tiếp với cấp dưới và sự quan tâm của lãnh đạo đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực.

Năng lực đào tạo của nhà quản trị ảnh hưởng rất nhiều đến công tác đào tạo nhân sự bởi nhân viên cấp dưới dễ tuân thủ sự huấn luyện của cấp trên. Nhà quản trị có vai trò rất quan trọng trong việc thành công hay thất bại của công tác đào tạo nhân sự. Các lớp học, khóa học mang đến cho người CBCC hải quan kiến thức và thực tiễn công việc sẽ là nơi rèn luyện họ để những kiến thức họ học được được áp dụng hiệu quả và năng lực đào tạo của người đứng đầu cơ quan hải quan cũng chiếm một vai trò rất quan trọng.

Khả năng giao tiếp của lãnh đạo cục cũng ảnh hưởng rất lớn tới công tác đào tạo nhân lực trong tổ chức hải quan. Nếu lãnh đạo cục có khả năng giao tiếp tốt, biết quan tâm tới cấp dưới thì họ có thể nắm bắt mong muốn, nguyện vọng của cấp dưới một cách chính xác hơn, để từ đó đưa ra các chương trình đào tạo đúng lúc, kịp thời và mang lại hiệu quả cao nhất.

Sự quan tâm của lãnh đạo đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực. Để thực hiện đào tạo hải quan một cách có hiệu quả lại phụ thuộc vào ý thức chủ quan của ban lãnh đạo. Rõ ràng mỗi ban lãnh đạo các cục hải quan khác nhau sẽ có các nhận thức khác nhau về các vấn đề đào tạo nguồn nhân lực. Điều này đưa đến hành động của các ban lãnh đạo trong vấn đề đào tạo là hoàn toàn khác nhau. Thậm chí còn đối lập nhau điều đó càng khiến ta khẳng định rằng: Ý thức và sự nỗ lực chủ quan của ban lãnh đạo có một vị thế hết sức quan trọng và quyết định đến tính hiệu quả của công tác đào tạo.

Sự quan tâm của lãnh đạo được thể hiện trên nhiều mặt. Từ những vị trí nhỏ nhất như khuyến khích vật chất, tinh thần cho người đi học, bố trí người đảm trách công việc cho người đi học, giành kinh phí cho đào tạo…

Nói tóm lại, có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng tới công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan. Hiểu rõ ảnh hưởng của từng nhân tố sẽ giúp ta có được những chiến lược về đào tạo một cách kịp thời, đúng đắn và có khoa học.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

1.5. Các tiêu chí đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực

Việc đánh giá về công tác đào tạo, bồi dưỡng căn cứ vào các tiêu chí cơ bản sau đây:

1.5.1. Tiêu chí đánh giá về công tác dự báo nhu cầu đào tạo

Đào tạo không được tách rời mà phải đổi mới tư duy, quan điểm và gắn với việc sử dụng CBCC. Công tác dự báo nhu cầu đào tạo cần phải được đánh giá như sau:

- **Tỷ lệ CBCC hải quan dự báo được đào tạo phân theo các tiêu chí** về trình độ đào tạo, chuyên môn nghiệp vụ, lý luận chính trị và quản lý nhà nước, tin học, ngoại ngữ và các nghiệp vụ hải quan so với nhu cầu thực tế. Dự báo nhu cầu đào tạo chính xác sẽ là tiền đề để các bước tiếp theo thực hiện hiệu quả, cụ thể là công tác lập kế hoạch được khả thi và chính xác.

1.5.2. Tiêu chí đánh giá về công tác lập kế hoạch

- Tỷ lệ khóa học được phê duyệt/tỷ lệ khóa học theo kế hoạch.

Công tác lập kế hoạch cần được thực hiện khả thi, và chính xác. Để thể hiện hiệu quả của công tác lập kế hoạch, ta sử dụng tỷ lệ phần trăm các khóa học được Tổng cục Hải quan phê duyệt so với kế hoạch của mỗi cục hải quan tỉnh, thành phố đề xuất. Nếu kế hoạch được xây dựng phù hợp với nhu cầu và khả năng bố trí lớp học của trường Hải quan Việt Nam và chính sách đào tạo của Tổng cục thì khả năng được phê duyệt cao.. Lúc này ta đánh giá mức độ hiệu quả của công tác lập kế hoạch thông qua tỷ lệ này.

1.5.3. Tiêu chí đánh giá về tổ chức đào tạo

a) Chất lượng chương trình đào tạo, bồi dưỡng

- Chương trình đào tạo, bồi dưỡng phải phù hợp với mục tiêu đào tạo, bồi dưỡng và phù hợp với học viên tham gia khóa đào tạo, bồi dưỡng.
- Nội dung của chương trình đào tạo, bồi dưỡng phải đảm bảo tính khoa học, chính xác và phải được cập nhật để đảm bảo phù hợp với điều kiện thực tế.
- Chương trình đào tạo, bồi dưỡng phải có tính cân đối giữa nội dung chương trình với thời lượng khóa đào tạo, bồi dưỡng; giữa các chuyên đề/học phần trong chương trình; giữa nội dung lý thuyết và thực hành/thực tế.
- Chương trình đào tạo phải đáp ứng được nhu cầu, yêu cầu công việc của học viên và nội dung phải phù hợp với thực tiễn công việc.
- Hình thức trình bày, ngôn ngữ trong chương trình đào tạo phải đảm bảo tính khoa học, chính xác.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

b) Chất lượng học viên tham gia khóa đào tạo

- Học viên phải xác định được mục tiêu học tập phù hợp với mục tiêu của khóa đào tạo/bồi dưỡng và phải phù hợp với năng lực của bản thân.

- Học viên phải có phương pháp học tập khoa học, có khả năng tự học, tự nghiên cứu, vận dụng thực tiễn trong quá trình học tập và đặc biệt là tính sáng tạo trong quá trình học tập.

- Học viên cần có thái độ nghiêm túc, thực hiện đầy đủ các quy định tại cơ sở đào tạo/bồi dưỡng, tham gia đầy đủ các hoạt động học tập, có tinh thần ham học hỏi trong học tập, nghiên cứu và phải có sự chủ động trong quá trình tham gia đào tạo.

- Kết quả học tập, rèn luyện của học viên trong mỗi khóa đào tạo, bồi dưỡng: Đây là tiêu chí dễ nhận biết và rõ nét nhất để đánh giá chất lượng đào tạo bởi vì kết quả học tập, rèn luyện của học viên trong mỗi khóa đào tạo, bồi dưỡng là sự so sánh giữa trình độ đầu vào với trình độ đầu ra của cán bộ. Kết quả này, về mặt hình thức, được thể hiện thông qua kết quả kiểm tra, thi các môn, kết quả viết tiểu luận cuối khóa, kết quả thi tốt nghiệp và bản nhận xét, đánh giá về quá trình tu dưỡng, rèn luyện của học viên trong thời gian tham gia khóa học. Kết quả học tập và rèn luyện của học viên về mặt hình thức, phản ánh rõ nhất chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nhưng phải loại trừ được các yếu tố tiêu cực để bảo đảm kết quả này là thực chất. Mỗi học viên sau khi được đào tạo, bồi dưỡng phải được nâng cao hơn về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng thực hành; về đạo đức, trách nhiệm trong công việc.

Chất lượng đào tạo, bồi dưỡng không chỉ được đánh giá thông qua kết quả học tập của từng học viên mà còn được đánh giá thông qua tỷ lệ học viên đạt xuất sắc, giỏi, khá trong từng khóa đào tạo.

- Cơ cấu trình độ của học viên được đào tạo: tỷ trọng CBCC hải quan được đào tạo phân theo chức vụ, ngạch…thể hiện sự đồng bộ của Cục hải quan tỉnh, thành phố khi cử cán bộ đi đào tạo.

c) Chất lượng đội ngũ giảng viên tham gia khóa đào tạo

- Giảng viên là người có kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm thực tiễn.

- Giảng viên là người có phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, thực hiện tốt các nội quy, quy định, có tác phong sự phạm và có thái độ cư xử đúng mực đối với học viên.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Giảng viên phải hiểu rõ về mục đích, yêu cầu của khóa đào tạo, bồi dưỡng, có khả năng biên soạn bài giảng phục vụ công tác giảng dạy và khả năng tư vấn, hỗ trợ hoạt động học tập cho học viên.

- Phương pháp giảng dạy của giảng viên phải dễ hiểu, có tính liên hệ, thực tiễn. Đồng thời, phải áp dụng các phương pháp và hình thức kiểm tra/đánh giá để xác định năng lực, sự thấu hiểu của học viên và phải thực hiện một cách chính xác, khách quan, công bằng trong kiểm tra/đánh giá.

d) Cơ sơ vật chất phục vụ công tác đào tạo

- Phải đảm bảo diện tích phòng học, chất lượng trang thiết bị, tài liệu phục vụ khóa đào tạo, bồi dưỡng.

- Áp dụng công nghệ thông tin trong việc khai thác hệ thống thông tin và phục vụ cho các hoạt động giảng dạy, học tập và nghiên cứu.

1.5.4. Tiêu chí đánh giá về kết quả đào tạo

- Thành tích học tập của CBCC hải quan tham gia đào tạo

Thành tích học tập và một tiêu chí phản ánh chất lượng chung của công tác đào tạo. Tiêu chí này đo lường bằng tỷ lệ CBCC hải quan có chứng chỉ, bằng cấp đạt yêu cầu, hoặc các loại xếp hạng khác nhau.

Kết quả học tập thể hiện sự cố gắng của các cán bộ, công chức hải quan và đội ngũ giảng viên cũng như lãnh đạo các đơn vị trong việc dạy và học. Tuy nhiên để có thể sử dụng tiêu chí kết quả học tập như là một thước đo đánh giá công tác đào tạo thì cần phải đánh giá kết quả học tập một cách công bằng, chính xác, tránh tính hình thức và thành tích trong việc cấp bằng và chứng chỉ.

1.5.5. Hiệu quả công tác sau đào tạo

Hiệu quả công tác sau đào tạo là tiêu chí để đánh giá thực chất lượng đào tạo, bồi dưỡng.Có thể nói, bằng cấp, chứng chỉ là tiêu chí hình thức, còn hiệu quả công tác là tiêu chí nội dung trong đánh giá chất lượng đào tạo, bồi dưỡng. Hiệu quả công tác được đánh giá dựa trên kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

Sau đào tạo, học viên phải thể hiện khả năng hoàn thành nhiệm vụ cao hơn, hiệu quả hơn. Tiêu chí này được đo lường bằng sự so sánh mức độ hoàn thành nhiệm vụ của

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

CBCC hải quan trước và sau đào tạo. Đây chính là tiêu chí đánh giá đúng đắn nhất về công tác đào tạo.

1.5.6. Kinh phí đào tạo

Tỷ trọng kinh phí đào tạo so với tổng kinh phí hoạt động thể hiện sự ưu tiên đầu tư cho đào tạo của mỗi Cục Hải quan đó. Tỷ lệ ngày càng lớn thể hiện việc đào tạo chiếm càng nhiều ngân sách và mức độ quan tâm cho đào tạo ngày càng tăng.

1.6. Kinh nghiệm trong công tác đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở một số nước trên thế giới và tại Việt Nam

1.6.1. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở Trung Quốc

Trung Quốc đặc biệt chú trọng nâng cao trình độ chính trị, phẩm chất, năng lực chuyên môn cho đội ngũ công chức ngành Hải quan nhằm xây dựng một đội ngũ công chức ngành Hải quan chuyên nghiệp và có chất lượng cao.

Nội dung chương trình đào tạo công chức ngành Hải quan chủ yếu được xây dựng dựa vào vị trí của từng công chức để đào tạo, bồi dưỡng. Thông thường một khóa học của công chức Hải quan bao gồm khóa học cơ bản và khóa học chuyên môn, gọi là mô hình "cơ bản + chuyên môn". Trong đó, khóa học cơ bản đi sâu vào các nội dung như: về học thuyết chính trị, về luật hành chính, về hành chính công, về phát triển kinh tế - xã hội..; khóa học chuyên môn thường được thiết kế dựa vào các nhu cầu khác nhau của từng vị trí, thể hiện tính chuyên môn trong đào tạo. Tỷ lệ của các khóa học thường được sắp xếp là 30% cơ bản và 70% chuyên môn. Cấu trúc và thời lượng bài học có thể được sắp xếp: bài giảng là 70%, thảo luận và trao đổi là 10%, điều tra là 10%, giấy tờ và văn bản là 5%, các khóa học kinh nghiệm là 5%.[23]

Có thể nói công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức Hải quan của Trung Quốc khá linh hoạt song vẫn theo đúng nguyên tắc: công khai, công bằng, cạnh tranh, chọn được người giỏi; lý luận gắn với thực tế, học tập gắn liền với ứng dụng, coi trọng hiệu quả thiết thực; không bồi dưỡng đủ thì không đề bạt. Đặc biệt, Trung Quốc rất chú trọng rèn luyện năng lực thực hành của công chức Hải quan trong thực tiễn, coi đây là một trong ba tố chất chủ yếu tạo nên phẩm chất công chức, đó là trình độ lý luận chính trị, năng lực hoạt động thực tiễn và đức tính tự trọng, tự lập.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Để nắm bắt được sự thay đổi trong quá trình thực thi công vụ của ngành Hải quan, Trung Quốc chú trọng đánh giá quá trình đào tạo, bồi dưỡng của họ. Có hai cách thức đánh giá chủ yếu là đánh giá thái độ học tập và kết quả học tập. Việc đánh giá thái độ học tập dựa vào việc học viên tham gia đầy đủ thời gian đào tạo theo quy định và việc chấp hành kỷ luật nghiêm túc. Nội dung đánh giá bao gồm cả tỷ lệ tham gia các giờ học trên lớp, các sáng kiến hội thảo và các quan điểm đúng đắn. Kết quả học tập được đánh giá dựa trên số điểm của các bài kiểm tra, tiểu luận, đề tài.

1.6.2. Kinh nghiệm đào tạo nguồn nhân lực Hải quan ở Pháp [36]

Hiện nay, hệ thống đào tạo của Hải quan Pháp vẫn được coi là có chất lượng trong hệ thống đào tạo Hải quan quốc tế với 3 trường Hải quan trực thuộc Tổng cục Hải quan và Thuế gián thu Pháp. Không chỉ vì các trường này có quá trình hình thành và phát triển lâu dài mà bởi chất lượng và hiệu quả đào tạo ứng dụng.

Các chương trình đào tạo Hải quan tại Pháp rất đa dạng với các khóa huấn luyện về sử dụng chó nghiệp vụ phát hiện ma túy, vũ khí, chất nổ, thuốc lá; bảo đảm an toàn cho nhân viên khi kiểm tra (kỹ thuật kiểm tra người và phương tiện, hàng hóa), đào tạo sử dụng thiết bị hỗ trợ kiểm tra, đào tạo nhân viên Hải quan kiểm soát sử dụng xe mô tô, huấn luyện bắn súng, đào tạo thủy thủ Hải quan (gồm các ngạch như cơ khí, thủy thủ, thuyền trưởng). Chương trình đào tạo được chia thành 4 phần:

Phần thứ nhất, nội dung đào tạo về kiến thức chung như chức năng, nhiệm vụ của chính phủ, Bộ Tài chính và Hải quan Pháp với 6 tuần học lý thuyết và 1 tuần nghiên cứu thực tế.

Phần thứ hai kéo dài 11 tuần tập trung vào huấn luyện (mang tính bắt buộc vì các môn học đều phải đạt) bắn súng, an toàn trong kiểm tra người và hàng hóa, quy định pháp luật về hải quan, ngoại ngữ, chống buôn lậu và gian lận…

Phần thứ ba được tiến hành trong 5 tuần với các nội dung được giới thiệu sâu hơn và bổ sung thêm một số bài học về làm việc nhóm, phân tích tình huống. Phần cuối cùng kéo dài trong 24 tuần bao gồm thực tập nghiên cứu về nhiệm vụ, chức năng và thực tập chuyên ngành.

Cuối khóa, học viên phải có báo cáo thực tập và ENBD (trường Hải quan quốc gia) sẽ tổ chức bảo vệ báo cáo cho các học viên.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Cơ sở vật chất của trường được trang bị với khả năng đáp ứng các yêu cầu đào tạo đa dạng: 1 phòng học ngoại ngữ, 4 phòng máy tính, 1 trung tâm thư viện- tư liệu, phòng tập võ thuật, khu nuôi dạy chó riêng, sân bay trực thăng, 3 tàu kiểm soát phục vụ huấn luyện.

1.6.3. Kinh nghiệm Đào tạo nhân lực Hải quan tại thành phố Đà Nẵng

Làm tốt công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ là việc làm cụ thể, thiết thực nhằm thực hiện mục tiêu nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC của Cục Hải quan TP. Đà Nẵng hướng đến xây dựng hình ảnh người công chức Hải quan "Chuyên nghiệp - Minh bạch - Hiệu quả", giỏi nghiệp vụ, vững chuyên môn, qua đó góp phần xây dựng lực lượng Hải quan Việt Nam ngày càng hiện đại, có cơ chế, chính sách đầy đủ, minh bạch, thủ tục hải quan đơn giản, hài hoà đạt chuẩn mực quốc tế, trên nền tảng ứng dụng CNTT, xử lý dữ liệu tập trung, đạt trình độ tương đương với các nước tiên tiến trong khu vực đúng với mục tiêu tổng quát của Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt.

Chú trọng đến công tác đào tạo tại chỗ, các CBCC sau khi tham gia các khóa đào tạo của Tổng cục Hải quan tổ chức đã nghiên cứu thực hiện đào tạo lại cho CBCC của Cục. Ngoài ra, Cục còn phối hợp với Trường Bồi dưỡng Cán bộ Tài chính

- Phân Hiệu Miền Nam tổ chức lớp bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp và nghiệp vụ lễ tân, hành chính văn phòng.

Cục Hải quan thành phố Đà Nẵng cũng quan tâm đào tạo, trang bị cho công chức các kiến thức kỹ năng hỗ trợ như nghiệp vụ công tác văn phòng, kỹ thuật công nghệ thông tin, nghiệp vụ đấu thầu, quản lý dự án, an toàn bức xạ, lớp sử dụng vũ khí công cụ hỗ trợ… việc đào tạo tại chỗ như vậy giúp CBCC bổ sung, bồi dưỡng thêm kiến thức, cập nhật kịp thời những văn bản mới ban hành, giải đáp những thắc mắc phát sinh trong quá trình thực hiện công tác chuyên môn, nghiệp vụ. Đặc biệt, chú trọng công chức trong diện quy hoạch, công chức trẻ có triển vọng phát triển để cử tham gia các lớp đào tạo liên thông từ Cao đẳng lên Đại học, Cao học, Quản lý Nhà nước, lý luận chính trị… để tạo nguồn cán bộ kế thừa.

Ngoài ra Cục đã phối hợp với các đơn vị tổ chức các khoá đào tạo ngoại ngữ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

như: Phối hợp với Viện Anh ngữ Queensland tổ chức 02 lớp tiếng anh giao tiếp và chuyên ngành Hải quan dành cho công chức thừa hành, cán bộ lãnh đạo, quy hoạch cấp Phòng, Chi cục và tương đương trở lên. Cử 05 cán bộ công chức học khóa tiếng anh nâng cao IELTS 4.0 để nâng cao trình độ ngoại ngữ và khả năng giao tiếp với người nước ngoài. Một số công chức cũng chủ động đăng ký các lớp học ngoài giờ hành chính như Thạc sỹ, Đại học bằng 2, ngoại ngữ… để nâng cao trình độ, kiến thức phục vụ cho công tác chuyên môn.

Các lớp học do Cục tổ chức đều đạt được kết quả tốt, cán bộ công chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng có ý thức tự giác học tập nâng cao trình độ, vận dụng có hiệu quả trong công tác chuyên môn nghiệp vụ, đáp ứng nhu cầu bồi dưỡng nâng cao trình độ về kiến thức chuyên môn nghiệp vụ cũng như lãnh đạo, quản lý, ngoại ngữ…

1.6.4. Bài học kinh nghiệm rút ra trong việc đào tạo nhân lực Hải quan cho tỉnh Thừa Thiên Huế

Thứ nhất, luôn coi vấn đề phát triển đội ngũ CBCC ngành Hải quan là một nhân tố quyết định thúc đẩy sự đổi mới trong tổ chức, là động lực chủ yếu của sự phát triển bền vững của đơn vị.

Thứ hai, cần xác định công tác đào tạo góp phần quan trọng trong việc nâng cao mặt bằng chung về trình độ và năng lực của đội ngũ ngành Hải quan; từng bước tiêu chuẩn hoá ngạch, bậc theo quy định của Nhà nước. Từ việc xác định vai trò quan trọng của đào tạo giúp tổ chức hải quan có định hướng đúng đắn về xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo nhằm đem lại hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ CBCC hải quan.

Thứ ba, cần thường xuyên tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, cử đi đào tạo, bồi dưỡng CBCC hải quan về lý luận chính trị; quản lý nhà nước; chuyên môn, nghiệp vụ; tin học; ngoại ngữ. Hàng năm cần cử đi đào tạo thạc sỹ trong nước và nước ngoài ở các lĩnh vực quản lý hành chính công, kinh tế và một số ngành còn thiếu cán bộ.

Thứ tư, ngoài việc cử CBCC hải quan đi đào tạo tập trung, chính quy, cần kết hợp nhiều loại hình đào tạo nhằm chuẩn hoá chức danh CBCC hải quan theo quy định. Quan tâm cử CBCC hải quan đi đào tạo, bồi dưỡng, nghiên cứu, học tập, tham

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

quan ở nước ngoài, đồng thời có kế hoạch mời chuyên gia về giảng dạy tại đơn vị. Tổ chức các lớp chuyên đề, các hoạt động tham quan, khảo sát, trao đổi kinh nghiệm tạo điều kiện cho CBCC nắm bắt kịp thời những nhiệm vụ trọng tâm của từng thời kỳ và tăng cường năng lực thực tiễn.

Thứ năm, để phát triển nguồn nhân lực công vụ đến, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cần xác định và coi đây là nhiệm vụ đột phá với mục tiêu phát triển đội ngũ CBCC ngành Hải quan theo hướng chuẩn hóa, có phẩm chất và năng lực, có bản lĩnh chính trị vững vàng, đủ về số lượng, đồng bộ về cơ cấu, bảo đảm sự chuyển tiếp liên tục và vững vàng giữa các thế hệ.

Thứ sáu, cần tiến hành đánh giá nhận xét đối với sự phát triển nguồn nhân lực công vụ để có chính sách đào tạo một cách hợp lý nhằm phát huy tốt và không ngừng nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động của bộ máy. Gắn công tác đào tạo, bồi dưỡng với bố trí, sử dụng cán bộ. Mạnh dạn sử dụng cán bộ trẻ, có triển vọng phát triển đã được đào tạo đạt chuẩn chức danh giữ các chức vụ phù hợp với chuyên môn đào tạo.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

2.1. Tổng quan về Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Cục Hải quan Tỉnh Thừa Thiên Huế là đơn vị trực thuộc Tổng cục Hải quan, có chức năng tổ chức thực hiện pháp luật của nhà nước về hải quan và các quy định khác của pháp luật có liên quan trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế. [35]

Tiền thân là một đơn vị Hải quan thuộc trạm Hải quan cửa khẩu Lao Bảo được thành lập từ năm 1978 để giải quyết thủ tục xuất nhập cảnh cho các đơn vị quân đội, các đoàn chuyên gia Việt Nam sang công tác tại Lào và hàng hóa viện trợ của các nước cho Lào.

Ngày 01/7/1980, Bộ Ngoại thương có Quyết định số 470/BNgT-TCCB thành lập Chi cục Hải quan Bình Trị Thiên để thống nhất quản lý công tác Hải quan trên địa bàn, trụ sở đóng tại số 01 đường Hà Nội, Thành phố Huế (ngày nay là Cục Hải quan Thừa Thiên Huế).

Đáp ứng yêu cầu quản lý trong tình hình mới, với tầm nhìn chiến lược về triển vọng phát triển của ngành Hải quan trên địa bàn, Tổng cục Hải quan đã có Quyết định số 03/TCCB-TCHQ ngày 08/01/1990 tách Hải quan tỉnh Bình Trị Thiên thành Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế và Hải quan tỉnh Quảng Trị.

Thực hiện Pháp lệnh Hải quan (24/02/1990), bộ máy tổ chức của ngành Hải quan được xác định theo nguyên tắc: "tập trung thống nhất, dưới sự chỉ đạo trực tiếp của Hội đồng Bộ trưởng", tên gọi Hải quan tỉnh, thành phố được đổi thành Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố, tháng 5/1994 Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chính thức đổi tên thành Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

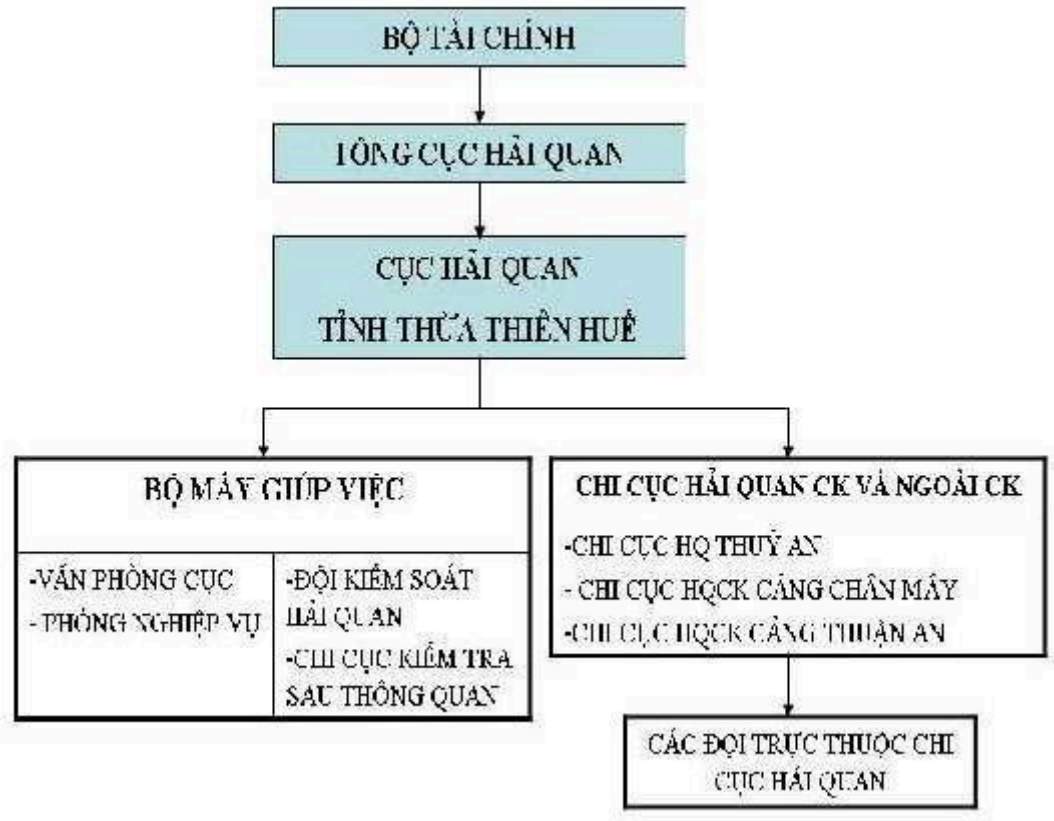
Thực hiện Kế hoạch cải cách, phát triển và hiện đại hoá ngành Hải quan giai đoạn 2010 - 2015 tầm nhìn đến năm 2020 với mục tiêu thực hiện mô hình quản lý Hải quan hiện đại, bắt kịp trình độ Hải quan các nước tiên tiến trong khu vực, Cục Hải quan Thừa Thiên Huế đã xây dựng các kết và thực hiện thắng lợi các nhiệm vụ được giao và được Nhà nước đã tặng thưởng tập thể và các cá nhân thuộc Cục Hải

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

quan Thừa Thiên Huế: 01 Huân chương Lao động hạng nhì, 13 Huân chương Lao động Hạng ba, 25 Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ và nhiều phần thưởng cao quý khác do Đảng, Nhà nước, Chính phủ và Bộ, Ngành trao tặng. Đảng bộ Cục Hải quan Thừa Thiên Huế nhiều năm liền được công nhận "Đảng bộ trong sạch vững mạnh". Các tổ chức đoàn thể quần chúng Công đoàn, Đoàn thanh niên, Phụ nữ liên tục đạt tổ chức cơ sở vững mạnh.

2.1.2. Tổ chức bộ máy của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Tổ chức bộ máy của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế thể hiện như sau:



Sơ đồ 2.1. Tổ chức bộ máy Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Như vậy, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trực thuộc Tổng cục Hải quan, có bộ máy giúp việc gồm văn phòng cục, phòng nghiệp vụ, đội kiểm soát hải quan, chi cục kiểm tra sau thông quan. Các chi cục hải quan cửa khẩu và ngoài cửa khẩu và các đội thuộc chi cục. Các đơn vị trực thuộc cục hải quan với có chức năng nhiệm vụ riêng và hoạt động dưới sự quản lý của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của Luật Hải quan, các quy định khác của pháp luật có liên quan và nhiệm vụ, quyền hạn được quy định tại Quyết định số 1919/QĐ-BTC ngày 06/9/2016. Bao gồm những nhiệm vụ sau [1]:

- Tổ chức, chỉ đạo, hướng dẫn và triển khai thực hiện các quy định của nhà nước về hải quan trên địa bàn hoạt động của Cục Hải quan.

- Hướng dẫn, chỉ đạo và kiểm tra các Chi cục Hải quan, Đội Kiểm soát hải quan và tương đương thuộc đơn vị trong việc tổ chức, triển khai nhiệm vụ được giao.

- Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan theo quy định của pháp luật.

- Xử lý vi phạm hành chính hoặc khởi tố đối với các vụ buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới theo quy định của pháp luật; giải quyết khiếu nại đối với các quyết định hành chính của các đơn vị trực thuộc và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

- Kiến nghị những vấn đề cần sửa đổi, bổ sung các quy định của Nhà nước về hải quan đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu, xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh và chính sách thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu; các quy định của Tổng cục Hải quan về chuyên môn nghiệp vụ và quản lý nội bộ; báo cáo Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan những vướng mắc phát sinh, các vấn đề vượt quá thẩm quyền giải quyết của Cục Hải quan.

- Tổ chức triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ và phương pháp quản lý hải quan hiện đại vào hoạt động của Cục Hải quan.

- Phối hợp với các đơn vị trên địa bàn, cơ quan nhà nước và các tổ chức có liên quan để thực hiện nhiệm vụ được giao.

- Tuyên truyền và hướng dẫn thực hiện chính sách, pháp luật về hải quan trên địa bàn.

- Hướng dẫn, giải thích các vấn đề thuộc phạm vi quản lý của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Hợp tác quốc tế về hải quan theo quy định của pháp luật và theo phân công hoặc ủy quyền của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan.

- Tổng kết, đánh giá tình hình và kết quả hoạt động của Cục Hải quan; thực hiện chế độ báo cáo theo chế độ quy định.

- Quản lý, sử dụng, đào tạo, bồi dưỡng công chức, người lao động của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý cán bộ của Bộ Tài chính.

- Quản lý, lưu giữ hồ sơ, tài liệu, ấn chỉ thuế; quản lý, sử dụng phương tiện, trang bị kỹ thuật và kinh phí hoạt động của Cục Hải quan theo quy định của pháp luật.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan giao và theo quy định của pháp luật.

2.1.4. Tình hình hoạt động của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Với chức năng, nhiệm vụ được giao, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã triển khai thực hiện các hoạt động trên địa bàn nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hàng hóa xuất, nhập khẩu; người, phương tiện xuất, nhập cảnh. Toàn bộ các quy trình thủ tục đều được phân cấp thực hiện tại các Chi cục Hải quan. Các Chi cục đã sắp xếp, bố trí cán bộ công chức thực hiện nhiệm vụ chuyên môn theo một quy trình khép kín, xác định rõ trách nhiệm quyền hạn của từng CBCC, rút ngắn thời gian thông quan hàng hóa, tờ khai đã giảm được nhiều khâu phê duyệt không cần thiết...Điều này thể hiện ở bảng số liệu sau:

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Năm	Năm 2017	So sánh 2017/2015 (%)
2016		
khẩu		

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

USD

vận tải xuất nhập cảnh

xuất nhập cảnh

nhà nước

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Qua số liệu ở bảng trên ta thấy, tình hình hoạt động xuất nhập khẩu, xuất nhập cảnh tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế liên tục tăng qua các năm. Tổng số tờ khai xuất nhập khẩu tăng bình quân 11,71%/năm, kim ngạch xuất khẩu tăng 20,60%/năm, số lượt phương tiện vận tải xuất nhập cảnh tăng 17,86%/năm, số lượt hành khách xuất nhập cảnh tăng 9,65%/năm, Số thuế thu nộp ngân sách nhà nước tăng 18,9%/năm và luôn vượt chỉ tiêu đề ra. Theo dự báo thì tình hình hoạt động xuất nhập khẩu, xuất nhập cảnh trên địa bàn trong thời gian đến sẽ tiếp tục phát triển, để đáp ứng yêu cầu trong điều kiện hội nhập và toàn cầu hóa kinh tế thì công tác đào tạo nguồn nhân lực cần được chú trọng hơn.

2.2. Tình hình về nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

2.2.1. Số lượng CBCC của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Số lượng CBCC của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được thể hiện qua bảng sau đây: **Bảng 2.2: Số lượng CBCC tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017**

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		2017/2015	
	SL	%	SL	%	SL	%	±	%
I. Theo chức danh	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	-5	96,77
- Cán bộ lãnh đạo	33	21,29	31	20,39	31	20,67	-2	93,94
- Chuyên viên	122	78,71	121	79,61	119	79,33	-3	97,54
II. Theo biên chế, hợp đồng	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	**-5**	**96,77**
- Biên chế	143	92,26	140	92,11	137	91,33	-6	95,80
- Hợp đồng	12	7,74	12	7,89	13	8,67	1	108,33
III. Theo đơn vị	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	**-5**	**96,77**
Ban Lãnh đạo	4	2,58	4	2,63	4	2,67	0	100,00
Văn phòng Cục	11	7,10	11	7,24	11	7,33	0	100,00
Phòng Tổ chức cán bộ	4	2,58	4	2,63	4	2,67	0	100,00
Phòng Nghiệp vụ	6	3,87	6	3,95	6	4,00	0	100,00
Đội Kiểm soát hải quan	9	5,81	9	5,92	9	6,00	0	100,00

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	2017/2015
thông quan				
An				
khẩu cảng Chân Mây				
khẩu cảng Thuận An				

(Nguồn: Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Qua bảng số liệu cho thấy số lượng CBCC của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giảm qua các năm. Năm 2015 có tổng 155 nhân viên, giảm 5 nhân viên so với năm 2015 và bằng 96,77% năm 2015 . Số lượng biên chế giảm là do nghỉ hưu theo chế độ và thực hiện tinh giản biên chế theo các quy định của Nhà nước.

Theo cơ cấu chức danh, số lượng lãnh đạo giai đoạn 2015-2017 giảm từ 33 người năm 2015 còn 31 người năm 2017; số lượng chuyên viên giảm từ 122 người năm 2015 còn 119 người năm 2017. Tỷ lệ giảm khá nhẹ và phù hợp với yêu cầu tinh giảm biên chế, tinh gọn bộ máy hiện nay.

Phần lớn nhân viên ở Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã có biên chế theo quy định của nhà nước, bên cạnh đó vẫn còn một số trường hợp đang làm việc theo hình thức hợp đồng, số này chiếm 7,74% năm 2015 và 8,67% năm 2017.

Theo từng đơn vị, các đơn vị thuộc bộ máy giúp việc của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế có qui mô nhân viên nhỏ và không có biến động lớn qua 3 năm. Số nhân viên ở các chi cục hải quan cửa khẩu, cảng biển có sự giao động nhỏ phù hợp với tình hình biến động chung của số lượng CBCC của Cục. Bên cạnh đó việc bố trí nhân sự khá phù hợp với lực lượng giúp việc ở văn phòng nhỏ hơn và tập trung nhân sự làm các công tác chuyên môn ở các Chi cục để thực hiện nhiệm vụ xuất nhập khẩu, thông quan…

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Đơn vị đang từng bước hoàn thiện bộ máy tổ chức cho phù hợp với tình hình phát triển hiện nay, đồng thời sắp xếp, sử dụng hợp lý số biên chế được giao, thực hiện tinh giản biên chế để thực hiện các Nghị quyết, Nghị định của Chính phủ về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ CBCC.

2.2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Bảng 2.3: Cơ cấu CBCC theo giới tính, độ tuổi, ngạch, trình độ chuyên môn và lý luận chính trị của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

Đơn vị tính: Người

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		2017/2015	
	SL	%	SL	%	SL	%	±	%
I. Theo giới tính	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	-5	96,77
- Nam	116	74,84	114	75,00	111	74,00	-5	95,69
- Nữ	34	21,94	38	25,00	39	26,00	5	114,71
II. Theo độ tuổi	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	**-5**	**96,77**
- Dưới 30	54	34,84	56	36,84	58	38,67	4	107,41
- Từ 30 đến 50	83	53,55	84	55,26	84	56,00	1	101,20
- Trên 50 tuổi	18	11,61	12	7,89	8	5,33	-10	44,44
III. Theo ngạch	**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**	**-5**	**96,77**
Kiểm tra viên cao cấp	1	0,65	1	0,66	1	0,67	**0**	**100,00**
Kiểm tra viên chính và tương đương	6	3,87	8	5,26	10	6,67	**4**	**166,67**
Kiểm tra viên và tương đương	134	86,45	129	84,87	125	83,33	**-9**	**93,28**
Kiểm tra viên trung cấp	14	9,03	14	9,21	14	9,33	**0**	**100,00**
IV. Theo trình độ chuyên môn			**155**	**100**	**152**	**100**	**150**	**100**
			-5	**96,77**				

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

(Nguồn: Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Theo giới tính, tỷ lệ CBCC hải quan nam ở Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chiếm đa số. Năm 2015, tỷ lệ này là 74,84% và năm 2017 là 74%. Cơ cấu giới tính ở Cục biến động không nhiều, chủ yếu vẫn duy trì tỷ lệ nam cao hơn nữ. Ngành hải quan là một ngành khá đặc thù do phải làm việc ở cửa khẩu, cảng…nên nam giới thường lựa chọn nghề này hơn nữ giới và nữ giới thường đảm nhiệm các vị trí ở văn phòng cục và các bộ phận giúp việc cho Cục.

Theo độ tuổi, cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cơ cấu khá trẻ khi lực lượng dưới 30 tuổi chiếm tỷ trọng lớn và từ 30-50 tuổi chiếm đa số. Năm 2015, số lượng CBCC dưới 30 tuổi chiếm 34,84%, từ 30-50 tuổi chiếm 53,55%, trên 50 tuổi chiếm 11,61% và theo đó năm 2017 biến đổi còn tỷ lệ 38,67%, 56%, 5,33%. Như vậy cơ cấu tuổi có xu hướng trẻ hóa khi mà tỷ lệ sau 50 tuổi giảm và nhóm thấp hơn độ tuổi này tăng lên. Đây là một tính hiệu tốt cho thấy lực lượng CBCC hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế này càng trẻ để đáp ứng tốt yêu cầu công việc ngày càng cao và phức tạp.

Theo ngạch bậc, qua các năm, số lượng kiểm tra viên cao cấp không có sự thay đổi, kiểm tra viên chính và tương đương tăng từ 6 người năm 2015 lên 10 người năm 2017, kiểm tra viên và tương đương giảm từ 134 người năm 2015 còn 125 người năm 2017, kiểm tra viên trung cấp không có sự thay đổi.

Việc phân loại nhân lực dựa trên tiêu chuẩn chức danh công chức đã góp phần định hướng cho sự phấn đấu của CBCC không giữ chức vụ quản lý, góp phần nâng cao nhận thức trách nhiệm và khả năng làm việc theo chế độ chuyên viên, kiểm tra viên. Nhưng trên thực tế việc phân loại công chức theo ngạch, bậc hiện nay chưa phản ánh thực chất trình độ cán bộ mà nhiều trường hợp việc nâng ngạch đối với công chức nhằm thực hiện chính sách cán bộ như là một biện pháp để giải quyết vấn đề tiền lương.

Theo trình độ chuyên môn, CBCC có trình độ đại học chiếm phần lớn tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, với số lượng giảm từ 134 người (86,45%) năm 2015 lên 131 người (86,18%) năm 2016, 129 (86%) người năm 2017. Tỷ lệ cán bộ có trình độ đại học giảm là do một số CBCC đã chuyển sang trình độ thạc sĩ và các CBCC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

tinh giảm biên chế, nghỉ hưu. Bên cạnh đó, số lượng CBCC có trình độ thạc sĩ cũng tăng từ 10 (6,45%) năm 2015 lên 12 (8%) năm 2017 và có 1 tiến sĩ đang công tác tại Cục. Số lượng cao đẳng biến động theo xu hướng giảm dần . Như vậy, với số lượng nhân lực có trình độ đại học chiếm đa số đã tạo thuận lợi lớn cho Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong việc bố trí công việc, nhất là công việc đòi hỏi trình độ cao. Tuy nhiên CBCC có trình độ sau đại học có tăng nhưng vẫn còn hạn chế so với tổng số lượng CBCC và yêu cầu về nhân lực có chuyên môn đặt ra của ngành Hải quan. Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cần có kế hoạch và những chính sách để khuyến khích tự đào tạo những nhân lực có trình độ này.

Theo trình độ lý luận chính trị, có 4 CBCC có trình độ cao cấp chính trị trong 3 năm 2015-2017 và không có biến động tăng. Đối với trình độ trung cấp, năm 2015 có 40 (25,81%) CBCC thì đến năm 2017 có 42 (28,00%) CBCC có trình độ này. Còn lại CBCC có trình độ sơ cấp là 114 người, chiếm 73,55% CBCC năm 2015 xuống còn 103 người (68,67%) năm 2017. CBCC có trình độ cao cấp chính trị là lãnh đạo cấp cao của cục. CBCC có trình độ trung cấp chính trị giữ các chức vụ lãnh đạo khác và trưởng phó các phòng ban, đơn vị và một số là chuyên viên nằm trong quy hoạch lãnh đạo. CBCC có trình độ sơ cấp chủ yếu là công chức chuyên môn.

2.2.3. Tuyển dụng nguồn nhân lực

Hằng năm, Phòng Tổ chức - Cán bộ của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chịu trách nhiệm lập kế hoạch biên chế công chức năm tới và báo cáo kết quả sử dụng biên chế được giao của năm trước liền kề cho Tổng cục Hải quan để trình Bộ Tài chính xét duyệt chỉ tiêu tuyển dụng năm đến.

Căn cứ vào tình hình nhân sự hiện có, mức tăng công việc trong năm và dự báo tình hình năm đến về kim ngạch hàng hóa xuất, nhập khẩu; số lượng tờ khai đăng ký làm thủ tục hải quan; số thu thuế; yêu cầu cải cách hành chính, mức độ hiện đại hóa công sở, trang thiết bị, phương tiện làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin; dự kiến vị trí việc làm cần tuyển, nhu cầu biên chế về cơ cấu ngạch, trình độ, giới tính... cho các chương trình trọng điểm lớn của Cục đã và đang triển khai trong những năm đến, từ đó xác định nhu cầu nhân viên cần tuyển để xây dựng kế hoạch báo cáo Tổng cục Hải quan trình Bộ Tài chính phê duyệt.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bảng 2.4: Tình hình tuyển dụng của cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017
Đại học và trên đại học	1	3	2
Cao đẳng	0	1	0
Trung cấp, sơ cấp	0	0	0
Tổng cộng	**1**	**4**	**2**

(Nguồn: Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Trong giai đoạn 2015-2017, số lượng tuyển dụng của CBCC hải quan tương đối ít, chỉ tuyển 7 người trong 3 năm. Các đối tượng được tuyển dụng tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn này là những người có trình độ đại học trở lên, và chỉ tuyển 1 CBCC có trình độ cao đẳng năm 2015. Nguồn nhân lực đầu vào tốt đã tạo những thuận lợi tới công tác đào tạo, nhân sự đầu vào tốt đòi hỏi ít phải đào tạo hơn những người không có tay nghề, trình độ chuyên môn thấp. Công tác đào tạo đối với nguồn nhân lực với đầu vào tốt cơ bản giúp nhân viên mới làm quen với môi trường, công việc, giúp họ nâng cao trình độ tay nghề và ngày càng gắn bó với cơ quan, đơn vị.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

2.3. Quy trình đào tạo nguồn nhân lực tạo Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Quy trình đào tạo nguồn nhân lực	Trách nhiệm
Xác định nhu cầu đào tạo - Đánh giá thực trạng số lượng, chất lượng, chiến lược phát triển nguồn nhân lực. - Xác định nhu cầu đào tạo.	- Phòng tổ chức cán bộ - Chi cục trực thuộc
Xây dựng kế hoạch đào tạo - Xác định mục tiêu - Xác định nội dung (khóa học, đối tượng, thời gan) - Xác định phương pháp - Xác định kinh phí - Dự thảo, lấy ý kiến	- Phòng tổ chức cán bộ - Ban Lãnh đạo Cục - Trình Tổng cục
Tổ chức đào tạo - Trình phê duyệt kế hoạch - CBCC Hải quan đi học tại trường Hải quan Việt Nam. - Đào tạo tại cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế	- Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế - Trường Hải quan Việt Nam
Kiểm tra, đánh - Thu hoạch, cấp bằng, chứng chỉ - Đánh giá quá trình đào tạo - Đánh giá kết quả đào tạo, sự tiếp	- Phòng tổ chức cán bộ - Chi cục trực thuộc - Ban Lãnh đạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

giá	thu và hiệu quả công việc	

Sơ đồ 2.2: Quy trình đào tạo nguồn nhân lực tại cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

Cụ thể quy trình được thực hiện như sau:

Bước 1: Xác định nhu cầu đào tạo

- Hàng năm, phòng tổ chức cán bộ dưới sự chỉ đạo của Ban Lãnh đạo cục phối hợp với các chi cục trực thuộc thực hiện rà soát nhu cầu thông qua phiếu đăng ký lớp học hoặc tổ chức họp.

- Phòng tổ chức cán bộ tổng hợp nhu cầu trình ban Lãnh đạo Cục phê duyệt và đề nghị Tổng cục Hải quan tổ chức lớp.

Bước 2: Xây dựng kế hoạch đào tạo

- Căn cứ kế hoạch đào tạo tổng thể đã được Tổng cục phê duyệt, cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế xây dựng kế hoạch đào tạo chi tiết cho đơn vị, trong đó bao gồm:

- Xác định mục tiêu của đào tạo nguồn nhân lực

- Xác định kiến thức đào tạo

+ Đối với cán bộ quản lý, chuyên viên được Cục tập trung đào tạo các nội dung liên quan đến nghiệp vụ quản lý (quản lý dự án, cập nhật kiến thức tài chính, nghiệp vụ đấu thầu, lý luận chính trị - hành chính, bồi dưỡng kiến thức quốc phòng - an ninh, ngoại ngữ...);

+ Đối với công chức thừa hành thì tập trung các nội dung liên quan đến quy trình nghiệp vụ về phân loại hàng hóa, trị giá hải quan, các công ước quốc tế, quản lý rủi ro, kiểm soát chống buôn lậu, kiểm soát ma túy, tin học nâng cao, xử lý vi phạm hành chính, nghiệp vụ điều tra phục vụ công tác kiểm tra sau thông quan, sở hữu trí tuệ, văn thư-lưu trữ...

+Các chương trình đào tạo đối với cán bộ công chức thực hiện chuyên môn, nghiệp vụ tại Cục do các cán bộ được cử đi tham gia các khóa đào tạo do Tổng cục Hải quan, Bộ Tài chính tổ chức về phổ biến lại hoặc do các bộ phận chuyên trách chuyên môn nghiệp vụ biên soạn đều dựa theo tài liệu hướng dẫn của Tổng cục hoặc của Bộ. Nếu Cục có mời các chuyên gia về đào tạo thì họ biên soạn theo đặt thù của Cục. Tuy nhiên, các chương trình này còn nặng về lý thuyết chưa đi sâu vào công việc cụ thể.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Lựa chọn đối tượng đào tạo: Mỗi CBCC để đăng ký đi học theo các lớp đã có sẵn hoặc có thể đề xuất các lớp học khác tại mục các khóa tập huấn bồi dưỡng khác. Trưởng các phòng ban và các đơn vị trực thuộc Cục xem xét việc lựa chọn đối tượng đào tạo phù hợp.

- Xác định giảng viên: Đội ngũ giảng viên chủ yếu là người của Cục hoặc là mời các chuyên viên từ Tổng cục Hải quan, giảng viên của trường Hải quan Việt Nam.

- Xác định phương thức đào tạo: Đào tạo ngắn hạn tại Cục đối với các lớp không quá 3 ngày, đào tạo tại trường Hải quan Việt Nam và tại Bộ tài chính và các đơn vị ngoài ngành tổ chức.

- Xác định kinh phí đào tạo: Kinh phí đào tạo phục vụ cho các lớp phải theo đúng dự toán và chi đúng theo các quy định hiện hành.

- Phòng Tổ chức- Cán bộ dự thảo kế hoạch, trình phê duyệt.

Bước 3: Triển khai kế hoạch đào tạo

Sau khi được Lãnh đạo phê duyệt, Phòng Tổ chức - Cán bộ có trách nhiệm tham mưu triển khai đào tạo theo kế hoạch, chương trình đã được phê duyệt. Thông báo cụ thể đến các học viên nội dung chương trình đào tạo, theo dõi khóa học, cập nhật hồ sơ khóa học nếu có đến các học viên và lập phương án đào tạo đối với các học viên không đạt yêu cầu không tham gia đào tạo.

Đối với các khóa đào tạo bắt buộc theo chương trình đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế và Tổng cục Hải quan: Thực hiện đào tạo định kỳ theo quy định hiện hành của nhà nước và theo kế hoạch đào của Cục Hải quan tỉnh và Tổng cục Hải quan. Đặc biệt là các khóa học về an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn phòng cháy chữa cháy, bồi dưỡng nghiệp vụ Hải quan dành cho công chức tuyển mới…

Đối với đào tạo nội bộ: Các phòng, đơn vị trực thuộc Cục đăng ký các lớp học như nghiệp vụ đấu thầu, nghiệp vụ văn thư lưu trữ, nghiệp vụ kế toán… với các nội dung như: Số lượng người, thời gian tham gia học, kinh phí cho 01 người tham gia đào tạo gửi về Phòng Tổ chức - Cán bộ để trình Lãnh đạo xem xét phê duyệt, sau đó tiến hành việc đào tạo theo đúng chương trình, kế hoạch.

Đối với đào tạo nâng bậc, nâng ngạch: Khi có kế hoạch tổ chức khóa đào tạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

của đơn vị cấp trên, Phòng Tổ chức - Cán bộ sẽ rà soát trong đơn vị xem ai là người đủ các tiêu chí tham gia khóa đào tạo và thi nâng ngạch, nâng bậc theo quy định. Thông báo cho họ biết về kế hoạch đào tạo, thời gian, địa điểm…. Sau đó sẽ gửi danh sách cán bộ tham gia khóa học lên đơn vị cấp trên để có cơ sở tổ chức lớp học.

Học viên tham gia các khóa học có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc theo nội dung quy chế lớp học.

Giai đoạn thực hiện đào tạo được tiến hành rất khoa học, các đối tượng tham gia đào tạo được phân công hợp lý đã tránh khỏi những mâu thuẫn do sự chồng chéo về nhiệm vụ hay sự vướng bận về công việc.

Các hình thức đào tạo chủ yếu là ngắn hạn và được áp dụng ngoài công việc tại các cơ sở bên ngoài có uy tín. Giáo trình đào tạo do cán bộ dày dặn kinh nghiệm từ các lĩnh vực chuyên môn của ngành biên soạn. Giảng viên là những ngườ dày dặn kinh nghiệm thực tế về giảng dạy và truyền đạt kinh nghiệm cho CBCC trẻ mới vào ngành.

Bước 4: Đánh giá kết quả đào tạo

Kết quả đào tạo được đánh giá sau các khóa học bằng các bài thi và CBCC tham gia các khóa học được cấp chứng chỉ đã tham gia bồi dưỡng khóa học hoặc trên chứng chỉ có xếp loại kết quả đạt được. Kết quả học tập được sử dụng để bình xét thi đua trong năm.

Kết quả đào tạo của mỗi cá nhân đều được lưu giữ trong hồ sơ riêng. Cuối năm Phòng Tổ chức - Cán bộ lập báo cáo thực hiện, đánh giá đào tạo năm trình Lãnh đạo xem xét phê duyệt. Báo cáo này cũng giúp Lãnh đạo có cái nhìn tổng quan về công tác đào tạo của đơn vị, làm cơ sở để lập phương án đào tạo tiếp theo và bố trí lao động hợp lý.

2.4. Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

2.4.1. Thực trạng xác định nhu cầu đào tạo

Nhu cầu đào tạo của của CBCC Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được thể hiện qua bảng sau:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bảng 2.5: Nhu cầu đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

1	Nội dung đào tạo	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh 2016/ 2015	So sánh 2017/ 2016
	Tổng cộng	**289**	**328**	**312**	**113,49**	**95,12**
1	**Lý luận chính trị**	**3**	**6**	**5**	200,00	83,33
-	Cao cấp, cử nhân	1	3	2	300,00	66,67
-	Trung cấp	2	3	3	150,00	100,00
2	**Ngạch công chức hành chính**	**3**	**6**	**4**	200,00	66,67
-	Chuyên viên cao cấp	2	1	2	50,00	200,00
-	Chuyên viên chính và tương đương	0	1	0	-	-
-	Chuyên viên và tương đương	0	0	0	-	-
-	Cán sự và tương đương	0	0	0	-	-
-	Bồi dưỡng công chức mới tuyển dụng	1	4	2	400,00	50,00
3	**Ngạch công chức chuyên ngành hải quan**	**4**	**5**	**5**	125,00	100,00
-	Kiểm tra viên chính	2	3	3	150,00	100,00

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

-	Kiểm tra viên	2	2	2	100,00	100,00
4	**Lãnh đạo, quản lý**	**6**	**6**	**4**	100,00	66,67
-	Cấp Cục và tương đương	2	3	1	150,00	33,33
-	Cấp Chi cục và tương đương	2	1	2	50,00	200,00
-	Cấp Phòng và tương đương	2	2	1	100,00	50,00
5	**Kiến thức, kỹ năng chuyên ngành**	**187**	**199**	**199**	106,42	100,00
-	Nghiệp vụ cho công chức mới tuyển dụng	1	4	2	400,00	50,00
-	Nghiệp vụ thông quan (C/O, HS, trị giá hải quan, thuế…)	**62**	**66**	**57**	106,45	86,36

(kiểm soát chống buôn lậu, quản lý rủi

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế) Từ bảng số liệu ta có thể thấy, nhu cầu học tập của CBCC Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đa dạng từ lý luận chính trị, ngạch công chức hành chính, chuyên ngành, học về lãnh đạo quản lý, chuyên môn nghiệp vụ, tin học, ngoại ngữ, sau đại học…Nhu cầu đào tạo năm 2015 là 289 lượt người, năm 2016 là 328 lượt người, năm 2017 là 312 lượt người. So sánh giữa các năm ta thấy, năm 2016 nhu cầu đào tạo tăng 13,49% so với năm 2015 và năm 2017 nhu cầu đào tạo bằng 95,12% so với năm 2016.

Nhu cầu học tập của mỗi nhân viên đều có, học để nâng cao trình độ, kỹ năng của mình. Chính vì vậy, người lao động luôn có nhu cầu được đào tạo, mặc dù khi công việc đã ổn định.

Thực tế việc xác định nhu cầu đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chỉ được tiến hành theo từng năm chứ chưa dựa vào kế hoạch đào tạo cho từng giai đoạn. Phòng Tổ chức cán bộ chịu trách nhiệm chính trong việc xác định nhu cầu đào tạo cho toàn Cục dựa trên nhu cầu thực tế do các đơn vị, chi cục trực thuộc cung cấp.

Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chưa sử dụng các phương pháp khoa học để tìm hiểu và xác định nhu cầu đào tạo. Việc xác định nhu cầu chưa dựa vào kết

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

quả phân tích nhân viên, phân tích công việc và phân tích tổ chức. Do đó, số lượng đào tạo của Cục trong thời gian qua có tổ chức được nhiều khóa đào tạo nhưng chưa sát đúng với yêu cầu công việc.

2.4.2. Thực trạng xác định mục tiêu đào tạo

Việc quan trọng nhất của quá trình đào tạo là xác định mục tiêu cho nó.

Mục tiêu đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế là đào tạo được bao nhiêu lượt người về lý luận chính trị, đào tạo theo ngạch, lãnh đạo, quản lý đào tạo kiến thức, kỹ năng chuyên ngành, tin học, ngoại ngữ… Việc xác định mục tiêu phải xuất phát từ công việc, từ mục tiêu phát triển của đơn vị. Tuy nhiên, việc xác định mục tiêu đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian vừa qua không xuất phát từ yêu cầu trên. Vì vậy, nguồn nhân lực ở đây chưa phù hợp, vẫn còn tình trạng vừa thừa, vừa thiếu ở các đơn vị thuộc, trực thuộc Cục. Số lượng CBCC được đào tạo đúng với mục tiêu được thể hiện qua bảng dưới đây.

Bảng 2.6: Tình hình xác định mục tiêu đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh (2016/2015)		So sánh (2017/2016)	
				+/-	%	+/-	%
Tổng lượt đào tạo	262	281	273	19	107,25	-8	97,15
Tổng số đúng mục tiêu	202	234	230	32	115,84	-4	98,29
Tỷ lệ (%)	77,10	83,27	84,25				

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Trong giai đoạn 2015-2017, tổng lượt đào tạo và tổng số đào tạo đúng mục tiêu có sự thay đổi. Năm 2015 có 262 lượt người được đào tạo, đến năm 2016 có 281 lượt người, tăng 19 người tương ứng với 7,25%, tuy nhiên số lượng này lại giảm 8 người tương ứng với 2,85% vào năm 2018. Đối với tổng số đào tạo đúng mục tiêu, năm 2015 có 202 người và đến năm 2016 tăng thêm 32 người, đạt tỷ lệ tăng 15,84%. Tuy nhiên năm 1018 số lượt người được đào tạo đúng mục tiêu giảm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

đi 4 lượt người, còn 230 người tương ứng với tỷ lệ giảm 1,71% so với năm 2017. Tuy số lượng và tỷ lệ lượt CBCC qua đào tạo đúng mục tiêu vẫn còn thấp nhưng tỷ lệ có tăng qua các năm. Cụ thể: Năm 2015, tỷ lệ lượt CBCC được đào tạo đúng với yêu cầu chiếm 77,10%, năm 2016 là 83,27% và năm 2017 là 84,25%. Điều này cho thấy Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã chú tâm hơn đến việc xác định mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực trong những năm gần đây.

Việc xác định mục tiêu chưa căn cứ vào kế hoạch phát triển, chưa cụ thể từng giai đoạn của quá trình đào tạo, chủ yếu chỉ tập trung bù đắp những thiếu hụt của CBCC trong công việc hiện tại, chỉ dừng lại ở mục tiêu ngắn hạn trước mắt mà chưa tập trung xác định đào tạo mang tính lâu dài. Chưa xác định được mục tiêu đào tạo dựa trên tiêu chuẩn chức danh công việc đã xây dựng cho các đối tượng đã được quy hoạch; chưa thực hiện các bước phân tích để xác định những kiến thức, kỹ năng còn thiếu cần đào tạo cho một số đối tượng đáp ứng với mục tiêu của tổ chức. Vì vậy việc xác định mục tiêu đào tạo cần phải được hoàn thiện hơn.

2.4.3. Thực trạng xây dựng kế hoạch đào tạo

Kế hoạch đào tạo được xây dựng dựa trên bảng tổng hợp nhu cầu của các đơn vị. Vào cuối năm, Cục sẽ căn cứ vào nhu cầu của các đơn vị, chi cục trực thuộc để tổng hợp nhu cầu đào tạo và xây dựng kế hoạch sơ lược, gửi đến Tổng cục để Tổng cục ban hành kế hoạch đào tạo chung cho toàn Tổng cục. Kế hoạch đào tạo và kết quả phê duyệt kế hoạch được thể hiện qua bảng sau đây:

Bảng 2.7: Kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực ở Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

1	Nội dung đào tạo	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
		KH	PD	KH	PD	KH	PD
	Tổng cộng	**278**	**262**	**311**	**281**	**305**	**273**
1	**Lý luận chính trị**	**3**	**3**	**5**	**5**	**4**	**4**
	- Cao cấp, cử nhân	1	1	2	2	2	2
	- Trung cấp	2	2	3	3	2	2
2	**Ngạch công chức hành chính**	**1**	**1**	**5**	**5**	**2**	**2**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

đương

tuyển dụng

ngành hải quan

ngành

tuyển dụng

HS, trị giá hải quan, thuế…)

quan

lậu, quản lý rủi ro, xử lý vi

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế,[17],[18],[20])

Từ bảng số liệu trên, so sánh với bảng 2.7 ta thấy, nhu cầu đào tạo được tổng hợp có số lượng lượt người cần đào tạo lớn hơn so với kế hoạch. Có thể thấy, mặc dù nhu cầu đào tạo là có, nhưng Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế phải cân nhắc

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

giữa nhu cầu và yêu cầu nhiệm vụ trong năm, nguồn kinh phí, bố trí thời gian…để xây dựng kế hoạch đào tạo.

Năm 2015, kế hoạch đề xuất đào tạo 278 lượt người nhưng được phê duyệt 262 lượt người, đạt tỷ lệ 94,24%. Năm 2016, kế hoạch đề xuất đào tạo 311 lượt người nhưng được phê duyệt 281 lượt người, đạt tỷ lệ 90,35%. Năm 2016, kế hoạch đề xuất đào tạo 305 lượt người nhưng được phê duyệt 273 lượt người, đạt tỷ lệ 89,50%. Có thể thấy tỷ lệ được phê duyệt kế hoạch đào tạo giảm dần quan 3 năm. Thực tế này là do Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cố gắng thực hiện công tác đào tạo cho nhiều lượt người nhưng lại phụ thuộc vào sự sắp xếp của Tổng cục.

Kế hoạch đào tạo của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đa dạng các nội dung đào tạo cho các CBCC hải quan. Kế hoạch đã định hướng đào tạo cho CBCC hải quan về chính trị, ngạch công chức, chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học…Đây là những nội dung cần thiết cho các CBCC hải quan để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Cục.

Mặc dù đã có quy trình đào tạo nguồn nhân lực tại cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế nhưng trên thực tế quá trình lập kế hoạch đào tạo chưa có hướng dẫn rõ ràng để các cán bộ quản lý tham gia vào các giai đoạn đào tạo: xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng các tài liệu đào tạo và đánh giá, tổ chức và đánh giá tính phù hợp của khóa đào tạo được tổ chức. Vì vậy nội dung của kế hoạch chỉ tập trung vào số lượng lượt người đào tạo còn các nội dung khác khá sơ sài.

2.4.4. Tổ chức các chương trình đào tạo

Qua 3 năm nhiều chương trình đào tạo cho CBCC đã được tổ chức. Phần lớn các chương trình đào tạo được thực hiện bởi trường Hải quan Việt Nam của Tổng cục hải quan, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế. Nội dung đào tạo nhìn chung khá phong phú, được thể hiện qua bảng dưới đây:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bảng 2.8: Các chương trình đào tạo được thực hiện tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

1	Nội dung đào tạo	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh (%)	
					2016/	2017/
	chính					
	chuyên ngành hải quan					
	chuyên ngành					
	(thạc sĩ)					

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế) Trong giai đoạn 2015-2017, các nội dung đào tạo đa dạng trên nhiều khía cạnh. Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã cử CBCC đi đào tạo chính trị, ngạch công chức hành chính, ngạch công chức chuyên ngành hải quan, chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học, sau đại học...Nội dung đào tạo phong phú thể hiện chủ trương đúng đắn của Cục khi mà công việc đòi hỏi người CBCC hải quan phải có đủ kiến thức trên nhiều lĩnh vực. So sánh giữa các năm cho thấy, các chương trình đào tạo được thực hiện tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2016 tăng 7,25% so với năm 2015, năm 2017 bằng 97,15% so với năm 2016.

Bảng số liệu trên cho thấy, tỷ trọng đào tạo lớn nhất tập trung vào các nội dung về kiến thức, kỹ năng chuyên ngành cho CBCC hải quan thi hành nhiệm vụ, thực hiện các nghiệp vụ thông quan, sau thông quan, phòng chống buôn lậu...Số

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

lượt người được đào tạo ở nội dung này chiếm khoảng 65%/năm. Tiếp theo là các nội dung đào tạo về tin học từ 11-12%/năm, ngoại ngữ khoảng 5% năm. Ngoài ra các nội dung đào tạo về lý luận chính trị, ngạch công chức...chiếm tỷ trọng thấp nhất. Tuy nhiên về thời gian thì các khóa đào tạo này dài hạn hơn so với đào tạo chuyên môn nghiệp vụ và tin học, ngoại ngữ. Cụ thể các nội dung đào tạo tập trung vào các vấn đề như:

- Đào tạo lý luận chính trị

Ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho CBCC, Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cũng đã tạo điều kiện cho CBCC tham gia các khóa đào tạo về lý luận chính trị ở các trình độ cao cấp, trung cấp, hay bồi dưỡng ngắn ngày theo đúng quy định của nhà nước. Tuy nhiên trong giai đoạn 2015-2017, số lượt người được đào tạo về lý luận chính trị nhỏ, chỉ 3 người năm 2015, 5 người năm 2016 và 4 người năm 2017. Số lượng người được đào tạo lý luận chính trị ít trong những năm này là do CBCC của cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã có trình độ chính trị nhất định và Cục chưa sắp xếp đào tạo thêm mà chỉ tập trung vào các CBCC nằm trong quy hoạch. Vì vậy, đào tạo lý luận chính trị ở Cục Hải quan tỉnh Thiên Huế không nên chỉ tập chung vào nhóm cán bộ làm công tác quản lý, mà đơn vị còn quan tâm bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ công chức mới tạo điều kiện cho họ hiểu rõ và có hướng phấn đấu trong công việc. Tạo thuận lợi cho công tác phát triển Đảng viên.

- Đào tạo ngạch công chức hành chính

Ngạch công chức hành chính bao gồm các nội dung đào tạo về chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính, chuyên viên, cán sự và tương đương và đào tạo về ngạch cho công chức mới tuyển dụng. Trong giai đoạn 2015-2017, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chỉ tập trung cho hải quan mới tuyển dụng, 1 người năm 2015, 4 người năm 2016 và 2 người năm 2017. Chỉ có năm 2015 mới đào tạo thêm 1 chuyên viên chính. Như vậy, mặc dù có nhu cầu đào tạo về ngạch công chức hành chính nhưng Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chưa tập trung đào tạo về ngạch cho CBCC mà mới chỉ đào tạo về ngạch cho hải quan mới tuyển dụng để họ hiểu cơ bản các quy định về ngạch liên quan.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Đào tạo ngạch công chức chuyên ngành hải quan

Nội dung này bao gồm đào tạo các kiểm tra viên chính, kiểm tra viên trung cấp và kiểm tra viên. Trong giai đoạn 2015-2017, Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã đào tạo 4 lượt người năm 2015, 5 lượt người năm 2016 và 5 lượt người năm 2017. Tỷ trọng lượt người đào tạo ở nội dung này chưa đến 2% trong tổng số lượt người được đào tạo. Tuy nhiên Cục đã căn cứ trên khả năng bố trí nhân sự và yêu cầu của công việc để cử CBCC đi học, bổ sung vào số lượng công chức có ngạch chuyên ngành hải quan hiện có.

- Đào tạo lãnh đạo, quản lý

Cán bộ quản lý được Cục tập trung đào tạo các nội dung liên quan đến nghiệp vụ quản lý như quản lý dự án, cập nhật kiến thức tài chính, nghiệp vụ đấu thầu, lý luận chính trị-hành chính, bồi dưỡng kiến thức quốc phòng - an ninh,...Năm 2015 đã đào tạo 4 lượt người, năm 2016 là 5 lượt người, năm 2017 là 4 lượt người gồm cấp Cục và tương đương, Chi cục và tương đương, Phòng và tương đương. Tỷ trọng đào tạo cán bộ lãnh đạo, quản lý chiếm chưa đến 2% tổng số lượt người được đào tạo. Tuy nhiên nội dung này đào tạo nhiều lĩnh vực về quản lý và mất thời gian khá nhiều so với các loại hình đào tạo ngắn hạn khác.

-Đào tạo kiến thức, kỹ năng chuyên ngành

Các công chức hải quan mới tuyển dụng sẽ phải trải qua một lớp đào tạo về kiến thức, kỹ năng chuyên ngành và các công chức cũng được đào tạo các kiến thức, kỹ năng chuyên ngành cần thiết. Đây là nội dung đào tạo chiếm tỷ trọng lớn nhất như đã phân tích ở trên.

+ Đào tạo kiến thức, kỹ năng chuyên ngành cho hải quan mới tuyển dụng

Cán bộ công chức ngành Hải quan khi bước vào ngành bắt buộc phải tham gia lớp đào tạo nghiệp vụ Hải quan tổng hợp do trường Hải quan Việt Nam tổ chức đào tạo. Khi theo học lớp này thì CBCC hải quan hiểu cơ bản về ngành, các hoạt động nghiệp vụ của ngành. Sau khi về đơn vị hàng năm CBCC được cử đi học các khóa đào tạo theo chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp.

Đây là lớp bồi dưỡng nghiệp vụ cơ bản của ngành Hải quan mà bất kỳ công

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

chức nào vào ngành đều phải trải qua. Lớp học được tổ chức tại trường Hải quan Việt Nam, do các giảng viên là các chuyên viên vững về chuyên môn và nắm chắc quy trình nghiệp vụ tại các đơn vị, vụ cục, địa phương trong cả nước tới giảng dạy. Lớp học nhằm cung cấp cho CBCC một cách hiểu tổng quát về ngành Hải quan và những nghiệp vụ chính trong công tác hải quan. Như vậy, theo bảng số liệu thì Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã cử đầy đủ công chức hải quan mới tuyển dụng theo học các khóa đào tạo này.

+ Đào tạo kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho CBCC hải quan

Do tính chất đặc thù công việc của các Chi cục, đơn vị thuộc Cục là khác nhau nên hàng năm cán bộ công chức thuộc Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được cử đi học những chuyên môn nghiệp vụ phù hợp. Các nội dung đào tạo thường liên quan đến quy trình nghiệp vụ về phân loại hàng hóa, trị giá hải quan, các công ước quốc tế, quản lý rủi ro, kiểm soát chống buôn lậu, kiểm soát ma túy, tin học nâng cao, xử lý vi phạm hành chính, nghiệp vụ điều tra phục vụ công tác kiểm tra sau thông quan, sở hữu trí tuệ, văn thư-lưu trữ...

Số lượt người được đào tạo năm 2015 là 175 (66,79%) lượt người, năm 2016 là 183 (65,12%) lượt người và năm 2017 là 177 (64,84%) lượt người (bao gồm cả nghiệp vụ của công chức mới tuyển dụng) . Kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ của hải quan rất đa dạng trên nhiều lĩnh vực và là yêu cầu cấp thiết có việc thực hiện nhiệm vụ được giao. Vì vậy, chủ trương ưu tiên đào tạo kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ cho CBCC hải quan là hoàn toàn phù hợp. Tuy nhiên, nội dung kiến thức đào tạo còn dàn trải ở nhiều nội dung, chưa tập trung chuyên sâu vào các kiến thức có liên quan cần thiết trong công tác chuyên môn, nghiệp vụ, chưa sát thực tế nên một số nội dung học còn mang tính hình thức.

-Đào tạo ngoại ngữ, tin học

Về ngoại ngữ, năm 2015 đã đào tạo 13 (5,73%) lượt người, năm 2016 là 15 (4,63%) lượt người và năm 2017 là 14 (5,13%) lượt người. Về tin học, năm 2015 đã đào tạo 30 (11,45%) lượt người, năm 2016 là 35 (12,46%) lượt người và năm 2017 là 34 (12,45%) lượt người.Tin học, ngoại ngữ là hai mảng kiến thức không thể thiếu

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

khi thực hiện nhiệm vụ khi mà ngành Hải quan đang thực hiện hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS, hiện đại hóa thủ tục hải quan.. và kinh tế mở cửa hội nhập với các nước trên thế giới.

-Đào tạo sau đại học

Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cũng đã có quan tâm đến công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn cho CBCC hải quan bằng cách cử đi đào tạo thạc sĩ. Số thạc sĩ được đào tạo năm 2015 là 1 người, năm 2016 là 2 người và năm 2017 là 3 người.

-Đào tạo khác

Ngoài các khóa đào tạo trên, để thực hiện tốt công việc được giao,Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế còn tổ chức cho CBCC đơn vị đi học các lớp khác như:, nghiệp vụ ngoại giao, lễ tân tiếp khách, nghiệp vụ tổ chức sự kiện…với tỷ trọng từ 10-11% lượt người.

2.4.5. Đối tượng đã được đào tạo

Bảng 2.9: Số lượt CBCC được đào tạo phân theo đối tượng, giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

Đối tượng	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	So sánh (%)
làm việc				
tuyển dụng				
làm việc				
đạo, quản lý				
chuyên môn				
trực thuộc				

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

So sánh giữa các năm cho thấy, các số lượt đào tạo phân theo đối tượng tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2016 tăng 7,25% so với năm 2015, năm 2017 bằng 97,15% so với năm 2016.

Theo thời gian mới làm việc, công chức mới tuyển dụng đã được đào tạo 2 lượt/người/năm để trang bị kiến thức chuyên ngành hải quan và ngạch công chức nhà nước. Sau khi trải qua 2 lượt đào tạo này, các công chức hải quan thực hiện công việc là được đào tạo khi có yêu cầu. Đối với các công chức hải quan đã làm việc, Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã đào tạo năm 2015 là 260 (99,62%) lượt người, năm 2016 là 277 (97,15%) lượt người và năm 2017 là 269 (98,53%) lượt người.

Theo chức vụ, cán bộ lãnh đạo, quản lý năm 2015 đã được đào tạo 41 (15,65%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 43 (15,30%) lượt người và năm 2017 là 43 (15,75%) lượt người; công chức chuyên môn đã được đào tạo 221 (84,35%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 238 (84,70%) lượt người và năm 2017 là 228 (83,52%) lượt người.

Theo đơn vị trực thuộc, tại văn phòng cục đã được đào tạo năm 2015 là 60 (22,90%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 68 (24,20%) lượt người và năm 2017 là 69 (25,27%) lượt người; đã được đào tạo 202 (77,10%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 213 (75,80%) lượt người và năm 2017 là 204 (74,73%) lượt người.

Đào tạo đúng đối tượng giúp Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế không những nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ mà còn làm đưa công tác đào tạo đúng mục đích, tránh lãng phí thời gian và chi phí. Các CBCC nằm trong quy hoạch lãnh đạo được Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đào tạo để tạo nguồn lãnh đạo cho tương lai. Như vậy, Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đào tạo đa dạng trên nhiều đối tượng, phù hợp với nhu cầu và cơ cấu công chức của cục.

2.4.6. Kinh phí dành cho đào tạo

Kinh phí đào tạo được được Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế bố trí hàng năm được thể hiện qua bảng sau đây.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Bảng 2.10: Kinh phí đầu tư cho đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

Chỉ tiêu ĐVT Năm	Năm	Năm

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

Kinh phí đào tạo là một trong những vấn đề rất cần thiết trong quá trình đào tạo. Mức chi đầu tư cho công tác đào tạo qua các năm còn hạn chế. Năm 2015 kinh phí chi cho đào tạo là 300 triệu đồng, chiếm 5,05%, bình quân CBCC có 1,94 triệu đồng kinh phí đào tạo. Năm 2016 kinh phí chi cho đào tạo là 350 triệu đồng, chiếm 5,33%, bình quân CBCC có 2,30 triệu đồng kinh phí đào tạo. Năm 2017 kinh phí này là 350 triệu đồng, chiếm 5,41%, bình quân CBCC có 2,33 triệu đồng kinh phí đào tạo.

Kết quả trên đã cho thấy Cục Hải quan đã quan tâm, hỗ trợ cho công tác đào tạo trong những năm qua. Bên cạnh đó, kinh phí đào tạo hằng năm do Tổng cục Hải quan phân bổ chi phí và Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế căn cứ vào đó để thực

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

hiện nên việc tăng tỷ trọng kinh phí đào tạo phụ thuộc lớn vào sự quyết định của Tổng cục Hải quan.

Mặc dù qua thời gian, kinh phí được đào tạo có tăng nhờ sự quan tâm đề xuất của lãnh đạo Cục để Tổng cục nhưng kinh phí giành cho đào tạo vẫn còn hạn chế. Vì thế, đào tạo ngắn hạn, hướng dẫn tại chỗ thường được lựa chọn để tiết kiệm chi phí và đảm bảo công việc được tiến hành thường xuyên. Như vậy, trong các năm

đến Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế cần có chính sách hỗ trợ hơn cho người học để họ có động lực để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và thực hiện có hiệu quả hơn.

2.4.7. Thực trạng tổ chức hoạt động đào tạo

Tổ chức hoạt động đào tạo tốt là cơ sở để cho việc đào tạo có hiệu quả, số liệu về tình hình tổ chức hoạt động đào tạo được thể hiện qua bảng dưới đây.

Bảng 2.11: Tình hình thực hiện các khóa đào tạo của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Lượt người

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
Tỷ lệ hoàn thành/kế hoạch (%)	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế) Theo địa điểm tổ chức, CBCC được đào tại đơn vị, tại trường Hải quan Việt Nam, Tổng cục và các đơn vị khác. Tại đơn vị Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên huế năm 2015 đã đào tạo 68 (29,95%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 75 (26,69%) lượt người và năm 2017 là 76 (27,84%) lượt người. Tại trường Hải quan Việt Nam

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

năm 2015 đã đào tạo 162 (61,83%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 172 (61,21%) lượt người và năm 2017 là 167 (61,17%) lượt người. Tại tổng cục và các đơn vị khác đào tạo năm 2015 là 32 (12,21%) lượt người, lượt người, năm 2016 là 34 (12,10%) lượt người và năm 2017 là 30 (10,99%) lượt người. Như vậy, các lớp học được tổ chức chủ yếu ở trường Hải quan Việt Nam và bên cạnh đó còn có tổ chức tại đơn vị cũng như ở Tổng cục và các đơn vị khác.

Theo tiến độ hoàn thành, từ kết quả số liệu ta có thể thấy trong giai đoạn 2015-2017, công tác tổ chức hoạt động đào tạo đã hoàn thành tiến độ khoảng 95%, bên cạnh đó còn 5% còn lại trễ tiến độ hoàn thành do các lý do đợt trường Hải quan Việt Nam và các đơn vị khác mở lớp, một số Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế mở lớp nhưng phải đợi sắp xếp nhân sự và thời gian để vừa đảm bảo việc đào tạo nhưng lại vừa đảm bảo được yêu cầu nhiệm vụ.

Theo khả năng hoàn thành kế hoạch đào tạo, mặc dù vẫn còn một số lớp đào tạo không kịp tiến độ như kế hoạch nhưng Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã nỗ lực sắp xếp để CBCC được học tập đúng kế hoạch đề ra. Nhờ vậy đến cuối mỗi năm, kế hoạch đào tạo luôn hoàn thành và đạt 100%.

2.4.8. Đánh giá hoạt động đào tạo

Kết quả học tập là một trong những nội dung phản ánh chất lượng đào tạo nguồn nhân lực, kết quả này được thể hiện ở bảng sau đây:

Bảng 2.12: Đánh giá hoạt động đào tạo theo kết quả học tập tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Chứng chỉ

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	SL	%	SL	%	SL	%
Tổng cộng	**262**	**100**	**281**	**100**	**273**	**100**
Chứng chỉ loại giỏi	150	57,25	167	59,43	164	60,07
Chứng chỉ loại khá	89	33,97	94	33,45	90	32,97
Chứng chỉ trung bình	23	8,78	20	7,12	19	6,96

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Hiện tại, tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, kết quả đào tạo được đánh giá sau các khóa học bằng các bài thi và CBCC tham gia các khóa học được cấp chứng chỉ đã tham gia bồi dưỡng khóa học hoặc trên chứng chỉ có xếp loại kết quả đạt được. Kết quả đào tạo của mỗi cá nhân đều được lưu giữ trong hồ sơ riêng. Cuối năm Phòng Tổ chức - Cán bộ lập báo cáo thực hiện, đánh giá đào tạo năm trình Lãnh đạo xem xét phê duyệt. Báo cáo này cũng giúp Lãnh đạo có cái nhìn tổng quan về công tác đào tạo của đơn vị, làm cơ sở để lập phương án đào tạo tiếp theo và bố trí lao động hợp lý.

Từ kết quả đánh giá học tập, có thể nhận thấy chứng chỉ loại giỏi chiếm đa số, số chứng chỉ loại giỏi năm 2015 là 57,25%, năm 2016 là 59,43%, năm 2017 là 60,07%. Tiếp theo là chứng chỉ loại khá với năm 2015 là 33,97%, năm 2016 là 33,45%, năm 2017 là 32,97%. Số còn lại là loại trung bình, giao động từ 7-9%/năm. Như vậy kết quả học tập của CBCC hải quan rất cao, thể hiện ở chứng chỉ loại giỏi, khá chiếm đa số. Như vậy vấn đề đặt ra là việc đánh giá, xếp loại kết quả thực tế đã tốt chưa, điều này sẽ được làm rõ theo sự đánh giá của đối tượng điều tra ở phần sau.

Bên cạnh kết quả học tập, khả năng hoàn thành nhiệm vụ của công chức được đào tạo sẽ phản ánh hiệu quả nhất của chất lượng đào tạo. Cụ thể được thể hiện qua bảng sau đây.

Bảng 2.13: Mức độ hoàn thành nhiệm vụ của CBCC sau khi đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế giai đoạn 2015-2017

ĐVT: Người

Hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn

(Nguồn: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Trong giai đoạn 2015-2017, các CBCC được đào tạo đã có những chuyển biến tích cực trong kết quả hoàn thành nhiệm vụ. Năm 2015, trong số 143 (92,26%) CBCC hải quan được đi học có 16,08% hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, 73,43% hoàn thành tốt nhiệm vụ, 6,99% hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực và 3,50% không hoàn thành nhiệm vụ. Năm 2016, trong số 140 (92,11%) CBCC hải quan được đi học có 17,86% hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, 76,43% hoàn thành tốt nhiệm vụ, 3,57% hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực và 2,14% không hoàn thành nhiệm vụ. Năm 2017, trong số 140 (93,33%) CBCC hải quan được đi học có 17,86% hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, 77,14% hoàn thành tốt nhiệm vụ, 3,57% hoàn thành nhiệm vụ nhưng còn hạn chế về năng lực và 1,43% không hoàn thành nhiệm vụ.

Từ kết quả này, có thể thấy các CBCC được đào tạo đã nâng cao được trình độ chuyên môn, nghiệp vụ để hoàn thành nhiệm vụ được giao. Số lượng CBCC hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và hoàn thành tốt nhiệm vụ ngày càng tăng và số lượng CBCC hoàn thành hạn chế, không hoàn thành có xu hướng giảm đi. Đây là một trong những tín hiệu tốt thể hiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã thu lại kết quả khả quan.

2.5. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

2.5.1. Thông tin cơ bản đối tượng điều tra

Để đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, tác giả đã phỏng vấn 100 CBCC làm việc tại Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế và các chi cục, đội trực thuộc.Thông tin về đối tượng điều tra được thể hiện ở bảng dưới đây.

Bảng 2.14: Thông tin cơ bản của đối tượng điều tra

STT	Nội dung thông tin	Số quan sát	Cơ cấu (%)
I	**Đối tượng**	**100**	**100**
1	Cán bộ lãnh đạo, quản lý	21	21
2	Công chức chuyên môn	79	79
II	**Giới tính**	**100**	**100**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

STT	Nội dung thông tin	Số quan sát	Cơ cấu (%)
1	Nữ	24	24
2	Nam	76	76
III	**Chuyên môn**	**100**	**100**
1	Sau đại học	12	12
2	Đại học	60	60
3	Cao đẳng	22	22
4	Trung cấp	6	6
IV	**Độ tuổi**	**100**	**100**
1	<30	36	36
3	30-50	58	58
4	>50	6	6

(Nguồn: Kết quả xử lý số liệu)

Về đối tượng, nhóm cán bộ lãnh đạo, quản lý tham gia điều tra chiếm tỷ lệ 18%, nhóm này gồm lãnh đạo cấp Cục, Chi cục, trưởng phó các phòng ban thuộc Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế. Nhóm công chức chuyên môn chiếm tỷ lệ 82%. Nhóm này bao gồm các công chức hải quan làm việc tại đầy đủ các bộ phận của Cục để đảm bảo khách quan trong kết quả điều tra. Về giới tính, có 28% CBCC có giới tính là nữ, 76% là nam. Cơ cấu giới tính khá hợp lý vì trong môi trường công việc của ngành Hải quan, chủ yếu là giới tính nam. Về trình độ chuyên môn, đa số CBCC hải quan được điều tra có trình độ sau đại học chiếm 12%, đại học trở chiếm 60%, cao đẳng chiếm 22% và trình độ trung cấp chiếm 12%. Cơ cấu trình độ chuyên môn của mẫu điều tra phù hợp với cơ cấu chuyên môn chung của Cục.Về độ tuổi, số CBCC được điều tra dưới 30 tuổi chiếm 36%, 30-50 tuổi chiếm 58%, trên 50 tuổi chiếm 6%. Như vậy cơ cấu tuổi khá trẻ và phù hợp với cơ cấu tuổi chung của Cục, CBCC được điều tra đa dạng về độ tuổi và kinh nghiệm để đánh giá về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

Từ phân tích cơ cấu mẫu điều tra, ta có thể kết luận mẫu điều tra phù hợp với đề tài và các thông tin mẫu điều tra cung cấp có giá trị thực tiễn.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

2.5.2. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

2.5.2.1. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo là bước quan trọng trong xây dựng kế hoạch đào tạo, đối tượng điều tra đánh giá về nội dung này qua bảng dưới đây.

Bảng 2.15: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo	Công chức	GTTB	Sig.
Cán bộ			
thực hiện đầy đủ, chính xác.			
đơn giản, rõ ràng.			
tính hợp lý cao.			

(Nguồn: Kết quả xử lí số liệu)

- Về tiêu chí "Việc xác định nhu cầu đào tạo được thực hiện đầy đủ, chính xác" được đánh giá tốt với điểm bình quân là 4,02 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,12>0,05).
- Về tiêu chí "Quy trình xác định nhu cầu đào tạo đơn giản, rõ ràng" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,26 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,57>0,05). Trên thực tế, quy trình xác định nhu cầu đào tạo chưa được xây dựng rõ ràng và đơn giản nên các đơn vị, chi cục trực thuộc còn bỡ ngỡ khi xác định nhu cầu đào tạo.
- Về tiêu chí "Nhu cầu đào tạo được phân tích cụ thể ở cả ba cấp độ tổ chức, công việc và cá nhân" được đánh giá thấp với điểm bình quân là 2,75 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,36>0,05). Hiện tại, Cục Hải quan tỉnh Thừa chưa thực hiện kỹ thuật phân tích công việc theo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

ba cấp độ tổ chức, công việc và cá nhân mà chủ yếu xác định theo quy hoạch nhân sự và sự định hướng của lãnh đạo Cục.

- Về tiêu chí "Kết quả xác định nhu cầu đào tạo có tính hợp lý cao" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,26 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,41>0,05). Mặc dù quy trình và kỹ thuật xác định nhu cầu đào tạo chưa được đánh giá cao nhưng kết quả xác định nhu cầu đào tạo có tính hợp lý. Vì vậy trong thời gian tới cần thực hiện các hướng dẫn về xác định nhu cầu đào tạo và đơn giản hóa quy trình để cho việc xác định nhu cầu đào tạo được nhanh chóng và thuận lợi hơn.

2.4.2.2. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo

Kế hoạch đào tạo được xây dựng tốt mới có thể tổ chức được hoạt động đào tạo hiệu quả. Đối tượng điều tra đánh giá về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo được thể hiện qua bảng dưới đây.

Bảng 2.16: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo

	Cán bộ lãnh đạo	Công chức chuyên	GTTB	Sig.
Xây dựng kế hoạch đào tạo				

giúp nâng cao trình độ và kỹ năng nghiệp vụ.

được quy định rõ ràng.

hạn và đo lường được.

hợp với từng loại đối tượng.

hiệu quả, thuận lợi.

cho từng khóa học

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

(Nguồn: Kết quả xử lí số liệu)

- Về tiêu chí "Kế hoạch đào tạo có tính cụ thể, thiết thực giúp nâng cao trình độ và kỹ năng nghiệp vụ" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 4,13 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,19>0,05). Như vậy, kế hoạch đào tạo đã được lập một cách cụ thể, giúp nâng cao trình độ, kỹ năng cho CBCC hải quan của Cục.

- Về tiêu chí "Quy trình xây dựng kế hoạch dễ thực hiện, được quy định rõ ràng" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,23 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,23>0,05). Quy trình xây dựng kế hoạch chưa được thực hiện dễ dàng mà phải trải qua nhiều bước, căn cứ vào nhu cầu đăng ký ban đầu của các đơn vị, chi cục trực thuộc, phòng tổ chức cán thực hiện xây dựng kế hoạch và lấy dự thảo ý kiến, sau đó mới trình lãnh đạo Cục phê duyệt trước khi trinh Tổng cục Hải quan. Tuy nhiên Tổng cục Hải quan chỉ quyết định kế hoạch tổng quát nên sau khi phê duyệt, Cục lại phải tiến hành lập kế hoạch chi tiết cho đơn vị mình. Vì kế hoạch đào tạo phụ thuộc vào sự quyết định của Tổng cục hải quan nên có những bước không dễ dàng thực hiện và mất nhiều thời gian xây dựng kế hoạch.

- Về tiêu chí "Mục tiêu trong kế hoạch khả thi, có thời hạn và đo lường được" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,23 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,23>0,05). Trên thực tế, bản kế hoạch tổng thể của Tổng cục Hải quan và kế hoạch chi tiết của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã tổng hợp số lớp cần đào tạo, các đơn vị căn cứ vào đó để thực hiện theo tuy nhiên không xác định các mốc thời gian cần hoàn thành trong năm.

- Về tiêu chí "Nội dung kế hoạch đào tạo đầy đủ, phù hợp với từng loại đối tượng" được đánh giá tốt với điểm bình quân là 4,07 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,16>0,05). Như vậy, kế hoạch đào tạo được xây dựng với đầy đủ các nội dung và phù hợp cho từng đối tượng CBCC hải quan khác nhau.

- Về tiêu chí "Phương pháp, cách thức tiến hành đào tạo hiệu quả, thuận lợi" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,72 và có sự khác biệt giữa ý

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,00>0,05). Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế bố trí cho CBCC tham gia các lớp học mang tính lý thuyết nhưng việc thực hành chưa thực sự được chú trọng và CBCC phải linh hoạt trong việc vận dụng lý thuyết đã học vào thực tiễn.

- Về tiêu chí "Kinh phí đào tạo được phân bổ phù hợp cho từng khóa học" được đánh giá tốt với điểm bình quân là 4,08 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,81>0,05). Như vậy kinh phí đào tạo ở đây được đánh giá là bố trí hợp lý cho CBCC tham gia khóa học, thể hiện sự đồng đều và phục vụ tốt cho nhiệm vụ đào tạo.

2.5.2.3. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác tổ chức hoạt động đào tạo

Tổ chức hoạt động đào tạo tốt thì mới mang lại hiệu quả cho công tác phát triển nguồn nhân lực. Các đối tượng điều tra đánh giá về nội dung này được thể hiện qua bảng dưới đây.

Bảng 2.17: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác tổ chức hoạt động đào tạo

Tổ chức hoạt động đào tạo **Cán bộ lãnh**	**Công chức**	**GTTB**	**Sig.**
Công tác tổ chức hoạt động đào tạo căn cứ chính xác vào kế hoạch đã được phê duyệt.			
Các bước trong quá trình tổ chức hoạt động đào tạo được thực hiện nhanh gọn, chính xác.			
Lớp học được trang bị đầy đủ các phương tiện cần thiết phục vụ dạy và học.			
Học viên học tập với tinh thần nghiêm túc.			
Giảng viên có chuyên môn phù hợp với môn học và có tâm huyết.			
Công tác làm bài kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được thực hiện nghiêm túc			

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

(Nguồn: Kết quả xử lí số liệu)

- Về tiêu chí "Công tác tổ chức hoạt động đào tạo căn cứ chính xác vào kế hoạch đã được phê duyệt" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,65 và có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,00<0,05). Trên thực tế, việc tổ chức hoạt động đào tạo như bố trí thời gian tổ chức lớp học, địa điểm có thể phải điều chỉnh vì các yêu cầu nhiệm vụ đột xuất và sự sắp xếp của Cục với các đơn vị đào tạo. Vì vậy mặc dù hoàn thành kế hoạch đào tạo nhưng vẫn còn một số trường hợp không thể căn cứ chính xác vào kế hoạch đã được phê duyệt.

- Về tiêu chí "Các bước trong quá trình tổ chức hoạt động đào tạo được thực hiện nhanh gọn, chính xác" được đánh giá thấp với điểm bình quân là 2,86 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,07>0,05). Để tổ chức hoạt động đào tạo, Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế phải trải qua nhiều bước và mất nhiều thời gian như liên hệ lớp học, mời giảng viên, sắp xếp nhân sự để tham gia khóa học cũng như bố trí người đảm nhiệm các công việc chuyên môn trong thời gian các CBCC đi học. Một số trường hợp phải đợi Trường Hải quan Việt Nam thông báo chiêu sinh mới thực hiện đăng ký lớp và phụ thuộc vào thời gian của họ. Vì vậy quá trình tổ chức hoạt động đào tạo vaanc chưa thực sự nhanh gọn, tiết kiệm thời gian.

- Về tiêu chí "Lớp học được trang bị đầy đủ các phương tiện cần thiết phục vụ dạy và học" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,11 và có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,04<0,05). Hiện tại, đối với các lớp tổ chức tại Cục thì thường được bố trí ở phòng họp chung và đã được Cục trang bị đầy đủ máy chiếu, âm thanh, ánh sáng, bàn ghế…phục vụ tốt cho công tác học tập. Đối với các đơn vị ngoài tổ chức cũng đã có sự trang bị tốt cơ sở vật chất phục vụ công tác đào tạo. Vì vậy nội dung này được đánh giá tốt.

- Về tiêu chí "Học viên học tập với tinh thần nghiêm túc" được đánh giá thấp với điểm bình quân là 2,97 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,06>0,05). Trên thực tế, bên cạnh những CBCC hải quan học tập với tinh thần nghiêm túc thì vẫn còn có nhiều CBCC xem việc đi học là cơ hội để giảm áp lực công việc. Vì vậy khi học tập vẫn còn một số CBCC thiếu tập trung và sự có mặt mang tính chất đối phó và hình thức,

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Về tiêu chí "Giảng viên có chuyên môn phù hợp với môn học và có tâm huyết" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,11 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,10>0,05). Giảng viên thực hiện các lớp đào tạo ở Cục thì do Cục chủ động liên hệ với Giảng viên của trường Hải quan Việt Nam hoặc các chuyên gia trong ngành nên giảng viên đào tạo ở đây luôn có chuyên môn tốt và có tâm huyết với nghề.

- Về tiêu chí "Công tác làm bài kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được thực hiện nghiêm túc" được đánh giá bình thường với điểm bình quân là 3,40 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,41>0,05). Trên thực tế, học tập và đánh giá xếp loại ở các hình thức đào tạo này thường mang tính hình thức hơn là đánh giá sát thực chất. Vì công tác làm bài thu hoạch, kiểm tra cuối khóa của học viên thường qua loa, thiếu tính kỷ luật nên nội dung này chưa được đánh giá cao.

2.5.2.4. Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác kiểm tra, đánh giá sau đào tạo

Công tác kiểm tra, đánh giá sau đào tạo được đánh giá qua bảng sau đây.

Bảng 2.18: Đánh giá của đối tượng điều tra về công tác kiểm tra, đánh giá sau đào tạo.

Kiểm tra, đánh giá sau đào tạo	Công chức	GTTB	Sig.
Cán bộ			

được thực hiện chặt chẽ.

xác định hiệu quả công tác đào tạo.

trình kiểm tra, đánh giá.

(Nguồn: Kết quả xử lí số liệu)

- Về tiêu chí "Công tác kiểm tra, đánh giá sau khóa học được thực hiện chặt chẽ" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,17 và có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,04<0,05). Sau khi tổ chức hoạt động đào tạo, Cục phải tổ chức cho các đơn vị, chi cục trực thuộc thực hiện kiểm tra, đánh giá để

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

xác định hiệu quả của công tác đào tạo. Việc kiểm tra, đánh giá kết quả đào tạo

được thực hiện trên cơ sở rà soát số lượng tham gia, tinh thần học tập và hiệu quả công việc mang lại. Nhờ sự đánh giá chặt chẽ mà nội dung này được đánh giá cao.

- Về tiêu chí "Kết quả kiểm tra, đánh giá là căn cứ hợp lý xác định hiệu quả công tác đào tạo" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,11 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,99>0,05). Nội dung kiểm tra đánh giá thường tổng hợp những kết quả đạt được, tồn tại, hạn chế và các nguyên nhân gây ra. Vì công tác kiểm tra, đánh giá sau khóa học được thực hiện chặt chẽ nên kết quả kiểm tra là căn cứ hợp lý để xác định hiệu quả công tác đào tạo.

- Về tiêu chí "Nội dung, phương pháp đào tạo các khóa học tiếp theo được điều chỉnh phù hợp sau quá trình kiểm tra, đánh giá" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,17 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,12>0,05). Sau quá trình kiểm tra, đánh giá, Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế sẽ có những điều chỉnh để khắc phục hạn chế và phù hợp với thực tiễn. Tránh trường hợp những vấn đề tồn tại lại xảy ra ở những khóa học tiếp theo. Vì vậy nội dung này được đánh giá cao.

2.5.2.5. Đánh giá của đối tượng điều tra về thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo

Thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo phản ánh hiệu quả của công tác đào tạo nguồn nhân lực và được đối tượng điều tra đánh giá qua bảng dưới đây.

Bảng 2.19: Đánh giá của đối tượng điều tra về thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo

Thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo	Tỷ lệ sai sót của các CBCC được giảm thiểu đáng kể. Kết quả hoàn thành nhiệm vụ của CBCC hải quan tốt hơn . Hiệu quả công việc chung của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được nâng cao.	**Cán bộ lãnh đạo**	CBCC hải quan được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ…

Công chức chuyên môn	GTTB	Sig.

(Nguồn: Kết quả xử lí số liệu)

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Về tiêu chí "CBCC hải quan được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ…" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,02 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,10>0,05). Với việc đào tạo đa dạng các kỹ năng, chuyên môn nghiệp vụ cần thiết, CBCC đã nâng cao được trình độ chuyên môn, nghiệp vụ. Vì vậy nội dung này được đánh giá cao.

- Về tiêu chí "Tỷ lệ sai sót của các CBCC được giảm thiểu đáng kể" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,04 và có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,03<0,05). Mặc dù có sự khác biệt, tuy nhiên không thể phủ nhận vai trò của đào tạo ở Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế. Nhờ công tác đào tạo được thực hiện đầy đủ mà tỷ lệ sai sót của CBCC được giảm thiểu, góp phần nâng cao hiệu quả công việc được giao.

- Về tiêu chí "Kết quả hoàn thành nhiệm vụ của CBCC hải quan tốt hơn " được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,20 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,83>0,05). Như vậy ta có thể kết luận sau đào tạo, CBCC hải quan có kết quả hoàn thành nhiệm vụ tốt hơn, công tác đào tạo đã có kết quả tốt.

- Về tiêu chí "Hiệu quả công việc chung của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được nâng cao" được đánh giá cao với điểm bình quân là 4,12 và không có sự khác biệt giữa ý kiến chuyên gia được điều tra (P.value = 0,66>0,05). Như vậy, nhìn chung công tác đào tạo nguồn nhân lực đã góp phần làm cho hiệu quả công việc chung của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được nâng cao.

2.6. Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

a) Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2015-2017 công tác đào tạo CBCC của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã đạt được những kết quả đáng kể. Nhiều lượt CBCC được đào tạo giúp nâng năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho công chức. Việc cử CBCC đi đào tạo được thực hiện nghiêm túc theo trình tự, thủ tục đã được quy định, đảm bảo đúng đối tượng, mục tiêu và nội dung đào tạo, bồi dưỡng đồng thời gắn với quy hoạch sử dụng cán bộ. Hoạt động này ngày càng được củng cố và đi vào nề nếp. Bên cạnh đó, lãnh đạo các cấp rất quan tâm và chú trọng đến công tác đào tạo CBCC do đó luôn tạo điều kiện cho họ tham gia các khoá đào tạo tại đơn vị, tại Tổng cục và các khoá do các đơn vị ngoài ngành tổ chức và phần lớn đội ngũ

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

CBCC có tuổi đời trẻ, được đào tạo cơ bản và ham học hỏi, góp phần tích cực vào việc nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo tại đơn vị. Cụ thể như sau:

Về công tác xác định nhu cầu đào tạo: Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đã xác định nhu cầu đào tạo được thực hiện đầy đủ, chính xác và kết quả có tính hợp lý cao.

Về công tác xây dựng kế hoạch đào tạo: Kế hoạch đào tạo đã có tính cụ thể, thiết thực giúp nâng cao trình độ và kỹ năng nghiệp vụ, nội dung kế hoạch đào tạo đầy đủ, phù hợp với từng loại đối tượng, một số phương pháp, cách thức tiến hành đào tạo hiệu quả, thuận lợi và kinh phí đào tạo được phân bổ phù hợp cho từng khóa học.

Về công tác tổ chức hoạt động đào tạo: lớp học được trang bị đầy đủ các phương tiện cần thiết phục vụ dạy và học; giảng viên có chuyên môn phù hợp với môn học và có tâm huyết và việc tổ chức đã hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo mỗi năm. Bên cạnh đó, công tác đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được tổ chức ngày càng đa dạng và phong phú, các lĩnh vực và loại hình đào tạo ngày càng được mở rộng đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu đào tạo của cán bộ công chức và yêu cầu của nhiệm vụ được giao.

Về công tác kiểm tra, đánh giá sau đào tạo: được thực hiện chặt chẽ và kết quả kiểm tra là căn cứ hợp lý giúp xác định hiệu quả công tác đào tạo. Bên cạnh đó các phương pháp đào tạo tiếp theo cũng được điều chỉnh phù hợp.

Về thay đổi hiệu quả công việc sau đào tạo: CBCC hải quan được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ…, giảm tỷ lệ sai sót trong công việc, và nâng cao kết quả hoàn thành nhiệm vụ. Đào tạo đã góp phần làm cho hiệu quả công việc chung của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được nâng cao.

b. Hạn chế

Tuy đã đạt được những thành tích nhất định nhưng công tác đào tạo tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục, cụ thể như sau:

- Về công tác xác định nhu cầu đào tạo, quy trình xác định nhu cầu đào tạo chưa thực sự đơn giản, rõ ràng; nhu cầu đào tạo chưa được phân tích cụ thể ở cả ba cấp độ tổ chức, công việc và cá nhân mà còn được xác định theo các phương pháp chủ quan.
- Về công tác xây dựng kế hoạch: Quy trình xây dựng kế hoạch không dễ thực hiện vì phải phụ thuộc vào kế hoạch của Tổng cục Hải quan. Mục tiêu đào tạo trên thực tế là chưa hợp lý với quy mô CBCC và yêu cầu từng công việc cụ thể. Nhìn chung, việc xác định mục tiêu căn cứ chưa sâu vào kế hoạch phát triển, chưa

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

cụ thể

từng giai đoạn của quá trình đào tạo, chủ yếu chỉ tập trung bù đắp những thiếu hụt của CBCC trong công việc hiện tại, chỉ dừng lại ở mục tiêu ngắn hạn trước mắt mà chưa tập trung xác định đào tạo mang tính lâu dài. Một số phương pháp đào tạo còn mang nặng tính lý thuyết và thiếu hiệu quả.

- Về công tác tổ chức hoạt động đào tạo: Việc tổ chức chưa thực sự căn cứ chính xác vào kế hoạch đã được phê duyệt vì còn có nhiều thay đổi trong quá trình thực hiện và kết quả là vẫn còn có một tỷ lệ lượt người trễ tiến độ đào tạo. Các bước trong quy trình tổ chức hoạt động đào tạo được thực hiện thiếu sự nhanh nhẹn, gây mất thời gian và phải thay đổi làm các đơn vị phải sắp xếp công việc liên tục để thực hiện đào tạo. Bên cạnh đó vẫn còn tồn tại nhiều CBCC học tập thiếu tính nghiêm túc, tự giác và việc học mang tính hình thức và công tác làm bài kiểm tra khi đào tạo chưa thực sự được chú trọng. Vì vậy một số CBCC bị hạn chế về tính linh hoạt, độc lập và sáng tạo trong tư duy kỹ năng thực hành, khả năng vận dụng kiến thức vào các tình huống thực tiễn.

c) Nguyên nhân hạn chế

Thứ nhất, do thiếu sự quan tâm của lãnh đạo. Mặc dù nhìn chung, Cục đã quan tâm nhất định đến vấn đề đào tạo nguồn nhân lực nhưng do một số cán bộ lãnh đạo và nhân viên chưa nhận thức được vấn đề đào tạo nguồn nhân lực cho Cục là quan trọng như thế nào. Một số lãnh đạo chưa thấy được khoảng cách quá lớn giữa yêu cầu công việc với năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của CBCC.

Thứ hai, năng lực của CBCC hải quan làm công tác tổ chức cán bộ còn một số hạn chế nhất định dẫn đến việc áp dụng các phương pháp, kỹ thuật để xác định nhu cầu, xác định mục tiêu, xây dựng kế hoạch, tổ chức đào tạo…còn nhiều lúng túng và mất thời gian.

Thứ ba, một số CBCC hải quan chưa nhận thức được vai trò quan trọng của việc học tập để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, áp dụng vào công việc nên việc học tập còn thiếu sự nghiêm túc và nề nếp; chưa nhận thức đầy đủ trách nhiệm và quyền lợi khi tham gia đào tạo hoặc sự cần thiết phải nâng cao trình độ để tự hoàn thiện và phát triển nghề nghiệp, do vậy việc học vẫn mang tính hình thức, còn nặng tư tưởng chạy đua bằng cấp, cần bằng cấp để thi nâng ngạch, bỏ qua chất lượng học tập. Bên cạnh đó, một số CBCC thì chỉ coi đây là một bước đệm cho sự thăng tiến của mình mà chưa nhận thức được rằng việc đào tạo và bồi dưỡng là cơ hội nâng cao trình độ và năng lực chuyên môn, mở rộng hiểu biết, tích luỹ thêm kinh nghiệm của mình; giúp cho bản thân mình có thể thích ứng với những biến đổi của môi trường quản lý trong tương lai một cách dễ dàng hơn và có thể giải quyết các công việc khó khăn mà mình gặp phải trong quá trình quản lý tốt hơn.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Thứ tư, do sự phụ thuộc vào Tổng cục Hải quan. Mặc dù công tác đào tạo được thực hiện tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế nhưng phần lớn các nội dung đào tạo, kế hoạch bố trí lượt người, kinh phí đào tạo…đều phụ thuộc vào quyết định của Tổng cục Hải quan. Vì vậy một số lớp học được tổ chức chưa sát với mục tiêu và nhiệm vụ chung của cục.

Thứ năm, chất lượng của các cơ sở đào tạo bên ngoài. Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế chỉ đào tạo được CBCC ở một phạm vi nhất định bằng cách sử dụng cán bộ giỏi đã được tập huấn ở Tổng cục hoặc các đơn vị khác về đào tạo lại cho CBCC của cơ quan mình. Ngoài ra nội dung đào tạo do sự thiết kế của Trường hải quan Việt Nam, giảng viên được mời, các đơn vị khác nên chất lượng đào tạo phụ thuộc rất lớn vào các cơ quan, đơn vị này.

Thứ sáu, do chính sách đào tạo của ngành Hải quan. Trong thời gian gần đây, Bộ Tài chính, ngành Hải quan đã có sự quan tâm hơn tới công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ công chức trong toàn ngành nhưng sự quan tâm đó vẫn chưa tương xứng với vai trò của nó trong điều kiện nước ta hiện nay. Điều đó được thể hiện:

Việc khảo sát và đánh giá về công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ và về chất lượng của đội ngũ cán bộ đã được Bộ, Ngành chú trọng hơn trước nhưng vẫn chưa thật đầy đủ và toàn diện. Do đó chưa có cơ sở vững chắc để phân tích nhu cầu đào tạo và bồi dưỡng cán bộ hiện nay nên chưa xây dựng được một định hướng, kế hoạch tổng thể nhằm nâng cao chất lượng đào tạo đang đặt ra hết sức bức xúc.

Trong việc định hướng, xác định mục tiêu tổng thể, xây dựng quy hoạch đào tạo và bồi dưỡng cán bộ Hải quan vẫn chưa thực sự khoa học và hợp lý. Trong đó chưa đảm bảo được tính kế thừa và liên tục; chưa có sự hợp lý về cơ cấu giới tính, độ tuổi... giữa các thế hệ cán bộ quản lý.

Mức đầu tư của Ngành cho việc đào tạo và bồi dưỡng cán bộ công chức tuy đã được nâng cao hơn trước nhưng so với các Ngành khác là vẫn còn ở mức thấp.

Đối với những cán bộ được cử đi học, Ngành vẫn chưa có một chính sách sử dụng hợp lý sau khi họ được đào tạo và bồi dưỡng để khuyến khích họ tích cực hơn nữa trong việc tham gia vào các khoá đào tạo và bồi dưỡng, khuyến khích họ không ngừng tự học tập nâng cao tri thức của mình. Những người có trình độ cao, có đủ tiêu chuẩn cũng được đối xử như những người có trình độ thấp và có năng lực kém, không làm việc được.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CỤC HẢI QUAN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

3.1. Phương hướng, mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

3.1.1. Phương hướng

Ngành Hải quan đã đề ra định hướng đào tạo nguồn nhân lực và được cụ thể cho Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế như sau:

- Công tác đào tạo CBCC là động lực chính để xây dựng và phát triển nguồn nhân lực của Cục và tạo chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của mọi CBCC hải quan.

- Đào tạo cho đội ngũ CBCC hải quan nắm vững chủ trương đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, trang bị kiến thức lý luận chính trị và khả năng vận dụng tư tưởng đạo đức Hồ Chí Minh vào thực tiễn công việc của từng CBCC.

- Đào tạo CBCC hải quan nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách, phát triển hiện đại hóa hải quan và nâng cao trình độ, năng lực và phẩm chất đạo đức cho đội ngũ CBCC ngành.

- Cần tập trung để bồi dưỡng kỹ năng quản lý trong lĩnh vực hải quan đối với cán bộ chiến lược, bao gồm: Cán bộ lãnh đạo, cán bộ trong quy hoạch; đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ đối với đội ngũ công chức thừa hành đáp ứng yêu cầu vị trí công việc; đào tạo nghiệp vụ hải quan tổng hợp đối với công chức mới tuyển dụng; bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ chuyên sâu đối với công chức công tác trong một số lĩnh vực nghiệp vụ nòng cốt, đặc thù của ngành; xây dựng và đào tạo đội ngũ chuyên gia trong các lĩnh vực kỹ thuật nghiệp vụ hải quan; đào tạo, bồi dưỡng để CBCC đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn ngạch, tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo.

3.1.2. Mục tiêu

a) Mục tiêu chung

Đào tạo theo quy hoạch tạo nguồn cán bộ lãnh đạo, cán bộ chiến lược, chuyên gia, theo tiêu chuẩn chức danh lãnh đạo và theo tiêu chuẩn ngạch công chức nhằm

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

hình thành đội ngũ công chức chuyên nghiệp đồng bộ, được trang bị đầy đủ những

kiến thức lý luận và thực tiễn cần thiết, hoàn thành chức trách, nhiệm vụ trên cương vị công tác được giao.

Các cấp lãnh đạo trước khi bổ nhiệm, bổ nhiệm lại phải qua lớp đào tạo về kỹ năng lãnh đạo, quản lý trong lĩnh vực Hải quan, am hiểu về quản lý Hải quan hiện đại, có kiến thức kỹ năng quản lý và tổ chức thực hiện, chuyên môn nghiệp vụ đạt tới trình độ chuyên sâu về lĩnh vực nghiệp vụ mà mình đảm nhiệm, có trình độ ngoại ngữ để làm việc độc lập.

Đội ngũ CBCC Hải quan phải vừa đáp ứng tiêu chuẩn chức danh công chức Nhà nước quy định, vừa đáp ứng yêu cầu cải cách hệ thống hải quan theo hướng hiện đại hóa, gắn với tinh giản biên chế.

***b)* Mục tiêu cụ thể**

- Về lý luận chính trị: 100% cán bộ lãnh đạo các cấp và cán bộ trong quy hoạch, được đào tạo trung cấp lý luận chính trị hoặc cao cấp lý luận chính trị theo yêu cầu tiêu chuẩn hóa.

- Về kiến thức quản lý Nhà nước chương trình chuyên viên: 100% công chức được đào tạo kiến thức quản lý Nhà nước chương trình chuyên viên.

- Về ngoại ngữ, tin học: 95% CBCC có kiến thức ngoại ngữ, tin học cơ bản theo tiêu chuẩn ngạch và chức danh đảm nhiệm, thực tế sử dụng được trong công việc; trong đó có một số được đào tạo nâng cao.

- Đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ hải quan tổng hợp cho 100% công chức mới tuyển dụng, đảm bảo trình độ tối thiểu trước khi trở thành công chức ngành Hải quan.

- Về kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ hải quan: Đào tạo cho 100% đội ngũ công chức hải quan theo các nhóm nghiệp vụ chuyên sâu: Kỹ thuật nghiệp vụ hải quan (thông quan, sau thông quan, kiểm soát hải quan, pháp luật về Hải quan và liên quan đến lĩnh vực hải quan) và các kỹ thuật nghiệp vụ chuyên sâu theo các chuẩn mực và thông lệ quốc tế Hải quan...

- Về kiến thức quản lý Hải quan hiện đại: Đào tạo, bồi dưỡng cho trên 80% cán bộ lãnh đạo các cấp và khoảng 20% công chức hoạch định chính sách về quản lý sự thay đổi, quản lý sự tuân thủ, quản lý rủi ro, quản lý nguồn nhân lực và các

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

kiến thức bổ trợ khác, tạo được chuyển biến mới trong tư duy và hành động của đội ngũ cán bộ công chức này để thực hiện có hiệu quả các phương pháp quản lý Hải quan hiện đại.

3.2. Quan điểm xây dựng các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực

3.2.1. Căn cứ vào kết quả thực hiện các chỉ tiêu đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực

Các giải pháp được đề xuất phải dựa trên kết quả thực hiện các chỉ tiêu đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực. Những tiêu chí này phản ánh rõ thực trạng đào tạo nguồn nhân lực hiện tại. Các giải pháp phải hướng đến thay đổi các chỉ tiêu này theo chiều hướng tốt để có thể làm tốt công tác đào tạo nguồn nhân lực cho Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế.

3.2.2. Căn cứ vào những tồn tại, hạn chế trong công tác đào tạo nguồn nhân lực

Các giải pháp được đề xuất phải dựa phân tích những tồn tại, hạn chế cần khắc phục, những nguyên nhân gây ra trong công tác đào tạo nguồn nhân lực, các tồn tại và những nguyên nhân gây ra. Đây là căn cứ rõ ràng nhất cho các giải pháp đề xuất. Các giải pháp hoàn thiện phải được xây dựng trên cơ sở đáp ứng được việc giải quyết những vấn đề bất cập cụ thể trong quá trình đào tạo.

3.2.3. Căn cứ vào khả năng thực hiện của Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế , phù hợp với các quy định liên quan.

Các giải pháp đề xuất phải căn cứ vào khả năng có thể làm được Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế. Nếu giải pháp đề xuất thiếu thực tế mà nguồn lực và khả năng của Cục không đáp ứng được thì giải pháp đó chưa thực sự phù hợp và chưa cần thiết áp dụng.

Các giải pháp đề xuất phải và phù hợp với quy định của Tổng cục Hải quan, Bộ Tài chính và các quy định hiện hành liên quan đến công tác đào tạo nguồn nhân lực.

3.2. Các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế

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

Việc xác định nhu cầu đào tạo trên phương diện xác định mục tiêu đào tạo là cái gì, lĩnh vực, kiến thức, kỹ năng gì cần phải đào tạo, phải tiến hành theo nguyên

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

tắc đáp ứng số lượng biên chế và tiêu chuẩn ngạch công chức. Việc xác định nhu cầu đào tạo cần phải căn cứ vào các nội dung sau:

- Nhiệm vụ thực hiện kế hoạch phát triển của ngành Hải quan trong thời gian tới;
- Gắn quy hoạch cán bộ với đào tạo, bồi dưỡng;
- Yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng tiêu chuẩn ngạch công chức do Nhà nước ban hành;
- Yêu cầu công việc đối với từng vị trí làm việc trên cơ sở đó mà có kế hoạch đào tạo mới, đào tạo lại và đào tạo nâng cao;
- Thực trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ đối với từng cán bộ công chức chuyên môn; trình độ quản lý đối với cán bộ trưởng, phó Phòng/Chi cục và tương đương; kiến thức pháp luật, tin học, ngoại ngữ đối với công chức làm công tác tham mưu, quản lý.

Để đánh giá được thực trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ thì định kỳ hàng quý các đơn vị thuộc, trực thuộc cần tiến hành phân tích công việc để xác định nhu cầu phát sinh do những vấn đề liên quan đến kết quả công việc. Cần xác định khoảng cách giữa kết quả công việc mong muốn và kết quả thực tế mà nhân viên đạt được. Nếu khoảng cách này mà càng lớn thì công tác đào tạo phải được thực hiện một cách mạnh mẽ và ngược lại. Đồng thời tìm hiểu nguyên nhân gây nên khoảng cách này. Nếu khoảng cách tạo ra là do nguyên nhân khách quan (có thể do tính chất công việc mới khó khăn hơn, vượt khỏi khả năng hiện tại của nhân viên) thì việc đào tạo là hiển nhiên (trừ trường hợp tuyển nhân viên mới), nhưng nếu khoảng cách này tạo ra mà chủ quan (tinh thần, thái độ, tác phong làm việc của nhân viên) thì việc đào tạo cần phải được cân nhắc kỹ càng. Trên cơ sở đó tìm hiểu được những nguyên nhân gây ra tình trạng trên và tìm ra những kiến thức và kỹ năng mà nhân viên còn thiếu do chưa được đào tạo để đạt được kết quả công việc mong muốn để tiến hành xác định nhu cầu đào tạo cho chính xác.

3.2.2. Hoàn thiện xác định mục tiêu đào tạo

Đối với công tác đào tạo nguồn nhân lực thì việc xác định mục tiêu đào tạo là việc cần thiết đầu tiên cần phải thực hiện. Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế phải

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

xuất phát từ chiến lược phát triển của Cục, của ngành và đánh giá nguồn nhân lực hiện có để xác định mục tiêu đào tạo cho nguồn nhân lực trong những năm tới cho phù hợp.

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

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

Trong công tác xây dựng kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực Cục phải gắn chiến lược phát triển với chiến lược đào tạo nguồn nhân lực và dự báo nhu cầu nhân lực trong thời gian tới để xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cụ thể cho từng năm và từng giai đoạn phù hợp với từng loại CBCC phục vụ cho công cuộc cải cách và hiện đại hoá hải quan, gồm: Công chức lãnh đạo, công chức thừa hành như công chức kiểm hoá, tính thuế, điều tra chống buôn lậu… Đối với công chức lãnh đạo ngoài bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cần tăng cường bồi dưỡng về kỹ năng quản lý điều hành, đào tạo lý luận chính trị và quản lý nhà nước theo chức danh và tiêu chuẩn ngạch. Hàng năm Cục căn cứ vào đề án đào tạo của Tổng cục và nhu cầu cầu của các đơn vị trực thuộc để xây dựng kế hoạch đào tạo đáp ứng yêu cầu công tác cán bộ và yêu cầu cải cách, hiện đại hoá.

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

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

3.2.4. Định hướng nội dung kiến thức đào tạo cho từng đối tượng cụ thể

Hiện nay, cán bộ công chức trong các cơ quan quản lý Nhà nước trước khi được bầu, bổ nhiệm hoặc tuyển dụng vào ngạch hoặc chức danh nào đó, họ đã được đào tạo ở một trình độ nhất định. Vì vậy, cần nắm chắc trình độ lý luận chính trị, chuyên môn, nghiệp vụ đã được đào tạo để xây dựng nội dung, chương trình đào tạo phù hợp với từng vị trí cụ thể nhằm bổ sung kiến thức, nâng cao trình độ và giảm được những chi phí đào tạo do không đúng đối tượng. Nội dung đào tạo được đinh hướng như sau:

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

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

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

+ Lý luận chính trị: Chương trình đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị cao cấp và trung cấp;

+ Quản lý nhà nước: Bao gồm các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng quản lý hành chính nhà nước theo chương trình chuyên viên cao cấp, chuyên viên chính và chuyên viên;

+ Tin học: Trang bị kiến thức tin học cơ bản, tin học nâng cao, tin học hải quan;

+ Ngoại ngữ : trang bị kiến thức ngoại ngữ Anh văn Pre-intermediate trở lên, ngôn ngữ của các nước láng giềng như : Cambodia, Laos.

+ Kiến thức chuyên môn: Tùy từng loại công chức, chức danh khác nhau mà mức độ đào tạo, bồi dưỡng khác nhau;

- Bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ hải quan tổng hợp: chủ yếu dành cho công chức mới tuyển dụng. Đây là các kiến thức cơ bản về nghề Hải quan;

- Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ cho từng loại công chức thực hiện các chức năng quản lý khác nhau, chủ yếu:

+ Nghiệp vụ thông quan: Nghiệp vụ thủ tục hải quan (Kyoto); Xác định trị giá hải quan (GATT); Xuất xứ hàng hóa (C/O); Phân loại hàng hóa (HS); Sở hữu trí tuệ (Trips); Nghiệp vụ chuyên môn khác;

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

+ Nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan: Quy trình nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan; Kế toán doanh nghiệp; Kiểm toán; Ngoại thương; Thanh toán quốc tế; Quản lý kinh tế; Nghiệp vụ chuyên môn khác;

+ Kiểm soát chống buôn lậu và xử lý: Điều tra trinh sát; Kiểm soát ma túy; Thu thập và xử lý thông tin; xử lý tố tụng hình sự và xử lý vi phạm; Sử dụng vũ khí, công cụ hỗ trợ và võ thuật; Nghiệp vụ chuyên môn khác;

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

- Đối với Công chức lãnh đạo, quản lý cấp Cục và quy hoạch lãnh đạo cấp Cục

+ Bối dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước: Chương trình cao cấp, Chuyên viên chính;

+ Bối dưỡng về Lý luận chính trị trình độ cao cấp;

+ Đào tạo về ngoại ngữ trình độ từ trình độ trung cấp trở lên, ngoại ngữ chuyên ngành hải quan;

+ Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan;

+ Bồi dưỡng các kiến thức quản lý và những vấn đề nghiệp vụ chung: Cần nắm vững pháp luật hải quan, kiến thức về Hội nhập quốc tế như đơn giản hóa thủ tục hải quan theo công ước Kyoto, phân tích phân loại (HS), xác định trị giá (GATT), xuất xứ hàng hóa (C/O), sở hữu trí tuệ (Trips), quản lý rủi ro(RM)...

+ Bồi dưỡng chuyên sâu theo từng lĩnh vực: Thông quan, Kiểm tra sau thông quan, Kiểm soát chống buôn lậu và xử lý.

- Đối với công chức lãnh đạo, quản lý cấp Phòng, Chi cục Hải quan và cán bộ quy hoạch lãnh đạo cấp Phòng, Chi cục Hải quan

+ Bối dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước: Chương trình Chuyên viên chính và Chuyên viên;

+ Bối dưỡng về Lý luận chính trị: trình độ trung cấp;

+ Đào tạo về ngoại ngữ: trình độ từ pre-intermediate trở lên, ngoại ngữ Hải quan, ngôn ngữ nước láng giềng: chủ yếu cho cán bộ cần sử dụng ngoại ngữ trong công tác chỉ đạo, điều hành, đồng thời đáp ứng tiêu chuẩn hóa đội ngũ cán bộ lãnh đạo có độ tuổi dưới 50 tuổi đối với nam và 45 tuổi đối với nữ;

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

+ Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan;

+ Bồi dưỡng các kiến thức quản lý và những vấn đề nghiệp vụ chung: nghiệp vụ quản lý ở Chi cục, kiến thức về Hội nhập quốc tế như đơn giản hóa thủ tục hải quan theo công ước Kyoto, phân tích phân loại (HS), xác định trị giá (GATT), xuất xứ hàng hóa (C/O), sở hữu trí tuệ (Trips), quản lý rủi ro(RM), xây dựng đội ngũ...

+ Nghiệp vụ thông quan;

+ Nghiệp vụ Kiểm tra sau thông quan;

+ Kiểm soát chống buôn lậu và xử lý;

Đối với mỗi cấp lãnh đạo, cần bồi dưỡng ở các mức độ và nội dung khác nhau theo yêu cầu của công tác chỉ đạo, điều hành và công việc chuyên môn đảm nhiệm.

- Đối với CBCC thừa hành:

+ Đào tạo đại học, sau đại học (thạc sỹ, tiến sỹ): đối tượng là những cán bộ chưa có trình độ đại học, cần được đào tạo để đáp ứng yêu cầu nâng ngạch công chức (đối với đào tạo đại học) hoặc trẻ có năng lực, trình độ, thuộc diện quy hoạch phát triển (đối với đào tạo sau đại học);

+ Bồi dưỡng kiến thức quản lý Nhà nước: Chương trình Chuyên viên;

+ Đào tạo về ngoại ngữ: trình độ từ pre-intermediate trở lên, ngôn ngữ nước láng giềng cho số cán bộ thường xuyên sử dụng ngoại ngữ phục vụ cho công việc có độ tuổi dưới 50 tuổi đối với nam và 45 tuổi đối với nữ;

+ Đào tạo tin học cơ bản, tin học nâng cao và tin học hải quan;

+ Bồi dưỡng kỹ năng chuyên môn nghiệp vụ (từ cơ bản đến chuyên sâu)

* Đối với công chức làm nhiệm vụ thông quan: Nghiệp vụ thủ tục hải quan theo công ước Kyoto, phân tích phân loại (HS), xác định trị giá (GATT), xuất xứ hàng hóa (C/O), sở hữu trí tuệ (Trips), Nghiệp vụ chuyên môn khác.

* Đối với công chức làm nhiệm vụ kiểm tra sau thông quan: Những chuyên đề chung cần nắm vững: Nghiệp vụ thủ tục hải quan theo công ước Kyoto, phân tích phân loại (HS), xác định trị giá (GATT), xuất xứ hàng hóa (C/O), sở hữu trí tuệ (Trips), pháp luật Hải quan; Nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan: Quy trình nghiệp vụ kiểm tra sau thông quan, kế toán doanh nghiệp, Kiểm toán, Ngoại thương, Thanh toán quốc tế, Quản lý kinh tế, Điều tra, Nghiệp vụ chuyên môn khác.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

* Đối với công chức làm nhiệm vụ Kiểm soát chống buôn lậu: Điều tra trinh sát; Kiểm soát ma túy; Thu thập và xử lý thông tin; Sử dụng vũ khí và công cục hỗ trợ và võ thuật ; Nghiệp vụ chuyên môn khác.

* Đối với công chức kiểm tra thực tế hàng hoá : Nghiệp vụ thủ tục hải quan theo công ước Kyoto, phân tích phân loại (HS), thương phẩm học…

- Đối với công chức mới vào ngành :

Công chức mới vào ngành sẽ được đào tạo, bồi dưỡng những kiến thức sau :

+ Các quy định đối với cán bộ công chức nhà nước nói chung và công chức hải quan nói riêng; các phương pháp giao tiếp, ứng xử.

+ Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan hải quan các cấp.

+ Bồi dưỡng hải quan nghiệp vụ tổng hợp.

- Đối với nguồn cán bộ công chức quy hoạch lãnh đạo

Đào tạo, bồi dưỡng các kiến thức sau cho đối tượng này, gồm :

+ Quản lý nghiệp vụ hải quan hiện đại ;

+ Đào tạo chuyên sâu theo lĩnh vực quy hoạch tạo nguồn ;

+ Đào tạo ngoại ngữ, sau đại học về nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực nghiệp vụ hải quan tại nước ngoài.

- Đối với chuyên gia các lĩnh vực :

+ Đào tạo kiến thức chuyên sâu tương ứng ở trong và ngoài nước trong các lĩnh vực như : Quản lý hải quan hiện đại ; Phân loại hàng hoá ; Trị giá Hải quan ; Quản lý rủi ro ; Kế toán ; Kiểm toán ; Nghiệp vụ điều tra trong công tác điều tra chống buôn lậu…

+ Đào tạo ngoại ngữ, sau đại học về nghiệp vụ phù hợp với lĩnh vực nghiệp vụ Hải quan tại nước ngoài.

- *Các nghiệp vụ hỗ trợ khác cho công tác quản lý Hải quan, gồm :* Quản lý tài chính, đấu thầu, văn thư lưu trữ, công tác văn phòng, công tác tổ chức, quản lý nguồn nhân lực, kỹ năng sư phạm…

3.2.5. Đổi mới phương pháp đào tạo

Đào tạo nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đối với các đơn vị hành chính, đặc biệt là Hải quan thì điều đó lại càng quan trọng hơn. Bởi vì, Ngành Hải quan là tổng hợp các lĩnh vực có liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu, xuất nhập

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

cảnh, sở hữu trí tuệ, cạnh tranh thương mại... nên tất cả mọi cử chỉ, thái độ, kỹ năng của con người đều ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động, quản lý hành chính nhà nước về hải quan, làm việc trong môi trường này đòi hỏi cần phải có nhiều kỹ năng về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng ứng xử, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ra quyết định, kỹ năng xử lý tình huống...

Đối tượng làm việc tại đây rất đa dạng với nhiều ngành nghề và trình độ khác nhau, quốc tịch khác nhau, do đó phải đổi mới phương pháp đào tạo là một việc làm hết sức cần thiết.

Thích hợp nhất với cán bộ công chức đang công tác ở cơ quan mà chưa đạt chuẩn thì phải được đào tạo với hình thức tại chức. Với hình thức này, cán bộ vừa có thể được đào tạo, trang bị tốt những kiến thức vừa có thể tham gia công việc ở cơ quan một cách chủ động.

Bên cạnh đó nên kết hợp công nghệ thông tin vào xây dựng hình thức đào tạo. Công nghệ hiện đại đem lại những cơ hội tuyệt vời cho việc xây dựng phương pháp đào tạo.

Việc cải thiện được chất lượng đào tạo thông qua sử dụng phương pháp giảng dạy lý thuyết kết hợp với thực hành như nghiên cứu tình huống, tham gia nhóm, các đề án thực tập, đào tạo và hướng dẫn trực tuyến và học với lịch học do học viên tự xác định.

Đào tạo tại chỗ có thể đạt được thành công ở mức cao với điều kiện là được quản lý đúng cách. Điều này có nghĩa là cần phải có các cán bộ tại nơi làm việc có đủ năng lực để đóng vai trò giảng viên và hướng dẫn viên tại chỗ.

Lựa chọn phương pháp đào tạo phù hợp, nếu mục tiêu đào tạo là ngắn hạn và để đáp ứng nhu cầu công việc hiện tại thì nên áp dụng hình thức đào tạo tại chỗ (có thể kèm cặp hoặc mời chuyên gia về giảng dạy ngắn hạn). Còn như mục tiêu đào tạo là dài hạn… thì cách tốt nhất là cử nhân viên đi đào tạo ở các trung tâm, các trường học, bởi ở đây nhân viên sẽ được tiếp cận với một chương trình đào tạo cụ thể hơn, chuyên sâu hơn, thậm chí khoa học hơn.

3.2.6. Sử dụng có hiệu quả kinh phí đào tạo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

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

Sử dụng hiệu quả kinh phí đã có, đầu tư đúng chỗ, đúng những khoá học cần thiết, đúng đối tượng đi học.

Thời gian tới cần tang cường kinh phí cho công tác đào tạo, khai thác triệt để các nguồn khác nhau hỗ trợ cho công tác đào tạo như nguồn từ ngân sách trung ương, địa phương, từ các cơ quan tổ chức, từ các dự án đào tạo của Bộ, ngành, địa phương, của các tổ chức quốc tế về đào tạo nguồn nhân lực…

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

Công tác đào tạo cần được đánh giá thường xuyên. Cơ quan cần tổ chức đánh giá ngay trong khi đào tạo và cả sau khi kết thúc quá trình đào tạo.

Trong quá trình đào tạo cần đánh giá ngay từ công tác chuẩn bị chương trình đào tạo và tổ chức đào tạo bằng việc thiết lập bảng câu hỏi thể hiện mức độ hài lòng cảu học viên khi tham gia khoá đào tạo, đồng thời đánh giá mức độ phù hợp về nội dung và phương pháp đào tạo nhằm điều chỉnh ngay trong quá trình đào tạo và hoàn thiện cho các khoá đào tạo sau.

Công tác đánh giá kết quả đào tạo có thể chia thành các nhóm như sau:

a) Đánh giá kết quả

Đánh giá năng lực của cán bộ sau đào tạo hiện nay dựa trên việc tổ chức kiểm tra và thi cuối mỗi khóa học. Điều này cho thấy chất lượng công tác đánh giá kết quả đào tạo mới chỉ dừng ở mức rất khiêm tốn.

Cần có các biện pháp đánh giá mới bổ sung cho hình thức kiểm tra truyền thống đang được áp dụng. Đó là biện pháp đánh giá công tác, trình bày nhóm, tự đánh giá, đánh giá của cán bộ quản lý nơi làm việc đều là các biện pháp bổ sung cần thiết để xác định mức độ thành công của việc áp dụng kiến thức được học vào công việc thực tế.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

b) Đánh giá tác động của đào tạo

Việc đánh giá tác động của đào tạo với năng lực của tổ chức là rất khó nhưng cũng rất cần thiết. Các cán bộ quản lý và giảng viên cần phải cùng nhau thường xuyên đánh giá tác động của đào tạo đối với các kết quả hoạt động của tổ chức.

c) Công cụ đánh giá

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

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

Bên cạnh đó, Cục nên chủ động giám sát, theo dõi và kiểm tra quá trình áp dụng kiến thức vào thực tế công việc sau khi được đào tạo qua việc đánh giá của Lãnh đạo đơn vị có CBCC được cử đi đào tạo. Từ đó lấy kết quả so sánh mức độ hoàn thành công việc, thái độ, tác phong làm việc trước và sau khi được đào tạo. Thường xuyên thực hiện công tác tổng kết, đánh giá mức độ ảnh hưởng sau khi đào tạo đến kết quả làm việc.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

PHẦN 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. KẾT LUẬN

Luận văn "Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế" đã hoàn thành nghiên cứu một số nội dung cơ bản sau:

- Đã hệ thống hóa được các lý luận liên quan đến đào tạo nguồn nhân lực gồm lý luận về nguồn nhân lực hải quan, về đào tạo nguồn nhân lực, nội dung đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan, các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong tổ chức hải quan, tiêu chí đánh giá công tác nguồn nhân lực và kinh nghiệm trong công tác đào tạo nguồn nhân lực hải quan ở một số nước trên thế giới và tại Việt Nam.

- Trên cơ sở đó phân tích thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong giai đoạn 2015-2017 cụ thể, Nhu cầu đào tạo tăng qua các năm và năm 2017 là 312 lượt người bao gồm các nội dung về lý luận chính trị, ngạch công chức hành chính, ngạch công chức chuyên ngành hải quan, đào tạo lãnh đạo, quản lý, kiến thức, kỹ năng chuyên ngành, tin học ngoại ngữ, sau đại học...Cục đã xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo hàng năm. Năm 2017 có 273 lượt người đã được đào tạo ở các nội dung trên và đồng đều các bộ phận đã được tham gia đào tạo với tỷ lệ 93,33%. Công tác tổ chức hoạt động đào tạo đã được thực hiện khá tốt ở các nội dung như hoàn thành 100% kế hoạch đào tạo, đúng tiến độ đào tạo trên 95% và đa số CBCC hải quan đạt chứng chỉ loại khá, giỏi và đào tạo đã góp phần nâng cao kết quả hoàn thành nhiệm vụ của Cục. Bên cạnh đó vẫn còn các hạn chế đang còn tồn tại như quy trình xác định nhu cầu chưa đơn giản, kế hoạch đào tạo phụ thuộc vào kế hoạch của Tổng cục Hải quan, mục tiêu đào tạo vẫn còn chưa hợp lý với yêu cầu công việc, công tác tổ chức hoạt động đào tạo vẫn còn bị trễ tiến độ và vẫn còn các CBCC hải quan chưa thực sự nghiêm túc học tập và kiểm tra. Luận văn cũng đã xác định một số nguyên nhân hạn chế trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đó là về sự quan tâm của lãnh đạo chưa thực sự sát sao, năng lực của CBCC làm công tác tổ chức cán bộ còn hạn chế, nhận thức của CBCC hải quan được đi học chưa cao và sự phụ thuộc lớn vào Tổng cục.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Từ việc phân tích tực trạng, tác giả đã đã đề xuất những giải pháp nhằm đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới gồm: hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo, hoàn thiện xác định mục tiêu đào tạo, hoàn thiện công tác xây dựng kế hoạch đào tạo, định hướng nội dung kiến thức đào tạo cho từng đối tượng cụ thể, đổi mới phương pháp đào tạo, sử dụng có hiệu quả kinh phí đào tạo, tăng cường công tác đánh giá kết quả đào tạo, hoàn thiện và nâng cao chất lượng đào tạo.

2. KIẾN NGHỊ

Từ nghiên cứu lý luận, phân tích thực trạng và đưa ra giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế, tác giả có một số kiến nghị sau:

1. Đối với Chính phủ và Bộ ngành Trung ương

- Tăng cường các chính sách thu hút, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao để thu hút được người có năng lực tốt vào làm việc trong cơ quan Hải quan.

- Thường xuyên rà soát, thay đổi những chính sách đào tạo không còn phù hợp với thực tiễn.

2. Đối với Tổng cục Hải quan

- Tăng cường chỉ đạo các đơn vị, Vụ, Cục thuộc cơ quan Tổng cục tổ chức chặt chẽ các khóa đào tạo và tập huấn về nội dung đào tạo chuyên sâu theo lĩnh vực quản lý của từng đơn vị.

- Ban hành kịp thời các văn bản hướng dẫn triển khai kế hoạch đào tạo kịp thời để các đơn vị có cơ sở tổ chức thực hiện.

- Xây dựng các văn bản về phân công, phân cấp đào tạo trong Ngành Hải quan phù hợp với yêu cầu của từng giai đoạn.

- Ban hành chính sách đào tạo trong đó định hướng cho Cục hải quan tỉnh, thành phố quyết định trong vấn đề kinh phí và tổ chức lớp.

3. Đối với Trường Hải quan Việt Nam

- Nâng cao chất lượng đội ngũ giảng viên, tăng cường trang bị các kỹ năng sư phạm để họ có thể truyền đạt kiến thức tốt nhất cho CBCC hải quan.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

- Chuẩn hóa hệ thống tài liệu, giáo trình phục vụ công tác đào tạo.
- Tăng cường đầu tư trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ dạy và học.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tiếng Việt

[1]. Bộ Tài chính (2016), Quyết định số 1919/QĐ-BTC quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ngày 06/9/2016, Hà Nội

[2]. Bộ Tài chính (2016), *Tài liệu bồi dưỡng nghiệp vụ tổ chức cán bộ*, Hà Nội

[3]. Đỗ Minh Cương, Mạc Văn Tiến (2004), *Phát triển lao động kỹ thuật ở Việt Nam*, NXB Lao động - Xã Hội, Hà Nội.

[4]. Chính Phủ (2008), *Luật Cán bộ, Công chức*, Hà Nội

[5]. Chính phủ (2010), *Nghị định 18/2010/NĐ-CP ngày 05/3/2010 về Đào tạo, bồi dưỡng công chức,* Hà Nội

[6]. Chính phủ (2011), *Quyết định số 448/QĐ-TTg ngày 25/3/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Hải quan đến năm 2020*, Hà Nội

[7]. Cục Thống kê tỉnh Thừa Thiên Huế, *Niêm giám thống kê hải quan 2015, 2016, 2017*.

[8]. Trần Kim Dung (2011) *Quản trị nguồn nhân lực*. TP. Hồ Chí Minh: Nhà xuất bản Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.

[9]. Đảng cộng sản Việt Nam, *Nghị quyết Đại hội lần thứ XII*, Hà Nội

[10]. Nguyễn Văn Điềm, Nguyễn Ngọc Quân (2010), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*, NXB Trường đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội

[11]. Trần Khánh Đức (2002), *Giáo dục kỹ thuật - nghề nghiệp và phát triển nguồn nhân lực*, NXB Thống kê.

[12]. Nguyễn Thanh Hội (2000), *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Thống kê.

[13]. Đoàn Văn Khải (2005), *Nguồn lực con người trong quá trình CNH-HĐH ở Việt Nam*, NXB Lý luận chính trị.

[14]. Nguyễn Ngọc Quân và cộng sự, 2012. *Giáo trình quản trị nhân lực*, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

[15]. Nguyễn Quốc Tuấn, Đoàn Gia Dũng, Đào Hữu Hòa, Nguyễn Thị Bích Thu, Nguyễn Phúc Nguyên, Nguyễn Thị Loan (2007), *Giáo trình quản trị nguồn nhân lực*.

[16]. Tổng cục Hải quan (2011), *Quyết định số 3135/QĐ-TCHQ về việc ban hành Đề án Đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức ngành Hải quan giai đoạn 2011-2015, ngày 30 tháng 12 năm 2011,* Hà Nội.

[17]. Tổng cục Hải quan (2015), *Quyết định số 56/QĐ-TCHQ của Tổng cục Hải quan về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của ngành Hải quan năm 2015 ngày 6 tháng 1 năm 2015*, Hà Nội.

[18]. Tổng cục Hải quan (2016), *Quyết định số 62/QĐ-TCHQ của Tổng cục Hải quan về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của ngành Hải quan năm 2016, ngày 8 tháng 1 năm 2016*, Hà Nội.

[19]. Tổng cục Hải quan (2016), *Chỉ thị số 3957/CT-TCHQ ngày 12/5/2016 của Tổng cục Hải quan về việc đẩy mạnh hoạt động đổi mới quản lý nguồn nhân lực Hải quan dựa trên vị trí việc làm giai đoạn 2016 – 2020*, Hà Nội.

[20]. Tổng cục Hải quan (2017), *Quyết định số 68/QĐ-TCHQ của Tổng cục Hải quan về việc ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức của ngành Hải quan năm 2017, ngày 8 tháng 1 năm 2016*, Hà Nội.

[21]. Quốc Hội (2014), Luật Hải quan - Luật số: 54/2014/QH13

2. Tiếng Anh

[22]. Aldrich, C. (2002). Measuring success: In a postMaslow/Kirkpatrick world, which metrics matter? Online Learning, 6(2), 30, 32.

[23]. Bramley, P 1996, Evaluating training effectiveness: benchmarking your training activity against best practice, McGraw-Hill Book Company, New York.

[24]. Buckley, R & Caple, J 2009, The Theory and Practice of Training, Kogan Page, London.

[25]. Faulkner, M 2004, 'Managing training', Manager: British Journal of Administrative Management, vol. August/September 2004, no. 42, pp. 1-4.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

[26]. Huang, T-C 2001, 'The relation of training practices and organisational performance in small and medium size enterprises', Education + Training, vol. 43, no. 8-9, pp. 437-444.

[27] Hubbard, AS 2011, 'Training happens', Mortgage Banking, vol. 71, no. 8, pp. 111-111.

[28] Kirkpatrick, D.L. and J.D. Kirkpatrick, Evaluating Training Programs : The Four Levels. 3rd ed. 2006, San Francisco, CA: Berrett -Koehler.

[29] Nazli, NNNN, Sipon, S & Radzi, HM 2014, 'Analysis of training needs in disaster preparedness', Procedia - Social and Behavioral Sciences, vol. 140, pp. 576-580.

[30] Phillips, J.J. (Ed.) (1994). Measuring return on investment. Alexandria, VA: American Society for Training and Development.

[31] Rikkua, R & Chakrabartyb, N 2013, 'Training needs analysis: A case study of Loco Pilots', Procedia - Social and Behavioral Sciences, vol. 104, pp. 1105-1111.

[32]. Tien Dat Le (2015), Human Resource Development Capacity Building: Training Needs in Internationalising Vietnamese Small and Medium-sized Enterprises (SMEs), Faculty of Business and Law Swinburne University of Technology.

[33]. Cynthia Chalese Brown (2014), A Methodology for the evaluation of training effectiveness during early phase defense acquisiton, Georgia Institute of Technology.

3. Trang web

[34] http://caicachhanhchinh.gov.vn/Plus.aspx/vi/News/71/0/109025/0/356/%20Phat_trien_nguon_nhan_luc_va_dao_tao_cong_chuc_trong_nen_cong_vu_o_mot_so_nuoc_ASEAN

[35] http://www.huecustoms.gov.vn/

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

PHỤ LỤC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

BẢNG CÂU HỎI PHỎNG VẤN

Xin chào Anh (Chị)! Để có cơ sở thực tiễn nghiên cứu đề tài *"**Đào tạo nguồn nhân lực tại Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế**"* thì những ý kiến của Anh (Chị) cung cấp là nguồn thông tin vô cùng quan trọng giúp tôi hoàn thành tốt nghiên cứu này. Rất mong sự giúp đỡ quý báu của Anh (Chị).

I.Thông tin cá nhân:

1. Đối tượng

☐1. Cán bộ lãnh đạo, quản lý ☐2. Công chức chuyên môn

2. Tuổi

☐1. 20 - 30 tuổi ☐2. 31 - 40 tuổi

☐3. 41 - 50 tuổi ☐4. Trên 50 tuổi

3. Giới tính

☐Nam ☐Nữ

4. Trình độ chuyên môn

☐Sau đại học ☐Đại học

☐Trung cấp ☐Cao đẳng

II. Đánh giá của đối tượng được phỏng vấn.

2.1. Anh (Chị) cho biết mức độ đồng ý của mình về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế đối với các phát biểu dưới đây bằng cách đánh dấu (x) vào ô mà Anh (Chị) chọn. Mức độ đồng ý dựa trên thang điểm như sau:

1. Hoàn toàn không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3.Bình thường; 4.Đồng ý; 5.Hoàn toàn đồng ý.

Mã số	Các phát biểu	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
1	**Công tác xác định nhu cầu đào tạo**					
1.1	Việc xác định nhu cầu đào tạo được thực hiện đầy đủ, chính xác					
1.2	Quy trình xác định nhu cầu đào tạo đơn giản, rõ ràng					

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Mã số	Các phát biểu	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
1.3	Nhu cầu đào tạo được phân tích cụ thể ở cả ba cấp độ tổ chức, công việc và cá nhân.					
1.4	Kết quả xác định nhu cầu đào tạo có tính hợp lý cao					
2	**Công tác xây dựng kế hoạch đào tạo**					
2.1	Kế hoạch đào tạo có tính cụ thể, thiết thực giúp nâng cao trình độ và kỹ năng nghiệp vụ.					
2.2	Quy trình xây dựng kế hoạch dễ thực hiện, được quy định rõ ràng.					
2.3	Mục tiêu trong kế hoạch khả thi, có thời hạn và đo lường được.					
2.4	Nội dung kế hoạch đào tạo đầy đủ, phù hợp với từng loại đối tượng					
2.5	Phương pháp, cách thức tiến hành đào tạo hiệu quả, thuận lợi					
2.6	Kinh phí đào tạo được phân bổ phù hợp cho từng khóa học					
3	**Công tác tổ chức hoạt động đào tạo**					
3.1	Công tác tổ chức hoạt động đào tạo căn cứ chính xác vào kế hoạch đã được phê duyệt					
3.2	Các bước trong quá trình tổ chức hoạt động đào tạo được thực hiện nhanh gọn, chính xác					
3.3	Lớp học được trang bị đầy đủ các phương tiện cần thiết phục vụ dạy và học					
3.4	Học viên học tập với tinh thần nghiêm túc					
3.5	Giảng viên có chuyên môn phù hợp với môn học và có tâm huyết					

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ

Mã số	Các phát biểu	Mức độ đồng ý				
		1	2	3	4	5
3.6	Công tác làm bài kiểm tra, đánh giá kết quả học tập được thực hiện nghiêm túc, tránh hình thức					
4	**Công tác kiểm tra, đánh giá**					
4.1	Công tác kiểm tra, đánh giá sau khóa học được thực hiện chặt chẽ.					
4.2	Kết quả kiểm tra, đánh giá là căn cứ hợp lý xác định hiệu quả công tác đào tạo.					
4.3	Nội dung, phương pháp đào tạo các khóa học tiếp theo được điều chỉnh phù hợp sau quá trình kiểm tra, đánh giá.					
5	**Thay đổi trong hiệu quả công việc sau đào tạo**					
5.1	CBCC hải quan được nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ…..					
5.2	Tỷ lệ sai sót của các CBCC được giảm thiểu đáng kể.					
5.3	Kết quả hoàn thành nhiệm vụ của CBCC hải quan tốt hơn .					
5.3	Hiệu quả công việc chung của Cục hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế được nâng cao.					

IV. Câu hỏi mở rộng

1. Để nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Cục Hải quan tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới cần phải làm gì?

Xin chân thành cảm ơn Anh (Chị)!

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ HUẾ