

PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ TRONG BỐI CẢNH KINH TẾ SỐ

● ĐẶNG VĂN SÁNG

TÓM TẮT:

Trong nhiều năm liền, nguồn nhân lực cho thương mại điện tử (TMĐT) và đặc biệt nguồn nhân lực chất lượng cao luôn là vấn đề lớn gây cản trở cho quá trình phát triển TMĐT trong nước. Để đạt được mục tiêu đề ra, Việt Nam cần quan tâm phát triển một nguồn nhân lực đủ mạnh cả về số lượng, lẫn chất lượng trong lĩnh vực TMĐT Việt Nam. Bài viết trao đổi về cơ sở lý thuyết liên quan, những thách thức và từ đó đề xuất một số giải pháp để phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực này thời gian tới.

Từ khóa: thương mại điện tử, kinh tế số, nguồn nhân lực.

1. Giới thiệu

Việt Nam hiện là một trong những quốc gia được đánh giá có tiềm năng trong phát triển TMĐT. Theo báo cáo Digital Marketing Report 2021 của Adsota, 44% người dùng Việt Nam lựa chọn mua sắm qua các sàn TMĐT. Kết thúc năm 2020, TMĐT Việt Nam tăng trưởng 18% với quy mô đạt 11,8 tỷ USD.

Theo Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021 - 2025 của Chính phủ, đối với phát triển nguồn nhân lực cho TMĐT, phấn đấu đến năm 2025, 50% cơ sở giáo dục đại học và giáo dục nghề nghiệp triển khai đào tạo về TMĐT; 1 triệu lượt doanh nghiệp (DN), hộ kinh doanh, cán bộ quản lý nhà nước, sinh viên được tham gia các khóa đào tạo về kỹ năng ứng dụng TMĐT.

Tuy nhiên, hiện nay, nguồn nhân lực cho TMĐT ở nước ta hiện nay thực sự đang thiếu hụt cả về số lượng và chất lượng, bởi đa số các ứng viên trong

lĩnh vực này chưa được đào tạo bài bản, chuyên sâu. Trong bối cảnh đó, việc đẩy nhanh đào tạo nguồn nhân lực cho lĩnh vực TMĐT trở thành nhiệm vụ cấp thiết hiện nay.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Nguồn nhân lực

Theo quan điểm của Ngân hàng Thế giới, nguồn nhân lực là toàn bộ vốn con người bao gồm thể lực, trí lực, kỹ năng nghề nghiệp... của mỗi cá nhân. Như vậy, ở đây, nguồn lực con người được coi như một nguồn vốn bên cạnh các loại vốn vật chất khác: vốn tiền tệ, công nghệ, tài nguyên thiên nhiên.

Trong khi đó, theo Tổ chức Lao động Quốc tế, nguồn nhân lực của một quốc gia là toàn bộ những người trong độ tuổi có khả năng tham gia lao động. Nguồn nhân lực được hiểu theo hai nghĩa. Theo nghĩa rộng, nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự phát triển. Do

đó, nguồn nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển bình thường. Theo nghĩa hẹp, nguồn nhân lực là khả năng lao động của xã hội, là nguồn lực cho sự phát triển kinh tế - xã hội, bao gồm các nhóm dân cư trong độ tuổi lao động, có khả năng tham gia vào lao động, sản xuất xã hội, tức là toàn bộ các cá nhân cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể lực, trí lực của họ được huy động vào quá trình lao động.

2.2. Thương mại điện tử

Theo Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), "TMĐT bao gồm việc sản xuất, quảng cáo, bán hàng và phân phối sản phẩm được mua bán và thanh toán trên mạng Internet, nhưng được giao nhận một cách hữu hình, cả các sản phẩm giao nhận cũng như những thông tin số hóa thông qua mạng Internet".

Theo Ủy ban TMĐT của Tổ chức Hợp tác kinh tế châu Á - Thái Bình Dương (APEC) định nghĩa: "TMĐT liên quan đến các giao dịch thương mại trao đổi hàng hóa và dịch vụ giữa các nhóm (cá nhân) mang tính điện tử chủ yếu thông qua các hệ thống có nền tảng dựa trên Internet".

Quan điểm về TMĐT của Việt Nam được thể hiện rõ tại Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 của Chính phủ về TMĐT, cụ thể: "Hoạt động TMĐT là việc tiến hành một phần hoặc toàn bộ quy trình của hoạt động thương mại bằng phương tiện điện tử có kết nối với mạng Internet, mạng viễn thông di động hoặc các mạng mở khác".

2.3. Nguồn nhân lực TMĐT

TMĐT là một lĩnh vực mới, dựa trên sự giao thoa và tương tác của nhiều ngành khoa học khác nhau, đó là: kinh tế, kinh doanh, quản trị, marketing, công nghệ thông tin, hệ thống thông tin, luật... Do vậy, nguồn nhân lực ngành TMĐT thường đòi hỏi kiến thức tổng hợp ngoài chuyên ngành về công nghệ thông tin. Theo đó, họ cần có kiến thức rộng trong nhiều lĩnh vực như kinh tế, công nghệ thông tin, quản trị và ngoại ngữ...

Bên cạnh đó, TMĐT là lĩnh vực có hàm lượng ứng dụng công nghệ cao, tốc độ phát triển nhanh. DN là lực lượng nòng cốt triển khai, Nhà nước đóng vai trò quản lý, thiết lập hạ tầng và tạo môi trường cho TMĐT phát triển. Như vậy, vừa xây dựng đội

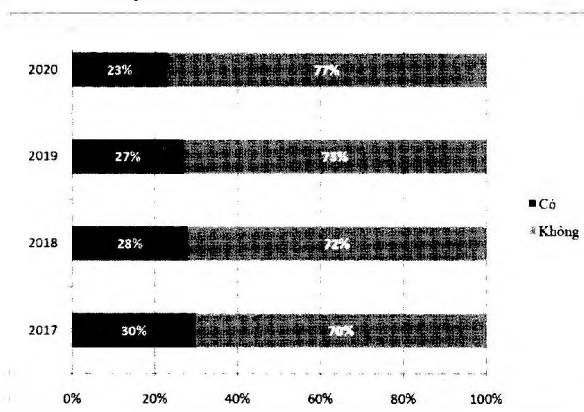
ngũ nguồn nhân lực có trình độ, có am hiểu cho Nhà nước làm công tác quản lý, điều hành, vừa cho DN tận dụng cơ hội để phát triển TMĐT, mang lại những giá trị kinh tế cho chính DN và nền kinh tế.

3. Thực trạng nguồn nhân lực

3.1. Thực trạng TMĐT

Theo Báo cáo TMĐT Đông Nam Á 2020 của Google, Temasek và Bain&Company, TMĐT Việt Nam năm 2020 tăng 16% và đạt quy mô trên 14 tỷ USD. Trong đó, lĩnh vực bán lẻ hàng hóa trực tuyến tăng 46%, gọi xe và đồ ăn công nghệ tăng 34%, tiếp thị, giải trí và trò chơi trực tuyến tăng 18%, riêng lĩnh vực du lịch trực tuyến giảm 28%. Báo cáo này cũng dự đoán tốc độ tăng trưởng trung bình giai đoạn 2020 - 2025 là 29% và tới năm 2025 quy mô TMĐT nước ta đạt 52 tỷ USD. (Hình 1)

Hình 1: Tỷ lệ DN có lao động chuyên trách về TMĐT qua các năm



Nguồn: VECOM (2021).

Đặc biệt, tình trạng đại dịch bùng nổ diện rộng, khiến việc giãn cách xã hội được đưa ra thì TMĐT càng có cơ hội phát triển. Theo báo cáo "Thị trường ứng dụng di động" của nhà cung cấp nền tảng di động Việt Nam Appota, TMĐT di động được dự đoán sẽ đạt doanh thu 7 tỷ USD vào năm 2021 và vượt qua TMĐT trên máy tính để bàn trong năm tới.

Theo Kế hoạch tổng thể phát triển TMĐT quốc gia giai đoạn 2021-2025 của Chính phủ, về quy mô thị trường TMĐT đến năm 2025, Việt Nam đặt mục tiêu 55% dân số tham gia mua sắm trực tuyến, với giá trị mua hàng hóa và dịch vụ trực tuyến đạt trung bình 600 USD/người/năm; Doanh số TMĐT B2C

(tính cho cả hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng trực tuyến) tăng 25%/năm, đạt 35 tỷ USD, chiếm 10% so với tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng cả nước.

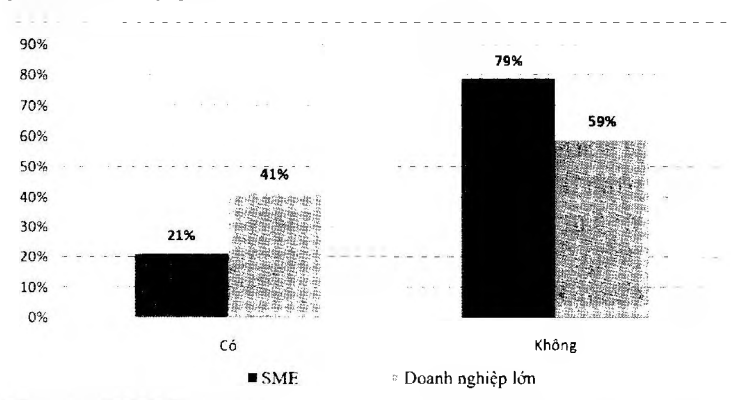
3.2. Thực trạng nguồn nhân lực

Tốc độ phát triển nhanh của ngành TMĐT kéo theo nhu cầu nguồn nhân lực ngày càng cao. Tuy nhiên, theo Báo cáo Chỉ số TMĐT Việt Nam năm 2021 của Hiệp hội TMĐT Việt Nam (VECOM), trong nhiều năm liền, nguồn nhân lực cho TMĐT và đặc biệt nguồn nhân lực chất lượng cao luôn là vấn đề lớn gây cản trở cho quá trình phát triển TMĐT trong nước. (Hình 2)

Theo các chuyên gia trong lĩnh vực TMĐT, thực tế nguồn nhân lực ngành TMĐT cần có kiến thức rộng trong nhiều lĩnh vực như kinh tế, công nghệ thông tin, quản trị và ngoại ngữ nên đòi hỏi thời gian đào tạo dài, các lớp ngắn hạn và dạy nghề chỉ giải quyết tạm thời trong thời điểm thiếu nhân lực. Do vậy, đào tạo chính quy dài hạn tại các cơ sở giáo dục đại học, cao đẳng trở thành “cứu cánh” cho nhân lực của TMĐT. Số liệu thống kê của Cục TMĐT và Công nghệ thông tin cho thấy, trong giai đoạn 2005 - 2015, các trường đại học và cao đẳng đào tạo có chuyên ngành đào tạo TMĐT đã được bổ sung và nâng lên trên 90 trường. Từ năm 2017 đến nay, một số trường tiếp tục mở rộng lĩnh vực đào tạo TMĐT, nâng số trường đào tạo ngành TMĐT... (Hình 3)

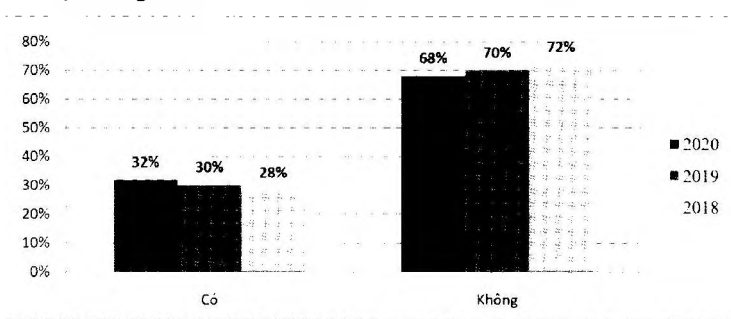
Kết quả khảo sát của VECOM tại Báo cáo Chỉ số TMĐT Việt Nam năm 2021 cho thấy, tỷ lệ DN có lao động chuyên trách về TMĐT lại giảm nhiều so với các năm trước, một phần cũng do tác động lớn của đại dịch và áp lực về tài chính nên việc cắt giảm biên chế và kiêm nhiệm nhiều vai trò được các công ty triển khai để duy trì hoạt động trong giai đoạn khó khăn. Xét về quy mô DN thì nhóm các DN vừa và nhỏ có tỷ lệ lao động

Hình 2: Tỷ lệ DN có lao động chuyên trách về TMĐT phân theo quy mô



Nguồn: VECOM (2021).

Hình 3: Tỷ lệ DN gặp khó khăn khi tuyển dụng lao động có kỹ năng về TMĐT và CNTT



Nguồn: VECOM (2021).

chuyên trách về TMĐT chỉ bằng 1/2 so với nhóm các DN lớn. Nghệ thuật - vui chơi - giải trí và Thông tin - truyền thông là 2 lĩnh vực có tỷ lệ lao động chuyên trách về TMĐT cao nhất, chiếm lần lượt là 45% và 42% trên tổng số DN tham gia khảo sát trong cùng lĩnh vực kinh doanh. Tiếp theo sau đó là lĩnh vực hoạt động tài chính - ngân hàng - bảo hiểm (38%) và hoạt động chuyên môn - khoa học - công nghệ (31%).

Kết quả khảo sát của VECOM cũng cho thấy, trong vòng 3 năm trở lại đây, xu hướng DN gặp khó khăn khi tuyển dụng lao động có kỹ năng về TMĐT và công nghệ thông tin ngày càng tăng. Đẩy mạnh việc đào tạo nguồn nhân lực cho lĩnh vực này cả theo hình thức chính quy và không chính quy đều là những vấn đề lớn cần được quan tâm trong giai đoạn tới. Kỹ năng quản trị website và sàn giao dịch TMĐT vẫn là kỹ năng được DN

quan tâm nhiều nhất trong những năm gần đây, 46% DN cho biết họ gặp khó khăn khi cần tuyển dụng lao động có kỹ năng này.

4. Một số giải pháp

Trong thời gian tới, nhằm phát triển nguồn nhân lực TMĐT trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, tới đây cần tập trung vào một số giải pháp sau:

Về phía cơ quan quản lý

- Rà soát, bổ sung, sửa đổi và ban hành mới các chính sách, văn bản quy phạm pháp luật theo hướng tạo điều kiện, khuyến khích, hỗ trợ các hoạt động ứng dụng TMĐT và các mô hình kinh doanh mới trên nền tảng công nghệ số. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp quy về quản lý hoạt động kinh doanh TMĐT, bổ sung các quy định về quản lý hoạt động TMĐT xuyên biên giới nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong TMĐT...

- Nâng cao năng lực quản lý và tổ chức hoạt động TMĐT, đấu tranh chống các hành vi gian lận thương mại, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ và cạnh tranh không lành mạnh trong TMĐT. Nâng cao năng lực cho đội ngũ thực thi pháp luật về TMĐT tại các địa phương thông qua việc thường xuyên tổ chức bồi dưỡng kiến thức và kỹ năng TMĐT, trang bị các phương tiện hiện đại để hỗ trợ việc theo dõi, giám sát, giải quyết tranh chấp, xử lý vi phạm các hoạt động TMĐT trên môi trường trực tuyến.

- Tuyên truyền, đào tạo kỹ năng TMĐT cho người dân và DN nhằm nâng cao trình độ tham gia và khai thác các ứng dụng TMĐT của DN, tăng cường khả năng nhận biết và ứng phó của người tiêu dùng với những hành vi tiêu cực trong TMĐT.

Về phía DN

- Tăng cường hợp tác liên kết giữa DN với các cơ sở đào tạo, từ khâu tham vấn, định hướng về giáo trình, nội dung kiến thức, dung lượng đào tạo đến khâu tuyển dụng đầu ra. Từ đó, phát huy năng lực và thế mạnh của mỗi bên, khai thác và tận dụng hiệu quả các tiềm năng về cơ sở vật chất, con người, chuyên môn trong việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao về TMĐT.

- Tăng cường việc tạo điều kiện để các cán bộ chuyên về TMĐT tham gia thêm các khóa tập huấn đào tạo thêm về các lĩnh vực liên quan như:

quản trị hệ thống, quản trị kinh doanh, marketing, thương mại, pháp luật quốc tế... để phục vụ hiệu quả cho DN.

Về phía cơ sở đào tạo đại học, cao đẳng

- Hợp tác với DN trong việc định hướng về nhu cầu nhân lực TMĐT, để từ đó có kế hoạch trong việc tuyển sinh đào tạo, quy mô tuyển dụng, thiết kế các môn chuyên ngành liên quan.

- Đổi mới các chương trình đào tạo, phương thức đào tạo theo hướng gắn liền với xu thế phát triển của công nghệ và cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Các giáo trình cần liên tục cập nhật, kế thừa nghiên cứu mới nhất về TMĐT của các trường đại học hàng đầu thế giới để sinh viên nhanh chóng tiếp cận bức tranh TMĐT toàn cầu.

- Xây dựng các mô hình ứng dụng ảo các tình huống giao dịch TMĐT để giúp người học dễ dàng nắm vững quy trình, các vấn đề phát sinh (bảo mật thông tin, xử lý khiếu nại...). Trong suốt thời gian học tại trường, sinh viên cần dành rất nhiều thời gian học chuyên môn thực hành để trang bị cho người học kỹ năng giao dịch TMĐT.

Về phía người học

- Trang bị các kiến thức chuyên môn về luật, quản trị kinh doanh, công nghệ, kỹ thuật nghiệp vụ thương mại, quản trị tác nghiệp thương mại quốc tế, quản trị khách hàng trong TMĐT...

- Trải nghiệm các giao dịch, củng cố kinh nghiệm bằng việc tham gia thực tập hoặc làm việc thực tế tại các sàn TMĐT.

- Luôn nâng cao trình độ, kinh nghiệm về các vấn đề mới liên quan đến công nghệ.

5. Kết luận

Thực tế cho thấy, các DN Việt Nam hiện đang cần nguồn lao động có trình độ về công nghệ thông tin và TMĐT, bởi kinh doanh trên mạng xã hội và sàn giao dịch TMĐT đang đem lại hiệu quả kinh tế cao. Tuy nhiên, trong thời gian qua, nguồn nhân lực cho TMĐT và đặc biệt nguồn nhân lực chất lượng cao luôn là vấn đề lớn gây cản trở cho quá trình phát triển TMĐT của Việt Nam, đòi hỏi cần triển khai đồng bộ các giải pháp để phát triển được nguồn chất lượng mạnh cả về chất và lượng, góp phần thúc đẩy lĩnh vực TMĐT phát triển, đóng góp nhiều hơn cho tăng trưởng kinh tế ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. APEC. Definition: E-Commerce. Truy cập từ: <http://www.isoc-vn.org/www/archive/010922-SProbst-eCommerceIntro/sld003.html>.
2. Chính phủ (2013). *Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 về thương mại điện tử*.
3. Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2021). *Báo cáo Chỉ số thương mại điện tử Việt Nam 2021*.
4. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 645/QĐ-TTg ngày 15/5/2020 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMDT quốc gia giai đoạn 2021-2025*.
5. Thủ tướng Chính phủ (2016). *Quyết định số 1563/QĐ-TTg ngày 08/8/2016 phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển TMDT giai đoạn 2016-2020*.
6. WTO. Electronic commerce. Truy cập từ: https://www.wto.org/english/thewto_e/whatis_e/tif_e/bey4_e.htm.

Ngày nhận bài: 14/4/2021

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 14/5/2021

Ngày chấp nhận đăng bài: 24/5/2021

Thông tin tác giả:

TS. ĐẶNG VĂN SÁNG

Trường Trung cấp Bách khoa TP. Hồ Chí Minh

**THE DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES
FOR THE E-COMMERCE SECTOR IN THE CONTEXT
OF DIGITAL ECONOMY**

● **PhD. DANG VAN SANG**

Ho Chi Minh City Polytechnic Technical School

ABSTRACT:

For many years, the shortage of human resources, especially high-quality human resources have always been a big problem hindering the development of e-commerce sector in Vietnam. To achieve the set goals for the development of e-commerce sector, it is necessary for Vietnam to pay attention to develop high-quality human resources. This paper presents theoretical basis and challenges facing the development of high-quality human resources for the e-commerce sector, thereby proposing some solutions to overcome these issues.

Keywords: e-commerce, digital economy, human resources.