



Nâng cao kỹ năng số trong Ngành Tài chính: Bước kế tiếp?

Kết quả từ Khảo sát Mức độ sẵn sàng về
Kỹ năng số 2020 của PwC Việt Nam

Hướng dẫn

Bản PDF này có tính năng tương tác.

Chúng tôi đã thêm các yếu tố có thể tương tác được nhằm nâng cao trải nghiệm của quý độc giả.

Để có trải nghiệm tốt nhất, vui lòng mở PDF này bằng ứng dụng Adobe Acrobat Reader (trong chế độ Một Trang - One Page).

Trong PDF này, quý độc giả có thể di chuyển giữa các mục một cách dễ dàng, xem video và tìm kiếm theo từ khóa.

Trang Hướng dẫn này sẽ giới thiệu những tính năng tương tác của PDF này cho quý độc giả.

Sau đây là các tính năng tương tác trong PDF này. Để sử dụng, vui lòng nhấn vào các nút sau:



Quay về Trang Hướng dẫn



Quay về Trang Nội dung



Hướng dẫn



Nội dung

Nội dung

1.	Ngành Tài chính tại Việt Nam: Dẫn đầu cuộc Cách mạng số	4
2.	Sẵn sàng trước biến động	7
3.	Duy trì đà phát triển cho tương lai	12
	Lời kết	17
	Phụ lục	
	• Giới thiệu về khảo sát • Chương trình ‘New world.New skills.’ của PwC	 20 21



1

Ngành Tài chính Việt Nam: Dẫn đầu cuộc Cách mạng số



Tiên phong trong chuyển đổi số

Nền Công nghiệp 4.0 không còn là sự lựa chọn mà đã trở thành một xu hướng phát triển tất yếu đối với các doanh nghiệp, người tiêu dùng và xã hội. Theo kế hoạch chuyển đổi số của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) Việt Nam đến năm 2025, tầm nhìn năm 2030¹, ngành Dịch vụ Tài chính (DVTC) đóng vai trò chủ động, kiến tạo và tiên phong trong quá trình phát triển và chuyển đổi số ở Việt Nam.

Do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, ngành DVTC tại Việt Nam đã trải qua nhiều biến động lớn. Tuy nhiên, dự đoán nền kinh tế số Việt Nam vào năm 2025 sẽ đạt 52 tỷ USD, tỷ lệ tăng trưởng kép hàng năm vào khoảng 29%, chúng ta sẽ tiếp tục chứng kiến nhiều ứng dụng của công nghệ điện tử trong ngành DVTC².

Hiện tại, các ngân hàng tại Việt Nam theo đuổi những hình thức chuyển đổi số khác nhau. Những ví dụ điển hình trong việc số hóa các dịch vụ ngân hàng đang có sẵn bao gồm Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank), ngân hàng TMCP Tiên Phong (TPBank) và ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank). Ngoài ra còn phải kể đến ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank), với sự ra mắt của hai ngân hàng số Timo và YOLO. Theo sát định hướng phát triển và kế hoạch chuyển đổi số do NHNN đề ra, các ngân hàng nói riêng và ngành DVTC nói chung sẽ tiếp tục tăng cường đầu tư trong tương lai.

Các phân tích trong báo cáo này dựa trên số liệu từ Khảo sát Mức độ sẵn sàng kỹ năng số của PwC Việt Nam gửi đến công chúng Việt Nam vào cuối năm 2020.

Kết quả từ các câu hỏi của chúng tôi đặt ra về công nghệ, việc làm và kỹ năng đã phản ánh một thế giới công việc trong tương lai bao gồm:

- Các tác động đi kèm với sự phát triển không ngừng của công nghệ tiên tiến; và
- Những đánh giá liên tục về năng lực, kỹ năng để đảm bảo lợi thế cạnh tranh trong tương lai.

Vì thế, ngành DVTC tại Việt Nam đang đứng trước cơ hội phát triển đáng kể. Khi tài chính toàn diện được thúc đẩy, các doanh nghiệp sẽ cần tìm các phương pháp để liên tục nâng cao năng lực nội bộ, nhằm nâng cao khả năng thích ứng và duy trì lợi thế cạnh tranh trong tương lai.

¹ Vietnam News - Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chấp thuận kế hoạch chuyển đổi số năm 2025, tầm nhìn năm 2030, 2021

² Google - Báo cáo e-Economy Đông Nam Á, 2020





Công nghệ đang tái định hình nguồn nhân lực của ngành DVTC một cách nhanh chóng. Để triển khai công nghệ một cách hiệu quả, các doanh nghiệp cần bắt đầu tập trung đảm bảo yếu tố con người và công nghệ có thể hỗ trợ và vận hành tốt cùng nhau.

Đinh Hồng Hạnh

Phó Tổng giám đốc - Lãnh đạo Dịch vụ Tài chính
PwC Việt Nam



2

Sẵn sàng trước biến động



Ngành DVTC tỏ ra lạc quan về tương lai

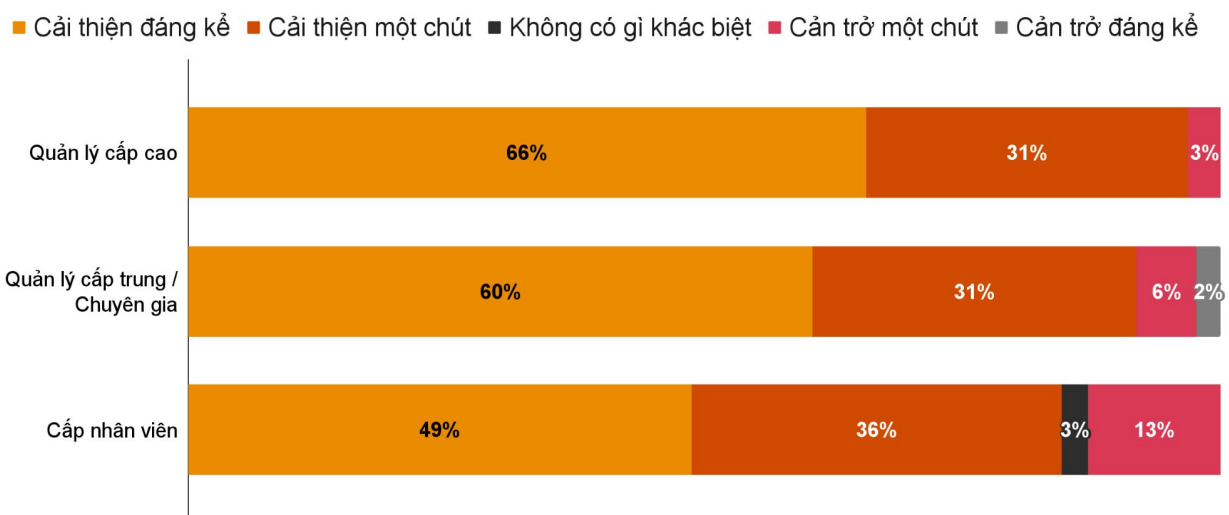
97%

các thành viên thuộc ban lãnh đạo các doanh nghiệp DVTC tin rằng công nghệ sẽ đem lại ảnh hưởng tích cực đến triển vọng công việc trong tương lai.

Đây là một dấu hiệu đáng mừng cho thấy các lãnh đạo doanh nghiệp trong ngành đang xem những thay đổi do công nghệ đem lại có khả năng ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả công việc của họ.

Tuy nhiên, những người ở cấp bậc nhân viên trong khảo sát tỏ ra khá lo lắng về khả năng làm việc trong tương lai của mình. Kết quả này tương đồng với những phát hiện chính từ báo cáo Tương lai của việc làm do Diễn đàn Kinh tế Thế giới công bố năm 2020³, trong đó chỉ ra rằng dưới tác động của công nghệ, một số công việc trong ngành DVTC có thể trở nên thừa thãi trong tương lai, như: nhân viên phân tích tài chính, nhân viên nhập dữ liệu và giao dịch viên trong ngân hàng.

H: Bạn nghĩ sự phát triển của công nghệ sẽ cản trở hay cải thiện khả năng làm việc trong tương lai của mình?



³ Diễn đàn Kinh tế Thế giới - Báo cáo Tương lai việc làm, 2020



Tuy nhiên, nhân viên ngành DVTC còn nhiều lo ngại về rủi ro việc làm

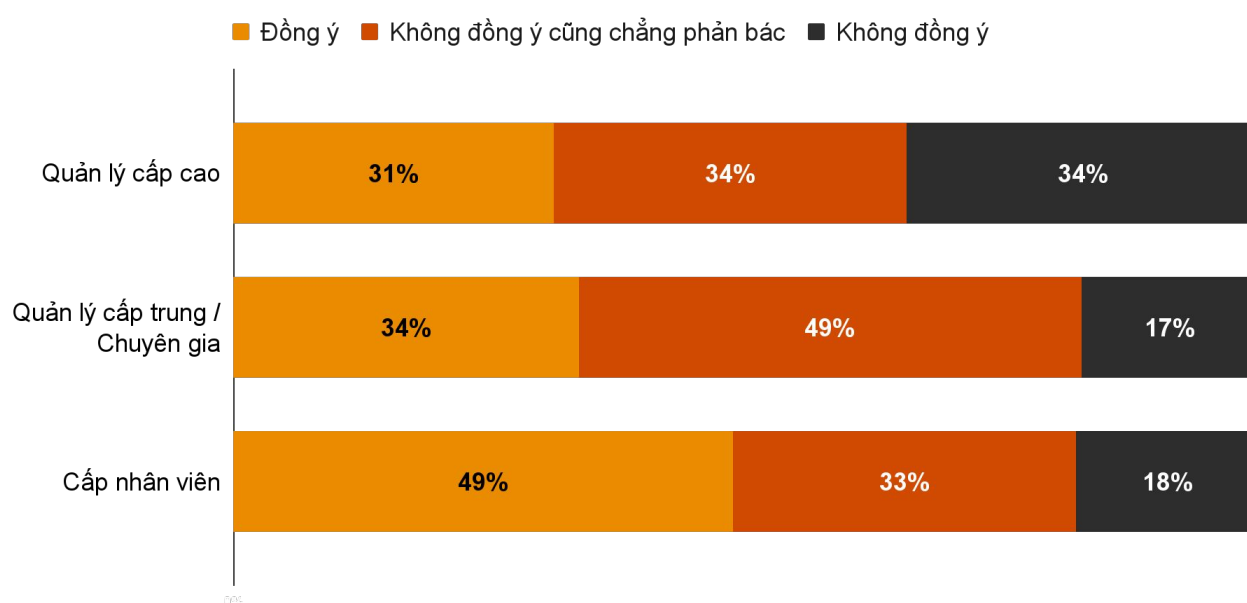
49%

cấp nhân viên trong ngành DVTC cho biết họ rất quan ngại rằng tự động hóa sẽ khiến công việc của họ gặp rủi ro.

Nhóm lao động này, bao gồm các vị trí như giao dịch viên và nhân viên hành chính, tỏ ra lo lắng nhất về rủi ro công việc. Một lần nữa, điều này có thể được lý giải rằng tính chất các công việc này đa số được lặp lại mỗi ngày và có thể được cải thiện đáng kể bằng tự động hóa và máy móc.

Trong khi đó, nhân sự cấp cao (ban lãnh đạo) của các doanh nghiệp trong ngành DVTC lại có một cái nhìn cân bằng hơn về mối đe dọa từ tự động hóa. Thái độ này có thể xuất phát từ sự tự tin về tính chất công việc quản lý đòi hỏi nhiều tương tác trực tiếp giữa người và người cùng với rất nhiều kỹ năng mềm khác.

H: Bạn có đồng ý với câu sau không: “Tôi lo lắng rằng tự động hóa khiến người lao động có nguy cơ rủi ro về việc làm.”



Khi lãnh đạo ngành DVTC nhận thức rằng các biến động đang cận kề...

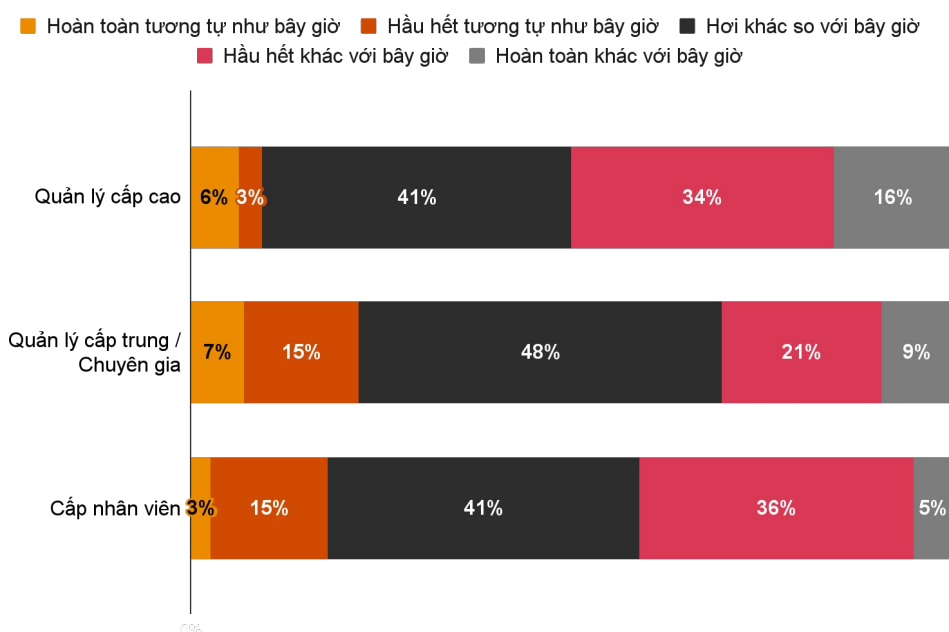
50%

những người tham gia khảo sát trong vai trò lãnh đạo doanh nghiệp DVTC dự đoán rằng công việc của mình sẽ thay đổi đáng kể trong 10 năm tới.

Con số này cho thấy những người đứng đầu doanh nghiệp tài chính tin rằng sẽ có nhiều thay đổi lớn trong tương lai và nhận thức được nhiều biến động nhất, so với các nhóm còn lại (Quản lý cấp trung/ chuyên gia - 30% và Nhân viên văn phòng - 41%).

Với cương vị điều hành doanh nghiệp, các giám đốc và lãnh đạo ngành DVTC tại Việt Nam nhận thấy và hiểu rõ rằng công nghệ có khả năng đem lại nhiều biến động đáng kể trong tương lai. Điều này đi cùng với xu hướng toàn cầu, khi gần nửa số CEO trên toàn thế giới đang dự định tăng cường đầu tư ở mức 10% trở lên vào công nghệ về lâu dài⁴.

H: Khi nghĩ về một người làm công việc như của bạn và tác động công nghệ đến việc đó, bạn có nghĩ rằng công việc như của bạn sẽ trở nên lỗi thời hoặc thay đổi đáng kể bởi tự động hóa trong 10 năm tới?



⁴ PwC - [Khảo sát CEO toàn cầu lần thứ 24](#), 2021



... ngành DVTC đang ưu tiên kỹ năng số hơn các kỹ năng mềm khác.

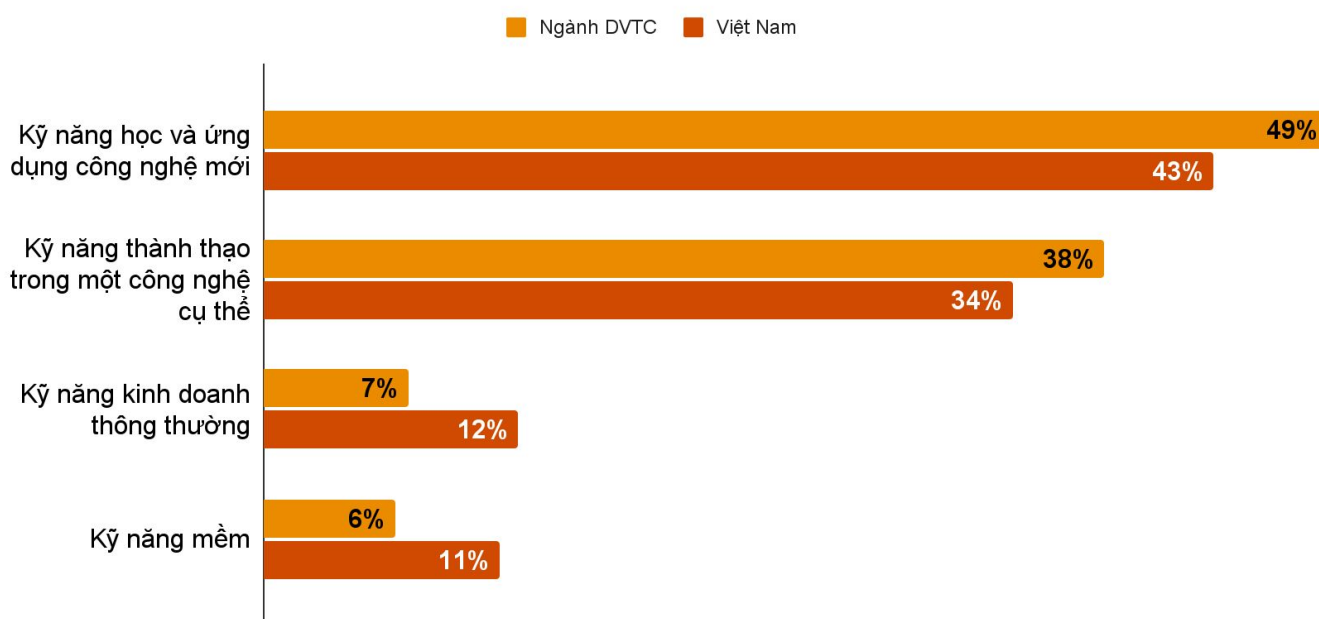
49%

người được hỏi thể hiện mong muốn trau dồi thêm kiến thức để áp dụng hiệu quả các công nghệ mới.

Ngoài ra, những người tham gia khảo sát thuộc ngành DVTC cũng cho thấy họ sẵn sàng nâng cao kỹ năng để có thể sử dụng thành thạo một công nghệ cụ thể (38%), cao hơn mức khảo sát chung (34%).

So với mặt bằng khảo sát chung, ngành DVTC tỏ ra ít quan tâm hơn về việc cải thiện kỹ năng mềm (7%) và kỹ năng kinh doanh (6%). Sự khác biệt đáng kể này có thể xuất phát từ việc các doanh nghiệp DVTC đang chủ yếu tập trung theo đuổi các xu hướng công nghệ, cụ thể là những dự án chuyển đổi số, tăng cường trải nghiệm người dùng, thanh toán phi tiền mặt v.v... của các tổ chức tài chính.

H: Bạn muốn phát triển loại kỹ năng làm việc nào nhất?





3

Duy trì đà phát triển cho tương lai



Nâng cao kỹ năng - Không còn là sự lựa chọn!

Với những biến động cận kề hơn bao giờ hết, câu hỏi quan trọng nhất đối với ngành DVTC không còn là: “Chúng ta có cần nâng cao kỹ năng không?”. Thay vào đó, mọi nguồn lực nên tập trung vào câu hỏi mới: “Chúng ta nên bắt đầu nâng cao kỹ năng bằng cách nào?”. Chương trình nâng cao kỹ năng hiệu quả cần bắt đầu với sự thấu hiểu rõ ràng về mối quan hệ giữa tự động hóa, hiệu suất công việc và cải thiện năng lực nội bộ.

Nhưng, thế nào là nâng cao kỹ năng, năng lực? Trong báo cáo này, nâng cao kỹ năng, năng lực được xác định bằng mức độ phát triển nguồn nhân lực cần thiết để xây dựng một lực lượng lao động có khả năng sử dụng và tạo ra công nghệ mới.

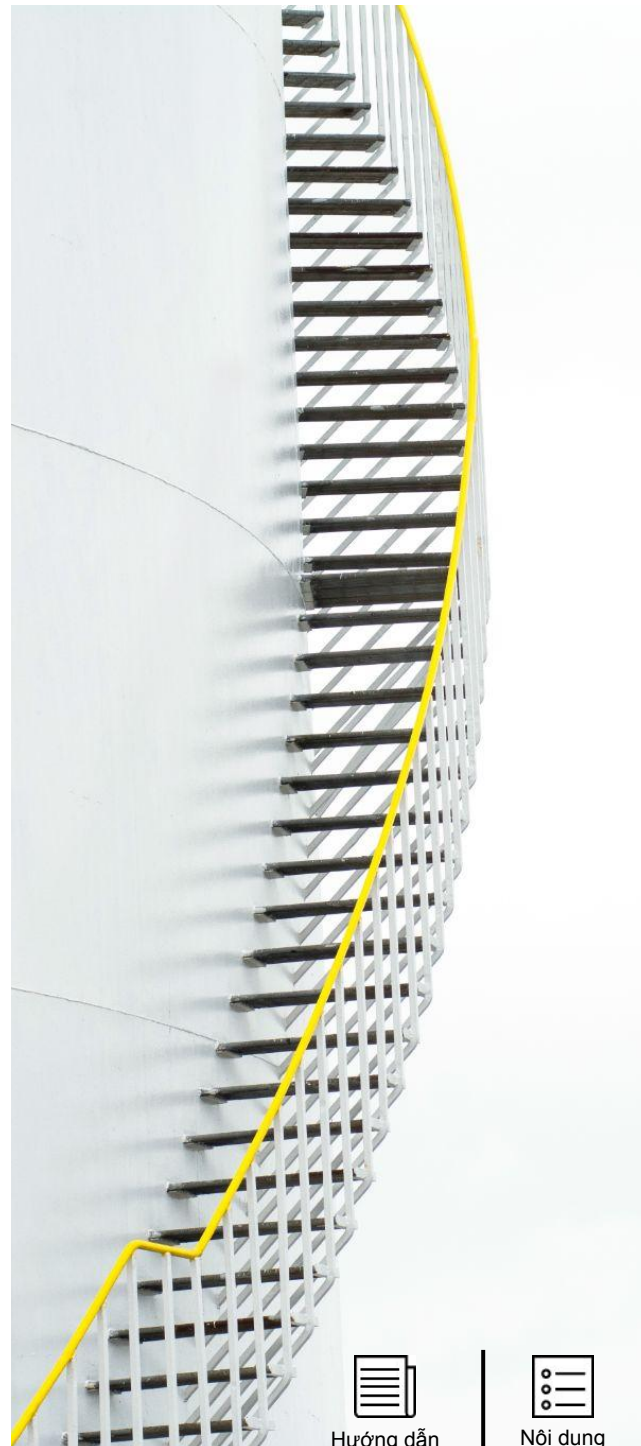
Có thể nói, việc nâng cao kỹ năng, năng lực là một món đầu tư sinh lời, có khả năng tăng cường năng suất làm việc xuyên suốt tất cả các bộ phận của doanh nghiệp.

Khảo sát CEO toàn cầu lần thứ 23 của PwC⁵ chỉ ra một số lợi ích đến từ chương trình nâng cao năng lực hiệu quả, với:

- 60% CEO toàn cầu nhận thấy mức độ tương tác được cải thiện;
- 51% CEO toàn cầu chỉ ra mức độ tăng cường đổi mới sáng tạo; và
- 43% CEO nhận thấy năng suất làm việc được cải thiện rõ rệt.

Vậy, ngành DVTC đang bắt đầu nâng cao năng lực như thế nào?

⁵ PwC - Khảo sát CEO toàn cầu lần thứ 23, 2020



Hướng dẫn



Nội dung

Các tổ chức DVTC đang bắt đầu hành trình nâng cao năng lực nguồn nhân lực...

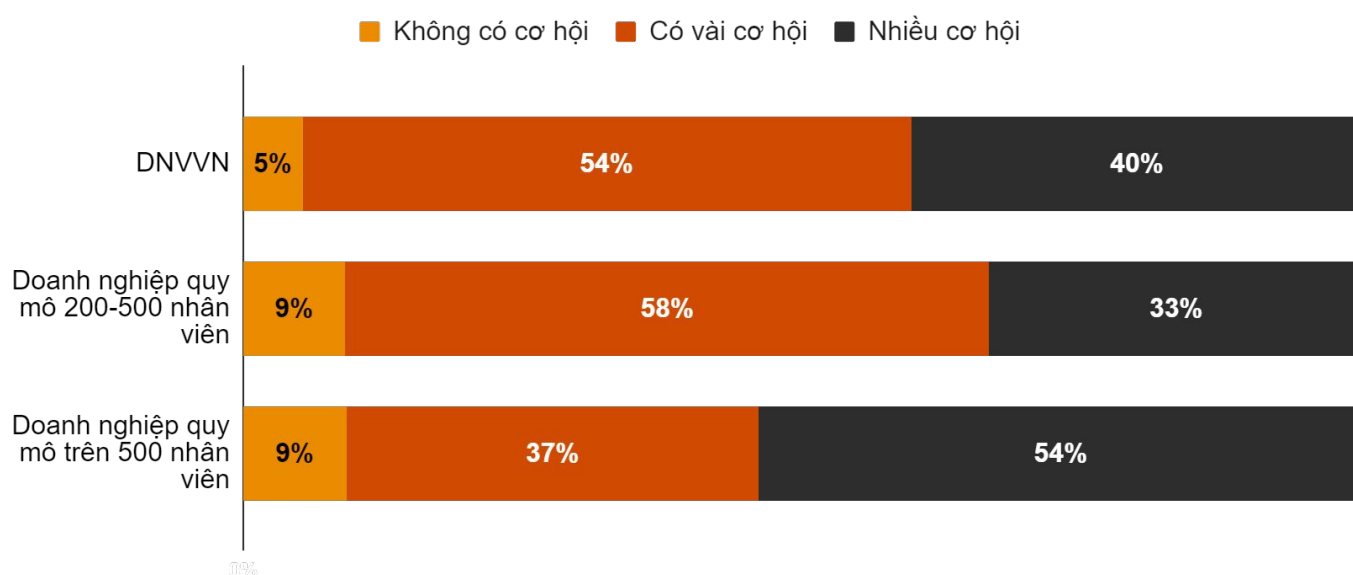
54%

người tham gia khảo sát hiện đang làm việc trong các doanh nghiệp, tổ chức tài chính lớn cho biết họ đang có nhiều cơ hội để nâng cao kỹ năng tại nơi làm việc.

Con số này cao hơn rõ ràng khi so sánh với các cơ hội trau dồi kỹ năng tại Doanh nghiệp vừa và nhỏ (DNVVN) có dưới 200 nhân viên (40%) và doanh nghiệp quy mô 200-500 nhân viên (33%).

Cùng với các nỗ lực chuyển đổi số ghi nhận được trong những năm gần đây, đây là minh chứng cho việc ngành DVTC tại Việt Nam đã và đang nắm giữ vai trò chủ động, kiến tạo hành trình nâng cao năng lực nội bộ để đảm bảo nguồn nhân lực có thể thích ứng và thành công trong tương lai.

H: Công ty hiện tại của bạn có cho bạn cơ hội phát triển kỹ năng kỹ thuật số bên ngoài nhiệm vụ thông thường của bạn không?



Ngoài ra, mỗi cá nhân cũng đang tự nỗ lực trang bị kỹ năng cho bản thân

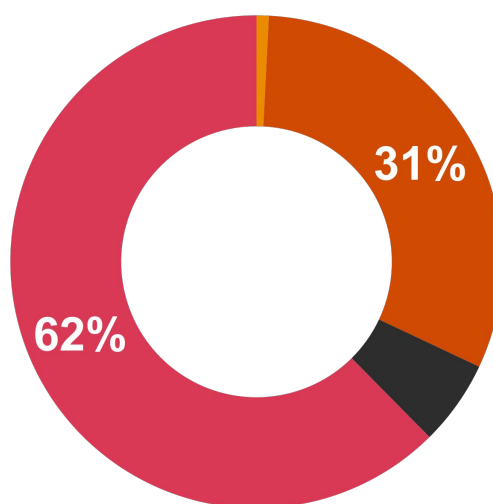
62%

người được khảo sát trong ngành DVTC cho biết mỗi cá nhân có trách nhiệm trong việc đào tạo và trau dồi kỹ năng, trong khi mức khảo sát mặt bằng chung chỉ 55%

Đồng thời, 41% nhân viên thuộc ngành DVTC cho biết họ đang tự học thêm những kỹ năng mới để sử dụng công nghệ một cách hiệu quả. Con số này cũng cao hơn so với mặt bằng khảo sát chung⁶ với 36%, một lần nữa cho thấy từng cá nhân trong ngành DVTC tại Việt Nam đang chủ động tự nâng cao kỹ năng.

Xem xét từ góc độ cá nhân và cả doanh nghiệp nói chung, ngành DVTC của Việt Nam đã có những bước tiến rõ ràng và đáng kể trong hành trình nâng cao kỹ năng và cải thiện năng lực nội bộ. Với nhiều biến động và những tác động đến từ tự động hóa trong tương lai gần, những nỗ lực hiện nay cho thấy ngành DVTC đang tiên phong trong cuộc đua chuyển đổi số.

H: Theo bạn, đơn vị nào có trách nhiệm cao nhất trong việc giúp mọi người nâng cao kỹ năng?



- Nhiều bên
- Doanh nghiệp
- Chính phủ
- Cá nhân

⁶ PwC Việt Nam - Báo cáo Mức độ sẵn sàng về kỹ năng số của Việt Nam, 2021

Tuy nhiên, thành công bền vững đòi hỏi một chiến lược bao quát hơn

Cùng với những nỗ lực và thành tích lạc quan trong hành trình chuyển đổi số của ngành DVTC, chúng ta cần nhận ra rằng để duy trì và đảm bảo thành công trong tương lai, việc nâng cao năng lực cần được tiếp cận từ nhiều góc độ: mỗi cá nhân, từng doanh nghiệp và một chương trình bao quát từ toàn ngành.

Ba cách để tiếp tục nâng cao năng lực cho ngành DVTC⁷



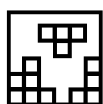
Áp dụng song hành nâng cao và đào tạo lại kỹ năng

Xác định chính xác những kỹ năng cấp thiết để thành công trong tương lai là một thử thách lớn đối với lãnh đạo doanh nghiệp. Báo cáo Tài năng tương lai 2020 của PwC⁸ cho rằng mặc dù việc nâng cao năng lực để trang bị cho tương lai là rất quan trọng, các cá nhân cũng cần được đào tạo lại các kỹ năng để đảm bảo thích ứng tốt trong hiện tại đầy biến động.



Hợp tác hiệu quả

Các nhu cầu về nguồn lực đang thay đổi với tốc độ chóng mặt, đặt ra nhiều thách thức cho các doanh nghiệp DVTC. Với tầm quan trọng thiết yếu của ngành này đối với nền kinh tế cả nước, Chính phủ có thể hợp tác cùng với ngành DVTC để tìm ra các giải pháp dài hạn trong việc tiếp cận các vấn đề về nâng cao kỹ năng và thu hẹp khoảng cách năng lực.



Thấu hiểu mối tương quan giữa đào tạo lại, năng suất công việc và tự động hóa

Chính phủ và các tổ chức DVTC có thể liên kết trong các chương trình tài trợ nhằm triển khai các sáng kiến về đào tạo lại năng lực gắn liền với tạo thêm việc làm và cải thiện năng suất. Nguồn nhân lực với đầy đủ những kỹ năng thiết yếu và hiệu quả có thể cải thiện năng suất doanh nghiệp đáng kể, từ đó đóng góp tích cực vào nền kinh tế của đất nước.

⁷ Strategy& - Vì sao các công ty DVTC cần phải thay đổi cùng thời gian, 2021

⁸ PwC - Báo cáo Tài năng tương lai, 2021



Lời kết



Kiến tạo giá trị

Đạt được nâng cao năng lực hiệu quả đòi hỏi sự tập trung vào việc củng cố các năng lực nội bộ, xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực và nuôi dưỡng tư duy toàn ngành thúc đẩy sáng tạo và đổi mới giá trị.

Chiến lược cấp thiết

Đại dịch COVID-19 đã biến vấn đề về nâng cao năng lực từ một dự án nhân sự nội bộ trở thành một chiến lược cấp thiết có khả năng ảnh hưởng trực tiếp tới sự sống còn của các doanh nghiệp và thay đổi cách chúng ta làm việc⁹. Bằng cách tận dụng và phát huy các nỗ lực đào tạo kỹ năng hiện nay, ngành DVTC tại Việt Nam có khả năng đem lại những ảnh hưởng tích cực trong hành trình chuyển đổi số. Từ việc triển khai chương trình đào tạo kỹ năng toàn ngành, từng cá nhân và doanh nghiệp đều có khả năng hưởng lợi từ việc phát triển kỹ năng và năng lực.

Trong thời kỳ số hóa được đẩy mạnh và diễn biến phức tạp của đại dịch đang gây áp lực lên chi phí kinh doanh, thúc đẩy đổi mới là vô cùng quan trọng. Duy trì văn hóa đổi mới và tăng tốc chuyển đổi số sẽ cho phép ngành DVTC tại Việt Nam dẫn đầu cuộc chơi và duy trì tính cạnh tranh trong tương lai.

⁹ PwC - [Thời khắc của Châu Á Thái Bình Dương](#), 2020



Công nghệ sẽ thay đổi cách chúng ta làm việc, nhưng không thể khiến con người trở nên dư thừa. Cùng với công nghệ, nhiều công việc mới sẽ xuất hiện, trong khi có những công việc khác sẽ biến mất. Nâng cao năng lực số sẽ là chìa khóa quyết định sự thành công cho ngành DVTC trong tương lai.

Võ Tấn Long

Phó Tổng giám đốc, Giám đốc Kỹ thuật số
PwC Việt Nam



Phụ lục

Giới thiệu khảo sát

Khảo sát được tiến hành ở Việt Nam từ ngày 12 tháng 11 năm 2020 đến ngày 27 tháng 12 năm 2020. Những người tham gia được yêu cầu trả lời danh sách các câu hỏi liên quan đến công nghệ, việc làm và kỹ năng.*

1146 câu trả lời đã được chúng tôi thu thập.

Cơ sở cho báo cáo ngành DVTC này là **160**.

Lưu ý: Không phải tất cả các số liệu đều cộng đến 100% do làm tròn số phần trăm



*Tương tự như các câu hỏi khảo sát trong báo cáo "Upskilling hopes and fears" của PwC toàn cầu. Khảo sát của PwC toàn cầu tiến hành với hơn 22.000 người trên 11 quốc gia: Úc, Trung Quốc, Pháp, Đức, Ấn Độ, Hà Lan, Ba Lan, Singapore, Nam Phi, Anh và Mỹ

Chương trình ‘New world. New skills.’ của PwC

‘New world. New skills.’ (Tạm dịch là ‘Thế giới mới. Kỹ năng mới.’) là một sáng kiến toàn cầu của mạng lưới PwC toàn cầu nhằm giúp hàng triệu người trên thế giới nâng cao hiểu biết, kỹ năng và kiến thức của họ đối với thế giới kỹ thuật số. Chúng tôi tin rằng các doanh nghiệp, chính phủ, nhà giáo dục và người dân đóng vai trò quan trọng trong việc thu hẹp khoảng cách kỹ thuật số.

Tại PwC Việt Nam, chúng tôi đã đầu tư vào đào tạo để đảm bảo nhân viên của chúng tôi được chuẩn bị cho việc làm tương lai. Chúng tôi cũng cam kết thực hiện vai trò của mình trong việc hỗ trợ các cộng đồng chưa được tiếp cận với các cơ hội nâng cao kỹ năng, để đảm bảo không ai bị tụt hậu trong hành trình hướng tới thế giới số. Đây cũng là nhu cầu cấp thiết được

đặt ra là các tổ chức, chính phủ, nhà giáo dục và công dân cùng nhau giải quyết vấn đề ngày càng gia tăng này

Để giúp người Việt Nam nâng cao kỹ năng, chúng tôi đã cung cấp ứng dụng Digital Fitness miễn phí * và bạn có thể tải xuống ngay hôm nay từ Apple App Store và Google Play. Chỉ cần sử dụng mã mời: LRNALL.

Tìm hiểu thêm tại www.pwc.com/vn/en/upskilling.html

Quét mã QR để cài đặt ứng dụng



Liên hệ

■ **Đinh Hồng Hạnh**

Lãnh đạo Dịch vụ Tư vấn
Tài chính
Phó Tổng Giám đốc
PwC Việt Nam
E: ding.hong.hanh@pwc.com

■ **David Tay**

Giám đốc Phát triển kinh doanh,
PwC Việt Nam
E: david.tay@pwc.com

■ **Nguyễn Hiền Giang**

Trưởng phòng cao cấp,
Dịch vụ Tư vấn hoạt động, PwC Việt Nam
E: nguyen.hien.giang@pwc.com

■ **Võ Tấn Long**

Giám đốc Kỹ thuật số
Phó Tổng giám đốc
Dịch vụ Tư vấn hoạt động, PwC Việt Nam
E: vo.tan.long@pwc.com

■ **Christopher Lee (Aik Sern)**

Trưởng phòng cao cấp,
Dịch vụ Tư vấn hoạt động, PwC Việt Nam
E: lee.aik.sern@pwc.com

Văn phòng PwC Việt Nam

■ **TP. Hồ Chí Minh**

Lầu 8, Saigon Tower
29 Lê Duẩn
Quận 1
TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
ĐT: +84 28 3823 0796

■ **TP. Hà Nội**

Lầu 16, Keangnam Landmark
72 Phạm Hùng
Quận Nam Từ Liêm
TP. Hà Nội, Việt Nam
ĐT: +84 24 3946 2246

Nhóm biên tập: Caroline Lee, Lê Đặng Thanh Huyền, Bùi Hoàng Văn,
Lê Minh Toàn & Nguyễn Phương Khanh



Instructions



Contents

Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp thông tin tổng quát và không được sử dụng thay cho ý kiến tư vấn của các tư vấn viên chuyên nghiệp. ©2021 Công ty TNHH PwC (Việt Nam). Bảo lưu mọi quyền. Trong tài liệu này, “PwC” là Công ty TNHH PwC (Việt Nam), và trong một số trường hợp có thể là mạng lưới PwC, trong đó mỗi công ty thành viên là một pháp nhân độc lập và riêng biệt. Vui lòng truy cập www.pwc.com/structure để biết thêm chi tiết.