

MÔ HÌNH PHÂN TÍCH HIỆU QUẢ LÀM VIỆC ĐỘI/NHÓM CHO CÁC NGÂN HÀNG VIỆT NAM

ThS. Huỳnh Thị Minh Châu
TS. Trương Thị Lan Anh
Trường ĐH Bách Khoa TP.HCM

Tóm tắt: Tại Việt Nam hiện nay, một trong những nhu cầu bức thiết của doanh nghiệp nói chung và ngân hàng nói riêng là tiếp cận được một khung lý thuyết trong nghiên cứu về hiệu quả làm việc đội/nhóm, để từ đó vận dụng vào việc đánh giá tình hình làm việc tập thể một cách đầy đủ và chuyên nghiệp hơn. Bài báo này ra đời nhằm mục tiêu hệ thống hóa lại cơ sở lý thuyết về đội (team) và nhóm (group). Kết hợp phỏng vấn các nhà quản lý và cán bộ đang công tác trong lãnh vực ngân hàng, nhóm tác giả đề xuất một mô hình lý thuyết mang tính chất tham khảo để phân tích hiệu quả làm việc đội/nhóm (effectiveness) cho các ngân hàng.

Từ khóa: Hiệu quả, đội/nhóm, ngân hàng.

Giới thiệu

Có nhiều biện pháp gia tăng hiệu quả vận hành bộ máy nhân sự trong ngân hàng, trong đó, giải pháp được nhiều nhà quản lý quan tâm là nâng cao hiệu quả làm việc đội/nhóm. Theo khảo sát sơ bộ, mặc dù nhân viên ngân hàng được tạo điều kiện tham gia nhiều hoạt động nâng cao tinh thần đồng đội, nhưng hiệu quả làm việc đội/nhóm trong ngân hàng vẫn chưa được cải thiện đáng kể. Nguyên nhân là do nhà quản lý chưa hiểu biết chính xác bản chất của khái niệm đội/nhóm, chưa quan tâm đầy đủ đến các yếu tố tác động đến hiệu quả làm việc đội/nhóm cũng như nắm rất ít công cụ đo lường hiệu quả làm việc đội/nhóm. Do vậy, một trong những nhu cầu bức thiết của các ngân hàng là tiếp cận được một khung lý thuyết trong nghiên cứu về hiệu quả làm việc đội/nhóm, để từ đó đánh giá và cải thiện được tình hình làm việc tập thể.

Trong phạm vi bài báo này, nhóm tác giả tóm tắt một số lý thuyết về đội, nhóm và giới thiệu 5 mô hình tiêu biểu có thể dùng để phân tích hiệu quả làm việc đội/nhóm. Trên cơ sở lý thuyết, nhóm tác giả phỏng vấn một mẫu gồm 5 nhà quản lý và 20 cán bộ đang công tác tại 5 ngân hàng khác nhau, từ đó đề xuất một

mô hình hiệu quả làm việc đội/nhóm có thể áp dụng cho ngân hàng. Mô hình này cần được hiệu chỉnh, kiểm chứng và xây dựng thang đo trước khi đưa vào sử dụng thực tế.

Cơ sở lý thuyết

Đội và nhóm

Ở Việt Nam, do thói quen hoặc nhầm lẫn nên thuật ngữ “làm việc nhóm” được sử dụng phổ biến hơn “làm việc đội”. Về bản chất, nhóm gồm nhiều cá nhân có tương tác hoặc phụ thuộc lẫn nhau vì cùng hướng đến những mục tiêu chung hay cùng chia sẻ những giá trị chung. Trong nhóm, các thành viên có thể hoàn thành công việc trong phạm vi trách nhiệm của mình mà không đòi hỏi nỗ lực chung. Vì thế, nhóm không có lý do gì tồn tại sau khi nhiệm vụ chung đã hoàn tất (Schermerhorn, 2002). Ưu thế của nhóm là hội tụ các thành viên với kỹ năng cần thiết phục vụ cho mục tiêu chung. Các nhiệm vụ được giao phó hợp lý và người quản lý nắm vững mọi vấn đề. Tuy nhiên, người quản lý phải mất thời gian tập hợp thông tin và hoạt động từ thành viên để ra quyết định. Hơn nữa, tập trung quyền quyết định vào một người là điều mạo hiểm.