## PHÓ PHÒNG PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ SỐ HÓA DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN – PP (Mã: GP.QM.PP)

### Phòng: Giải pháp công nghệ thông tin

**Địa điểm làm việc: Trụ sở tại Hà Nội**

**Mô tả công việc:**

Công việc chuyên môn Quản lý chất lượng: Tổ chức triển khai các công việc chuyên môn thuộc mảng Quản lý chất lượng công nghệ thông tin, bao gồm: Xây dựng, triển khai, cập nhật, duy trì các quy trình về quản lý chất lượng công nghệ thông tin; Kiểm soát, đánh giá tuân thủ theo quy trình trong khối Kỹ thuật; Xây dựng các phép đo lường chất lượng dịch vụ CNTT; Đo lường chỉ tiêu chất lượng và đánh giá sự hài lòng của khách hàng; Kiểm soát rủi ro công nghệ thông tin, kiểm soát điểm không phù hợp; Đề xuất và thực hiện giám sát các hành động khắc phục, phòng ngừa; Tổ chức triển khai hoạt động cải tiến hệ thống chất lượng CNTT theo định hướng phát triển chung của công ty và phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 27001, PCI DSS, ITSM; Đào tạo, hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy trình; Lên kế hoạch, cập nhật, giám sát quá trình cập nhật các tài liệu liên quan đến dịch vụ CNTT trong khối Kỹ thuật; Đầu mối của khối Kỹ thuật làm việc với các đơn vị bên ngoài về kiểm toán CNTT;

Công việc chuyên môn số hóa dịch vụ CNTT: Định kỳ rà soát các quy trình đã số hóa trên bộ công cụ số hóa dịch vụ CNTT; Bổ sung, cập nhật/cải tiến quy trình trên công cụ số hóa (nếu có); Đầu mối hỗ trợ các bên liên quan trong quá trình sử dụng công cụ số hóa dịch vụ CNTT; Lập kế hoạch, phân công cho các thành viên trong nhóm số hóa dịch vụ CNTT về: quản trị, vận hành hệ thống/công cụ số hóa.

Công tác quản lý: Quản lý nhân sự, lên kế hoạch phát triển nguồn nhân sự bao gồm nhưng không giới hạn các công tác tuyển dụng, đào tạo, quản lý công việc, đánh giá hiệu quả công việc của các nhóm được giao quản lý; Lập kế hoạch công việc cho các nhóm được giao quản lý và đánh giá kết quả công việc của các nhóm định kỳ theo quý. Đề xuất phương pháp quản lý phù hợp với từng thời kỳ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các nhóm công việc.

Thực hiện các công việc khác theo phân công.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**

Tốt nghiệp Đại học trở lên thuộc một trong các chuyên ngành: Công nghệ thông tin, điện tử viễn thông, khoa học máy tính, toán tin, ngân hàng, tài chính, kế toán tại các trường đại học có uy tín trong và ngoài nước.

* **Kiến thức/Kinh nghiệm:**

Có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm làm việc với vai trò quản lý chất lượng về CNTT trong các lĩnh vực ngân hàng, tài chính, thanh toán, fintech, công ty công nghệ, .v.v.

Có kinh nghiệm về triển khai, duy trì ít nhất một trong các tiêu chuẩn áp dụng cho hệ thống công nghệ thông tin: ISO 27001: 2013 / ISO 9001: 2015 / ITSM / PCI DSS.

Có kinh nghiệm kiểm soát theo quy trình, đánh giá nội bộ, cải tiến hoạt động.

Có kinh nghiệm tối thiểu 1 năm quản lý nhóm công việc.

Có chứng chỉ ISO 27001 hoặc ITIL hoặc tương đương là lợi thế.

Có kinh nghiệm tối thiểu 1 năm triển khai số hóa dịch vụ CNTT trên các nền tảng quản trị dịch vụ CNTT như Jira, Ivanti, Servicenow hoặc tương đương.

* **Năng lực chuyên môn**

Có hiểu biết về các quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ được giao phụ trách.

Nắm vững chuyên môn, nghiệp vụ được giao phụ trách: quản lý chất lượng CNTT và số hóa dịch vụ CNTT.

Có khả năng viết và quản lý tài liệu (chính sách, quy trình, quy định, hướng dẫn…)

Có khả năng quản lý rủi ro công nghệ thông tin, triển khai, kiểm soát và đánh giá các quá trình, xây dựng các chỉ tiêu, thực hiện việc đo lường và báo cáo.

Có khả năng xử lý tốt các công việc mới phát sinh.

Có khả năng tham gia ý kiến xây dựng quy chế, chính sách, quy trình, hướng dẫn
nghiệp vụ.

Có khả năng tự học hỏi nhằm nâng cao năng lực chuyên môn.

Có khả năng sáng tạo.

* **Năng lực quản trị/điều hành:**

Có năng lực quản lý và tổ chức thực hiện nhiệm vụ được giao theo đúng quy định của Công ty phù hợp với quy định của pháp luật.

Có khả năng thu hút, truyền cảm hứng, tạo sự ảnh hưởng tích cực cho nhân viên.

Có khả năng tập hợp, phát huy trí tuệ tập thể, tạo khối đoàn kết trong đội ngũ cán bộ nhân viên.

Có năng lực quản lý/điều phối hiệu quả đối với nhóm nhân sự được giao phụ trách một cách có hiệu quả.

Có khả năng xử lý tốt các sự cố phát sinh trong lĩnh vực chuyên môn được giao.

Có năng lực quản trị dự án, tổ chức triển khai các công đoạn của dự án có hiệu quả.

* **Kỹ năng làm việc hiệu quả**

Có khả năng làm việc bằng Tiếng Anh.

Giao tiếp, hợp tác hiệu quả đối với khách hàng nội bộ và khách hàng bên ngoài trong quá trình triển khai thực hiện công việc thuộc lĩnh vực phụ trách.

Có khả năng thiết lập, duy trì và phát triển các mối quan hệ.

Có kỹ năng đàm phán/thuyết phục tốt.

Có kỹ năng thuyết trình tốt.

Có kỹ năng giải quyết vấn đề hiệu quả.

Có tư duy logic/tích cực.

Có khả năng làm việc nhóm tốt, luôn hướng về mục tiêu và lợi ích chung của Công ty.

Có khả năng thích nghi tốt với sự thay đổi.

Có kỹ năng xây dựng kế hoạch hoạt động và lập kế hoạch triển khai trong phạm vi công việc được giao đảm bảo các tiêu chí: cụ thể, rõ ràng; đo lường được; có thể đạt được; có tính thực tế, gắn kết với mục tiêu chiến lược của Công ty; có thời gian hoàn thành.

Có khả năng phân tích thông tin, tổng hợp báo cáo về chuyên môn nghiệp vụ liên quan.

* **Thái độ/Hành vi**

Có tư tưởng, phẩm chất đạo đức tốt, trung thực, lối sống lành mạnh.

Tuân thủ các quy định nội bộ của Công ty, quy định của Nhà nước và quy định của ngành ngân hàng có liên quan đến lĩnh vực hoạt động của Công ty.

Tác phong làm việc và hành xử chuyên nghiệp.

Nhiệt tình, hăng hái tham gia hoạt động phong trào, tập thể.