**BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG**

**Vị trí công việc:** Chuyên viên Quản lý chất lượng

**Ngạch chức danh:** Chuyên viên 3 hoặc Chuyên viên 2

**Nhóm chuyên môn:** Nhóm Quản lý chất lượng và số hóa dịch vụ CNTT

**Đơn vị công tác:** Phòng Giải pháp công nghệ thông tin/ Khối Kỹ thuật

**Địa điểm làm việc:** Tầng 2-17-18, Tòa nhà Pacific Place, 83B Lý Thường Kiệt, Hà Nội

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG CHUYÊN VIÊN 3**

**Mô tả công việc:**

* Đầu mối tổ chức xây dựng, cập nhật, ban hành và duy trì hiệu lực của các quy trình, quy chế, quy định, chính sách, tài liệu liên quan đến chất lượng liên quan đến dịch vụ công nghệ thông tin;
* Tổ chức thực hiện kiểm soát, đánh giá tuân thủ theo quy trình, quy định, chính sách đã ban hành;
* Đề xuất xây dựng các phép đo lường chất lượng dịch vụ CNTT;
* Tổ chức đo lường chỉ tiêu chất lượng dịch vụ CNTT và đánh giá sự hài lòng của khách hàng;
* Kiểm soát rủi ro CNTT, 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 dịch vụ CNTT theo định hướng phát triển chung của công ty và phù hợp tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 27001, PCI DSS, ITSM;
* Hỗ trợ tổ chức, thực hiện đào tạo, hướng dẫn các phòng/ban trong khối thực hiện đúng quy trình;
* Đề xuất và tham gia xây dựng quy chế, chính sách, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến chuyên môn;
* Tham gia hướng dẫn, hỗ trợ về chuyên môn, nghiệp vụ liên quan cho nhân sự trong nhóm;
* Thực hiện các công việc khác theo phân công.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**
* Tốt nghiệp cao đẳng (hoặc tương đương) trở lên và/hoặc có chứng chỉ nghề trong lĩnh vực điện tử viễn thông, công nghệ thông tin (có bao gồm tin học tài chính kế toán, công nghệ tài chính, toán tin ứng dụng, hệ thống thông tin quản lý hoặc tương tự).
* Tốt nghiệp đại học trở lên có chuyên ngành phù hợp thuộc một trong các ngành: quản trị, kinh tế, tài chính ngân hàng, luật, kế toán kiểm toán.
* Có chứng chỉ liên quan đến quản lý dịch vụ CNTT như: ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 hoặc tương đương là lợi thế.
* **Kinh nghiệm:**
* Có tối thiểu 03 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn quản lý chất lượng dự án hoặc quản lý chất lượng dịch vụ CNTT trong các công ty công nghệ, tài chính/ngân hàng, fintech hoặc tương đương.
* 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 là lợi thế.
* Có kinh nghiệm kiểm soát theo quy trình, đánh giá nội bộ, cải tiến hoạt động.
* **Năng lực, trình độ chuyên môn:**
* Kiến thức chuyên môn: Nắm vững chuyên môn, nghiệp được phân công, bao gồm có hiểu biết tốt về quy trình phát triển phần mềm (SDLC).
* Kiến thức về lĩnh vực hoạt động, SPDV: Hiểu biết về lĩnh vực hoạt động, sản phẩm dịch vụ của Công ty.
* Kiến thức về hệ thống quản trị: Hiểu biết chung về Công ty.
* Kiến thức pháp luật: Nắm vững các quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng Nhà nước, Công ty có liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* **Năng lực, kỹ năng bổ trợ khác:**
* Trình độ ngoại ngữ (tiếng Anh): Có thể hiểu (nghe/đọc), trình bày và giải thích (nói/viết) được về những vấn đề kỹ thuật thuộc lĩnh vực chuyên môn (tương đương Bậc 3 KNLNN, B1 CEFR, 4.0-5.0 IELTS, 501-700 TOEIC).
* Trình độ tin học: Sử dụng thành thạo các tính năng của các ứng dụng, phần mềm phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ/các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ công việc.
* Kỹ năng lập kế hoạch: Có khả năng lập kế hoạch thực hiện công việc cá nhân.
* Kỹ năng xử lý vấn đề: Có khả năng xử lý được các vấn đề (bao gồm các rủi ro) thuộc chuyên môn, nghiệp vụ mới phát sinh, chưa có hướng dẫn, quy định cụ thể hoặc tiền lệ, đề xuất hướng giải quyết cho các vấn đề tương tự trong tương lai.
* Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng trình bày, trao đổi thông tin, phối hợp giải quyết công việc hiệu quả.
* Kỹ năng thiết lập quan hệ: Có khả năng thiết lập và duy trì quan hệ đồng nghiệp tốt.
* Kỹ năng làm việc nhóm: Có khả năng đề xuất giải pháp, thúc đẩy hiệu quả làm việc của nhóm.
* Kỹ năng quản lý dự án: Có khả năng tham gia, phối hợp trong các công đoạn của dự án.
* Năng lực kèm cặp, huấn luyện: Có khả năng hỗ trợ, hướng dẫn, kèm cặp, huấn luyện về chuyên môn, nghiệp vụ cho đồng nghiệp
* Năng lực xây dựng chính sách, quy định: Có khả năng đề xuất xây dựng, sửa đổi các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* Năng lực xử lý thông tin: Có khả năng tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, số liệu và lập báo cáo.
* Năng lực thích nghi với sự thay đổi: Có khả năng chủ động thích ứng và điều chỉnh linh hoạt, phù hợp theo những thay đổi trong môi trường làm việc.
* Năng lực chịu áp lực: Có khả năng làm việc dưới áp lực cao (có khả năng duy trì năng suất làm việc tốt đối với các công việc thường xuyên chịu sức ép về tiến độ và/hoặc có khối lượng công việc lớn, tính chất phức tạp, thường xuyên phải ra quyết định trong các tình huống căng thẳng).
* Năng lực tạo ảnh hưởng: Có khả năng tạo ảnh hưởng tích cực cho thành viên trong nhóm.
* **Thái độ/Hành vi:**
* Thái độ hòa nhã, đúng mực, tác phong làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
* Ý thức tuân thủ tốt, lối sống lành mạnh, trung thực.
* Tích cực tham gia hoạt động, phong trào tập thể.

**MÔ TẢ CÔNG VIỆC VÀ YÊU CẦU TUYỂN DỤNG CHUYÊN VIÊN 2**

**Mô tả công việc:**

* Tham gia vào quá trình xây dựng, cập nhật, ban hành và duy trì hiệu lực của các quy trình, quy chế, quy định, chính sách, tài liệu liên quan đến chất lượng liên quan đến dịch vụ công nghệ thông tin;
* Kiểm soát, đánh giá tuân thủ theo quy trình, quy định, chính sách đã ban hành;
* Tham gia xây dựng các phép đo lường chất lượng dịch vụ CNTT;
* Đo lường chỉ tiêu chất lượng dịch vụ CNTT 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 rủi ro CNTT;
* 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;
* Tham gia đào tạo, hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy trình;
* Tham gia ý kiến xây dựng quy chế, chính sách, quy trình, hướng dẫn nghiệp vụ liên quan đến chuyên môn.
* Thực hiện các công việc khác theo phân công.

**Yêu cầu:**

* **Trình độ học vấn:**
* Tốt nghiệp cao đẳng (hoặc tương đương) trở lên và/hoặc có chứng chỉ nghề trong lĩnh vực điện tử viễn thông, công nghệ thông tin (có bao gồm tin học tài chính kế toán, công nghệ tài chính, toán tin ứng dụng, hệ thống thông tin quản lý hoặc tương tự).
* Tốt nghiệp đại học trở lên có chuyên ngành phù hợp thuộc một trong các ngành: quản trị, kinh tế, tài chính ngân hàng, luật, kế toán kiểm toán.
* Có chứng chỉ liên quan đến quản lý dịch vụ CNTT như: ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 hoặc tương đương là lợi thế.
* **Kinh nghiệm:**
* Có tối thiểu 01 năm kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực liên quan đến quản lý chất lượng dự án hoặc quản lý chất lượng dịch vụ CNTT trong các công ty công nghệ, tài chính/ngân hàng, fintech hoặc tương đương.
* **Năng lực, trình độ chuyên môn:**
* Kiến thức chuyên môn: Có kiến thức chung về chuyên môn, nghiệp vụ được phân công, bao gồm hiểu biết tốt về quy trình phát triển phần mềm (SDLC).
* Kiến thức về lĩnh vực hoạt động, SPDV: Có kiến thức chung về lĩnh vực hoạt động, sản phẩm dịch vụ của Công ty.
* Kiến thức về hệ thống quản trị: Nắm được chức năng nhiệm vụ của các phòng thuộc Khối, các quy định nghiệp vụ, quy trình phối hợp công tác liên quan; Hiểu biết chung về các mục tiêu chiến lược, kế hoạch hoạt động của Công ty.
* Kiến thức pháp luật: Có kiến thức chung về các quy định pháp luật, quy định của Ngân hàng Nhà nước, Công ty có liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ được phân công.
* **Năng lực, kỹ năng bổ trợ khác:**
* Trình độ ngoại ngữ (tiếng Anh): Có thể hiểu (nghe/đọc) và cung cấp thông tin (nói/viết) về những vấn đề chung, đơn giản thuộc lĩnh vực chuyên môn (tương đương Bậc 2 KNLNN, A2 CEFR, 3.0-3.5 IELTS, 351-500 TOEIC).
* Trình độ tin học: Sử dụng thành thạo các tính năng của các ứng dụng, phần mềm phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ/các trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ công việc.
* Kỹ năng lập kế hoạch: Có khả năng lập kế hoạch thực hiện công việc cá nhân.
* Kỹ năng giải quyết vấn đề: Có khả năng xử lý được các vấn đề (bao gồm các rủi ro) thuộc chuyên môn, nghiệp vụ trên cơ sở vận dụng linh hoạt các quy trình, quy định để phân tích, lựa chọn phương án phù hợp.
* Kỹ năng giao tiếp: Có khả năng trình bày, trao đổi thông tin, phối hợp giải quyết công việc hiệu quả.
* Kỹ năng thiết lập quan hệ: Có khả năng thiết lập và duy trì quan hệ đồng nghiệp tốt.
* Kỹ năng làm việc nhóm: Có khả năng phối hợp, tích cực tham gia công việc nhóm theo phân công.
* Kỹ năng quản lý dự án: Có khả năng tham gia, phối hợp trong các công đoạn của dự án.
* Năng lực tự học hỏi: Có khả năng tự học hỏi, nâng cao chuyên môn, nghiệp vụ.
* Năng lực xây dựng chính sách, quy định: Có khả năng tham gia ý kiến xây dựng, rà soát các quy trình, quy định thuộc chuyên môn, nghiệp vụ được phân công.
* Năng lực xử lý thông tin: Có khả năng tổng hợp, phân tích, xử lý thông tin, số liệu và lập báo cáo.
* Năng lực thích nghi với sự thay đổi: Có khả năng chủ động thích ứng và điều chỉnh linh hoạt, phù hợp theo những thay đổi trong môi trường làm việc.
* Năng lực chịu áp lực: Có khả năng làm việc dưới áp lực trung bình (có khả năng hoàn thành tốt các công việc đòi hỏi phải linh hoạt trong việc áp dụng các quy trình, quy định và/hoặc phối hợp với các nhóm chuyên môn khác nhau hoặc các công việc có giai đoạn cao điểm về tiến độ và/hoặc khối lượng công việc).
* **Thái độ/Hành vi:**
* Thái độ hòa nhã, đúng mực, tác phong làm việc phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.
* Ý thức tuân thủ tốt, lối sống lành mạnh, trung thực.
* Tích cực tham gia hoạt động, phong trào tập thể.