

ĐÀO TẠO KỸ NĂNG VÀ ĐỊNH HƯỚNG NHÂN LỰC SỐ NGHỀ BƯU CHÍNH TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG THÁI NGUYÊN



NGUYỄN THỊ BÍCH HẢO

Đội ngũ lao động tinh nhuệ, nhạy bén, có đủ năng lực để thực hiện yêu cầu công việc một cách linh hoạt là điều kiện để doanh nghiệp chuyển đổi số thành công. Bưu chính đang khẳng định được vị trí quan trọng trong nền kinh tế số. Trong bối cảnh này, các doanh nghiệp bưu chính liên tục đổi mới quy trình, cải tiến dây truyền vận hành, củng cố nhân lực và nâng cao chất lượng dịch vụ. Một yếu tố quan trọng để ổn định, duy trì và phát triển doanh nghiệp đó là nguồn lao động tuyển dụng có chất lượng, đảm bảo am hiểu và có kỹ năng nghề, có khả năng ứng dụng công nghệ và hòa nhập được với văn hóa doanh nghiệp.



Tổng quan về môi trường đào tạo và việc làm

Về cơ sở đào tạo

Trường Cao đẳng Thái Nguyên là trường công lập trực thuộc UBND tỉnh Thái Nguyên, đào tạo đa ngành nghề, đa lĩnh vực, trong đó có đào tạo nghề bưu chính. Đây là cơ sở duy nhất trên cả nước hiện nay đào tạo nghề: Kinh doanh dịch vụ Bưu chính Viễn thông được Bộ Lao động thương binh và Xã hội cấp mã ngành đào tạo hệ Trung cấp nghề và Cao đẳng nghề. Theo đó, Nhà trường đã thực hiện đào tạo theo khung chương trình 30% lý thuyết, 70% thực hành để rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp cho người học. Tuy nhiên, thời gian và địa điểm học chủ yếu trên giảng đường theo cách thức mô phỏng ở một số vị trí việc làm như: Giao dịch viên, Nhân viên khai thác, Bưu tá... Học tập trong môi trường thiếu thực tế, thiếu phần mềm ứng dụng, thiếu trang thiết bị thực hành và kết quả đánh giá từng môn học vẫn chỉ dựa trên hình thức lý thuyết. Kết quả là, sau khi tốt nghiệp, người học chỉ có thể làm được các công việc đơn giản của một lao động thủ công. Điều này dẫn tới tỷ lệ học sinh, sinh viên có việc làm sau khi ra trường thấp, nhiều em đã phải xoay sang làm công nhân tại các khu công nghiệp do không được tuyển dụng, được tuyển dụng nhưng không đủ khả năng làm việc và thậm chí nhiều em không đủ tự tin để xin việc đúng nghề học.

Về doanh nghiệp bưu chính

Các doanh nghiệp bưu chính lớn trong nước như VietNampost, Viettelpost, Giao hàng nhanh... có mạng lưới phủ khắp cả nước, có định hướng phát triển dài hạn. Chẳng hạn như, VietNampost phát huy thế mạnh về mạng bưu cục và nhân lực để phát triển kinh doanh đa dịch vụ, xoay quanh ba trụ cột chính: Bưu chính chuyển phát, Tài chính bưu chính và phân phối truyền thông. Thực hiện dịch vụ bưu chính công ích do Nhà nước giao, VietNampost đẩy mạnh dịch vụ Hành chính công, Tài chính công, đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến

cấp độ 3 và 4 của người dân với Chính phủ điện tử. Yêu cầu lao động tại VietNampost phải nhạy bén trong kinh doanh, linh hoạt tại nhiều vị trí công việc, thành thạo các phần mềm máy tính và ứng dụng trên smartphone, có khả năng phục vụ khách hàng nhiệt tình nhiều giờ trong ngày.

Viettelpost, doanh nghiệp bưu chính phát triển mạnh về công nghệ với định hướng là doanh nghiệp dẫn đầu về Logistics, tập trung vào dịch vụ bưu chính chuyển phát và kho vận với các chế tạo robot thông minh để vận hành hệ thống chia chọn và lên kệ hàng. Viettelpost không chỉ đẩy mạnh dịch vụ hậu cần thương mại điện tử mà còn tham gia vào thị trường thương mại điện tử, tạo thành một chuỗi cung ứng dịch vụ từ nhà sản xuất đến người tiêu dùng cuối cùng. Nhân lực của Viettelpost đòi hỏi phải giỏi công nghệ và dịch vụ khách hàng. Cụ thể là, vận hành được các thiết bị hiện đại, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính số cũng như việc tham gia giao dịch điện tử một cách nhanh chóng và dễ dàng.

Cùng với hai doanh nghiệp lớn trên, Giao hàng nhanh (GHN) lại có chiến lược phát triển dịch vụ giao hàng chặng cuối với đội ngũ shipper hùng hậu và hoạt động đa dạng. GHN là đối tác tin cậy của các trang thương mại điện tử lớn như Shopee, Lazada... với lượng hàng hóa lớn được chuyển phát mỗi ngày. Ngoài ra, GHN còn liên kết trực tiếp với các shop bán hàng để chuyển hàng đến người nhận. Là một doanh nghiệp bưu chính, GHN cũng có hệ thống bưu cục trên toàn quốc để thực hiện các giao dịch tiếp nhận đơn hàng, quy trình khai thác và phát hàng với thời gian tối ưu nhất. Chính vì thế, GHN có nhiều cải tiến về công nghệ để giảm thiểu các lao động thủ công, thường xuyên cập nhật trạng thái đơn hàng với thời gian thực trên các ứng dụng, đảm bảo độ chính xác cao và tin cậy cho khách hàng cũng như các đối tác. Nhìn vào mục tiêu phát triển Doanh nghiệp, đòi hỏi nhân lực tại GHN phải có sức khỏe, nhanh nhẹn, hoạt bát, thành thạo thao tác trên các ứng dụng

điện tử và khả năng phục vụ khách hàng một cách tốt nhất theo cách thức cá nhân hóa riêng biệt.

Trong bối cảnh không có nguồn lao động phù hợp ngay từ khi tuyển dụng, các doanh nghiệp bưu chính phải tự đào tạo lao động theo hình thức tổ chức các khóa học ngắn ngày về kỹ năng nghề nghiệp tại mỗi vị trí việc làm hoặc kèm cặp giữa nhân viên với nhân viên. Quá trình đào tạo diễn ra liên tục cho đến khi người lao động có thể làm được việc một cách độc lập. Công việc này mất nhiều thời gian và chi phí cho doanh nghiệp. Song, nếu như lao động rời đi, doanh nghiệp khó có thể thu hồi lại kinh phí đào tạo.

Hợp tác giữa nhà trường và doanh nghiệp

Để tìm kiếm nguồn nhân lực có lòng trung thành, có khả năng làm việc tại doanh nghiệp ngay sau khi tuyển dụng, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và trường Cao đẳng Thái Nguyên đã ký kết thỏa thuận hợp tác về đào tạo nguồn nhân lực. Theo đó, trường Cao đẳng Thái Nguyên sẽ đào tạo nghề đặc thù riêng cho Bưu điện Việt Nam các hệ Cao đẳng, trung cấp, sơ cấp chính quy. Bưu điện Việt Nam sẽ cung cấp tài liệu, hỗ trợ các hoạt động liên quan đến thực hành, thực tập của sinh viên tại các Bưu điện tỉnh, thành phố. Nâng cấp bưu cục mẫu tại trường Cao đẳng Thái Nguyên làm địa điểm thực hành, thực tập cho sinh viên ngay trong quá trình học tập - Đây là một bưu cục nằm trong hệ thống khai thác của Bưu điện Việt Nam, đảm nhiệm hai vai trò vừa kinh doanh vừa đào tạo, do chính đội ngũ giảng viên của Nhà trường vận hành. Cũng trong thỏa thuận này, trường Cao đẳng Thái Nguyên phải xây dựng chương trình đào tạo các hệ phù hợp với thực tế sản xuất kinh doanh của Bưu điện Việt Nam. Nhà trường cam kết chuẩn đầu ra, cung cấp nguồn nhân lực bảo đảm chất lượng chuyên môn, chuẩn đạo đức, văn hóa và kỹ năng nghề theo yêu cầu của Bưu điện Việt Nam trong thời gian hợp tác.

Định hướng đào tạo nhân lực số ngành bưu chính

Chương trình và phương pháp giảng dạy để có nguồn lao động đạt chuẩn chất lượng đầu vào của doanh nghiệp là một bước ngoặt lớn đối với cơ sở đào tạo. Các doanh nghiệp bưu chính đang có những bước chuyển mình mạnh mẽ để trở thành doanh nghiệp số. Vì thế, ngay trong quá trình học tập, người học đã phải bắt nhịp với sự thay đổi đang diễn ra trong thực tế để chủ động thích ứng. Sự hợp tác giữa Nhà trường và Doanh nghiệp tạo cho người học nhiều cơ hội tiếp cận gần hơn với doanh nghiệp. Trong điều kiện thuận lợi đó, với định hướng đào tạo nhân lực đạt chuẩn kỹ năng nghề và đáp ứng yêu cầu về nhân lực số, Nhà trường cần tập trung vào một số nhóm giải pháp sau:

1. Đổi mới nội dung chương trình

Với chương trình đào tạo nghề: Kinh doanh dịch vụ bưu chính viễn thông truyền thống, trường Cao đẳng Thái Nguyên mới chỉ dừng lại ở việc đào tạo các dịch vụ cốt lõi của bưu chính như: Bưu chính chuyển phát, phát hành báo chí, chuyển tiền, điện hoa, tiết kiệm bưu điện. Đây là những nội dung cơ bản nhưng cần phải được cải tiến để theo kịp với sự thay đổi của doanh nghiệp đang cung cấp dịch vụ trên thị trường hiện nay. Bên cạnh đó, bưu chính nói chung và Bưu điện Việt Nam nói riêng đã triển khai nhiều dịch vụ mới. Các dịch vụ này cần đưa vào chương trình giảng dạy như: Hành chính công, bảo hiểm, ngân hàng, tài chính, kế toán, thương mại điện tử, logistics... Ngoài các môn chuyên môn, cần tăng cường các môn cơ sở ngành, tập trung vào công nghệ thông tin, tiếng Anh chuyên ngành, giao tiếp ứng xử và nghệ thuật kinh doanh dịch vụ bưu chính. Để thực hiện có hiệu quả, quá trình cải tiến, xây dựng nội dung chương trình đào tạo cần tham khảo các cơ sở đào tạo có nhiều kinh nghiệm về lĩnh vực bưu chính trong và ngoài nước (ví dụ như: Học viện

Công nghệ Bưu chính Viễn thông). Đặc biệt, cần tới sự tham vấn của đại diện doanh nghiệp.

2. Chuyển đổi số trong đào tạo

Để giúp người học làm quen với môi trường số, không chỉ đơn thuần là đào tạo trực tuyến, các bài giảng cần được đưa lên môi trường số nhiều hơn. Với thời lượng 30% lý thuyết, toàn bộ nội dung này đưa lên làm sao phải tinh gọn, cô đọng và dễ hiểu nhất. Học viên đăng ký học được cấp một tài khoản để truy cập bất kỳ lúc nào và ở đâu, giảm thời lượng có mặt tại phòng học. Bài giảng thực hành được hướng dẫn bằng các video chi tiết đến từng thao tác tại doanh nghiệp. Với cách thức đào tạo như vậy, số lượng học viên không chỉ giới hạn trong trường mà còn có thể mở rộng cho học viên ngoài trường nếu có nhu cầu tìm hiểu, trau dồi kiến thức. Bố trí giảng viên trợ lý phòng học online để hỗ trợ truy cập và giải đáp các câu hỏi chuyên môn trong quá trình tự học của sinh viên. Nhà trường cũng cần linh hoạt trong cách thu phí để người học có thể dễ dàng tham gia và thỏa mãn nhu cầu học tập. Quá trình đánh giá kiến thức được thực hiện ngay trên nền tảng số, giúp người học có thể hoàn thành môn học tại thời điểm người học mong muốn và có thể rút ngắn thời gian đào tạo.

Đối với sinh viên ngành bưu chính, chú trọng nhiều hơn đến đào tạo kinh doanh thương mại điện tử và logistics. Nằm trong khuôn khổ pháp lý và sự hợp tác của doanh nghiệp, giảng viên có thể hỗ trợ sinh viên trải nghiệm trên chính nền tảng thương mại điện tử mà doanh nghiệp cung cấp. Cho sinh viên tìm hiểu quá trình liên kết từ nhà sản xuất, đưa sản phẩm lên sàn thương mại, giao dịch online, kho vận, vận chuyển và phát hàng đến người tiêu dùng cuối cùng. Từ đó, giúp sinh viên hình thành ý tưởng khởi nghiệp, sáng tạo ngay trong quá trình học.

3. Phát triển kỹ năng nghề nghiệp

Hình thành kỹ năng nghề nghiệp cho người học là nhiệm vụ của các cơ sở đào tạo nghề. Tuy nhiên, để có kỹ năng thực hiện công việc tại một doanh nghiệp được xác định trước ngay trong quá trình học tập thì đòi hỏi phải có sự đào tạo chuyên sâu. Để thực hiện được mục tiêu này, trước hết cần quan tâm đến đội ngũ giảng viên. Giảng viên thực hành phải có tay nghề vững vàng, thành thạo kỹ năng và xử lý được các tình huống khó phát sinh trong thực tế. Muốn vậy, Nhà trường phải hỗ trợ và cử giảng viên đi đào tạo hàng năm, rèn luyện và nâng cao tay nghề tại chính doanh nghiệp. Quá trình đi thực tế của giảng viên phải được doanh nghiệp xem như một lao động của doanh nghiệp và có đánh giá mức độ hoàn thành công việc. Qua đó, Nhà trường có sơ sở để sàng



lọc đội ngũ giảng viên, có định hướng đào tạo, bổ sung, củng cố nhân lực giảng dạy đạt yêu cầu.

Trong khuôn khổ đào tạo với thời lượng 70% thực hành, người học có nhiều thời gian để rèn luyện kỹ năng nghề theo từng modul tương ứng với mỗi vị trí việc làm. Thay vì chỉ học trên giảng đường qua những tình huống giả định, trực quan bằng mô hình và thao tác trên ấn phẩm, người học cần được trải nghiệm thực tế tại bưu cục, thực hành trên phần mềm, giao tiếp trực tiếp với khách hàng và hoàn thành công đoạn của quá trình sản xuất. Quá trình đào tạo bắt đầu từ những thao tác đơn giản đến phức tạp. Người học được rèn luyện kỹ năng qua các giai đoạn, từ nhận biết, vận dụng được đến thành thạo và cuối cùng là hoàn thành nội dung công việc đúng với yêu cầu thực tế tại doanh nghiệp bưu chính.

4. Mở rộng phạm vi thực hành

Nhà trường cũng nên xem xét hình thức học tập linh hoạt, có định hướng đào tạo mở với một thời lượng thích hợp để học viên lựa chọn địa điểm học tập. Quá trình học tập và rèn luyện không còn phụ thuộc quá nhiều vào giảng viên. Đó là, ngoài việc thực hành tại phòng mô hình, bưu cục của trường, sinh viên có thể đăng ký thực hành tại các Bưu điện nằm trong hệ thống của Bưu điện Việt Nam (trong thời gian hợp tác đào tạo nguồn nhân lực). Việc này giúp sinh viên có nhiều thời gian làm quen với môi trường lao động, lựa chọn vị trí việc làm phù hợp với khả năng của bản thân. Từ đó, sinh viên có thể cân nhắc, đăng ký tham gia thêm các khóa học chuyên sâu để nâng cao tay nghề. Sau các khóa học này, học viên sẽ được cấp các chứng chỉ nghề nghiệp như: Nhân viên hành chính công, kiểm soát viên, khai thác viên, nhân viên kinh doanh, bưu tá...

5. Đánh giá kết quả học tập

Nhà trường hiện đang đánh giá kết quả học tập của sinh viên thông qua hệ thống ngân hàng đề thi xây dựng theo chuẩn đầu ra của từng môn học, tiến tới chuẩn đầu ra của ngành nghề. Tuy nhiên, việc xây dựng chuẩn đầu ra mới chỉ dựa trên

nhận định chủ quan, một phía của Nhà trường mà chưa dựa trên nhu cầu cụ thể của Doanh nghiệp. Khi đã hợp tác cung cấp nguồn nhân lực cho Doanh nghiệp thì chuẩn đầu ra của Nhà trường chính là chuẩn đầu vào của Doanh nghiệp. Do vậy, Nhà trường cần rà soát lại các tiêu chuẩn, tiêu chí cho phù hợp với yêu cầu của Doanh nghiệp. Từ đó, xây dựng lại cách thức đánh giá nghề bưu chính sát với thực tiễn việc làm, tránh hình thức, trói buộc trong phạm vi quy định, quy chế áp dụng chung cho việc đánh giá với tất cả các nghề học trong một trường.

Kết luận

Hợp tác giữa cơ sở đào tạo và Doanh nghiệp bưu chính giúp cho người học có một môi trường đào tạo sát thực. Nhà trường có điều kiện thuận lợi trong công tác tuyển sinh và cải tiến phương thức giảng dạy. Doanh nghiệp có nguồn nhân lực dự trữ để tuyển dụng. Để đạt được hiệu quả trong hợp tác, Nhà trường phải chấp nhận sự thay đổi, chấp nhận cái mới, riêng biệt để có nhiều bước đi đúng đắn, đánh giá chính xác hiệu quả đào tạo trên thước đo của doanh nghiệp. Cũng từ đó, Nhà trường có thêm nhiều cơ hội hợp tác hơn với các doanh nghiệp khác. Khi người lao động được Doanh nghiệp đánh giá cao kỹ năng chuyên môn hơn là bằng cấp thì việc Nhà trường đánh giá tỷ lệ học sinh, sinh viên tốt nghiệp cũng không quan trọng bằng tỷ lệ học sinh, sinh viên đáp ứng được yêu cầu và có việc làm ổn định tại Doanh nghiệp. Đây là một sự thay đổi trong cách nhìn nhận thực trạng từ cả hai phía. Sự kết hợp hài hòa giữa Nhà trường và Doanh nghiệp sẽ giảm lãng phí đào tạo không cần thiết trong xã hội, nâng cao chất lượng và uy tín của Nhà trường, đồng thời cũng ổn định đầu vào nhân lực cho Doanh nghiệp. ■ THÔNG TIN & THUYẾT TRÌNH

Tài liệu tham khảo:
 1. Thỏa thuận hợp tác giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và trường Cao đẳng Thái Nguyên, số 91/TTHT ngày 14/04/2022.
 2. <http://tnc.edu.vn/>