

HỆ THỐNG ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN THEO MÔ TẢ CÔNG VIỆC TRÊN NỀN MOBILE

TS. Nguyễn Trung Kiên

Viện công nghệ Thông tin và Truyền thông CDIT

*Email: kiennt@ptit.edu.vn

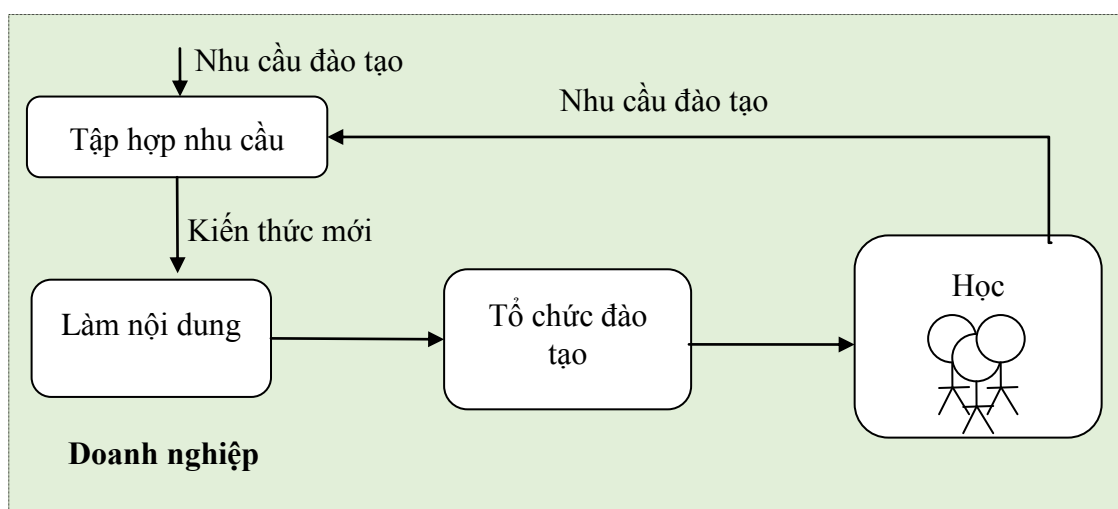
Tóm tắt: Bài báo giới thiệu giải pháp hỗ trợ cho các doanh nghiệp trong công tác đào tạo nhân viên dựa trên mô tả công việc theo vị trí việc làm hay cao hơn là khung năng lực. Giải pháp này dựa trên hình thức học tập tiên tiến mobile-learning giúp người học học tập mọi lúc mọi nơi, mô hình triển khai cloud-computing và service-model giúp doanh nghiệp dễ dàng vận hành, chi phí phù hợp với nhiều quy mô khác nhau.

Từ khóa: Mobile learning, MCV, Khung năng lực.

1. GIỚI THIỆU

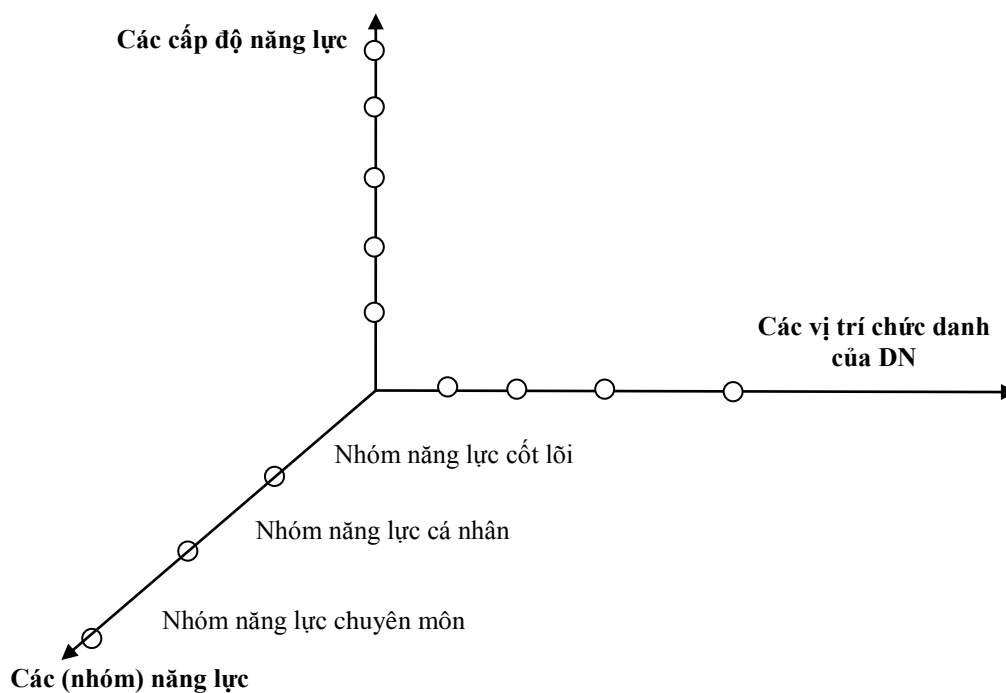
Đào tạo thường xuyên, liên tục là một khâu không thể tách rời trong hoạt động của doanh nghiệp. Đào tạo bao gồm công tác cập nhật kiến thức thường xuyên cho nhân viên theo vị trí công việc; đào tạo nhân viên khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ mới ra thị trường; đào tạo cung cấp các thông tin cần thiết hỗ trợ ra quyết định có sự biến đổi thường xuyên trong công việc.

Thông thường, quy trình đào tạo cho nhân viên các tổ chức, doanh nghiệp bao gồm các khâu như hình 1.



Hình 1: Quy trình đào tạo nhân viên của doanh nghiệp

Yêu cầu đào tạo của doanh nghiệp hiện nay phải đảm bảo: đúng đối tượng, đúng công việc, đúng thời điểm, đạt mức yêu cầu. Các yếu tố này thể hiện rất rõ trong lý thuyết đào tạo theo khung năng lực, minh họa trong hình 2. Ở đây, mỗi nhân viên của doanh nghiệp sẽ có yêu cầu đào tạo trên cơ sở vị trí công việc.



Hình 2: Yêu cầu năng lực nhân viên

Ứng với mỗi vị trí chức danh công việc sẽ có mô tả yêu cầu năng lực như trong bảng 1.

Bảng 1: Minh họa yêu cầu năng lực theo chức danh

		Khung năng lực (ứng với chức danh ABC)				
		Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5
1. Nhóm năng lực cốt lõi	Năng lực 1.1	Yêu cầu năng lực đối với chức danh ABC, mức 1, nhóm năng lực 1.1				
	Năng lực 1.2					
	Năng lực 1.n					
2. Nhóm năng lực cá nhân	Năng lực 2.1					
	Năng lực 2.2					
	Năng lực 2.k					
3. Nhóm năng lực chuyên môn	Năng lực 3.1					
	Năng lực 3.2					
	Năng lực 3.h					

Tuy nhiên, các doanh nghiệp thường gặp phải một số thách thức trong công tác đào tạo nhân viên như kinh phí dành cho đào tạo rất hạn chế, thiếu người có trình độ xây dựng nội dung chương trình, chưa kể với những doanh nghiệp có lượng nhân viên lớn thời gian đào tạo sẽ rất lâu và những thay đổi nhỏ trong nội dung đào tạo khó được cập nhật nhanh chóng tới từng học viên. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng thường thiếu công cụ đánh giá chính xác kết quả học tập của nhân viên và quản lý phản hồi của nhân viên với các chương trình đào tạo để điều chỉnh cho phù hợp hơn.

Đối với người học, cách thức học tập trung theo lối đào tạo truyền thống ảnh hưởng đến thời gian làm việc và sinh hoạt dẫn đến tâm lý không tích cực, học đối phó. Thiếu nguồn thông tin hoặc thông tin dàn trải khó chọn lọc cho phù hợp với vị trí công việc. Đặc biệt người học muốn được đánh giá công bằng trên các nỗ lực học tập cùng hiệu quả công việc nhưng chưa có công cụ phù hợp như đã nói ở trên.

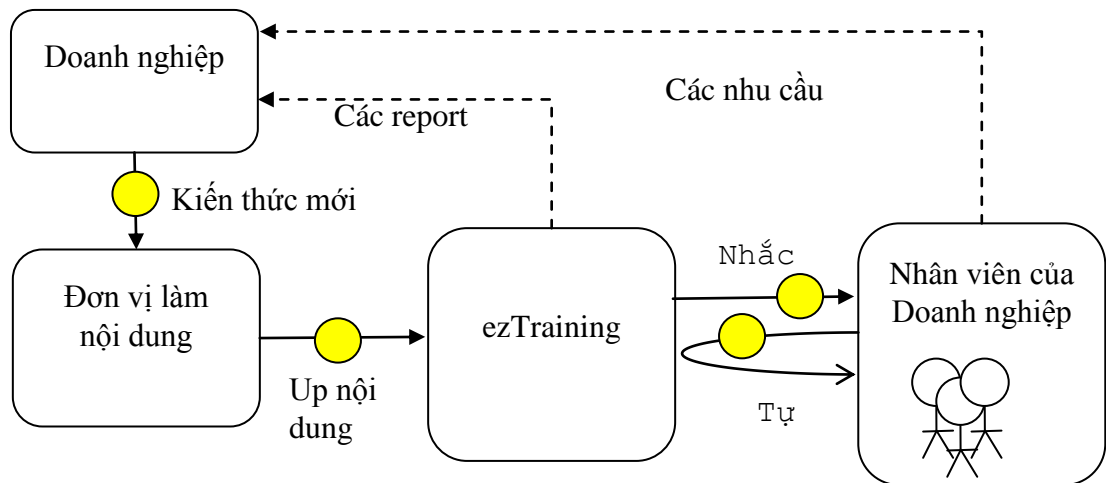
2. GIẢI PHÁP ezTraining

Nhận thấy các rào cản phổ biến này trong các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay, Viện CDIT đã xây dựng giải pháp hỗ trợ đào tạo cho doanh nghiệp trên nền tảng di động - ezTraining nhằm:

- Giúp cho doanh nghiệp nâng cao hiệu quả công tác đào tạo qua các khả năng đáp ứng như: kịp thời, liên tục, giảm chi phí, quản lý đơn giản. Đồng thời, giải pháp cũng giúp thể hiện trách nhiệm của doanh nghiệp với nguồn lực của mình: chuẩn hóa/chuyên nghiệp hóa đội ngũ, trang bị kiến thức liên tục cho nhân viên.
- Giúp cho người học: Học tập mọi lúc, mọi nơi tùy hoàn cảnh từng cá nhân; khơi dậy động lực học tập tự giác (được đánh giá minh bạch, được thể hiện, sự cam kết) và có nội dung mở giúp người học tự nâng cao kiến thức.

Để thực hiện mục tiêu này, CDIT đã làm rõ lại mô hình tổ chức đào tạo cho doanh nghiệp, phân đoạn quy trình đào tạo, ứng dụng công nghệ để cải thiện hiệu quả từng công đoạn như: khâu làm nội dung đào tạo: tách biệt ra thành một khâu riêng để khai thác năng lực làm nội dung của người có chuyên môn này; Ở khâu người học: giải quyết khâu trọng tâm là đọc lực người học: sử dụng mô hình kéo chữ ko đẩy, người học được yêu cầu học một nội dung nào đó trong khoảng thời gian với yêu cầu về kết quả, hệ thống sẽ ghi nhận việc học của học viên, phân tích và nhắc nhở cũng như khuyến khích kịp thời; Ở khâu tổ chức đào tạo: hệ thống là một nền tảng phân phối nội dung trên nền Internet-mobile đến người học ứng dụng các công nghệ kỹ thuật mới nhất.

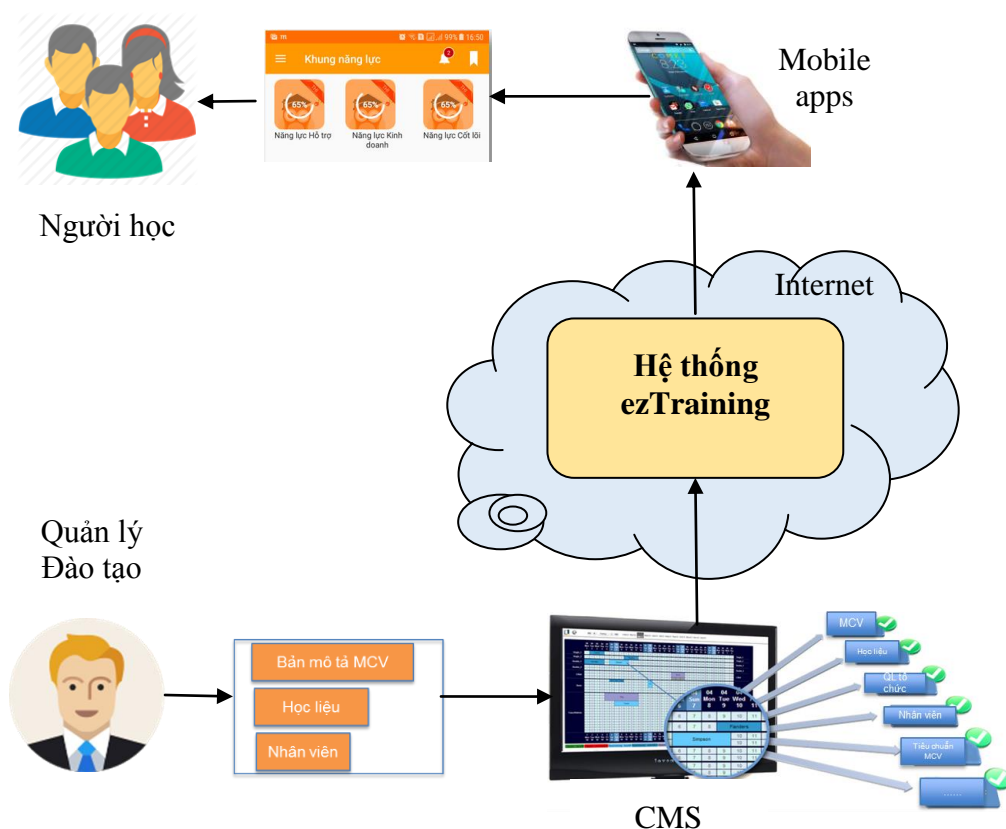
Hệ thống thiết kế theo mô hình đào tạo theo trí công việc (MCV) dùng phổ biến trong các tổ chức, doanh nghiệp hiện nay. Ở mức độ cao của mô hình MCV là mô hình đào tạo theo khung năng lực.



Hình 3: Xác định vai trò hệ thống đào tạo mới

2.1. Mô hình hệ thống

Mô hình hệ thống như hình dưới: Hệ thống được triển khai trên mạng Internet cung cấp giao diện quản trị (CMS) cho doanh nghiệp. Người học sử dụng ứng dụng trên mobile kết nối với hệ thống, sử dụng tài khoản cá nhân để học tập.



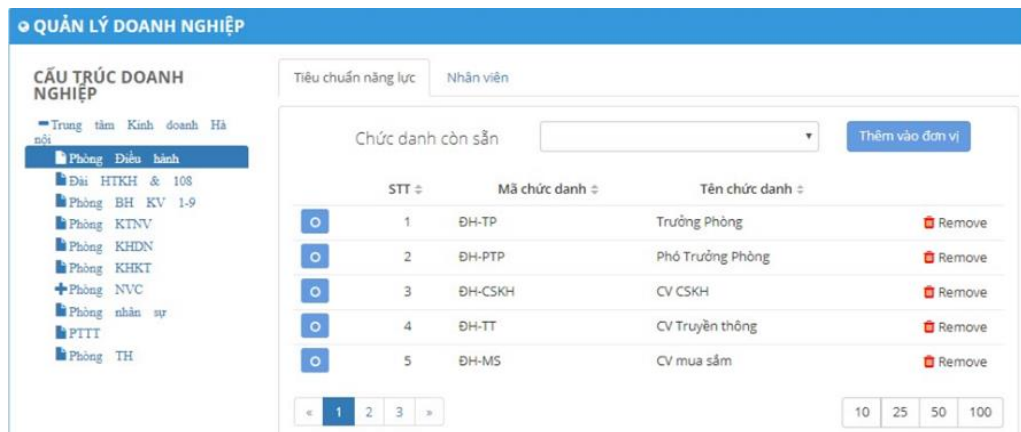
Hình 4: Mô hình giải pháp ezTraining của CDIT

2.2. Các tính năng chính

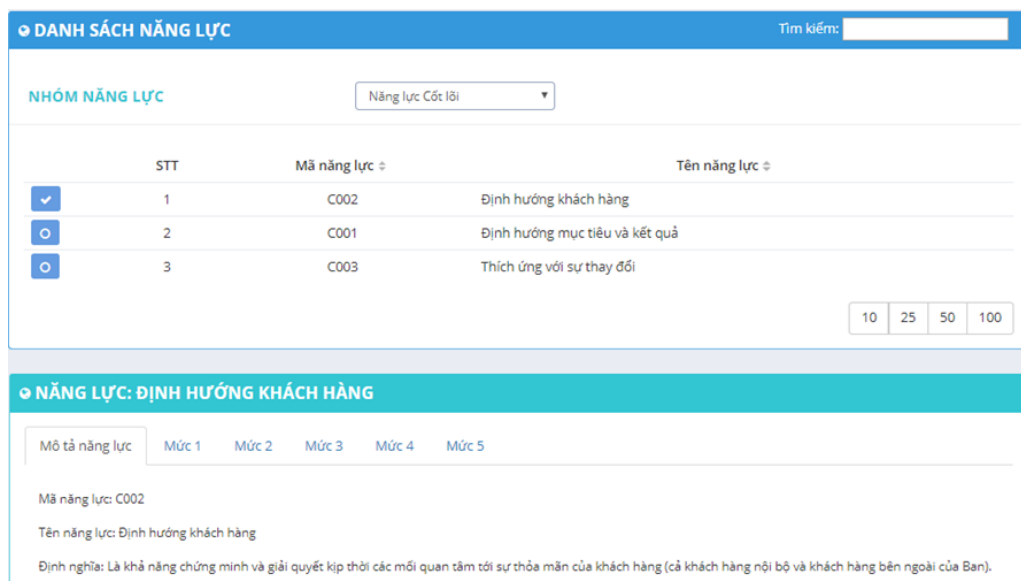
Các chức năng chính cho doanh nghiệp:

- Dashboard
- Quản lý thông tin doanh nghiệp
- Quản lý nhân viên,
- Quản lý khung năng lực ,
- Quản lý nội dung và ngân hàng câu hỏi Quiz
- Quản lý học tập (LMS)
- Đánh giá nhân viên,
- Quản lý thông báo,
- Quản lý báo cáo thống kê,
- Quản trị hệ thống.

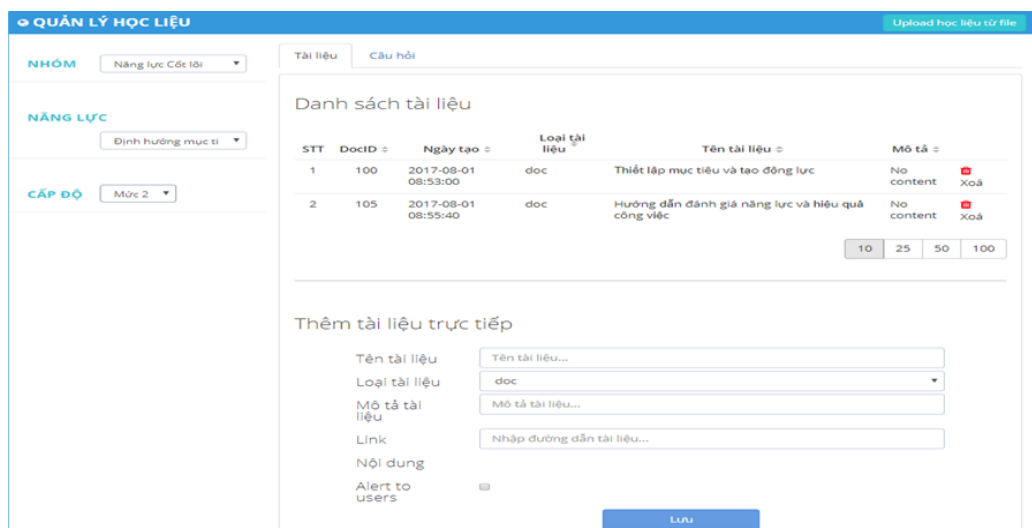
Một số hình ảnh giao diện cho doanh nghiệp:



Hình 5: Quản lý tổ chức và các vị trí công việc trong doanh nghiệp



Hình 6: Quản lý yêu cầu công việc theo vị trí hay khung năng lực



Hình 7: Quản lý học liệu

Nhân viên: Trần Quang Huy

Yêu cầu năng lực Lịch sử học Lịch sử trắc nghiệm **Đánh giá**

Chọn tháng: 2017-08-31 Lưu kết quả

STT	Năng lực	Điểm học	Điểm tự trắc nghiệm	Điểm bài Quiz tháng	Đánh giá của quản lý	Tổng điểm
1	Giao tiếp	12	1.2	7	5	18.2
2	Năng lực hiểu biết về sản phẩm, dịch vụ	12	1.2	7	4	17.2
3	Tiếp thị bán hàng	12	1.2	7	3	16.2
4	Thích ứng với sự thay đổi	12	1.2	7	5	18.2
5	Định hướng khách hàng	12	1.2	7	5	18.2
6	Định hướng mục tiêu và kết quả	12	1.2	7	4	17.2
7	Năng lực hiểu biết về quy trình, quy định	12	1.2	7	3	16.2
8	Làm việc nhóm	12	1.2	7	3	16.2

Hình 8: Đánh giá nhân viên

Các chức năng cho người học:

- Các chức năng tài khoản cá nhân (thông tin cá nhân, ảnh đại diện),
 - Tự động nhận được các nội dung cần học theo vị trí công việc,
 - Nhận được thông báo nhắc nhở từ hệ thống hay người quản lý,
 - Tự động khuyến khích nhắc nhở dựa trên kết quả học,
 - Cho phép tự học hoặc hoặc thêm từ các nội dung chia sẻ,
 - Có phân tích kết quả học và thi để học viên tự điều chỉnh,
- Một số hình ảnh giao diện của người học:



Tài khoản **Trần Văn A |**
 Mật khẩu
 Quên mật khẩu? [Hiện mật khẩu](#)
ĐĂNG NHẬP

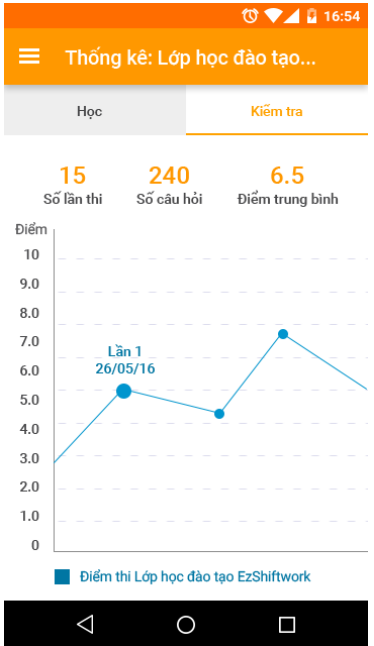
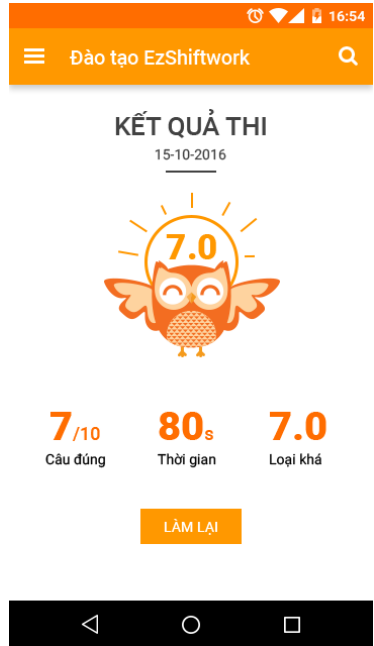
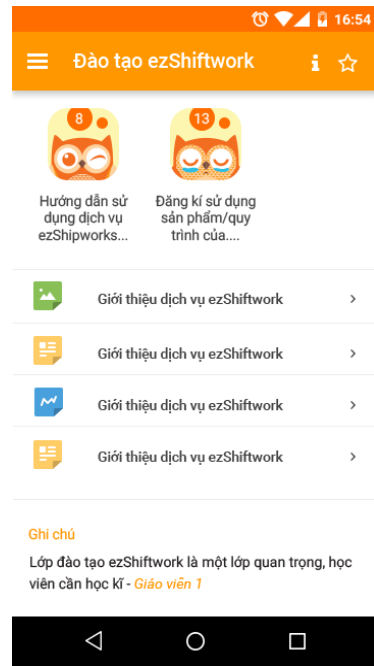


Why do we use it?
 It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout.



It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout.

It is a long established fact that a reader will be distracted by the readable content of a page when looking at its layout.



Hình 9: Một số giao diện người học trên smartphone

2.3. Hiệu quả giải pháp

Về mặt tổ chức phần mềm, hệ thống ezTraning được xây dựng theo mô hình ảo hóa phần mềm (SAAS) để có thể cung cấp cho nhiều doanh nghiệp đồng thời dưới mô hình dịch vụ trả phí theo mức sử dụng để giảm chi phí cho doanh nghiệp và việc quản trị, nâng cấp tập trung đơn giản, giảm chi phí. Giải pháp sẽ được triển khai trên nền điện toán đám mây nhằm đảm bảo tính sẵn sàng trong cung cấp dịch vụ.

Với giải pháp này, các doanh nghiệp sẽ có các lợi ích như:

- Chi phí dùng cho đào tạo có thể giảm đến 70% so với truyền thống,

- Có khả năng triển khai đào tạo nội dung mới rất nhanh không giới hạn không gian địa lý và số lượng người học lớn, rất phù hợp với các doanh nghiệp cần đào tạo thường xuyên (ví dụ: nhân viên bảo hiểm bán các gói bảo hiểm mới, cửa hàng điện thoại đào tạo nhân viên về tính năng máy điện thoại mới,...),
- Giúp kích thích tính tự giác học của nhân viên mà không phải đẩy một cách miễn cưỡng
- Giải pháp cũng là công cụ hỗ trợ quản lý đội ngũ nhân viên bán hàng hiệu quả (minh bạch) trên cơ sở đánh giá tương quan giữa đào tạo và kết quả thực hiện công việc,

2.4. Hướng phát triển tiếp theo

Đào tạo về các công nghệ mới cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong cả nước là một nhu cầu cấp thiết giai đoạn tới để các doanh nghiệp có thể tận dụng các lợi thế của các công nghệ này trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, làm thế nào để các nội dung đào tạo phong phú, cập nhật, dễ hiểu phù hợp với các doanh nghiệp ngoài ngành công nghệ, làm sao phổ cập đến số lượng lớn người học đồng thời.. là vấn đề Viện CDIT sẽ cố gắng điều chỉnh giải pháp này cho phù hợp. Một số dự kiến thực hiện trong tương lai gồm:

- Tách biệt chức năng quản lý nội dung và cung cấp giao diện cho bên thứ ba chuyên xây dựng nội dung. Các doanh nghiệp sẽ căn cứ nhu cầu của doanh nghiệp để mua lại các nội dung mang tính phổ quát (kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, các kỹ năng đã chuẩn hóa..) từ nhà cung cấp nội dung này và chỉ xây dựng các nội dung mang tính đặc thù của doanh nghiệp (các sản phẩm, dịch vụ doanh nghiệp cung cấp).
- Ứng dụng công nghệ Trí tuệ nhân tạo (AI) để phân tích dữ liệu học tập của học viên để tư vấn cho người học hiệu quả hơn cũng như giúp doanh nghiệp có thông tin quản lý công tác đào tạo cho doanh nghiệp hiệu quả hơn.

3. KẾT LUẬN

Bài báo đã trình bày về giải pháp đào tạo của Viện CDIT dành cho các doanh nghiệp hướng đến các nhu cầu đào tạo nhanh, thay đổi liên tục và trên quy mô rộng. Giải pháp ứng dụng các công nghệ tiên tiến nhằm cải thiện các khó khăn vướng mắc gặp phải trong công tác đào tạo hiện nay.

Hệ thống đã có các nghiệm nội bộ trên cơ sở bản mô tả công việc (MCV) của Học viện CNBCVT, bộ khung năng lực của VNPT Hà nội do Viện Kinh tế Bưu điện xây dựng, khung năng lực của công ty Mobifone. Trong năm 2019 CDIT sẽ từng bước đưa giải pháp này ra thị trường cung cấp dịch vụ cho xã hội.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

<http://eduviet.vn/tin-tuc/khung-nang-luc-la-gi-xay-dung-va-trien-khai-nhu-the-nao.html>