

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN
HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN
PHÒNG ĐÀ NẴNG.**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN LÊ THẢO UYÊN

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2154030236

KHÓA HỌC: 2021 – 2025

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025.

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN
HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN
PHÒNG ĐÀ NẴNG.**

Giảng viên hướng dẫn:	ThS. Lê Thị Kim Ngân
Sinh viên thực hiện:	Nguyễn Lê Thảo Uyên
Mã số sinh viên:	2154030236
Khóa học:	2021 – 2025

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025.

Đà Nẵng, ngày 19 tháng 05 năm 2025.

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2024 - 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Lê Thảo Uyên
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 - 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG”.

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

Số liệu tình hình tài chính, Bảng cân đối kế toán, Bảng phân tích khối và chỉ số, Bảng cơ sở vật chất và Bảng nguồn nhân lực của công ty Cổ phần MISA.

4. Các bảng biểu

Bảng 1.1: Phương pháp thu thập và nguồn thông tin

Bảng 2.1: Đối thủ cạnh tranh của MISA tại văn phòng Đà Nẵng.

Bảng 2.2: Bảng phân tích SWOT của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Bảng 2.3: Thống kê máy móc thiết bị tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng năm 2024.

Bảng 2.4: Tình hình nguồn nhân lực tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

Bảng 2.5: Tình hình tài sản và nguồn vốn của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023.

Bảng 2.6: Phân tích khối và chỉ số bảng cân đối kế toán.

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023.

Bảng 2.8: Phân tích khối và chỉ số bảng kết quả hoạt động kinh doanh.

Bảng 2.9: Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc của công ty CP MISA-VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

Bảng 2.10: Thực tế số lượng về ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

Bảng 2.11: Nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc vị trí NVKD phần mềm Kế toán tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.12: Khoản mục chi phí đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.13: Chi phí đào tạo ứng viên học việc giai đoạn 2022-2024 tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.14: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.15: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về PP đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.16: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về đội ngũ đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.17: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về môi trường đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Bảng 2.18: Đề xuất của nhân viên để cải thiện chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lê Thị Kim Ngân

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2025.

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 06/05/2025.

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Trong bối cảnh nền kinh tế phát triển mạnh mẽ, doanh nghiệp ngày càng đối mặt với áp lực cạnh tranh về nguồn nhân lực chất lượng. Việc tuyển dụng nhân sự không đơn thuần chỉ dừng lại ở việc tìm kiếm ứng viên có chuyên môn phù hợp mà còn đòi hỏi doanh nghiệp phải có chiến lược đào tạo để giúp nhân sự mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc. Trong đó, công tác đào tạo ứng viên học việc đóng vai trò quan trọng, giúp doanh nghiệp xây dựng một đội ngũ nhân lực có đủ kiến thức, kỹ năng và thái độ làm việc phù hợp với văn hóa công ty. Tuy nhiên, nếu quá trình đào tạo không được triển khai hiệu quả, doanh nghiệp có thể gặp nhiều khó khăn như hiệu suất làm việc kém, tỉ lệ nghỉ việc cao hoặc lãng phí nguồn lực trong việc tuyển dụng lại.

Công tác đào tạo ứng viên học việc có tính cấp thiết cao trong bối cảnh thị trường lao động ngày càng cạnh tranh, đặc biệt với những doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực công nghệ như Công ty Cổ phần MISA. Khi xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ, nhu cầu về nguồn nhân lực có khả năng thích ứng với sự thay đổi ngày càng gia tăng. Nếu không có quy trình đào tạo bài bản, ứng viên học việc có thể mất nhiều thời gian để làm quen với công việc, gây ảnh hưởng đến tiến độ chung của công ty. Điều này không chỉ làm giảm hiệu suất làm việc mà còn ảnh hưởng đến động lực của nhân viên khi họ cảm thấy chưa được hỗ trợ đầy đủ trong giai đoạn đầu.

MISA là một trong những doanh nghiệp công nghệ hàng đầu tại Việt Nam, chuyên cung cấp các giải pháp phần mềm quản trị cho doanh nghiệp, cơ quan nhà nước và hộ kinh doanh. Trong quá trình phát triển, MISA không ngừng mở rộng quy mô, đặc biệt tại chi nhánh Đà Nẵng, nơi tập trung nhiều nhân sự ở các lĩnh vực như kinh doanh, công nghệ thông tin và chăm sóc khách hàng.

Hiện nay, công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng đã được triển khai khá tốt với quy trình hướng dẫn cụ thể nhằm giúp ứng viên nhanh chóng làm quen với môi trường làm việc. Công ty áp dụng phương pháp đào tạo như hướng dẫn trực tiếp, đào tạo trực tuyến để nâng cao kiến thức về sản phẩm công ty cung cấp cho ứng viên hiểu. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình đào tạo vẫn tồn tại một số hạn chế như nội dung đào tạo chưa thực sự tối ưu, thời gian học việc quá ngắn không đảm bảo để ứng viên có thể tiếp thu hết kiến thức về sản phẩm, chưa có sự

đồng bộ giữa các phòng ban trong việc hướng dẫn và theo dõi tiến độ học việc. Những vấn đề này có thể dẫn đến việc ứng viên nghỉ ngang trong giai đoạn học việc vì cảm thấy lượng kiến thức nhồi nhét quá nhiều trong thời gian ngắn. Xuất phát từ những lý do trên, em quyết định lựa chọn đề tài: **“Hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng”** làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu hệ thống cơ sở lý luận và thực trạng công tác đào tạo ứng viên học việc của công ty, từ đó tìm ra những ưu điểm và hạn chế của công tác đào tạo.

Từ thực trạng nghiên cứu trên tiến hành đưa ra một số giải pháp để hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nhân viên tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng đã trải qua giai đoạn học việc.

Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu công tác đào tạo ứng viên học việc phân tích thực trạng đào tạo, chỉ ra các điểm mạnh, hạn chế và đề xuất giải pháp hoàn thiện.
- Về không gian: tại công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.
- Về thời gian: nghiên cứu dữ liệu từ giai đoạn 2021- 2023 và 2022-2024; các giải pháp đưa ra trong giai đoạn 2025-2028.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp tổng hợp và thống kê số liệu thực tế tại Công ty.
- Phương pháp thu thập thông tin từ các nguồn tài liệu internet, giáo trình, tổng hợp dữ liệu từ công ty, ...
- Phương pháp sơ đồ, bảng biểu.
- Phương pháp khảo sát.

5. Kết cấu Khoá luận tốt nghiệp:

Đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA-Văn phòng Đà Nẵng.

Chương 3: Các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

LỜI CẢM ƠN

Đề luận văn này đạt kết quả tốt đẹp, em đã nhận được sự hỗ trợ, giúp đỡ của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân. Với tình cảm sâu sắc và chân thành, cho phép em được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến tất cả các cá nhân và cơ quan đã tạo điều kiện giúp đỡ trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Trước hết em xin chân thành cảm ơn Khoa Kinh tế, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã truyền đạt kiến thức, rèn luyện kỹ năng và tạo điều kiện tốt nhất để em thực hiện khóa thực tập tốt nghiệp. Với sự quan tâm, dạy dỗ, chỉ bảo tận tình chu đáo của thầy cô, đến nay em đã có thể hoàn thành khóa luận, đề tài: “Hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng”.

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới giảng viên - ThS. Lê Thị Kim Ngân đã nhiệt tình giúp đỡ, góp ý, chia sẻ và hướng dẫn em trong thời gian qua để em sửa chữa và hoàn thiện đề tài.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn đến lãnh đạo Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, các Khoa Phòng ban chức năng đã trực tiếp và gián tiếp giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Không thể không nhắc tới sự chỉ dẫn của Ban lãnh đạo công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng cùng sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị Phòng Hành chính tổng hợp, đặc biệt là chị Phạm Thị Lan Vĩnh đã tạo điều kiện thuận lợi nhất và hỗ trợ nhiệt tình cho em trong suốt thời gian thực tập tại công ty.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một sinh viên, bài khóa luận này không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô để em có điều kiện bổ sung, nâng cao kiến thức của mình, phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này.

Cuối cùng, em xin chúc các quý thầy cô luôn thật nhiều sức khỏe và đạt được nhiều thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP..... 1

1.1. Các khái niệm cơ bản	1
1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực.....	1
1.1.2. Khái niệm đào tạo.....	1
1.2. Mục tiêu và vai trò đào tạo nguồn nhân lực.....	2
1.2.1. Mục tiêu của đào tạo nguồn nhân lực.....	2
1.2.2. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực	2
1.3. Các hình thức đào tạo nguồn nhân lực.....	3
1.3.1. Đào tạo mới khi bắt đầu làm việc.....	3
1.3.2. Đào tạo trong khi làm việc	3
1.3.3. Đào tạo cho công việc tương lai.....	4
1.4. Các phương pháp đào tạo nguồn nhân lực	4
1.4.1. Phương pháp kèm cặp, chỉ dẫn	4
1.4.2. Phương pháp nghiên cứu tình huống	4
1.4.3. Phương pháp thực tập.....	5
1.4.4. Phương pháp đào tạo dưới hình thức luân chuyển và chuyển công việc	5
1.4.5. Phương pháp đào tạo theo hình thức hội thảo, khóa học.	6
1.5. Quy trình đào tạo nguồn nhân lực.....	6
1.5.1. Xác định nhu cầu đào tạo	6
1.5.2. Xác định mục tiêu đào tạo	9
1.5.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo.....	9
1.5.4. Xây dựng chương trình đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo	10
1.5.5. Dự tính chi phí đào tạo.....	11
1.5.6. Lựa chọn và đào tạo giáo viên	11
1.6. Ứng viên học việc và đặc điểm của ứng viên học việc	13
1.6.1. Ứng viên học việc là gì?	13

1.6.2. Đặc điểm của ứng viên học việc?	13
1.6.3. Mục tiêu và ý nghĩa của việc đào tạo ứng viên học việc.....	13
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.....	15
2.1. Tổng quan về công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng	15
2.1.1. Thông tin chung về công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	15
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	16
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	17
2.1.4. Lĩnh vực, sản phẩm kinh doanh.....	19
2.1.5. Các thành tựu đạt được	20
2.2. Các yếu tố môi trường tác động đến công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.	21
2.2.1. Các yếu tố vĩ mô.....	21
2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	32
2.3.1. Cơ sở vật chất.....	32
2.3.2. Nguồn nhân lực.....	33
2.3.3. Nguồn lực Tài chính và Tình hình kinh doanh của Công ty Cổ phần MISA .	34
2.4. Phân tích thực trạng công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	39
2.4.1. Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc.....	40
2.4.2. Mục tiêu đào tạo ứng viên học việc	44
2.4.3. Xác định đối tượng ứng viên học việc cần đào tạo	47
2.4.4. Chương trình đào tạo và phương pháp đào tạo ứng viên học việc	50
2.4.5. Chi phí đào tạo ứng viên học việc	53
2.4.6. Lựa chọn giáo viên đào tạo	55
2.4.7. Hệ thống đánh giá hiệu quả đào tạo ứng viên học việc	55
2.5. Đánh giá thực trạng đào tạo ứng viên học việc tại công ty	57

2.5.1. Kết quả khảo sát	57
2.5.2. Ưu điểm	63
2.5.3. Hạn chế và nguyên nhân	63
CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.....	66
3.1. Phương hướng phát triển của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.	66
3.1.1. Phương hướng phát triển của công ty	66
3.1.2. Phương hướng công tác đào tạo ứng viên học việc của công ty trong giai đoạn 2025-2028.....	67
3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.	69
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện việc xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.....	69
3.2.2. Giải pháp hoàn thiện mục tiêu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.	70
3.2.3. Giải pháp hoàn thiện công tác lựa chọn đối tượng ứng viên học việc cần đào tạo tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.	72
3.2.4. Giải pháp hoàn thiện nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.....	73
3.2.5. Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chi phí đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.....	75
3.2.6. Hoàn thiện công tác lựa chọn giáo viên đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.	77
3.2.7. Giải pháp hoàn thiện nội dung đánh giá hiệu quả đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.....	79
3.3. Một số kiến nghị.....	80
KẾT LUẬN	82

DANH MỤC HÌNH

Hình 1: Quy trình đào tạo nguồn nhân lực	7
Hình 2: Logo công ty.	16
Hình 3: Quy trình đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.....	42
Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.....	18

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Phương pháp thu thập và nguồn thông tin	8
Bảng 2.1: Đối thủ cạnh tranh của MISA tại văn phòng Đà Nẵng.....	28
Bảng 2.2: Bảng phân tích SWOT của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.	32
Bảng 2.3: Thống kê máy móc thiết bị tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng năm 2024.	34
Bảng 2.4: Tình hình nguồn nhân lực tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.	35
Bảng 2.5: Tình hình tài sản và nguồn vốn của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023.	36
Bảng 2.6: Phân tích khối và chỉ số bảng cân đối kế toán.	37
Bảng 2.7: Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023.	39
Bảng 2.8: Phân tích khối và chỉ số bảng kết quả hoạt động kinh doanh	40
Bảng 2.9: Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.	45
Bảng 2.10: Thực tế số lượng về ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.	51
Bảng 2.11: Nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc vị trí NVKD phần mềm Kế toán tại VP Đà Nẵng.	52
Bảng 2.12: Khoản mục chi phí đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.	56
Bảng 2.13: Chi phí đào tạo ứng viên học việc giai đoạn 2022-2024 tại VP Đà Nẵng.	56
Bảng 2.14: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.	60
Bảng 2.15: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về PP đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.....	61
Bảng 2.16: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về đội ngũ đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.	62
Bảng 2.17: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về môi trường đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.	63
Bảng 2.18: Đề xuất của nhân viên để cải thiện chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.	64

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Cụ thể
CP	Cổ phần
VP	Văn phòng
NNL	Nguồn nhân lực
DN	Doanh nghiệp
NLĐ	Người lao động
PP	Phương pháp
CNTT	Công nghệ thông tin
NVKD	Nhân viên kinh doanh
KH	Khách hàng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP.

1.1. Các khái niệm cơ bản

1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực được hiểu là tất cả các tiềm năng của con người trong một tổ chức như: phẩm chất, kinh nghiệm sống, kiến thức, óc sáng tạo, năng lực và nhiệt huyết mà họ đã cống hiến để thành lập, duy trì và phát triển tổ chức. (*Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực*).

Nguồn nhân lực được hiểu theo nghĩa bao gồm kinh nghiệm, kỹ năng, trình độ đào tạo và những sự tận tâm, nỗ lực hay bất cứ đặc điểm nào khác của người lao động. Như vậy xác định nguồn nhân lực, phải xác định các thông tin cá nhân về định lượng và định tính dưới nhiều khía cạnh khác nhau, thường phải xác định quy mô của lực lượng này và cơ cấu theo các đặc điểm khác nhau như giới tính, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngành nghề, theo các đặc điểm về kinh nghiệm, kỹ năng và ngoài ra còn có những mô tả về sự tận tâm, tiềm năng... của người lao động trong tổ chức.

1.1.2. Khái niệm đào tạo

Theo Lê Thanh Hà (2020), đào tạo là hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động tiếp thu và rèn luyện các kỹ năng cần thiết để thực hiện có hiệu quả các chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mình.

Theo Idalberto Chiavenato (2011), đào tạo là một phương tiện phát triển các kỹ năng của con người để họ có thể làm việc hiệu quả hơn, sáng tạo và đổi mới hơn, để họ đóng góp tốt hơn đến các mục tiêu của tổ chức và ngày càng trở nên có giá trị. Do đó, đào tạo là một nguồn hữu ích, vì nó cho phép mọi người đóng góp một cách hiệu quả vào kết quả của doanh nghiệp.

Theo John P Wilson (1999), đào tạo là một quá trình được lên kế hoạch để sửa đổi hành vi thái độ, kiến thức hoặc kỹ năng thông qua học hỏi kinh nghiệm để đạt được hiệu suất hiệu quả trong một hoạt động hoặc phạm vi hoạt động. Mục đích của nó, trong hoàn cảnh làm việc, là phát triển khả năng của cá nhân và để thỏa mãn các nhu cầu hiện tại và tương lai của tổ chức.

Theo giáo trình *Quản trị nguồn nhân lực* (trang 60), đào tạo được hiểu là các hoạt động học tập nhằm giúp người lao động có thể thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Nói một cách cụ thể, đào tạo liên quan đến việc tiếp thu các kiến thức, kỹ năng đặc biệt, nhằm thực hiện những công việc trong hiện tại một cách hoàn hảo hơn.

1.2. Mục tiêu và vai trò đào tạo nguồn nhân lực

1.2.1. Mục tiêu của đào tạo nguồn nhân lực

Mục tiêu chung của việc đào tạo nhân lực là nhằm sử dụng tối đa NNL hiện có và nâng cao tính hiệu quả của doanh nghiệp, thông qua việc giúp người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn nghề nghiệp của mình và thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tự giác hơn, động cơ làm việc tốt hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ trong tương lai.

1.2.2. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực

Trong các doanh nghiệp, đào tạo có tác dụng và ý nghĩa rất quan trọng đối với cả doanh nghiệp và người lao động.

Đối với tổ doanh nghiệp:

- Giúp doanh nghiệp nâng cao năng suất lao động và hiệu quả sản xuất kinh doanh: Duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

- Tránh tình trạng quản lý lỗi thời: Các nhà quản trị cần áp dụng các phương pháp quản lý phù hợp với những thay đổi về quy trình công nghệ, kỹ thuật và môi trường kinh doanh.

- Giải quyết các vấn đề về tổ chức: Đào tạo và phát triển có thể giúp các nhà quản trị giải quyết các vấn đề về mâu thuẫn, xung đột giữa các nhân viên với các nhà quản trị, đề ra các chính sách về quản lý nguồn nhân lực của doanh nghiệp có hiệu quả.

- Hướng dẫn công việc cho nhân viên mới: Nhân viên mới thường gặp nhiều khó khăn, bỡ ngỡ trong thời gian đầu làm việc trong tổ chức, doanh nghiệp, các chương trình định hướng công việc đối với nhân viên mới sẽ giúp họ mau chóng thích ứng với môi trường làm việc của doanh nghiệp.

- Chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên môn kế cận: Đào tạo và phát triển giúp cho nhân viên có được những kỹ năng cần thiết cho các cơ hội thăng tiến và thay thế cho các cán bộ quản lý, chuyên môn khi cần thiết.

Đối với người lao động:

- Tạo ra tính chuyên nghiệp và sự gắn bó giữa người lao động và doanh nghiệp.
- Giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đặc biệt khi nhân viên thực hiện công việc không đáp ứng được các tiêu chuẩn mẫu hoặc khi nhân viên nhận công việc mới.
- Cập nhật các kỹ năng, kiến thức mới cho nhân viên, giúp họ có thể áp dụng thành công các thay đổi công nghệ, kỹ thuật trong doanh nghiệp.
- Đáp ứng được nhu cầu và nguyện vọng phát triển của người lao động. Được trang bị những kỹ năng chuyên môn cần thiết sẽ giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đạt được nhiều thành tích tốt hơn, muốn được trao những nhiệm vụ có tính thách thức cao hơn, có nhiều cơ hội thăng tiến hơn.
- Tạo cho người lao động có cách nhìn, cách tư duy mới trong công việc của họ, đó cũng chính là cơ sở để phát huy tính sáng tạo của người lao động trong công việc.

1.3. Các hình thức đào tạo nguồn nhân lực

1.3.1. Đào tạo mới khi bắt đầu làm việc

Khi mới bắt đầu nhận việc, phần lớn NLD chưa quen với công việc, vì vậy, tổ chức cần đào tạo họ. Việc đào tạo này có mục đích:

- Giúp NLD làm quen với công việc;
- Giúp NLD nắm vững cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ, đặc điểm hoạt động sản xuất – kinh doanh và công tác, các mối quan hệ của tổ chức;
- Giúp NLD trang bị thêm những kiến thức và kỹ năng cần thiết để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

1.3.2. Đào tạo trong khi làm việc

Đào tạo trong khi làm việc là hình thức đào tạo nhằm giúp cho NLD làm tốt hơn chức trách và nhiệm vụ được giao. Mục tiêu của hình thức đào tạo này là:

- Giúp NLD khắc phục các thiếu sót về kiến thức và kỹ năng để hoàn thành tốt hơn chức trách, nhiệm vụ được giao với chức danh công việc đảm nhận;

- Giúp NLD lĩnh hội các kiến thức và kỹ năng mới đặt ra do sự thay đổi của kỹ thuật, công nghệ và yêu cầu mới của tổ chức.

1.3.3. Đào tạo cho công việc tương lai

Đào tạo cho công việc tương lai là việc đào tạo phục vụ cho các mục tiêu phát triển trong tương lai của tổ chức hoặc của NLD. Hình thức đào tạo này gồm:

- Đào tạo phục vụ cho mục tiêu và định hướng phát triển của tổ chức: là việc đào tạo cho NLD những kiến thức và kỹ năng mà trong tương lai, NLD cần phải có kiến thức và kỹ năng đó thì tổ chức mới thực hiện được mục tiêu đặt ra cho tương lai.

- Đào tạo phục vụ cho mục tiêu phát triển trong tương lai của NLD: là hình thức đào tạo trong đó tổ chức sẽ đào tạo cho NLD những kiến thức và kỹ năng cần thiết để NLD trong tương lai có thể giữ vị trí quan trọng hơn, phù hợp với nguyện vọng của họ.

1.4. Các phương pháp đào tạo nguồn nhân lực

1.4.1. Phương pháp kèm cặp, chỉ dẫn

Phương pháp kèm cặp tại nơi làm việc là phương pháp đào tạo mà trong đó người được kèm cặp được một NLD khác hoặc người quản lý có trình độ, kiến thức, kỹ năng và kinh nghiệm cao trực tiếp hướng dẫn thực hiện công việc, chỉ bảo cho NLD cách làm, hướng dẫn cho NLD cách sửa chữa sai sót nhằm giúp người lao động này có thể độc lập thực hiện công việc được giao với kết quả tốt.

Ưu điểm: người học có thể nắm bắt nhanh kiến thức được truyền thụ, nắm vững các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc, thời gian đào tạo ngắn, kinh phí đào tạo ít và trong thời gian học tập có thể hoàn thành một khối lượng công việc nhất định.

Nhược điểm: người được đào tạo không nắm bắt được kiến thức một cách vững chắc, bên cạnh việc tiếp thu được sở trường còn tiếp thu luôn cả sở đoản của người kèm cặp.

1.4.2. Phương pháp nghiên cứu tình huống

Phương pháp nghiên cứu tình huống là phương pháp đào tạo mà khi thực hiện nó, người làm công tác đào tạo đưa ra các tình huống thực tế, người được đào tạo sẽ giải quyết các tình huống đó. Những vấn đề vướng mắc sẽ được giảng viên giải thích rõ ràng.

Ưu điểm: chất lượng đào tạo cao, người học sau khi kết thúc khóa đào tạo có thể nhanh chóng xử lý công việc một cách bài bản và sáng tạo; thích hợp đào tạo cán bộ lãnh đạo và cán bộ quản lý.

Nhược điểm: thời gian đào tạo khá dài, kinh phí đào tạo khá tốn kém.

1.4.3. Phương pháp thực tập

Phương pháp thực tập là phương pháp đào tạo được thực hiện dưới hình thức trước hết đào tạo về mặt lý thuyết, sau đó đưa NLD đến quan sát quá trình làm việc hoặc phụ giúp những NLD khác thực hiện nhiệm vụ, qua đó học việc từ những NLD này.

Ưu điểm: giúp NLD hiểu hơn về thực tiễn, nắm vững hơn về lý thuyết và gắn được lý thuyết với thực tiễn.

Nhược điểm: Chỉ thích hợp với người học là người mới qua một quá trình đào tạo lý luận, chưa được rèn luyện nhiều về thực tiễn đối với những vấn đề đã được đặt ra trong lý luận.

1.4.4. Phương pháp đào tạo dưới hình thức luân chuyển và chuyển công việc

Đây là PP đào tạo chủ yếu dành cho người quản lý, theo đó nhà quản lý được chuyển từ vị trí công việc này sang vị trí công việc khác với mục tiêu chủ yếu là cung cấp cho họ kinh nghiệm làm việc ở các vị trí khác nhau trong tổ chức. Những kinh nghiệm và kiến thức thu được qua quá trình đó sẽ giúp cho họ có khả năng thực hiện những công việc có vị trí và trách nhiệm cao hơn trong tương lai.

Ưu điểm: tạo được sự linh hoạt trong sử dụng lao động, giảm bớt được sự nhàm chán trong công việc, tạo được sự phát triển cho NLD.

Nhược điểm: nếu không có quy định rõ ràng về luân chuyển, chuyển công việc, cũng như định rõ trách nhiệm đối với những người ra quyết định luân chuyển, chuyển công việc, rất có thể sẽ xảy ra trường hợp lợi dụng sự chuyển công việc, luân chuyển để đưa những người không trong bộ phận làm việc đi nơi khác, gây mất đoàn kết nội bộ. Những người được luân chuyển, chuyển công việc rất có thể sẽ gặp khó khăn khi đến nơi làm việc mới do chưa quen người, quen việc. Tính chuyên môn hoá trong công việc do cơ chế luân chuyển, chuyển công việc cũng sẽ giảm.

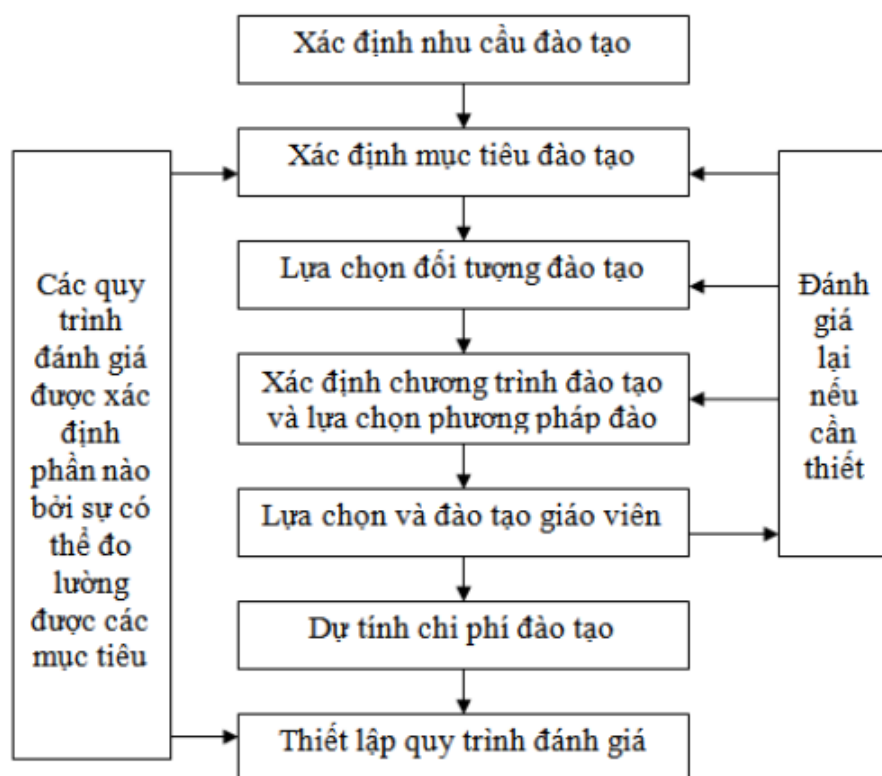
1.4.5. Phương pháp đào tạo theo hình thức hội thảo, khóa học.

Đây là PP đào tạo được áp dụng với các tổ chức quy mô lớn, cần tuyển nhiều lao động song những lao động được tuyển cần bổ sung thêm nhiều kiến thức và kỹ năng do tổ chức có những đặc điểm đặc thù về nghề nghiệp mà những lao động trên thị trường chưa được đào tạo những kiến thức và kỹ năng đó.

Ưu điểm: kiến thức được đào tạo có hệ thống và đầy đủ; người được đào tạo tiếp thu kiến thức và rèn luyện kỹ năng nhanh chóng, có thể làm việc ngay với hiệu suất cao sau khi kết thúc quá trình đào tạo.

Nhược điểm: chi phí đào tạo cao; cần lựa chọn các khóa học phù hợp với nhu cầu của ứng viên.

1.5. Quy trình đào tạo nguồn nhân lực



Hình 1: Quy trình đào tạo NNL (Nguồn: Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực)

1.5.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Đây là khâu đặc biệt quan trọng trong quá trình đào tạo. Nếu giai đoạn này không được tiến hành kỹ lưỡng và không xem xét tính cần thiết của chương trình, tất yếu sẽ dẫn đến sự lãng phí về tiền bạc và nhân. Đối với NLD, nếu đào tạo không đúng với nhu cầu của

họ sẽ gây nên thái độ tiêu cực của người được đào tạo và giảm thiểu mong muốn của họ tham gia vào các khóa đào tạo trong tương lai.

Xác định nhu cầu đào tạo là xác định khi nào, ở bộ phận nào cần phải đào tạo, đào tạo kỹ năng nào, cho loại lao động nào, bao nhiêu người. Đây là một bước rất quan trọng, không thể coi nhẹ. Do vậy, cần phải đánh giá nhu cầu để loại trừ những chương trình đào tạo không thích hợp, để nhận biết những nhu cầu đào tạo thích hợp còn chưa được đáp ứng và để xác định mục tiêu đào tạo cho các chương trình đã được vạch ra.

Các cơ sở để xác định nhu cầu đào tạo là thông qua việc phân tích nhu cầu lao động của tổ chức, các yêu cầu về kiến thức kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc và phân tích trình độ, kiến thức, kỹ năng hiện có của NLĐ. Một tổ chức có thể sử dụng nhiều PP thu thập thông tin và một vài nguồn thông tin cần cho đánh giá nhu cầu đào tạo phát triển được minh họa ở bảng sau:

Bảng 1.1: Phương pháp thu thập và nguồn thông tin

Phương pháp thu thập dữ liệu để đánh giá nhu cầu	Nguồn thông tin
Tìm kiếm những dữ liệu sẵn có Phỏng vấn cá nhân Phỏng vấn nhóm Bảng câu hỏi Trắc nghiệm thành tích Trắc nghiệm viết Các trung tâm đánh giá Quan sát Thu thập các sự kiện điển hình Phân tích công việc Phân tích nhiệm vụ	Dữ liệu hiện tại (ví dụ: đầu ra, chất lượng, phản nản, báo cáo sự kiện, các yêu cầu cho đào tạo, phỏng vấn hiện tại, đánh giá thành tích, sổ tay hoạt động thiết bị, sổ tay quy trình, bản mô tả công việc, hồ sơ nhân viên) Người thực hiện công việc Giám sát viên Cấp dưới Các chuyên gia Khách hàng

(Nguồn Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực, tr 79).

Để đánh giá nhu cầu đào tạo cần chú tâm đến 3 yếu tố chính yếu: phân tích tổ chức, phân tích công việc và phân tích nhân viên.

Phân tích tổ chức: Đánh giá nhu cầu ở mức độ tổ chức đòi hỏi sự đánh giá rộng lớn về hiệu quả của toàn tổ chức và các nhu cầu duy trì tổ chức. Kế hoạch nhân sự chỉ ra thời điểm nào doanh nghiệp cần tới các chương trình đào tạo để đảm bảo các nhu cầu tương lai của doanh nghiệp về nhân lực.

Phân tích công việc: Xác định các kỹ năng và hành vi cần thiết cho nhân viên thực hiện tốt công việc. Phân tích công việc chú trọng xem nhân viên cần làm gì để thực hiện công việc tốt.

Phân tích nhân viên: Loại phân tích này chú trọng đến các năng lực và đặc tính cá nhân của nhân viên, được sử dụng để xác định ai là người cần thiết được đào tạo và những kỹ năng, kiến thức cần thiết được lĩnh hội hay chú trọng trong quá trình đào tạo. Các chương trình đào tạo chỉ nên chú trọng đến các đối tượng thật sự cần đào tạo. Phân tích nhân viên đòi hỏi phải đánh giá đúng khả năng của cá nhân và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên. Việc đào tạo theo phong trào, lôi kéo cả những người không có nhu cầu đào tạo sẽ gây ra lãng phí tài chính, thời gian và nhân sự, đồng thời gây khó chịu cho người tham gia.

Tóm lại, thu thập thông tin đánh giá nhu cầu đào tạo được chia làm 3 loại thông tin: tổ chức, công việc, nhân viên. Tuy nhiên, khi thực hiện phân tích này có nhiều loại thông tin có liên hệ chặt chẽ và có thể thu thập cùng một lúc. Ví dụ, khi phỏng vấn đối tượng để phân tích công việc thì ta có thể thu thập thông tin những cản trở đến thực hiện công việc (tức phân tích tổ chức). Hay trong phân tích nhân viên, khi xem xét những thông tin về kết quả thực hiện công việc và so sánh mức độ giống và khác biệt về mức độ hoàn thành công việc, ta có thể xác định những nguyên nhân về tổ chức ảnh hưởng đến kết quả thực hiện công việc cũng như là những nguyên nhân về kiến thức, kỹ năng và thái độ của người lao động.

Để đánh giá nhu cầu đào tạo hiệu quả một điều rất quan trọng là sự phát triển của người lao động được cả cá nhân và tổ chức quan tâm. Điều này thường xảy ra khi tổ chức có và thực hiện quy trình đánh giá phát triển định kỳ, cho phép cá nhân cung cấp đầu vào cho quá trình (tự đánh giá), đánh giá cao những người dành thời gian phát triển cấp dưới và cung cấp những cơ hội đào tạo, kèm cặp cần thiết cho sự phát triển của người lao động. Ngoài ra cũng còn cần sự nhận thức tích cực của cấp dưới về quá trình đánh giá và sự tin tưởng của họ và đào tạo sẽ có ích cho sự phát triển của bản thân họ.

1.5.2. Xác định mục tiêu đào tạo

Xác định mục tiêu là cơ sở để định hướng nỗ lực đào tạo. Mục tiêu này phải cụ thể, có thể diễn giải ở các cấp độ mong muốn và có khả năng đo lường được. Mục tiêu cũng có thể là mô tả kết quả của khoá học, đánh giá thông qua phản ứng, kiến thức, hành vi trong công việc và kết quả công việc sau khi đào tạo.

Xác định mục tiêu đào tạo chính là việc xác định:

- Những kỹ năng cụ thể cần được đào tạo và trình độ kỹ năng có được sau đào tạo.
- Số lượng và cơ cấu học viên.
- Thời gian đào tạo.

Việc xác định mục tiêu đào tạo sẽ góp phần nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo nhân lực và là cơ sở để đánh giá trình độ chuyên môn của NLĐ trong tổ chức. Các mục tiêu đào tạo cần được xác định rõ ràng, cụ thể và có thể đánh giá được. Đào tạo có thể được đánh giá ở bốn cấp độ: phản ứng, kiến thức sau khi đào tạo, hành vi của nhân viên trong công việc và kết quả. Tương tự như vậy, các mục tiêu cũng có thể được diễn giải, trình bày cho mỗi cấp độ này. Ví dụ: xem xét cấp độ “phản ứng”, tức là tìm hiểu xem học viên cảm thấy như thế nào về đào tạo, cảm giác có thỏa mãn với chương trình đào tạo đã được tham gia không. Mục tiêu phản ứng có thể được đánh giá theo 3 bậc về mức độ thỏa mãn của người học như: rất thỏa mãn, không thỏa mãn lắm và không thỏa mãn. Kết quả cuối cùng của đào tạo là kết quả đo lường được ở mức độ nhóm hoặc tổ chức.

1.5.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo

Đối tượng đào tạo là danh sách những học viên, những vị trí cần được đào tạo của chương trình đào tạo đó. Để xác định được bộ phận cũng như đối tượng cần đào tạo, người xây dựng chương trình đào tạo cần phải trao đổi với những người lãnh đạo bộ phận, trưởng các phòng ban để biết được thực trạng thực hiện công việc, triển vọng nghề nghiệp, nhu cầu đào tạo của người lao động và phải dựa vào các tiêu chuẩn như: kết quả đánh giá thực hiện công việc, phân tích công việc và kết quả kiểm tra giám sát tình hình thực hiện đào tạo hàng năm để xác định nên đào tạo đối tượng nào, thuộc bộ phận gì, và hình thức đào tạo là gì...

Việc xác định được đúng đối tượng đào tạo để đảm bảo đào tạo đúng người cần đào tạo, đúng khả năng và nguyện vọng của họ, tránh tình trạng nhầm lẫn gây lãng phí thời gian và tiền bạc.

Ngoài ra, kế hoạch đào tạo nhân lực cũng phải được gắn liền với các biện pháp tạo động lực lao động. Động lực giúp nhân viên hứng thú với việc đào tạo, động lực giúp nhân viên chuyển hóa thành tựu đào tạo thành các giá trị mới và động lực giúp họ gắn bó lâu dài với tổ chức. Nếu không có các biện pháp tạo động lực thì công tác đào tạo nhân lực chỉ mang tính hình thức, không đạt được hiệu quả mong muốn, hoặc mang lại lợi ích cho cá nhân mà ít đem lại lợi ích cho tổ chức.

Kế hoạch đào tạo nhân lực cũng cần lên được dự trù về kinh phí, các cam kết về thời hạn khóa đào tạo, cũng như định hình được các cách thức đo lường giúp đánh giá và kiểm soát quá trình đào tạo nhân lực. Mọi kế hoạch trước khi được triển khai cần sự phê chuẩn của tổ chức và lãnh đạo kiểm soát chặt chẽ.

1.5.4. Xây dựng chương trình đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo

Chương trình đào tạo là hệ thống các môn học và bài học được dạy, cho thấy những kiến thức nào, kỹ năng nào cần được dạy và dạy trong bao lâu. Trên cơ sở đó lựa chọn PP đào tạo phù hợp.

Các cá nhân tham gia đào tạo có những kinh nghiệm nghề nghiệp và mức độ hiểu biết khác nhau. Do đó, nội dung của một chương trình đào tạo cụ thể đòi hỏi phải gắn liền với mục tiêu đào tạo, đối tượng đào tạo. Trước khóa đào tạo thường phải có điều tra, khảo sát nhu cầu của học viên để đảm bảo chương trình đào tạo phù hợp vì chương trình đào tạo quá khó hoặc quá dễ đều có thể kém hiệu quả. Chương trình đào tạo phải được xây dựng thật cụ thể về: số môn học, cá môn học sẽ cung cấp trong chương trình, số giờ học, tiết học của từng môn, chi phí cho mỗi môn, mỗi tiết, các phương tiện cần thiết cho chương trình như: giáo trình, tài liệu, trang thiết bị...

Chương trình đào tạo được xây dựng trên cơ sở nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo đã xác định. Sau đó doanh nghiệp sẽ căn cứ vào tình hình cụ thể về năng lực tài chính, cơ sở vật chất... để chọn phương pháp đào tạo phù hợp.

Có nhiều PP đào tạo khác nhau để lựa chọn và mỗi phương pháp đều có những ưu, nhược điểm riêng của nó. DN có thể lựa chọn một PP hoặc kết hợp nhiều PP đào tạo, chi phí thấp và là PP đem lại hiệu quả lớn nhất.

1.5.5. Dự tính chi phí đào tạo

Chi phí đào tạo có chi phí tài chính và chi phí cơ hội, trong đó:

- Chi phí tài chính bao gồm:
 - + Chi phí cho người dạy: tiền lương, tiền công, phụ cấp cho giảng viên
 - + Chi phí cho người học: học phí, phụ cấp, chi phí đào tạo khác (chi phí đi lại, ăn ở...)
 - + Chi phí cho phương tiện dạy và học: phòng học, máy tính, máy chiếu, văn phòng phẩm, in ấn tài liệu...
 - + Chi phí cho người quản lý chương trình và các chi phí khác: tiền lương, tiền công cho các cán bộ quản lý, chi phí quản lý...
- Chi phí cơ hội: Là những chi phí không phải bằng tiền mà DN hay cá nhân người đi học phải chịu khi tham gia đào tạo, bao gồm: doanh thu, lợi nhuận hoặc hiệu suất công việc giảm sút do việc cử người đi học làm giảm thời gian cống hiến cho công việc, thời gian nghỉ ngơi tái tạo sức lao động của người lao động giảm do phải tham gia đào tạo, các cơ hội khác mà doanh nghiệp hay cá nhân người lao động bỏ qua trong thời gian tham gia đào tạo...

Hiện nay thường thì nguồn kinh phí phục vụ cho công tác đào tạo thường lấy từ quỹ đầu tư và phát triển của doanh nghiệp, cũng có thể từ những nguồn tài trợ khác, kinh phí để phục vụ cho công tác đào tạo cần phải được dự tính hợp lý, không nên eo hẹp quá mà cũng không nên lãng phí quá, dự tính chi phí đào tạo sao cho hợp lý sẽ giúp cho doanh nghiệp có được kết quả đào tạo tốt hơn.

1.5.6. Lựa chọn và đào tạo giáo viên

Một chương trình đào tạo không thể được triển khai có hiệu quả nếu thiếu những giáo viên có khả năng. Tùy theo việc lựa chọn phương pháp đào tạo nào mà từ đó lựa chọn người dạy. Lựa chọn đúng người dạy bao giờ người ta cũng có tâm huyết với nghề hơn,

mối liên hệ giữa người dạy và người học dù ít hay nhiều, người dạy giỏi bao giờ cũng mang lại chất lượng cao hơn. Có hai nguồn để lựa chọn:

Nguồn bên trong: lựa chọn những công nhân lành nghề, những người quản lý có kinh nghiệm trong DN tham gia giảng dạy. Lựa chọn nguồn này vừa tiết kiệm chi phí vừa cung cấp cho học viên những kỹ năng thực hiện công việc có tính sát với thực tế DN. Tuy nhiên cũng có những hạn chế như khó cập nhật thông tin, kiến thức mới đồng thời có thể ảnh hưởng tới công việc mà người giáo viên lựa chọn làm giáo viên đang đảm nhiệm.

Nguồn bên ngoài: là người của công ty khác hay giáo viên trong các cơ sở đào tạo hoặc nghệ nhân. Dùng nguồn này, khả năng lựa chọn được người dạy giỏi cao, có thể cung cấp những kiến thức, những thông tin cập nhật theo kịp sự tiến bộ của ngành nghề. Đặc biệt, không bị ảnh hưởng đến quá trình sản xuất do chuyển sang dạy khi lựa chọn nguồn từ bên trong. Tuy nhiên, phương án này có nhược điểm là khả năng thực hiện thấp, không sát thực tế với DN, chi phí thường cao.

1.5.7. Đánh giá kết quả đào tạo

Giai đoạn cuối cùng trong quy trình đào tạo là giai đoạn đánh giá. Đánh giá là việc xác định mức độ các hoạt động đào tạo đáp ứng mục tiêu. Đánh giá hiệu quả của đào tạo là xem xét các điểm sau:

- Sự phản ứng từ phía người học, suy nghĩ của học viên về khoá đào tạo.
- Những thay đổi của học viên sau khoá đào tạo: họ học được những gì? Kiến thức và kỹ năng có được trang bị đủ và người học có thay đổi được hành vi và cách làm trong công việc không?
- Mục tiêu của đào tạo có được đáp ứng? Học viên được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng, thay đổi hành vi trong cách làm nhưng vẫn không tăng năng suất tại nơi làm việc thì vẫn không đạt được mục tiêu.

Ngoài ra, để đánh giá hiệu quả của chương trình đào tạo, các tổ chức có thể được đánh giá bằng cách:

- Phương pháp thực nghiệm: phân tích, so sánh kết quả công việc của nhóm tham gia đào tạo và nhóm không tham gia với chi phí đào tạo để xác định mức độ hiệu quả.

- Phương pháp định lượng: so sánh tổng chi phí và tổng lợi ích mà đào tạo mang lại.

1.6. Ứng viên học việc và đặc điểm của ứng viên học việc

1.6.1. Ứng viên học việc là gì?

Ứng viên học việc là người được tuyển dụng vào doanh nghiệp hoặc tổ chức để học hỏi và rèn luyện kỹ năng thực tế trong một lĩnh vực cụ thể. Họ thường là những người chưa có tay nghề hoặc kinh nghiệm, tham gia trực tiếp vào công việc thực tế tại doanh nghiệp để tích lũy kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

1.6.2. Đặc điểm của ứng viên học việc?

Thiếu kinh nghiệm thực tế nhưng có tiềm năng phát triển: Hầu hết ứng viên học việc là sinh viên mới tốt nghiệp hoặc người chưa có nhiều kinh nghiệm làm việc. Họ có kiến thức lý thuyết nhưng cần thời gian để áp dụng vào thực tế.

Khả năng học hỏi và tiếp thu nhanh: Đặc điểm nổi bật của ứng viên học việc là mong muốn học hỏi, tiếp thu kiến thức và kỹ năng thực tế. Họ thường có tinh thần cầu tiến, sẵn sàng tiếp nhận phản hồi và cải thiện bản thân. Tính chủ động trong học tập và làm việc là yếu tố giúp họ nhanh chóng phát triển.

Kỹ năng mềm còn hạn chế nhưng có khả năng phát triển: Do chưa có nhiều kinh nghiệm, ứng viên học việc thường chưa thành thạo các kỹ năng chuyên môn họ cần thời gian để làm quen với công việc và thực hành nhiều hơn để nâng cao năng lực. Doanh nghiệp cần có chương trình đào tạo phù hợp để giúp họ phát triển kỹ năng.

Cần sự hướng dẫn và hỗ trợ: Ứng viên học việc thường cần được đào tạo bài bản, hướng dẫn chi tiết từ các nhân viên giàu kinh nghiệm họ có thể gặp khó khăn khi tiếp cận công việc mới và cần sự hỗ trợ từ cấp trên. Việc xây dựng một lộ trình đào tạo rõ ràng giúp họ hòa nhập nhanh hơn.

1.6.3. Mục tiêu và ý nghĩa của việc đào tạo ứng viên học việc

❖ Mục tiêu của việc đào tạo ứng viên học việc:

- Giúp ứng viên nắm vững kiến thức và kỹ năng thực tế: Đào tạo giúp ứng viên học việc hiểu rõ về quy trình làm việc, cách sử dụng công cụ, phần mềm và phương pháp làm việc thực tế trong doanh nghiệp.

- Rèn luyện kỹ năng mềm và thái độ làm việc chuyên nghiệp: Bên cạnh kỹ năng chuyên môn, ứng viên còn được trang bị các kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, quản lý thời gian và thích nghi với môi trường làm việc chuyên nghiệp.

- Tạo điều kiện cho ứng viên làm quen với văn hóa DN: Doanh nghiệp không chỉ đào tạo về công việc mà còn giúp ứng viên hiểu rõ về giá trị cốt lõi, sứ mệnh và phong cách làm việc của tổ chức.

- Đánh giá năng lực và tiềm năng phát triển của ứng viên: Thông qua quá trình đào tạo và thực hành, DN có thể đánh giá được mức độ phù hợp của ứng viên trước khi quyết định tuyển dụng chính thức.

- Nâng cao chất lượng NNL đầu vào: Một chương trình đào tạo bài bản giúp DN xây dựng được đội ngũ nhân sự có chất lượng ngay từ giai đoạn đầu, đảm bảo hiệu quả công việc sau khi ứng viên được tuyển dụng chính thức.

❖ Ý nghĩa của việc đào tạo ứng viên học việc:

Đối với doanh nghiệp:

- Nâng cao chất lượng NNL, đáp ứng yêu cầu công việc.
- Giúp DN tuyển chọn và phát triển nhân sự tiềm năng, giảm thiểu rủi ro tuyển dụng sai người.
- Nâng cao hiệu suất làm việc khi ứng viên chính thức gia nhập công ty do đã quen với công việc và văn hóa tổ chức.
- Xây dựng hình ảnh thương hiệu nhà tuyển dụng chuyên nghiệp, thu hút nhân tài và tạo lợi thế cạnh tranh trong thị trường lao động.

Đối với ứng viên học việc:

- Có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc thực tế, tích lũy kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng chuyên môn.
- Tạo điều kiện để phát triển bản thân, cải thiện cơ hội nghề nghiệp và gia tăng khả năng được tuyển dụng chính thức.
- Rút ngắn khoảng cách giữa lý thuyết học thuật và thực tế công việc, giúp họ tự tin hơn khi bước vào thị trường lao động.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.

2.1. Tổng quan về công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng

2.1.1. Thông tin chung về công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

- Loại hình doanh nghiệp: Công ty Cổ phần ngoài Nhà nước.
- Tên Công ty: Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng đại diện Đà Nẵng.
- Tên quốc tế: MISA JOINT STOCK COMPANY (MISA JSC).
- Địa chỉ: Toà nhà MISA, 188 Đường 30/4, quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng.
- Người đại diện: Ông Nguyễn Hồng Hải (Giám đốc văn phòng Đà Nẵng).
- Ngày thành lập: 26-11-2004
- Mã số thuế: 0101243150-003.
- Logo của công ty:



Hình 2: Logo công ty.

- **Tầm nhìn:** Bằng nỗ lực sáng tạo trong khoa học, công nghệ và đổi mới trong quản trị, MISA mong muốn trở thành công ty có nền tảng, phần mềm và dịch vụ được sử dụng phổ biến nhất trong nước và quốc tế.

- **Sứ mệnh** của MISA là phát triển các nền tảng, phần mềm và dịch vụ công nghệ thông tin để thay đổi ngành kinh tế và giúp khách hàng thực hiện công việc theo phương thức mới, năng suất và hiệu quả hơn nhằm thúc đẩy sự phát triển của đất nước và các quốc gia trên thế giới.

- Giá trị cốt lõi: **Tin cậy- Tiện ích- Tận tình.**

+ Tin cậy: Các nền tảng, sản phẩm và dịch vụ MISA mang lại cho khách hàng đều có độ tin cậy cao, con người MISA với tri thức và văn hóa cao luôn mang lại cho khách hàng cảm giác tin cậy trong giao dịch và chuyển giao tri thức, công nghệ.

+ **Tiện ích:** Các nền tảng, sản phẩm và dịch vụ MISA luôn thỏa mãn mọi yêu cầu nghiệp vụ của khách hàng. Khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng nền tảng, sản phẩm, dịch vụ của MISA bất cứ khi nào, bất cứ nơi nào. Đội ngũ tư vấn, hỗ trợ khách hàng của MISA luôn sẵn sàng phục vụ 365 ngày/năm và 24 giờ/ngày.

+ **Tận tình:** Con người MISA từ những người phát triển nền tảng, sản phẩm đến những người kinh doanh tư vấn và các bộ phận khác luôn luôn tận tâm, tận lực phục vụ vì lợi ích của khách hàng, làm cho khách hàng tin cậy và yêu mến như một người bạn, một người đồng hành trong sự nghiệp.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

Công ty Cổ phần MISA là công ty công nghệ thông tin tại Việt Nam được thành lập vào năm 1994 với lĩnh vực kinh doanh chính là cung cấp các giải pháp công nghệ thông tin cho cộng đồng. Vào năm 2004, Công ty mở rộng quy mô đặt thêm VP đại diện tại miền Trung, cụ thể tại Đà Nẵng. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty tại VP Đà Nẵng được thể hiện qua 5 giai đoạn sau:

Giai đoạn hình thành (cuối năm 2004-2005): VP Đà Nẵng được thành lập, đánh dấu bước mở rộng chiến lược của Công ty CP MISA tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên. VP ra đời với mục tiêu hỗ trợ các doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tại khu vực miền Trung trong việc tiếp cận các giải pháp phần mềm quản trị hiệu quả.

Giai đoạn phát triển ban đầu (2005-2010): Công ty tập trung cung cấp các sản phẩm chủ lực như MISA SME.NET (phần mềm kế toán cho doanh nghiệp nhỏ và vừa) và MISA Bamboo.NET (phần mềm quản lý tài chính cho cơ quan hành chính sự nghiệp); đồng thời phát triển đội ngũ nhân sự chuyên môn cao để hỗ trợ khách hàng tại Đà Nẵng và các tỉnh lân cận như Thừa Thiên Huế, Quảng Nam, Quảng Ngãi; tăng cường đào tạo và triển khai phần mềm cho các tổ chức nhà nước trong khu vực, góp phần thúc đẩy cải cách hành chính công.

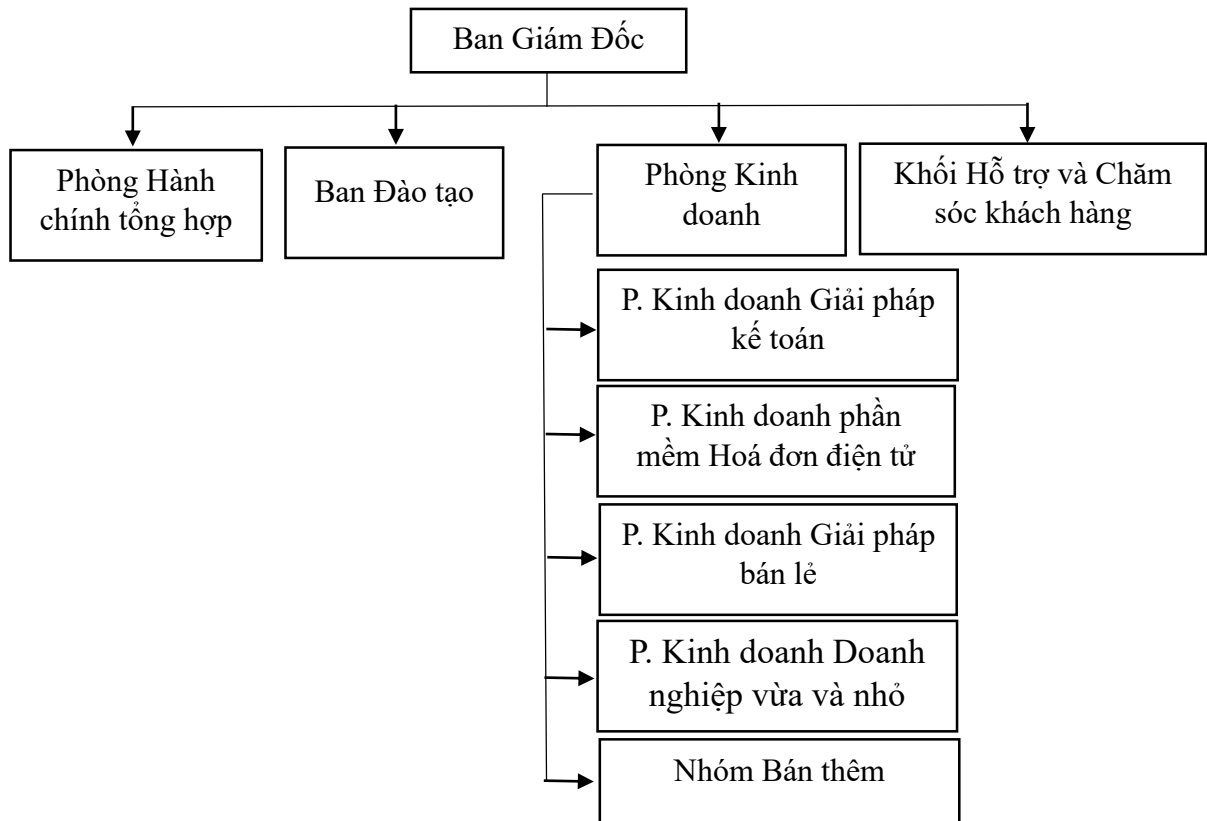
Giai đoạn mở rộng và đổi mới (2010-2015): Công ty bắt đầu thực hiện công tác đa dạng hoá sản phẩm, cung cấp thêm nhiều phần mềm mới như AMIS.vn (Nền tảng quản trị doanh nghiệp hợp nhất); MeInvoice (Giải pháp hóa đơn điện tử); MISA QLTH (Phần mềm quản lý giáo dục). Đồng thời trong giai đoạn này, MISA đã tích cực hỗ trợ chuyển

đổi số, thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý tài chính, nhân sự, và vận hành cho doanh nghiệp, tổ chức nhà nước tại khu vực miền Trung.

Giai đoạn phát triển vượt bậc (2015-2020): Công ty đã đạt được tăng trưởng nhanh chóng về số lượng khách hàng và doanh thu, đặc biệt ở các tỉnh trọng điểm như Đà Nẵng, Quảng Nam và Đắk Lắk. Tổ chức nhiều chương trình hội thảo, tập huấn và hội nghị khách hàng, đóng góp vào việc nâng cao nhận thức về chuyển đổi số cho các doanh nghiệp và cơ quan nhà nước. Đạt được đội ngũ nhân viên tăng mạnh cả về số lượng và chất lượng, với nhiều chuyên gia giàu kinh nghiệm tham gia hỗ trợ khách hàng.

Giai đoạn hiện đại hoá và phát triển bền vững (2020- nay): Công ty đã tăng cường ứng dụng các công nghệ tiên tiến như AI, Big Data, và Blockchain vào các sản phẩm để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Mở rộng phạm vi phục vụ tăng cường sự hiện diện tại các tỉnh xa hơn trong khu vực miền Trung - Tây Nguyên như Đắk Nông, Gia Lai và Bình Định. Phát triển mạng lưới khách hàng trong lĩnh vực giáo dục và các tổ chức phi lợi nhuận. Đẩy mạnh tuyển dụng và đào tạo nhân sự trẻ, năng động từ các trường đại học lớn tại Đà Nẵng, Huế và khu vực Tây Nguyên.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.



Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

❖ **Quan hệ trực tuyến:**

Trong sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty, Ban Giám đốc đóng vai trò là cấp quản lý cao nhất và trực tiếp quản lý các phòng ban bao gồm: Phòng Hành chính tổng hợp, Ban Đào tạo, Phòng Kinh doanh và Khối Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng.

Đặc biệt, Phòng Kinh doanh còn bao gồm các bộ phận trực thuộc, chịu sự quản lý trực tuyến của phòng này bao gồm: Phòng Kinh doanh Giải pháp kế toán, Phòng Kinh doanh phần mềm Hoá đơn điện tử, Phòng Kinh doanh Giải pháp bán lẻ, Phòng Kinh doanh Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Nhóm Bán thêm.

Mỗi phòng/nhóm trong hệ thống đều hoạt động theo mô hình tuyến – chức năng, trong đó đường lối chỉ đạo được thể hiện rõ ràng từ Ban Giám đốc đến các đơn vị cấp dưới.

❖ **Quan hệ chức năng:**

Ban Giám đốc: Lãnh đạo, quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh, dịch vụ, nhân sự và phát triển thị trường của văn phòng. Chỉ đạo và giám sát việc triển khai chiến lược kinh doanh và phát triển khách hàng tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên.

Phòng Hành chính tổng hợp: Quản lý các hoạt động hành chính, nhân sự và tài chính của văn phòng để đảm bảo vận hành hiệu quả.

Ban Đào tạo: Xây dựng kế hoạch đào tạo, nâng cao năng lực cho nhân viên thuộc tất cả các phòng ban, đặc biệt là lực lượng kinh doanh.

Phòng Kinh doanh: Khai thác và mở rộng thị trường tiềm năng tại khu vực Đà Nẵng và 6 tỉnh miền Trung: Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế, Quảng Nam, Quảng Ngãi. Nắm bắt xu hướng thị trường và nhu cầu của DN, từ đó đưa ra chiến lược kinh doanh hiệu quả. Cung cấp, tư vấn các sản phẩm và dịch vụ của MISA bao gồm phần mềm kế toán, quản trị, hóa đơn điện tử và giải pháp bán lẻ. Phát triển thêm doanh thu từ các khách hàng hiện tại bằng cách tư vấn các sản phẩm, dịch vụ mới phù hợp. Đàm phán, ký hợp đồng với khách hàng.

Khối Hỗ trợ & Chăm sóc khách hàng: Thực hiện chức năng hậu mãi, hỗ trợ kỹ thuật, chăm sóc khách hàng sau bán cho toàn bộ các sản phẩm do Phòng Kinh doanh cung cấp, qua đó góp phần giữ chân khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

❖ **Nhận xét:**

Cơ cấu tổ chức của công ty được xây dựng theo mô hình trực tuyến – chức năng, thể hiện rõ sự phân định giữa quyền hạn quản lý và chức năng hỗ trợ chuyên môn. Việc phân tách Phòng Kinh doanh thành các đơn vị nhỏ theo từng nhóm sản phẩm cho thấy định hướng chuyên môn hóa, nhằm nâng cao hiệu quả tiếp cận và phục vụ từng phân khúc khách hàng cụ thể. Bên cạnh đó, các bộ phận hỗ trợ như Phòng Hành chính tổng hợp, Ban Đào tạo và Khối Hỗ trợ & Chăm sóc khách hàng giữ vai trò đảm bảo hậu cần, đào tạo và duy trì chất lượng dịch vụ sau bán hàng, góp phần nâng cao hiệu suất hoạt động chung.

Tuy nhiên, trong bối cảnh môi trường kinh doanh ngày càng biến động, cơ cấu này cần được rà soát và điều chỉnh định kỳ nhằm đảm bảo sự linh hoạt và thích ứng. Việc duy trì hiệu quả mối quan hệ giữa các bộ phận tuyến và chức năng cần được chú trọng để hạn chế tình trạng trùng lặp nhiệm vụ hoặc chậm trễ trong phối hợp, từ đó nâng cao hiệu quả quản trị và khả năng đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

2.1.4. Lĩnh vực, sản phẩm kinh doanh.

MISA là công ty hoạt động trong lĩnh vực công nghệ phần mềm. Lĩnh vực kinh doanh cốt lõi là sản xuất và kinh doanh các phần mềm quản lý cho các cơ quan Nhà nước, doanh nghiệp và hộ kinh doanh, cá nhân. Các sản phẩm mà MISA đang cung cấp trên thị trường:

- Về phần mềm kế toán và tài chính:

- + MISA SME.NET: Phần mềm Kế toán Doanh nghiệp vừa và nhỏ MISA SME.NET giúp doanh nghiệp thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ kế toán, tự động lập hỗ trợ quản lý tài chính, kế toán thuế, và báo cáo tài chính.

- + MISA AMIS Kế toán: Nền tảng kế toán trên đám mây, cho phép quản lý dữ liệu tài chính trực tuyến, đồng bộ hóa với các hệ thống khác trong doanh nghiệp.

- + MISA Mimosa.NET: Phần mềm quản lý tài chính cho các đơn vị hành chính sự nghiệp, đáp ứng các tiêu chuẩn tài chính công.

- + MISA Bamboo.NET: Phần mềm kế toán dành cho các tổ chức xã hội, phi lợi nhuận.

- Giải pháp quản trị doanh nghiệp tổng thể (ERP): phần mềm MISA AMIS có các module tích hợp Quản trị nhân sự (HRM); Quản trị tài chính – kế toán; Quản trị công việc (Task Management); Quản lý bán hàng (CRM); Quản trị tài sản.

- Phần mềm quản lý bán lẻ và kinh doanh:

+ MISA eShop: Giải pháp quản lý bán hàng dành cho các cửa hàng bán lẻ, nhà hàng, quán café, hỗ trợ quản lý doanh thu, hàng tồn kho và khách hàng.

+ MISA CukCuk: Phần mềm quản lý nhà hàng, quán ăn, quán café, tối ưu hóa quy trình từ đặt món, thanh toán đến quản lý nhân viên

+ Giải pháp hóa đơn điện tử (MISA meInvoice): Phần mềm hóa đơn điện tử, hỗ trợ lập và xuất hóa đơn theo quy định của pháp luật, tích hợp với phần mềm kế toán và quản trị khác.

- Phần mềm quản lý trường học và giáo dục (MISA QLTH): Phần mềm quản lý trường học là một hệ sinh thái giáo dục với hạt nhân là một cổng thông tin, xung quanh là các phần mềm liên quan như: Quản lý giáo viên, học sinh, thiết bị, học phí, sổ liên lạc...

- Giải pháp khác dành cho cá nhân và doanh nghiệp nhỏ:

+ MISA Sala: Ứng dụng chăm công và quản lý thời gian làm việc.

+ MISA ASP: Nền tảng hỗ trợ dịch vụ kế toán cho các đơn vị cung cấp dịch vụ kế toán chuyên nghiệp.

- Cá nhân:

+ Sổ thu chi MISA: Ứng dụng ghi chép chi tiêu cá nhân Ứng dụng đáp ứng đầy đủ các nhu cầu ghi chép chi tiêu và quản lý tài chính cá nhân, gia đình, chuyến đi theo cách hết sức đơn giản và hoàn toàn miễn phí.

+ MISA GOLF HCP: Phần mềm tính điểm chơi Golf giúp Golfer ghi lại scorecard khi chơi, tính điểm handicap, tra cứu handicap của bạn chơi, kết bạn, chia sẻ thông tin... Phần mềm cũng hỗ trợ việc tổ chức các giải đấu, tính và công bố kết quả ngay sau khi cuộc chơi kết thúc.

2.1.5. Các thành tựu đạt được

MISA đã có được 270.000 khách hàng doanh nghiệp, Hộ Kinh doanh; 3,5 triệu khách hàng cá nhân; 80.000 khách hàng Hành chính sự nghiệp, xã phường, trường học; với hơn 20.000 khách hàng toàn cầu trên 22 quốc gia mà MISA có mặt tin tưởng sử dụng phần mềm.

Trên hành trình phụng sự xã hội của mình, MISA đã đạt được nhiều thành quả, bằng khen, giấy khen, giải thưởng của lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Bộ ban ngành, Ủy ban nhân dân các tỉnh/thành phố, tổ chức nghề nghiệp, đáng tự hào có thể kể đến như:

- Năm 2023 đạt được các giải thưởng sau Giải thưởng đổi mới sáng tạo toàn diện; Giải thưởng Sáng kiến Giáo dục thông minh; 04 Giải thưởng Sao Khuê; Giải thưởng công nghệ giáo dục.

- Năm 2022 đạt được Giải Vàng Make in Vietnam; 03 Giải thưởng Sao Khuê; Bộ Thông tin & Truyền thông vinh danh là đơn vị xuất sắc nhất tại chương trình SMEdx; Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam.

- Năm 2021 đạt được Cờ thi đua do UBND Tp Hà Nội trao tặng; lọt Top 10 Doanh nghiệp cung cấp nền tảng chuyển đổi số; 03 Giải thưởng Sao Khuê.

- Năm 2020 đạt được 04 Giải thưởng Sao Khuê; Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam; Top 10 Doanh nghiệp cung cấp giải pháp số cho Chính phủ điện tử.

- Năm 2019 được vinh danh nhận Huân chương lao động hạng Nhì; Giải thưởng APICTA; 03 Giải thưởng Sao Khuê; Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ.

2.2. Các yếu tố môi trường tác động đến công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

2.2.1. Các yếu tố vĩ mô

2.2.1.1. Tự nhiên

Là một thành phố ven biển miền Trung, Đà Nẵng thường xuyên chịu tác động của biến đổi khí hậu, bao gồm các hiện tượng thời tiết cực đoan như bão, lũ lụt và mưa lớn kéo dài. Các hiện tượng thời tiết cực đoan này có thể gây gián đoạn cơ sở hạ tầng, ảnh hưởng đến việc đi lại của học viên và giảng viên, cũng như tính ổn định của hệ thống điện – mạng phục vụ cho hoạt động đào tạo nội bộ. Những yếu tố này đặt ra yêu cầu cần có phương án tổ chức đào tạo linh hoạt, kết hợp giữa hình thức trực tiếp và trực tuyến, nhằm đảm bảo tiến độ và chất lượng chương trình.

Mặt khác, xu hướng phát triển bền vững và chính sách thúc đẩy sử dụng năng lượng tái tạo tại địa phương cũng mở ra cơ hội tích hợp các nội dung liên quan đến môi trường và công nghệ xanh vào chương trình đào tạo. Việc lồng ghép các giá trị bền vững vào quá

trình học việc không chỉ góp phần nâng cao nhận thức của ứng viên mà còn thể hiện cam kết của doanh nghiệp đối với trách nhiệm xã hội và xu thế phát triển chung.

Bên cạnh đó, sự phát triển nhanh chóng của Đà Nẵng về kinh tế và dân cư tạo điều kiện mở rộng thị trường nhân lực, đồng thời nâng cao tính cạnh tranh. Điều này đòi hỏi chương trình đào tạo phải không ngừng đổi mới, đảm bảo tính thực tiễn, hiện đại và phù hợp với bối cảnh địa phương, từ đó thu hút và giữ chân nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ cho chiến lược phát triển lâu dài của công ty.

2.2.1.2. Kinh tế

Vượt qua những ảnh hưởng từ những bất ổn của kinh tế thế giới và những thiệt hại nặng nề từ siêu bão Yagi, theo Bộ Kế hoạch và Đầu tư, trong năm 2024 tăng trưởng kinh tế ước đạt trên 7% GDP (vượt mức mục tiêu đề ra là 6 - 6,5% GDP), thuộc nhóm số ít các nước có tốc độ tăng trưởng cao trong khu vực và thế giới. Kinh tế vĩ mô tiếp tục ổn định, lạm phát được kiểm soát dưới 4%, tăng trưởng kinh tế được thúc đẩy, các cân đối lớn của nền kinh tế được bảo đảm. => Những yếu tố này tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp nói chung và Công ty Cổ phần MISA nói riêng trong việc mở rộng hoạt động sản xuất – kinh doanh, từ đó thúc đẩy nhu cầu tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực mới, trong đó có chương trình đào tạo ứng viên học việc.

Theo Tổng Cục thống kê, chỉ số giá tiêu dùng (CPI) tháng 10/2024 tăng 0,33% so với tháng trước. So với tháng 12/2023, CPI tháng 10 tăng 2,52% và so với cùng kỳ năm trước tăng 2,89%. Bình quân 10 tháng năm 2024, CPI tăng 3,78% so với cùng kỳ năm trước; lạm phát cơ bản tăng 2,69%.

Thu hút FDI là điểm sáng của phát triển kinh tế Việt Nam. Năm 2024, Việt Nam nằm trong nhóm 15 nước đang phát triển thu hút FDI lớn nhất thế giới; thu hút FDI đạt 31 tỉ USD (tính đến tháng 11/2024), vốn FDI thực hiện đạt 20,4 tỉ USD, tăng 7%, cao nhất trong giai đoạn 5 năm (2020 - 2024). Bên cạnh đó, việc Việt Nam tăng cường thu hút vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI), đặc biệt trong các lĩnh vực công nghệ cao, đặt ra yêu cầu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nội địa nhằm đáp ứng chuẩn mực quốc tế và bắt kịp xu hướng chuyển dịch chuỗi giá trị toàn cầu. => Chương trình đào tạo ứng viên học việc tại MISA cần được thiết kế theo hướng hiện đại, chú trọng cập nhật các kiến thức mới về công nghệ, quản trị và tư duy đổi mới sáng tạo.

Việt Nam đang bước vào Kỷ nguyên mới – Kỷ nguyên vươn mình của dân tộc. Bộ Chính trị vừa ban hành Nghị quyết số 57-NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia. Theo Nghị quyết, phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số đang là yếu tố quyết định phát triển của các quốc gia; là điều kiện tiên quyết, thời cơ tốt nhất để nước ta phát triển giàu mạnh, hùng cường trong Kỷ nguyên mới - Kỷ nguyên vươn mình của dân tộc. Một trong những mục tiêu đến năm 2030 được đặt ra trong Nghị quyết là: Việt Nam thuộc nhóm 3 nước dẫn đầu khu vực Đông Nam Á về nghiên cứu và phát triển trí tuệ nhân tạo, trung tâm phát triển một số ngành, lĩnh vực công nghiệp công nghệ số mà Việt Nam có lợi thế. Đồng thời, từng bước làm chủ một số công nghệ chiến lược, công nghệ số như: trí tuệ nhân tạo (AI), Internet vạn vật (IoT), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây (Cloud Computing), chuỗi khối (Blockchain)... => Sự dịch chuyển của nền kinh tế của Nhà nước càng nhấn mạnh vai trò của đào tạo nguồn nhân lực có năng lực công nghệ, tư duy số và khả năng học hỏi liên tục. Do đó, công tác đào tạo ứng viên học việc không chỉ là yêu cầu nội tại trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp, mà còn là yếu tố then chốt góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng thích ứng trong giai đoạn phát triển mới của nền kinh tế.

Tổng cục Thống kê cho biết, thị trường lao động việc làm trong quý III tiếp tục khởi sắc với lực lượng lao động, số người có việc làm và thu nhập bình quân tháng của người lao động tăng so với quý trước và tăng so với cùng kỳ năm trước. Tỷ lệ thất nghiệp và tỷ lệ thiếu việc làm giảm so với quý trước và giảm so với cùng kỳ năm trước. Theo Tổng cục Thống kê, thu nhập bình quân của người lao động quý III/2024 là 7.600.000 đồng/tháng, tăng 176.000 đồng so với quý trước và tăng 519.000 đồng so với cùng kỳ năm 2023, tức là tăng 7,4%. Trong đó, thu nhập bình quân của lao động nam là 8.600.000 đồng/tháng, lao động nữ là 6.400.000 đồng/tháng; thu nhập bình quân của lao động ở khu vực thành thị là 9.200.000 đồng/tháng, khu vực nông thôn là 6.500.000 đồng/tháng. => Sự cải thiện của thị trường lao động đòi hỏi doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, đảm bảo phù hợp với kỳ vọng ngày càng cao của lực lượng lao động, đặc biệt là các đối tượng trẻ tuổi, có trình độ và định hướng nghề nghiệp rõ ràng. Chương trình đào tạo cần chú trọng phát triển toàn diện cả kỹ năng chuyên môn lẫn kỹ năng mềm, tạo điều kiện để ứng viên học việc có thể thích ứng nhanh với thực tiễn công việc.

2.2.1.3. Văn hoá- Xã hội

Việt Nam đang trong giai đoạn trẻ hóa dân số, với lực lượng lao động lớn, năng động, và có xu hướng tiếp cận nhanh với công nghệ mới. Đây là một lợi thế quan trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho Công ty Cổ phần MISA trong việc triển khai các chương trình đào tạo ứng viên học việc có hàm lượng công nghệ cao, ứng dụng linh hoạt các phương pháp đào tạo hiện đại như học trực tuyến, học qua dự án hoặc mô phỏng nghiệp vụ. Việc xây dựng nội dung đào tạo phù hợp với đặc điểm thể hệ lao động mới – chủ động, sáng tạo và yêu cầu cao về trải nghiệm học tập – sẽ góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo và tăng cường mức độ gắn kết của ứng viên với doanh nghiệp.

Thêm vào đó, thói quen tiêu dùng của người Việt ngày càng chuyển dịch theo hướng số hóa. Người dùng và doanh nghiệp có xu hướng ưu tiên các giải pháp trực tuyến, từ mua sắm, thanh toán điện tử đến quản lý công việc. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với chương trình đào tạo, không chỉ dừng lại ở việc trang bị kiến thức nghiệp vụ, mà còn cần bổ sung kỹ năng sử dụng công cụ số, tư duy công nghệ và khả năng làm việc từ xa. Việc thích ứng tốt với môi trường làm việc linh hoạt sẽ giúp ứng viên học việc nhanh chóng hòa nhập và đáp ứng yêu cầu công việc trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng sâu rộng tại MISA.

Bên cạnh đó, mối quan tâm ngày càng gia tăng của xã hội đối với vấn đề cân bằng giữa công việc và cuộc sống cũng tác động đến định hướng đào tạo nhân sự trong doanh nghiệp. Chương trình đào tạo cần chú trọng đến yếu tố phát triển toàn diện, không chỉ về mặt chuyên môn mà còn về kỹ năng quản lý thời gian, xây dựng tư duy tích cực và duy trì sức khỏe tinh thần cho người học. Đây là nền tảng quan trọng để xây dựng đội ngũ nhân sự bền vững, có khả năng làm việc hiệu quả mà vẫn duy trì được chất lượng cuộc sống, phù hợp với triết lý phát triển nguồn nhân lực trong dài hạn của doanh nghiệp.

2.2.1.4. Chính trị- Pháp luật

Việt Nam hiện đang duy trì một môi trường chính trị ổn định, cùng với hệ thống pháp luật ngày càng hoàn thiện, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển của các lĩnh vực kinh tế - xã hội, trong đó có ngành công nghệ thông tin. Đặc biệt, việc Chính phủ ban hành nhiều chính sách ưu đãi về thuế, đầu tư và phát triển nguồn nhân lực cho ngành công nghệ, như Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 3/6/2020 phê duyệt Chương trình Chuyển

đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030, đã thể hiện rõ cam kết trong việc hỗ trợ phát triển lĩnh vực phần mềm và dịch vụ số.

Những định hướng chiến lược này không chỉ mở rộng không gian phát triển cho doanh nghiệp công nghệ như Công ty Cổ phần MISA mà còn tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp đầu tư vào hoạt động đào tạo nhân sự. Chính sách khuyến khích chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo giúp MISA có cơ sở pháp lý vững chắc để xây dựng chương trình đào tạo ứng viên học việc theo hướng hiện đại, tích hợp các nội dung phù hợp với định hướng phát triển quốc gia, đồng thời tận dụng các nguồn lực hỗ trợ từ nhà nước, hiệp hội ngành nghề và tổ chức giáo dục.

Bên cạnh đó, chính sách pháp luật ổn định còn góp phần duy trì môi trường làm việc minh bạch, công bằng và có tính dự báo cao – điều kiện cần thiết để doanh nghiệp yên tâm triển khai các hoạt động đào tạo dài hạn. Việc tuân thủ các quy định liên quan đến lao động, quyền lợi người học việc và tiêu chuẩn đào tạo không chỉ nâng cao tính chuyên nghiệp của chương trình, mà còn góp phần xây dựng hình ảnh tích cực của MISA trong mắt ứng viên và cộng đồng doanh nghiệp.

Tóm lại, các yếu tố chính trị pháp luật hiện hành đóng vai trò hỗ trợ và định hướng rõ ràng cho hoạt động đào tạo ứng viên học việc tại MISA, góp phần đảm bảo tính bền vững và khả năng thích ứng của chương trình đào tạo trong bối cảnh phát triển kinh tế số.

2.2.1.5. Công nghệ

Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ số tại Việt Nam trong năm 2024, đặc biệt dưới tác động của chính sách Chuyển đổi số Quốc gia, đã tạo ra những tiền đề quan trọng cho các doanh nghiệp công nghệ như MISA đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động kinh doanh và quản trị. Trong bối cảnh đó, công tác đào tạo ứng viên học việc tại MISA cũng chịu ảnh hưởng sâu sắc, vừa mở rộng về phạm vi nội dung đào tạo, vừa nâng cao yêu cầu về phương pháp và công cụ triển khai.

Trước hết, sự phát triển của các nền tảng công nghệ như trí tuệ nhân tạo (AI), điện toán đám mây (Cloud Computing) và hệ thống quản trị nguồn lực doanh nghiệp (ERP), quản trị quan hệ khách hàng (CRM) đặt ra yêu cầu đối với chương trình đào tạo phải thường xuyên cập nhật kiến thức chuyên môn mới, đồng thời trang bị cho ứng viên kỹ năng sử dụng các phần mềm đặc thù như AMIS, SME.NET – các sản phẩm chiến lược của MISA.

Việc ứng viên được tiếp cận với công nghệ hiện đại ngay trong quá trình học việc sẽ góp phần rút ngắn thời gian thích ứng và nâng cao hiệu suất làm việc sau khi trở thành nhân viên chính thức.

Bên cạnh đó, hạ tầng công nghệ ngày càng hoàn thiện, với sự phổ biến của mạng 5G và hệ thống trung tâm dữ liệu hiện đại, tạo điều kiện thuận lợi để MISA triển khai các mô hình đào tạo linh hoạt như học tập trực tuyến, đào tạo từ xa hoặc mô phỏng thực tiễn công việc trên nền tảng số. Điều này không chỉ tối ưu hóa chi phí đào tạo mà còn giúp cá nhân hóa trải nghiệm học tập, đáp ứng nhu cầu học mọi lúc, mọi nơi của ứng viên – đặc biệt là thế hệ lao động trẻ có xu hướng tiếp cận công nghệ nhanh chóng và ưa thích sự linh hoạt.

Ngoài ra, xu hướng tự động hóa và ứng dụng AI trong quy trình vận hành cũng đòi hỏi người học việc phải phát triển các năng lực mềm như tư duy phân tích, khả năng thích ứng và học hỏi liên tục để không bị tụt hậu trong môi trường làm việc số hóa cao. Do đó, công tác đào tạo tại MISA không chỉ đóng vai trò truyền thụ kiến thức, mà còn phải hướng đến việc xây dựng tư duy công nghệ và năng lực chuyển đổi số cho đội ngũ nhân sự kế cận.

Từ những phân tích trên, có thể thấy yếu tố công nghệ không chỉ là động lực thúc đẩy đổi mới nội dung và phương pháp đào tạo, mà còn là yếu tố then chốt giúp nâng cao chất lượng và hiệu quả của chương trình đào tạo ứng viên học việc tại MISA trong bối cảnh hội nhập và phát triển.

2.2.2. Môi trường vi mô

2.2.2.1. Đối thủ cạnh tranh

Công ty CP MISA là một trong những doanh nghiệp hàng đầu tại Việt Nam trong lĩnh vực công nghệ thông tin. Với bề dày kinh nghiệm hơn 30 năm và vị thế vững chắc, MISA đã tạo dựng được lòng tin từ hàng triệu khách hàng trên toàn quốc và quốc tế.

Tuy nhiên, trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang phát triển mạnh mẽ, thị trường phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp đã chứng kiến sự xuất hiện và phát triển của nhiều công ty công nghệ tiềm năng. Những đối thủ cạnh tranh lớn như Phần mềm FAST, Phần mềm của BRAVO, KiotViet,... đã nổi lên tạo áp lực không nhỏ đối với MISA. Dưới đây là một số phân tích về điểm mạnh và điểm yếu của các doanh nghiệp trên so với MISA.

Bảng 2.1: Đối thủ cạnh tranh của MISA tại văn phòng Đà Nẵng.

Đối thủ cạnh tranh	Sản phẩm kinh doanh	Điểm mạnh	Điểm yếu
Công ty Phần mềm FAST	- Phần mềm kế toán dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ FAST Accounting. - Giải pháp ERP trên nền tảng đám mây dành cho doanh nghiệp lớn FAST Business Online (FBO).	- Giá cả cạnh tranh, đa dạng sản phẩm phù hợp với nhiều loại hình doanh nghiệp. - Tích hợp giải pháp quản lý tài chính và kế toán linh hoạt. - Đội ngũ triển khai và hỗ trợ kỹ thuật có chuyên môn cao.	- Giao diện chưa hiện đại, khó tiếp cận với người dùng không am hiểu công nghệ. - Hỗ trợ khách hàng chưa tối ưu tại các khu vực ngoài TP.HCM và Hà Nội. - Tập trung vào một số nhóm sản phẩm, chưa đa dạng như MISA.
Công ty Phần mềm BRAVO	Hệ thống ERP tập trung vào quản trị tài chính, sản xuất và nhân sự cho doanh nghiệp lớn BRAVO ERP.	- Tập trung vào các giải pháp quản trị doanh nghiệp lớn, đặc biệt trong ngành sản xuất và thương mại. - Dịch vụ hậu mãi tốt và khả năng tùy chỉnh phần mềm theo nhu cầu doanh nghiệp. - Được đánh giá cao trong lĩnh vực ERP tích hợp.	- Phần mềm phức tạp, cần nhiều thời gian triển khai và đào tạo. - Không phù hợp với doanh nghiệp nhỏ và vừa do chi phí cao và tính năng dư thừa. - Tốc độ nâng cấp và đổi mới sản phẩm chậm
KiotViet	Phần mềm quản lý bán hàng dành cho cửa hàng bán lẻ,	- Giao diện đơn giản, dễ sử dụng, phù hợp cho các cửa hàng bán	- Không có ưu thế trong tính năng quản trị tài chính, kế toán.

	quán café, nhà hàng.	lẻ và doanh nghiệp nhỏ. - Giá thành hợp lý, phù hợp với các doanh nghiệp mới thành lập hoặc cửa hàng quy mô nhỏ. - Đội ngũ hỗ trợ khách hàng linh hoạt, đáp ứng nhanh các vấn đề phát sinh.	- Hạn chế về tích hợp tính năng quản trị tổng thể doanh nghiệp. - Không hỗ trợ tốt cho các doanh nghiệp vừa và lớn cần hệ thống quản trị phức tạp hơn.
Softdreams	Phần mềm hóa đơn điện tử EasyInvoice	- Giá cạnh tranh, phù hợp với các doanh nghiệp nhỏ và vừa. - Giao diện đơn giản, dễ sử dụng. - Dễ dàng triển khai và cài đặt.	- Không tích hợp tốt với các phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp khác. - Hạn chế về các tính năng nâng cao - Không đáp ứng được nhu cầu quản lý hóa đơn phức tạp và quy mô lớn của các doanh nghiệp lớn.

Nhận xét: Trong bối cảnh thị trường phần mềm kế toán và quản trị doanh nghiệp ngày càng mở rộng và có tính cạnh tranh cao, sự xuất hiện của nhiều đối thủ thì công tác đào tạo ứng viên học việc tại MISA cần được định hướng như một công cụ chiến lược nhằm tăng cường năng lực nội tại, từ đó củng cố lợi thế cạnh tranh bền vững của doanh nghiệp. Cụ thể, chương trình đào tạo không chỉ cần trang bị cho ứng viên kiến thức chuyên môn về sản phẩm và công nghệ của MISA mà còn phải nâng cao năng lực cạnh tranh cá nhân trong môi trường kinh doanh có nhiều biến động và đối thủ mạnh.

Đồng thời, sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các doanh nghiệp phần mềm cũng đòi hỏi MISA phải thường xuyên cập nhật và đổi mới nội dung chương trình đào tạo để ứng viên có thể theo kịp những xu hướng công nghệ, mô hình kinh doanh và yêu cầu triển khai giải pháp trên thị trường. Đặc biệt, trong môi trường công nghệ có tốc độ thay đổi nhanh, việc đào tạo nhân lực có khả năng học tập suốt đời, linh hoạt trong xử lý vấn đề sẽ là yếu tố then chốt giúp MISA duy trì lợi thế cạnh tranh dài hạn.

2.2.2.2. Khách hàng

Công ty Cổ phần MISA hiện đang phục vụ 2 tệp khách hàng chính, bao gồm khách hàng bán mới và khách hàng bán thêm. Trong mỗi tệp này, khách hàng tiếp tục được phân chia thành các phân khúc cụ thể như: khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa, các tập đoàn lớn, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), các tổ chức hành chính sự nghiệp và hộ kinh doanh. Việc đa dạng hóa phân khúc khách hàng nhằm mục tiêu giúp từng đối tượng có thể tiếp cận sản phẩm và dịch vụ của MISA một cách phù hợp, hiệu quả và thuận tiện nhất. Tính đến năm 2024, MISA đã đạt được những kết quả ấn tượng với 270.000 khách hàng doanh nghiệp và hộ kinh doanh, 3,5 triệu khách hàng cá nhân, cùng với 80.000 đơn vị hành chính sự nghiệp, xã phường và trường học đang sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của công ty.

Tại khu vực miền Trung – đặc biệt là Đà Nẵng và các tỉnh lân cận – khách hàng có xu hướng ưu tiên lựa chọn các giải pháp có giá thành hợp lý, giao diện thân thiện, dễ triển khai và độ ổn định cao. Trong đó, nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs) – vốn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu doanh nghiệp toàn khu vực – cũng là nhóm khách hàng chủ lực của Văn phòng MISA Đà Nẵng. Theo số liệu thống kê năm 2024, nhóm khách hàng này chiếm khoảng 68% tổng số khách hàng đang sử dụng sản phẩm và dịch vụ của công ty tại chi nhánh. Đây là phân khúc có nhu cầu cao trong việc chuyển đổi số toàn diện, đặc biệt trong các hoạt động quản lý tài chính – kế toán, phát hành hóa đơn điện tử, quản lý bán hàng và các hệ thống quản trị doanh nghiệp tổng thể. Các sản phẩm MISA được nhóm khách hàng này ưa chuộng bao gồm: phần mềm kế toán MISA SME.NET, phần mềm hóa đơn điện tử MeInvoice.vn, và giải pháp quản trị doanh nghiệp hợp nhất ERP – AMIS.vn. Với đặc thù khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ – có quy mô gọn nhẹ nhưng yêu cầu cao về hiệu quả, tính ứng dụng và hỗ trợ nhanh chóng – công tác đào tạo ứng viên học việc tại MISA Đà Nẵng buộc phải bám sát thực tiễn. Ứng viên cần được trang bị không

chỉ kiến thức về sản phẩm, mà còn phải hiểu được bối cảnh vận hành của SMEs, từ đó nâng cao năng lực tư vấn phù hợp, kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt và giao tiếp hiệu quả với khách hàng.

Bên cạnh nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ – nhóm khách hàng chủ lực chiếm tỷ trọng lớn nhất – thì các đơn vị hành chính sự nghiệp, bao gồm xã, phường, trường học, bệnh viện và các cơ quan Nhà nước, chính là nhóm khách hàng chủ lực thứ hai tại Văn phòng MISA Đà Nẵng chiếm khoảng 15% tổng số khách hàng đang sử dụng sản phẩm và dịch vụ của công ty tại chi nhánh.. Nhóm khách hàng này có nhu cầu đặc thù về các phần mềm phục vụ công tác quản lý tài chính – kế toán trong khu vực công, thường xuyên sử dụng các sản phẩm như MISA Mimosa.NET, MISA QLTH, và các giải pháp chuyên biệt khác do công ty phát triển. Theo số liệu năm 2024, có khoảng 18.000 đơn vị hành chính sự nghiệp tại khu vực miền Trung – Tây Nguyên đang sử dụng sản phẩm của MISA, trong đó phần lớn được quản lý và hỗ trợ trực tiếp bởi Văn phòng Đà Nẵng. Với đặc thù vận hành theo các quy định của Nhà nước, khách hàng hành chính sự nghiệp yêu cầu sản phẩm có tính chính xác cao, tuân thủ đầy đủ các chế độ kế toán hành chính sự nghiệp, đồng thời được cập nhật kịp thời khi có sự thay đổi về thông tư, nghị định. Do đó, công tác tư vấn, hỗ trợ và đào tạo cho nhóm khách hàng này đòi hỏi nhân sự MISA – bao gồm cả ứng viên học việc – phải nắm chắc nghiệp vụ kế toán công, hiểu biết về chính sách tài chính – ngân sách Nhà nước, và có khả năng hướng dẫn khách hàng một cách cụ thể, rõ ràng.

2.2.2.3. Phân tích SWOT của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

Bảng 2.2: Bảng phân tích SWOT của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

	S	W
	S_1: Thương hiệu uy tín với hơn 30 năm thành lập và phát triển. S_2: Sản phẩm đa dạng và áp dụng các công nghệ tiên tiến.	W_1: Tốc độ mở rộng thị trường chưa đồng đều, khó tiếp cận doanh nghiệp nhỏ và startup. W_2: Chi phí bảo trì và nâng cấp cao.

O O_1: Chính phủ thúc đẩy chuyển đổi số. O_2: Sự phát triển mạnh mẽ của SME & Startup.	$S_1 + O_1 \rightarrow$ Hợp tác với chính quyền và doanh nghiệp nhà nước để triển khai các dự án chuyển đổi số quy mô lớn. Tập dụng thương hiệu mạnh để tiếp cận các đối tác lớn và mở rộng dịch vụ tư vấn, đào tạo về số hóa. $S_2 + O_2 \rightarrow$ Phát triển gói sản phẩm linh hoạt dành riêng cho SME và startup. Ứng dụng AI & Cloud Computing để tăng tính hiệu quả của sản phẩm.	$W_1 + O_2 \rightarrow$ MISA có thể mở rộng đội ngũ kinh doanh tư vấn để tiếp cận nhiều doanh nghiệp nhỏ hơn, tham gia các sự kiện khởi nghiệp để quảng bá và kết nối với các doanh nghiệp mới thành lập. $W_2 + O_1 \rightarrow$ Đề xuất chính sách hỗ trợ tài chính từ chính phủ để giúp doanh nghiệp giảm gánh nặng chi phí khi mua phần mềm.
T T_1: Cạnh tranh gay gắt từ đối thủ trong ngành. T_2: Thói quen sử dụng phương pháp thủ công của doanh nghiệp truyền thống.	$S_1 + T_1 \rightarrow$ Tập trung vào dịch vụ hậu mãi và chăm sóc khách hàng để tạo sự khác biệt, hợp tác với các đối tác lớn để tăng lợi thế cạnh tranh. $S_2 + T_2 \rightarrow$ Tổ chức các buổi đào tạo và hội thảo miễn phí để giúp doanh nghiệp truyền thống tiếp cận công nghệ dễ dàng hơn. Phát triển công cụ hỗ trợ chuyển đổi số theo từng giai đoạn, giúp doanh nghiệp quen dần với phần mềm.	$W_1 + T_1 \rightarrow$ Đẩy mạnh marketing địa phương, cung cấp ưu đãi cho khách hàng mới để tăng tốc độ gia nhập thị trường. $W_2 + T_2 \rightarrow$ Tạo gói bảo trì linh hoạt, triển khai Chatbox và hướng dẫn tự động để giảm chi phí.

2.3. Các nguồn lực của doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

2.3.1. Cơ sở vật chất

Bảng 2.3: Thông Kê cơ sở vật chất tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng năm 2024.

THÔNG KÊ MÁY MÓC THIẾT BỊ	
Thiết bị	Số lượng
Máy tính để bàn	170
Điện thoại bàn	130
Tai nghe	170
Bàn phím	170
Chuột	170
Tivi	5
Bàn	200
Ghế	200
Máy photocopy	2
Máy in	2
Tủ đựng giấy tờ	6
Wifi	2
Bàn ghế sofa	4
Điều hoà	18
Quạt	40
Máy quay Webex	1
Tường lửa	100
Webcam	200
Micro	20
Loa	10
Máy lọc nước	6

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp)

⇒ Cơ sở vật chất và trang thiết bị tại VP Đà Nẵng được đầu tư tương đối đồng bộ và hiện đại, đảm bảo phục vụ hiệu quả cho các hoạt động chuyên môn cũng như công tác đào tạo ứng viên học việc. Hệ thống máy tính, thiết bị ngoại vi và phương tiện hỗ trợ hội họp, đào tạo như webcam, micro, máy quay, loa, tivi,... được bố trí phù hợp với quy mô nhân sự, tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các chương trình đào tạo theo cả hình thức trực tiếp và trực tuyến. Bên cạnh đó, các trang thiết bị phục vụ sinh hoạt và chăm sóc sức khỏe tại nơi làm việc như điều hòa, quạt, máy lọc nước, bàn ghế nghỉ ngơi,... góp phần tạo dựng môi trường làm việc thoải mái, thân thiện, từ đó nâng cao hiệu quả tiếp

nhận kiến thức và tinh thần học tập của ứng viên học việc. Tổng thể, cơ sở vật chất hiện có tại văn phòng không chỉ đáp ứng nhu cầu công việc thường nhật mà còn là nền tảng vững chắc để triển khai hiệu quả các chương trình đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, phù hợp với định hướng phát triển bền vững và chiến lược chuyển đổi số của doanh nghiệp.

2.3.2. Nguồn nhân lực

Bảng 2.4: Tình hình nguồn nhân lực tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

Năm	2022		2023		2024		2023/ 2022	2024/ 2023
Tổng lao động	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Chênh lệch	Chênh lệch
	116	100	134	100	160	100	18	26
1. Theo giới tính								
Nam	49	42,24	57	42,54	76	47,50	8	19
Nữ	67	57,76	77	57,46	84	52,50	10	7
2. Theo độ tuổi								
Từ 21-30	100	86,21	113	84,32	135	84,38	13	22
Từ 31-40	12	10,34	17	12,69	20	12,50	5	3
Trên 40	4	3,45	4	2,99	5	3,12	0	1
3. Theo trình độ								
Cao đẳng	3	2,59	3	2,24	6	3,75	0	3
Đại học	113	97,41	131	97,76	154	96,25	18	23

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp)

Qua bảng phân tích nguồn nhân lực, ta thấy tổng số lao động tại VP Đà Nẵng có xu hướng tăng đều qua các năm, từ 116 người năm 2022 lên 134 người năm 2023 (tăng 18 người) và tiếp tục tăng lên 160 người năm 2024 (tăng 26 người so với năm 2023). Về cơ cấu lao động theo giới tính, số lượng lao động nam tăng từ 49 người (chiếm 42,24%) năm 2022 lên 57 người (chiếm 42,54%) năm 2023 và tiếp tục lên 76 người (chiếm 47,50%) năm 2024; số lượng lao động nữ cũng tăng nhưng với tốc độ chậm hơn, từ 67 người (chiếm

57,76%) năm 2022 lên 77 người (chiếm 57,46%) năm 2023 và 84 người (chiếm 52,50%) năm 2024. Mặc dù lao động nữ vẫn chiếm tỷ lệ cao hơn nhưng khoảng cách giữa nam và nữ đang thu hẹp lại, thể hiện sự cân bằng hơn trong cơ cấu nhân sự của công ty. Về cơ cấu lao động theo độ tuổi, nhóm lao động từ 21-30 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất, ổn định ở mức khoảng 84% - 86% trong cả ba năm; nhóm từ 31-40 tuổi có xu hướng tăng nhẹ, từ 10,34% (12 người) năm 2022 lên 12,50% (20 người) năm 2024; nhóm trên 40 tuổi có sự biến động nhỏ nhưng không đáng kể, duy trì dưới 5% tổng lao động. Xu hướng này phản ánh rằng MISA Đà Nẵng đang tập trung vào đội ngũ nhân sự trẻ, phù hợp với tính chất công việc trong lĩnh vực công nghệ và phần mềm. Về cơ cấu lao động theo trình độ học vấn, nhân sự có trình độ Đại học chiếm đa số khoảng 96-97%, tăng từ 113 người năm 2022 lên 154 người năm 2024; số lượng lao động có trình độ Cao đẳng rất ít chỉ dao động từ 2-6 người qua các năm, chiếm chưa đến 4% tổng lao động. Điều này cho thấy công ty có xu hướng ưu tiên tuyển dụng nhân sự có trình độ Đại học để đảm bảo chất lượng lao động.

2.3.3. Nguồn lực Tài chính và Tình hình kinh doanh của Công ty Cổ phần MISA

Bảng 2.5: Tình hình tài sản và nguồn vốn của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023. (ĐVT: tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	Thống kê tài sản và nguồn vốn		
	2021	2022	2023
TÀI SẢN			
A. TÀI SẢN DÀI HẠN	821,2	866,15	932,67
Tiền và các khoản tương đương tiền	189,6	205,17	255,8
Các khoản phải thu ngắn hạn	287,18	300,03	299,14
Tài sản ngắn hạn khác	79,4	78,52	85
B. TÀI SẢN DÀI HẠN	821,2	866,15	932,67
Các khoản phải thu dài hạn	216,9	258,8	260,4

Tài sản cố định	503,5	567,2	627,4
Tài sản dài hạn khác	100,8	40,15	44,87
TỔNG CỘNG TÀI SẢN	1377,38	1449,87	1572,61
NGUỒN VỐN			
A. NỢ PHẢI TRẢ	449,78	502,57	570,61
Nợ ngắn hạn	449,78	502,57	570,61
Nợ dài hạn	-	-	-
B. VỐN CHỦ SỞ HỮU	927,6	947,3	1002
TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN	1377,38	1449,87	1572,61

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Bảng 2.6: Phân tích khối và chỉ số bảng cân đối kế toán. (ĐVT: %).

	Phân tích khối			Phân tích chỉ số		
TÀI SẢN	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Tài sản ngắn hạn	40,38	40,26	40,69	100	104,95	115,06
Tiền và các khoản tương đương	13,77	14,15	16,27	100	108,21	134,92
Các khoản phải thu ngắn hạn	20,85	20,69	19,02	100	104,47	104,16
Tài sản ngắn hạn khác	5,76	5,42	5,41	100	98,89	107,05
Tài sản dài hạn	59,62	59,74	59,31	100	105,47	113,57
Phải thu dài hạn	15,75	17,85	16,56	100	119,32	120,06
Tài sản cố định	36,55	39,12	39,89	100	112,65	124,61
Tài sản dài hạn khác	7,32	2,77	2,85	100	39,83	44,51
TỔNG CỘNG TÀI SẢN	100	100	100	100	105,26	114,17

NGUỒN VỐN						
Nợ phải trả	32,65	34,66	36,28	100	111,74	126,86
Nợ ngắn hạn	32,65	34,66	36,28	100	111,74	126,86
Nợ dài hạn	-	-	-	-	-	-
Vốn chủ sở hữu	67,35	65,34	63,72	100	102,12	108,02
TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN	100	100	100	100	105,26	114,17

Nhận xét:

Về cơ cấu tài sản

Qua kết quả phân tích, cho thấy tổng tài sản của công ty giai đoạn 2021-2023 tăng dần qua các năm: năm 2022 tăng 5,26% so với năm 2021 và năm 2023 tăng 14,17% so với năm 2021.

Cơ cấu tài sản của công ty có xu hướng tăng qua các năm, tổng tài sản tăng do tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn đều tăng. Tài sản ngắn hạn tăng nhẹ qua các năm, vừa về giá trị lẫn tỷ trọng: từ 556,18 tỷ đồng (40,38%) năm 2021 lên 583,72 tỷ đồng (40,26%) và tăng lên 639,94 tỷ đồng (40,69%) vào năm 2023.

Về tài sản dài hạn của công ty qua các năm tăng lên cả về giá trị lẫn tỷ trọng. Cụ thể, năm 2021 giá trị tài sản dài hạn khoảng 821,2 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 59,62% trên tổng tài sản; năm 2022 giá trị tài sản dài hạn khoảng 866,15 tỷ đồng chiếm 59,74% trên tổng tài sản và tăng 0,12% so với năm 2021; năm 2023 giá trị khoảng 932,67 tỷ đồng chiếm 59,31% trên tổng tài sản và giảm khoảng 0,31% so với năm 2021. Công ty đang có xu hướng đầu tư nhiều vào tài sản dài hạn nhưng tỷ trọng tăng chưa đáng kể.

Về cơ cấu nguồn vốn

Qua kết quả phân tích khối và chỉ số của nguồn vốn, có thể thấy cơ cấu nguồn vốn của công ty qua các năm có xu hướng tăng dần qua các năm từ 2021- 2023. Tổng nguồn vốn năm 2022 tăng 5,26% so với năm 2021, tổng nguồn vốn năm 2023 tăng 14,17% so với năm 2021.

Cơ cấu nguồn vốn của công ty tăng do các khoản nợ phải trả có xu hướng tăng về tỷ trọng, năm 2023 tăng 3,63% so với năm 2021 và tăng 1,62% so với năm 2022. Trong khi đó vốn chủ sở hữu lại có xu hướng tăng về giá trị nhưng lại giảm về tỷ trọng, cụ thể từ 927,6 tỷ đồng (67,35%) năm 2021 xuống 1002 tỷ đồng (63,72%) năm 2023. Điều này cho thấy công ty đang dần gia tăng đòn bẩy tài chính thông qua các khoản nợ.

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động kinh doanh của Công ty CP MISA giai đoạn 2021-2023. (ĐVT: tỷ VNĐ)

Chỉ tiêu	Tổng kê tình hình kinh doanh		
	2021	2022	2023
Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	946,9	1140,36	1432,48
Giá vốn hàng bán và cung cấp dịch vụ	758,52	812,288	991,81
Lợi nhuận gộp về bán hàng và dịch vụ cung cấp	188,38	328,072	440,69
Doanh thu hoạt động tài chính	13,958	19,739	20,865
Chi phí tài chính	2,256	2,594	2,871
Chi phí bán hàng	2,135	2,397	2,773
Chi phí quản lý doanh nghiệp	97,437	137,915	173,105
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh	100,51	204,905	282,801
Thu nhập khác	0,653	1,222	1,869
Chi phí khác	0,482	0,855	1,136
Lợi nhuận khác	0,171	0,367	0,733
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	100,681	205,272	283,534
Chi phí thuế TNDN	31,86	40,348	55,638
Lợi nhuận sau thuế TNDN	68,821	164,924	227,896

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Bảng 2.8: Phân tích khối và chỉ số bảng kết quả hoạt động kinh doanh. (ĐVT: %)

Chỉ tiêu	Phân tích khối			Phân tích chỉ số		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	100	100	100	100	120,43	151,28
Giá vốn hàng bán và cung cấp DV	80,11	71,23	69,24	100	107,09	130,76
Lợi nhuận gộp về bán hàng và dịch vụ cung cấp	19,89	28,77	30,76	100	174,15	233,94
Doanh thu hoạt động tài chính	1,47	1,73	1,46	100	141,42	149,48
Chi phí tài chính	0,24	0,23	0,2	100	114,98	127,26
Chi phí bán hàng	0,23	0,21	0,19	100	112,27	129,88
Chi phí quản lý doanh nghiệp	10,29	12,09	12,08	100	141,54	177,66
Lợi nhuận thuần từ hoạt động KD	10,61	17,97	19,74	100	203,87	281,37
Thu nhập khác	0,07	0,11	0,13	100	187,14	286,22
Chi phí khác	0,05	0,07	0,08	100	177,39	235,68
Lợi nhuận khác	0,02	0,03	0,05	100	214,62	428,65
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	10,63	18	19,79	100	203,88	281,62
Chi phí thuế TNDN	3,36	3,54	3,88	100	126,64	174,63
Lợi nhuận sau thuế TNDN	7,27	14,46	15,91	100	239,64	331,14

Nhận xét:**Về doanh thu**

Qua kết quả phân tích có thể thấy doanh thu thuần của công ty vào năm 2022 khoảng 1140,36 tỷ đồng có sự tăng trưởng 20,43% so với doanh thu thuần năm 2021; đến năm 2023 doanh thu thuần của công ty khoảng 1432,48 tỷ đồng tăng 51,28% so với năm 2021

và tăng 30,85% so với năm 2022. Về doanh thu từ hoạt động tài chính của công ty có xu hướng tăng, năm 2023 đạt giá trị khoảng 20,865 tỷ đồng tăng 49,48% so với năm 2021 (13,958 tỷ đồng) và tăng 8,06% so với năm 2022 (19,739 tỷ đồng).

Về chi phí

Về cơ cấu chi phí của công ty cũng có xu hướng tăng dần từ năm 2021- 2023, tăng đáng kể nhất là chi phí quản lý doanh nghiệp năm 2023 đạt giá trị 173,105 tỷ đồng tăng 77,66% so với năm 2021 và tăng 36,12% so với năm 2022. Chi phí tài chính cũng có sự tăng trưởng vào năm 2023 đạt giá trị 2,871 tỷ đồng tăng 27,26% so với năm 2021 và tăng 12,28% so với năm 2022. Chi phí bán hàng năm 2023 đạt giá trị 2,773 tỷ đồng tăng 29,88% so với năm 2021 và tăng 17,61% so với năm 2022. Qua kết quả phân tích chi phí có thể thấy công ty đã có sự đầu tư nhiều vào việc quản lý doanh nghiệp.

Về lợi nhuận:

Lợi nhuận công ty cải thiện rõ rệt sau giai đoạn ảnh hưởng bởi đại dịch Covid-19.. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh năm 2023 đạt giá trị 282,801 tỷ đồng tăng 181,37% so với năm 2021 và tăng 77,5% so với năm 2022. Năm 2022 lợi nhuận kế toán trước thuế của công ty là 205,272 tỷ đồng tăng 103,88% so với năm 2021 (100,681 tỷ đồng); năm 2023 lợi nhuận kế toán trước thuế của công ty là 283,534 tỷ đồng tăng 77,74% so với năm 2022 và tăng 181,62% so với năm 2021. Lợi nhuận kế toán sau thuế năm 2022 đạt 164,924 tỷ đồng tăng 139,64% so với năm 2021 (68,821 tỷ đồng); năm 2023 đạt 227,896 tỷ đồng tăng 91,5% so với năm 2022 và tăng 231,14% so với năm 2021. Có thể thấy năm 2021 chịu ảnh hưởng lớn từ đại dịch Covid-19 nên lợi nhuận của công ty không cao nhưng đến năm 2022 và 2023 thì công ty đã phục hồi đạt mức lợi nhuận cao.

2.4. Phân tích thực trạng công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng hiện đang áp dụng một quy trình đào tạo ứng viên học việc bài bản và rõ ràng, đảm bảo tính hệ thống và hiệu quả trong suốt quá trình thực hiện. Từ khâu xác định nhu cầu đào tạo đến đánh giá kết quả sau đào tạo đều được triển khai theo một trình tự logic, có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận chuyên môn. Các bước trong quy trình được thực hiện theo trình tự nhằm đảm bảo hoạt động đào tạo diễn ra thống nhất, hỗ trợ ứng viên học việc tiếp cận với môi trường làm việc thực tế tại DN.



Hình 3: Quy trình đào tạo ứng viên học việc tại công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

2.4.1. Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc

Xác định nhu cầu đào tạo là khâu đầu tiên và có ảnh hưởng quyết định đến tất cả các hoạt động tiếp theo trong công tác đào tạo. Dựa vào mục tiêu kế hoạch về phương hướng hoạt động kinh doanh trong từng giai đoạn, từng thời kỳ, căn cứ vào tình hình thực tế, công ty xem xét đánh giá các yếu tố cần có để đạt được mục tiêu đề ra, trong đó không thể thiếu yếu tố về nguồn nhân lực. Theo đó, việc xác định nhu cầu đào tạo được thực hiện thông qua phòng hành chính nhân sự của công ty, phòng hành chính nhân sự hướng dẫn các bộ phận khác trong công ty thực hiện việc xác định nhu cầu đào tạo của mình.

Những căn cứ để xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc của công ty CP MISA-VP Đà Nẵng là:

- Dựa vào nhu cầu phát triển kinh doanh và kế hoạch mở rộng quy mô: Công ty CP MISA - VP Đà Nẵng là một trong những chi nhánh chiến lược của MISA tại khu vực miền Trung. Những năm gần đây, công ty liên tục mở rộng quy mô và tăng trưởng doanh thu. Số lượng khách hàng sử dụng phần mềm MISA tại miền Trung hiện tại hơn 10.000 doanh nghiệp, và dự kiến sẽ tăng thêm 3.000 khách hàng mới trong năm 2025. Để đạt được mục tiêu này, trong năm 2025 công ty dự kiến sẽ tuyển thêm khoảng 60 nhân viên mới để đáp ứng đủ nhu cầu mục tiêu kinh doanh mà công ty đặt ra.

- Chênh lệch giữa kỹ năng hiện tại của ứng viên và yêu cầu công việc: VP Đà Nẵng tuyển dụng ứng viên học việc chủ yếu là sinh viên vừa mới tốt nghiệp, những người đã đi làm nhưng chưa có kinh nghiệm hoặc có ít kinh nghiệm về lĩnh vực sales sản phẩm phần mềm và chưa quen với quy trình làm việc tại DN. Tất cả các ứng viên tham gia học việc đều được đào tạo lại toàn bộ về sản phẩm phần mềm của công ty, đào tạo các kỹ năng mềm, kỹ năng xử lý tình huống.

- Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc và thay thế nhân sự: Đây cũng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến nhu cầu đào tạo tại VP Đà Nẵng. Doanh nghiệp cần liên tục đào tạo nhân sự mới để bù đắp sự thiếu hụt nhân lực, đồng thời cải thiện chất lượng đội ngũ để giảm tỷ lệ nghỉ việc. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc tại VP Đà Nẵng năm 2024 là 7 người chiếm 4,38% tổng nhân viên. Cần cải thiện chương trình đào tạo để giúp nhân viên mới thích nghi nhanh hơn, giảm tỷ lệ nghỉ việc.

- Tình hình thị trường lao động và khả năng tuyển dụng nhân sự phù hợp: Thị trường lao động tại Đà Nẵng đang cạnh tranh, nhiều DN công nghệ, startup cũng tuyển dụng nhân sự giỏi, ảnh hưởng đến khả năng thu hút nhân tài của MISA. Mức lương khởi điểm của NVKD tại MISA dao động từ 6-15 triệu đồng/tháng, nhưng một số công ty công nghệ khác có thể trả cao hơn; ứng viên có xu hướng chọn những công ty có lộ trình phát triển rõ ràng và chế độ đãi ngộ tốt.

Việc xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA – Văn phòng Đà Nẵng được thực hiện thông qua sự phối hợp giữa các bộ phận chuyên môn như phòng Nhân sự, phòng Kinh doanh, Ban Giám đốc. Các căn cứ để xác định nhu cầu đào tạo bao gồm tình hình tuyển dụng, tỷ lệ nhân viên nghỉ việc, hiệu suất làm việc của nhân viên mới, cũng như những kỹ năng còn thiếu so với yêu cầu công việc. Quy trình xác định nhu cầu đào tạo giúp công ty đảm bảo chương trình đào tạo phù hợp với thực tiễn hoạt động kinh doanh, đồng thời đáp ứng mong muốn nâng cao năng lực của ứng viên học việc. Quy trình xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại công ty được xác định như sau:

Bước 1: Căn cứ vào kế hoạch tuyển dụng và chỉ tiêu nhân sự do Ban Giám đốc đưa ra.

Hằng năm, dựa trên định hướng phát triển kinh doanh, chiến lược mở rộng thị trường và các dự án công nghệ mới, Ban Giám đốc MISA xác lập kế hoạch tuyển dụng nhân sự,

trong đó có số lượng ứng viên học việc cho từng bộ phận. Bộ phận Nhân sự đóng vai trò tham mưu và phối hợp với các phòng ban để rà soát tình hình lao động hiện tại, thống kê nhu cầu nhân lực, đồng thời đối chiếu với tiêu chuẩn chức danh cho từng vị trí học việc như: nhân viên KD, nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên hành chính – nhân sự,...

Trên cơ sở các thông tin đó, Giám đốc và bộ phận Nhân sự tổ chức họp để xác định số lượng ứng viên học việc cần đào tạo, phân bổ cụ thể theo từng phòng ban và định hướng nội dung đào tạo, thời lượng, hình thức phù hợp với yêu cầu công việc.

Bước 2: Thông báo chỉ tiêu học việc và định hướng đào tạo đến các phòng ban

Sau khi có quyết định phê duyệt từ Ban Giám đốc, Phòng Nhân sự chính thức ban hành thông báo kế hoạch đào tạo ứng viên học việc, bao gồm: số lượng chỉ tiêu học việc theo từng phòng ban, mục tiêu và định hướng nội dung đào tạo, thời gian tổ chức chương trình đào tạo, tiêu chí đánh giá kết quả học việc. Thông báo này được gửi đến các bộ phận có nhu cầu học việc như: Phòng Kinh doanh, Khối Chăm sóc & Hỗ trợ khách hàng, Phòng Hành chính nhân sự, Khối hành chính sự nghiệp.

Bước 3: Các phòng ban rà soát và xác định nội dung đào tạo cần thiết

Sau khi nhận được chỉ tiêu từ cấp trên, các Trưởng phòng sẽ rà soát lại năng lực thực tế của ứng viên học việc đã trúng tuyển, kết hợp với yêu cầu công việc cụ thể tại đơn vị để: xác định những kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm cần được đào tạo; phân công người hướng dẫn (mentor) theo từng nhóm ứng viên; đề xuất nội dung và tài liệu đào tạo cần thiết. Việc phân tích nhu cầu này đảm bảo ứng viên học việc được tiếp cận thực tiễn công việc, nâng cao hiệu quả đào tạo và rút ngắn thời gian thích nghi sau khi được tuyển dụng chính thức.

Bước 4: Bộ phận Nhân sự tổng hợp nhu cầu và xây dựng kế hoạch đào tạo tổng thể

Sau khi các phòng ban hoàn tất rà soát, Bộ phận Nhân sự có trách nhiệm tổng hợp toàn bộ chỉ tiêu, nội dung và thời gian đào tạo, từ đó lập kế hoạch đào tạo tổng thể, bao gồm: Lịch đào tạo chi tiết theo từng nhóm học việc; danh sách mentor phụ trách; bộ tài liệu đào tạo theo từng vị trí; danh sách học viên. Đồng thời, nếu có nhu cầu đào tạo phát sinh trong năm (do mở rộng dự án, nhân sự nghỉ việc đột xuất...), bộ phận Nhân sự sẽ cập nhật kịp thời để trình Giám đốc phê duyệt bổ sung.

Bước 5: Trình Giám đốc phê duyệt và triển khai kế hoạch đào tạo

Sau khi hoàn tất kế hoạch tổng thể, bộ phận Nhân sự trình Giám đốc công ty phê duyệt chính thức. Sau khi được ký duyệt, kế hoạch đào tạo sẽ được triển khai đến từng bộ phận. Trong quá trình thực hiện, bộ phận Nhân sự giữ vai trò điều phối, theo dõi và đánh giá hiệu quả đào tạo, làm cơ sở tuyển chọn ứng viên chính thức vào làm việc sau thời gian học việc.

Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc của công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng trong giai đoạn 2022-2024 như sau:

Bảng 2.9: Nhu cầu đào tạo ứng viên học việc của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024. (Đơn vị: người).

Năm	Tổng nhu cầu đào tạo	Phòng Kinh doanh	Khối Hỗ trợ & CSKH	Phòng Hành chính tổng hợp	Khối Hành chính sự nghiệp
2022	8	6	2	0	0
2023	15	11	4	0	0
2024	26	16	8	1	1

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Qua bảng thống kê trên, có thể thấy nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng trong giai đoạn 2022–2024 tăng dần theo từng năm, cụ thể: Năm 2022 tổng nhu cầu đào tạo là 8 ứng viên, chủ yếu tập trung tại phòng Kinh doanh (6 ứng viên) và Khối Hỗ trợ & Chăm sóc khách hàng (2 ứng viên). Trong giai đoạn này, công ty vẫn đang trong quá trình ổn định sau dịch, nên nhu cầu đào tạo chưa cao và chưa có phát sinh tại các khối hành chính. Năm 2023 nhu cầu tăng lên 15 ứng viên, trong đó phòng Kinh doanh chiếm 11 ứng viên, cho thấy sự gia tăng đáng kể về nhu cầu nhân lực trong bộ phận này, phản ánh định hướng đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của công ty, Khối Hỗ trợ & CSKH tiếp tục có nhu cầu đào tạo với 4 ứng viên. Năm 2024 nhu cầu đào tạo tăng mạnh lên 26 ứng viên, là mức cao nhất trong 3 năm, Phòng Kinh doanh tiếp tục dẫn đầu với 16 ứng viên cho thấy vai trò then chốt của bộ phận này trong hoạt động phát triển thị trường, Khối Hỗ trợ & CSKH tiếp tục duy trì số lượng đào tạo cao với 8 ứng viên, Đặc biệt, năm này cũng ghi nhận sự phát sinh nhu cầu đào tạo tại Phòng Hành chính Tổng hợp

và Khối Hành chính sự nghiệp, với mỗi đơn vị 1 ứng viên – thể hiện xu hướng mở rộng đào tạo nhân lực hỗ trợ vận hành và quản lý nội bộ.

Nhận xét: Qua phân tích có thể thấy, công tác xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng được thực hiện một cách bài bản, có hệ thống và phù hợp với chiến lược phát triển kinh doanh của doanh nghiệp. Việc xác định nhu cầu đào tạo được tiến hành dựa trên nhiều căn cứ thực tiễn như: kế hoạch mở rộng quy mô kinh doanh, tình hình tuyển dụng, sự chênh lệch giữa kỹ năng thực tế của ứng viên và yêu cầu công việc, tỷ lệ nhân sự nghỉ việc, cũng như điều kiện của thị trường lao động. Các bước trong quy trình được triển khai theo đúng trình tự: từ phân tích nhu cầu ở cấp độ công ty, phân bổ chỉ tiêu đến từng phòng ban, rà soát cụ thể nội dung cần đào tạo, cho đến việc xây dựng kế hoạch tổng thể và phê duyệt thực hiện.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, quy trình này vẫn còn một số điểm cần hoàn thiện. Hiện tại công ty chưa thực hiện đầy đủ các bước quan trọng trong đánh giá nhu cầu đào tạo, đặc biệt là phân tích công việc và phân tích nhân viên (năng lực ứng viên học việc). Cụ thể, việc phân tích khoảng cách năng lực giữa ứng viên và yêu cầu công việc mới chủ yếu dựa vào đánh giá định tính, chưa có công cụ đo lường cụ thể. Ngoài ra, việc xác định nhu cầu chỉ dựa trên nhu cầu của Ban Giám đốc mà chưa lấy ý kiến, xác định nhu cầu của ứng viên xem họ có muốn tham gia đào tạo học việc tại công ty hay không. Do đó, công ty cần tiếp tục cải tiến phương pháp xác định nhu cầu đào tạo theo hướng hiện đại hơn, ứng dụng công nghệ và dữ liệu để đưa ra các quyết định chính xác và kịp thời hơn, góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao.

2.4.2. Mục tiêu đào tạo ứng viên học việc

Việc xác định mục tiêu đào tạo đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển nguồn nhân lực tại MISA, đặc biệt đối với ứng viên học việc – những nhân sự tiềm năng trong tương lai. Mục tiêu đào tạo không chỉ giúp công ty đảm bảo đội ngũ nhân sự có đủ kỹ năng và kiến thức để thực hiện công việc mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, tối ưu hóa quy trình vận hành và tạo ra lợi thế cạnh tranh.

Mục tiêu đào tạo ứng viên học việc được xác định dựa trên nhiều yếu tố như:

- Chiến lược phát triển của công ty: MISA hướng đến việc mở rộng thị trường, tăng doanh thu và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Tình hình nhân sự và hiệu suất làm việc: Tuy công ty có tỷ lệ nhân viên nghỉ việc thấp (khoảng 3%/năm) nhưng với mục tiêu và chiến lược mở rộng quy mô của công ty thì với số lượng nhân sự hiện tại khối lượng công việc quá tải dẫn đến hiệu suất làm việc không cao, từ đó làm tăng nhu cầu đào tạo ứng viên mới để đáp ứng nhu cầu của công ty.

- Khoảng cách giữa năng lực thực tế của ứng viên và yêu cầu công việc: Hầu hết ứng viên học việc còn thiếu kỹ năng thực tế, cần được đào tạo bài bản trước khi làm việc chính thức.

- Kỳ vọng của ứng viên: Người lao động mong muốn được đào tạo chuyên sâu, có lộ trình phát triển rõ ràng để nâng cao năng lực cá nhân và cơ hội thăng tiến.

- Mục tiêu chung của việc đào tạo ứng viên học việc tại công ty là cung cấp đầy đủ kiến thức, kỹ năng cần thiết để nhân sự mới có thể làm việc hiệu quả ngay sau khi kết thúc giai đoạn học việc, cụ thể:

- Trang bị kiến thức chuyên sâu về sản phẩm phần mềm MISA để ứng viên hiểu rõ tính năng, công dụng và cách sử dụng sản phẩm.

- Cải thiện kỹ năng thực hành, giúp ứng viên có thể tự tin xử lý công việc trong môi trường thực tế.

- Giúp ứng viên nắm bắt được quy trình làm việc tại MISA, từ đó dễ dàng hòa nhập vào văn hóa doanh nghiệp.

- Hỗ trợ ứng viên phát triển kỹ năng mềm quan trọng như giao tiếp, làm việc nhóm, tư duy phản biện.

- Mục tiêu cụ thể của ứng viên học việc vị trí Nhân viên kinh doanh:

- Hiểu rõ về sản phẩm phần mềm MISA và cách tư vấn phù hợp cho từng nhóm KH.

- Nắm vững quy trình bán hàng, từ tìm kiếm KH tiềm năng đến chốt hợp đồng.

- Cải thiện kỹ năng đàm phán, thuyết phục và chăm sóc KH.

- Biết cách demo hướng dẫn KH sử dụng phần mềm một cách hiệu quả.

- Phát triển kỹ năng xử lý tình huống khi KH gặp sự cố trong quá trình sử dụng phần mềm.

- Thành thạo kỹ năng làm việc với các công cụ hỗ trợ bán hàng như CRM, email marketing.

➤ Mục tiêu dài hạn của việc đào tạo ứng viên học việc tại công ty là phát triển nguồn nhân lực bền vững:

- Xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng cao, có thể làm việc hiệu quả lâu dài.

- Giảm tỷ lệ nhân viên nghỉ việc, đặc biệt sau là 2 tháng thử việc đầu tiên.

- Nâng cao năng suất làm việc bằng cách cải thiện kỹ năng chuyên môn và kỹ năng mềm.

- Tạo ra môi trường đào tạo liên tục, giúp nhân viên không ngừng phát triển bản thân.

➤ Mục tiêu về thái độ và tư duy làm việc:

- Hình thành tư duy chủ động, trách nhiệm, giúp ứng viên hiểu rõ vai trò của mình và nỗ lực hoàn thành công việc.

- Xây dựng tinh thần học hỏi, thích nghi nhanh với môi trường làm việc tại MISA.

- Rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp, đúng chuẩn của một NVKD.

- Khuyến khích tinh thần đồng đội, giúp ứng viên hòa nhập nhanh chóng với tập thể.

Nhận xét: Mục tiêu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng được xây dựng trên cơ sở bám sát yêu cầu thực tiễn công việc cũng như định hướng phát triển đội ngũ nhân sự kế cận. Các mục tiêu này không chỉ đề cập đến việc trang bị kiến thức chuyên môn mà còn chú trọng rèn luyện kỹ năng mềm và thái độ nghề nghiệp – những yếu tố đóng vai trò quan trọng trong việc hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp cho ứng viên ngay từ giai đoạn học việc. Một trong những ưu điểm nổi bật là hệ thống mục tiêu được chia thành mục tiêu chung và mục tiêu cụ thể, phản ánh sự đầu tư bài bản và có định hướng trong công tác đào tạo. Nội dung mục tiêu đào tạo mang tính toàn diện, bao gồm cả kỹ năng chuyên môn như demo phần mềm, sử dụng hệ thống CRM, đến các kỹ năng mềm như thuyết trình, giao tiếp, làm việc nhóm. Điều này thể hiện sự nhất quán với đặc thù hoạt động của công ty – một doanh nghiệp công nghệ phần mềm

đòi hỏi nhân sự không chỉ nắm vững chuyên môn mà còn phải linh hoạt, nhạy bén trong tương tác với khách hàng và đồng nghiệp. Đồng thời, mục tiêu đào tạo cũng góp phần hỗ trợ chiến lược nhân sự lâu dài của công ty khi chú trọng đến việc phát triển ứng viên trở thành nguồn lực chính thức trong tương lai, góp phần nâng cao chất lượng tuyển dụng, giảm thiểu rủi ro đào tạo lại sau tuyển dụng.

Bên cạnh những điểm mạnh, mục tiêu đào tạo tại MISA vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trước hết, các mục tiêu chủ yếu mang tính định tính và chưa được lượng hóa cụ thể, chưa kèm theo các tiêu chí đánh giá cụ thể (ví dụ: sau 1 tháng, ứng viên cần đạt bao nhiêu % mức độ thành thạo kỹ năng, hay có đạt được mức độ độc lập khi thực hiện công việc không). Ngoài ra, mục tiêu đào tạo còn mang tính khái quát và chưa được phân chia rõ theo từng vị trí công việc. Điều này có thể khiến quá trình đào tạo chưa thật sự tối ưu, nhất là trong bối cảnh mỗi phòng ban có yêu cầu nghiệp vụ và kỹ năng đặc thù khác nhau. Cuối cùng, mục tiêu đào tạo chưa gắn kết chặt chẽ với quy trình đánh giá hiệu quả sau đào tạo. Việc thiếu liên hệ giữa mục tiêu đầu vào và kết quả đầu ra sẽ gây khó khăn trong việc đo lường hiệu quả của chương trình đào tạo cũng như đề xuất các giải pháp cải tiến phù hợp.

2.4.3. Xác định đối tượng ứng viên học việc cần đào tạo

Việc xác định đối tượng đào tạo là một bước quan trọng trong quy trình đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng. Khâu lựa chọn này không chỉ giúp doanh nghiệp định hướng đúng người – đúng việc mà còn góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo, đảm bảo tối ưu hóa nguồn lực và giảm thiểu lãng phí trong quá trình triển khai. Để lựa chọn được ứng viên phù hợp cho chương trình đào tạo học việc, công ty đã xây dựng các tiêu chí cụ thể, xuất phát từ mục tiêu đào tạo và định hướng phát triển nguồn nhân lực lâu dài. Các tiêu chí này vừa bảo đảm phù hợp với đặc điểm công việc, vừa đáp ứng được yêu cầu thực tiễn về năng lực tiếp thu, khả năng thích ứng và tiềm năng phát triển của ứng viên.

Tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng, đối tượng chính trong chương trình đào tạo ứng viên học việc là những cá nhân được tuyển dụng vào vị trí NVKD phần mềm. Đây là lực lượng giữ vai trò then chốt trong việc triển khai các hoạt động kinh doanh, phát triển thị trường và mở rộng phạm vi ứng dụng sản phẩm phần mềm của công ty trên địa bàn miền Trung.

Đặc điểm nổi bật của nhóm đối tượng này có thể khái quát như sau:

+ Về trình độ học vấn: Phần lớn ứng viên là sinh viên mới tốt nghiệp từ các cơ sở đào tạo chuyên ngành Kinh tế, Quản trị kinh doanh, Kế toán- Kiểm toán, Tài chính- Ngân hàng, Tài chính doanh nghiệp. Một số ít đã có kinh nghiệm làm việc nhưng chủ yếu ở các lĩnh vực khác, chưa từng đảm nhiệm vị trí nhân viên kinh doanh phần mềm, do đó còn thiếu hiểu biết chuyên sâu về sản phẩm và thị trường công nghệ.

+ Về kinh nghiệm làm việc thực tiễn: Đa số ứng viên chưa từng trải qua môi trường làm việc chuyên nghiệp hoặc có tiếp xúc hạn chế với hoạt động kinh doanh phần mềm. Do vậy, họ chưa nắm vững kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng, xử lý từ chối, cũng như chưa thành thạo trong việc tiếp cận khách hàng doanh nghiệp – một kỹ năng đặc thù trong lĩnh vực B2B.

+ Về kiến thức chuyên môn: Ứng viên học việc còn thiếu kiến thức nền tảng về sản phẩm của MISA như phần mềm kế toán, hóa đơn điện tử, nền tảng quản trị doanh nghiệp hợp nhất MISA AMIS,... Đây là những sản phẩm có đặc thù kỹ thuật cao, đòi hỏi người bán hàng phải có tư duy logic, khả năng phân tích nghiệp vụ và hiểu rõ quy trình vận hành của doanh nghiệp khách hàng.

+ Về kỹ năng mềm và thái độ nghề nghiệp: Do còn non kinh nghiệm, nhiều ứng viên bộc lộ sự thiếu tự tin trong giao tiếp, hạn chế kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng trình bày và tư duy phản biện. Đồng thời, một bộ phận ứng viên vẫn chưa xác định rõ định hướng nghề nghiệp lâu dài, dẫn đến tâm lý chưa ổn định, thiếu chủ động trong học tập và thích nghi với môi trường làm việc.

+ Về mức độ phù hợp với văn hóa doanh nghiệp: MISA là doanh nghiệp có môi trường làm việc trẻ trung, năng động, đặt nặng hiệu quả công việc và tinh thần tự chủ. Vì vậy, ứng viên học việc cần có khả năng thích nghi nhanh, chịu được áp lực công việc cao và sở hữu tinh thần học hỏi cầu tiến. Tuy nhiên, không phải ứng viên nào cũng đáp ứng đầy đủ những yêu cầu này trong giai đoạn đầu học việc.

Bảng 2.10: Thực tế số lượng về ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

Phòng ban	Năm 2022			Năm 2023			Năm 2024		
	Nhu cầu	Thực tế	So với nhu cầu	Nhu cầu	Thực tế	So với nhu cầu	Nhu cầu	Thực tế	So với nhu cầu
Phòng KDoanh	6	4	50%	11	9	81,82%	16	16	100%
Khối Hỗ trợ & CSKH	2	0	0%	4	5	125%	8	8	100%
Phòng Hành chính tổng hợp	0	0	-	0	0	-	1	1	100%
Khối Hành chính sự nghiệp	0	0	-	0	0	-	1	1	100%
Tổng	8	4		15	14		26	26	

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Nhận xét: Từ bảng thống kê có thể nhận thấy rằng, tình hình tuyển chọn và tiếp nhận ứng viên học việc tại các phòng ban của Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024 đã có sự cải thiện rõ rệt qua từng năm, đặc biệt là tại Phòng Kinh doanh và Khối Hỗ trợ & Chăm sóc khách hàng là hai đơn vị có nhu cầu đào tạo cao nhất trong toàn công ty. Phòng Kinh doanh cho thấy mức độ đáp ứng nhu cầu tăng dần qua các năm từ 50% vào năm 2022 lên 81,82% vào năm 2023 và đạt 100% vào năm 2024. Điều này phản ánh sự điều chỉnh tích cực trong công tác tuyển chọn và đào tạo, hướng đến mục tiêu đáp ứng đầy đủ nhân lực cho hoạt động kinh doanh. Đối với Khối Hỗ trợ & CSKH, năm 2022 không có ứng viên học việc, tuy nhiên tỷ lệ tiếp nhận vượt chỉ tiêu vào năm 2023 đạt 125% trước khi ổn định ở mức đáp ứng đúng nhu cầu (100%) vào năm 2024. Sự biến động này có thể xuất phát từ nhu cầu thực tế tại đơn vị hoặc do sự linh hoạt trong điều phối nguồn lực nội bộ. Riêng Phòng Hành chính tổng hợp và Khối Hành chính sự nghiệp, dù không có ứng viên học việc trong hai năm đầu, nhưng đến năm 2024 đã có sự thay đổi khi cả hai phòng ban đều đạt tỷ lệ đáp ứng 100% so với nhu cầu. Điều này cho thấy sự mở rộng hoặc chú trọng hơn đến việc bổ sung nhân sự học việc cho các bộ phận hỗ trợ và quản trị nội bộ của công ty. Kết quả trên cho thấy xu hướng tích cực trong công tác triển khai đào tạo ứng viên học việc tại các phòng ban với tỷ lệ đáp ứng nhu cầu ngày càng tiệm cận hoặc đạt mức tối ưu. Tuy nhiên, việc thiếu hụt ứng viên ở một số đơn vị

trong giai đoạn đầu cũng cho thấy cần có kế hoạch phân bổ hợp lý và đồng đều hơn giữa các bộ phận trong những giai đoạn tiếp theo nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng nguồn lực học việc toàn công ty.

Nhìn chung, việc lựa chọn đối tượng đào tạo là bước khởi đầu có ý nghĩa quyết định trong quá trình xây dựng chương trình đào tạo ứng viên học việc. Tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng, quá trình này được thực hiện một cách bài bản, dựa trên kế hoạch tuyển dụng và định hướng phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp. Tuy nhiên, một hạn chế còn tồn tại là việc xác định đối tượng vẫn mang tính đồng nhất, chưa có sự phân loại rõ ràng về chất lượng ứng viên đầu vào. Điều này dẫn đến khó khăn trong việc thiết kế chương trình đào tạo phù hợp với năng lực thực tế và nhu cầu phát triển của từng nhóm ứng viên. Việc thiếu cơ chế đánh giá và phân loại ứng viên theo trình độ, kinh nghiệm hoặc khả năng tiếp thu có thể làm giảm hiệu quả đào tạo, kéo dài thời gian thích nghi và ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực đầu ra. Do đó, công ty cần bổ sung khâu đánh giá đầu vào nhằm xây dựng chương trình đào tạo theo hướng cá nhân hóa, sát với năng lực từng đối tượng.

2.4.4. Chương trình đào tạo và phương pháp đào tạo ứng viên học việc

Chương trình đào tạo ứng viên học việc vị trí NVKD phần mềm Kế toán tại MISA diễn ra trong 4 ngày. Chương trình kết hợp giữa lý thuyết (1,5 ngày) và thực hành thực tế (2 ngày), giúp ứng viên tiếp cận nhanh với công việc. Đặc biệt chương trình đào tạo của MISA chú trọng vào kỹ năng bán hàng qua điện thoại và thực hành tiếp xúc khách hàng, vì đây là công việc chính của ứng viên sau khi được tuyển chính thức.

Bảng 2.11: Nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc vị trí NVKD phần mềm Kế toán tại VP Đà Nẵng.

Thời gian	Nội dung	Mục tiêu đào tạo	Người HD
8:00 - 14:30 ngày thứ 1.	<i>Đào tạo về kiến thức:</i> - Giới thiệu chương trình đào tạo. - Workshop nghề nghiệp kinh doanh.	Giúp cho học viên nắm được: - Tổng thể phần mềm đáp ứng cho đối tượng nào, tuân thủ chế độ nào và tổng quát những nghiệp vụ mà phần mềm đáp ứng.	Giám đốc kinh doanh/ Trưởng phòng kinh doanh

	- Tổng quan về phần mềm AMIS Kế toán. - Các điểm ưu việt của phần mềm AMIS Kế toán.	- Ứng viên nắm được tối thiểu 5 điểm ưu việt của phần mềm AMIS kế toán như: Ngân hàng điện tử, hóa đơn điện tử đầu ra, hóa đơn điện tử đầu vào, app mobile, khế ước vay...	
14:30 – 17:30 ngày thứ 1 và 8:00 – 14:30 ngày thứ 2	<i>Đào tạo về kỹ năng:</i> Kỹ năng bán hàng qua điện thoại	Giúp cho học viên nắm được: - Kiến thức lý thuyết về Kỹ năng bán hàng qua điện thoại: nắm được các bước thực hiện; xây dựng được kịch bản của một cuộc chào hàng qua điện thoại, Tiếp cận khách hàng , xin cuộc hẹn, trao đổi sơ lược về sản phẩm.	Giám đốc kinh doanh/ Trưởng phòng kinh doanh
14:30 – 17:30 ngày thứ 2	Ban giám đốc tổng kết nội dung đào tạo trước khi học viên ra thực tế.		
8:00 – 17:30 ngày thứ 3 và 8:00 – 12:00 ngày thứ 4	<i>Đào tạo thực hành + thực tế:</i> Tiếp cận môi trường thực tế tại các khu vực. - 1 ngày thực tế gọi điện - 0,5 ngày đi khách hàng trực tiếp cùng NVKD hoặc tham gia nghe NVKD demo online.	Giúp học viên: - Được quan sát trực tiếp công việc của NVKD để hiểu được các công việc NVKD phải làm - Xác định để làm được công việc này cần học kiến thức, kỹ năng gì và phải có tinh thần, thái độ, tâm thế làm việc như thế nào.	Nhân viên kinh doanh.
13:30 – 17:30 ngày thứ 4	<i>Đánh giá cuối khoá:</i> - Đánh giá khả năng đăng thông tin trên mạng xã hội. - Ngồi trao đổi trực tiếp.	Giúp cho học viên xác định được để làm NVKD thì cần học kiến thức, kỹ năng gì và phải có tinh thần, thái độ, tâm thế làm việc như thế nào.	Giám đốc kinh doanh và HR

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Hiện tại, Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng đang áp dụng nhiều phương pháp đào tạo khác nhau để nâng cao năng lực cho ứng viên học việc ở vị trí Nhân viên Kinh doanh phần mềm Kế toán. Các phương pháp này được thiết kế nhằm giúp ứng viên có cái nhìn tổng quan về công việc, rèn luyện kỹ năng thực tế và đánh giá năng lực một cách hiệu quả. Công ty đang áp dụng đa dạng, linh hoạt các phương pháp đào tạo sau:

Thứ nhất là phương pháp đào tạo thuyết giảng và hướng dẫn: Đây là phương pháp đào tạo truyền thống, trong đó giám đốc kinh doanh là người trực tiếp truyền đạt kiến thức về phần mềm AMIS Kế toán, kỹ năng bán hàng và những điểm quan trọng trong công việc. Phương pháp này giúp ứng viên có nền tảng kiến thức vững chắc trước khi bước vào thực hành. Nội dung đào tạo bao gồm giới thiệu tổng quan về phần mềm, các tính năng nổi bật và quy trình triển khai phần mềm cho khách hàng. Bên cạnh đó, ứng viên cũng được hướng dẫn lý thuyết về kỹ năng bán hàng qua điện thoại, cách tiếp cận khách hàng và các bước thực hiện một cuộc chào hàng.

Thứ hai là phương pháp Workshop tương tác: Trong quá trình đào tạo, MISA tổ chức các buổi workshop nhằm tạo cơ hội cho ứng viên giao lưu, trao đổi và đặt câu hỏi về công việc. Các buổi thảo luận nghề nghiệp giúp ứng viên hiểu sâu hơn về đặc thù công việc kinh doanh phần mềm, những thử thách trong ngành và những kỹ năng cần thiết để thành công. Ngoài ra, ứng viên có thể trực tiếp chia sẻ quan điểm cá nhân, học hỏi kinh nghiệm từ các nhân viên kinh doanh có thâm niên trong công ty.

Thứ ba là phương pháp đào tạo qua mô phỏng: Đây là phương pháp đào tạo quan trọng tại MISA, mô phỏng các tình huống thực tế mà nhân viên kinh doanh sẽ gặp phải khi làm việc. Ứng viên sẽ đóng vai NVKD và thực hiện các cuộc gọi chào hàng, xử lý phản đối của khách hàng theo kịch bản đã xây dựng trước. Thông qua các buổi thực hành này, ứng viên có thể rèn luyện kỹ năng giao tiếp, cách đặt câu hỏi và phản hồi khách hàng một cách hiệu quả. Phương pháp này giúp ứng viên làm quen với các tình huống thực tế, từ đó chuẩn bị tâm lý vững vàng khi tiếp xúc với khách hàng thật sự.

Thứ tư là phương pháp đào tạo tại chỗ (On-the-job training): Đào tạo tại chỗ là phương pháp giúp ứng viên học tập ngay trong môi trường thực tế tại công ty. Ứng viên sẽ theo sát nhân viên kinh doanh để quan sát quy trình làm việc hàng ngày, từ cách tiếp cận khách hàng, tư vấn sản phẩm cho đến chốt hợp đồng. Việc học qua quan sát và thực hành thực

tế giúp ứng viên có cái nhìn trực quan về công việc, hiểu được những khó khăn và cách xử lý hiệu quả trong từng tình huống.

Thứ năm là phương pháp đào tạo thực tế: Sau khi hoàn thành phần đào tạo lý thuyết và thực hành tại công ty, ứng viên sẽ tham gia vào quá trình tiếp xúc thực tế với khách hàng. Cụ thể, họ có thể đi cùng NVKD để gặp khách hàng trực tiếp hoặc tham gia vào các buổi demo sản phẩm trực tuyến. Đây là cơ hội để ứng viên trải nghiệm thực tế cách làm việc với khách hàng, cách tư vấn và trình bày sản phẩm sao cho thuyết phục.

Thứ sáu là phương pháp đánh giá sau đào tạo: Kết thúc quá trình đào tạo, ứng viên sẽ trải qua phần đánh giá cuối khóa để kiểm tra mức độ tiếp thu kiến thức và kỹ năng đã học. Quá trình đánh giá bao gồm hai phần: đăng bài trên mạng xã hội để thử nghiệm khả năng viết nội dung quảng bá sản phẩm và buổi trao đổi trực tiếp với giám đốc kinh doanh và bộ phận nhân sự. Phần đánh giá này giúp ứng viên xác định được những điểm mạnh, điểm yếu của bản thân và có định hướng phát triển phù hợp nếu tiếp tục làm việc tại công ty.

Nhận xét: Nhìn chung, chương trình và phương pháp đào tạo ứng viên học việc tại MISA Đà Nẵng được xây dựng khá bài bản, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành, giúp ứng viên nắm vững kiến thức về sản phẩm, kỹ năng bán hàng và làm quen với công việc thực tế. Nội dung đào tạo bao gồm giới thiệu công ty, sản phẩm, đào tạo kỹ năng bán hàng và thực hành trực tiếp, đảm bảo ứng viên hiểu rõ yêu cầu công việc. Các phương pháp đào tạo linh hoạt như thuyết giảng, workshop, mô phỏng tình huống, đào tạo tại chỗ và thực hành thực tế giúp ứng viên tiếp thu nhanh chóng. Tuy nhiên, thời gian đào tạo ngắn có thể khiến ứng viên chưa kịp tiếp thu hết kiến thức và kỹ năng cần thiết, đồng thời phương pháp đánh giá chủ yếu dựa trên phản hồi từ giám đốc kinh doanh và HR mà chưa có tiêu chí cụ thể để đo lường hiệu quả một cách khách quan.

2.4.5. Chi phí đào tạo ứng viên học việc

Tại MISA, ứng viên học việc không phải trả bất kỳ chi phí nào để được tham gia học việc mà chi phí đào tạo ứng viên sẽ được trích từ nguồn quỹ đào tạo của công ty. Cụ thể chi phí đào tạo ứng viên học việc tại MISA có thể chia thành các khoản chính được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.12: Khoản mục chi phí đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Khoản mục	Nội dung	Chi phí trung bình
Chi phí giảng dạy	Tiền công cho giảng viên nội bộ (Giám đốc kinh doanh/ Trưởng phòng kinh doanh, HR, NVKD hướng dẫn).	1.500.000 VNĐ
Chi phí tài liệu	Tài liệu đào tạo, bài kiểm tra, slide hướng dẫn.	200.000 VNĐ
Chi phí hỗ trợ ứng viên	Hỗ trợ cơm trưa cho ứng viên.	30.000 VNĐ/ỨV
Chi phí cơ sở vật chất	Phòng học, thiết bị trình chiếu, điện nước, phần mềm hỗ trợ.	300.000 VNĐ
Chi phí đào tạo thực tế	Chi phí đi lại khi đi thực tế với NVKD.	100.000 VNĐ/ỨV

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp).

Bảng 2.13: Chi phí đào tạo ứng viên học việc giai đoạn 2022-2024 tại VP Đà Nẵng.

Khoản mục	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	SL	TT (VNĐ)	SL	TT (VNĐ)	SL	TT (VNĐ)
Chi phí giảng dạy	14	1.500.000	56	1.500.000	66	1.500.000
Chi phí tài liệu	14	200.000	56	200.000	66	200.000
Chi phí hỗ trợ ứng viên	14	420.000	56	1.680.000	66	1.980.000
Chi phí cơ sở vật chất	14	300.000	56	300.000	66	300.000
Chi phí đào tạo thực tế	14	1.400.000	56	5.600.000	66	6.600.000
Tổng chi phí		3.830.000		9.280.000		10.580.000

Nhận xét: Chi phí đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng được xây dựng một cách hợp lý, có tính toán và bám sát với quy mô tuyển dụng hằng năm. Các khoản mục chi phí được phân bổ rõ ràng, bao gồm cả chi phí cố định (giảng dạy, tài liệu, cơ sở vật chất) và chi phí biến đổi theo số lượng ứng viên (hỗ trợ ứng viên, đào tạo thực tế). Điều này cho thấy công ty đã có sự chủ động trong việc hoạch định và quản lý ngân sách đào tạo một cách khoa học và hiệu quả. Ưu điểm nổi bật là công ty đã chủ động chi trả toàn bộ chi phí từ nguồn quỹ đào tạo mà không yêu cầu ứng viên đóng góp, thể hiện tinh thần hỗ trợ và thu hút nhân tài. Các khoản mục chi phí cũng được phân chia rõ ràng

theo từng hạng mục cụ thể, giúp dễ dàng theo dõi và quản lý. Tuy nhiên, hạn chế là tổng chi phí đào tạo vẫn có xu hướng tăng theo từng năm do số lượng ứng viên ngày càng lớn, trong khi mức chi cho một số hạng mục như cơ sở vật chất hay giảng dạy vẫn giữ nguyên, điều này có thể ảnh hưởng đến chất lượng đào tạo nếu không có sự điều chỉnh kịp thời. Do đó, công ty cần rà soát định kỳ hiệu quả sử dụng ngân sách để bảo đảm cân đối giữa chi phí và chất lượng đào tạo.

2.4.6. Lựa chọn giảng viên đào tạo

Công tác đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng phụ thuộc rất lớn vào đội ngũ giảng viên nội bộ. Công ty không thuê giảng viên bên ngoài mà tận dụng nhân sự có kinh nghiệm để hướng dẫn ứng viên. Hiện tại, công ty lựa chọn giảng viên từ nội bộ với các vị trí: Giám đốc kinh doanh/ Trưởng phòng kinh doanh, HR, và NVKD có kinh nghiệm họ là lao động giỏi lâu năm, hiểu biết chuyên sâu về sản phẩm, có trình độ chuyên môn cao được lựa chọn để đào tạo các nội dung phù hợp. Đội ngũ này được lãnh đạo tin tưởng giao nhiệm vụ dựa trên cơ sở đánh giá cao năng lực và kinh nghiệm chuyên môn.

Tuy nhiên hiện tại VP Đà Nẵng chưa có chương trình đào tạo riêng dành cho giảng viên nội bộ, mà chủ yếu dựa vào kinh nghiệm cá nhân của từng giảng viên. Điều này khiến chất lượng giảng dạy phụ thuộc vào khả năng truyền đạt của từng cá nhân có thể họ là lao động giỏi lâu năm, có trình độ chuyên môn song còn yếu về nghiệp vụ sư phạm dẫn tới quá trình truyền đạt kiến thức đến học viên còn nhiều hạn chế từ đó dẫn đến sự không đồng đều trong quá trình đào tạo ứng viên học việc. Bên cạnh đó sẽ gây nên áp lực công việc cho giảng viên NVKD kiêm nhiệm thêm công tác đào tạo khiến thời gian dành cho công việc chính bị ảnh hưởng.

Nhận xét: Việc sử dụng giảng viên nội bộ giúp công ty tiết kiệm chi phí đào tạo, đồng thời đảm bảo giảng viên hiểu rõ về sản phẩm và công việc thực tế. Tuy nhiên, do chưa có chương trình đào tạo giảng viên bài bản, chất lượng giảng dạy còn phụ thuộc vào từng cá nhân, chưa đồng nhất. Công ty cần cải thiện việc tổ chức đào tạo giảng viên để nâng cao hiệu quả đào tạo ứng viên học việc.

2.4.7. Hệ thống đánh giá hiệu quả đào tạo ứng viên học việc

Tại VP Đà Nẵng người đánh giá thái độ, xác định mức độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng của ứng viên sau khi hoàn thành chương trình đào tạo của ứng viên sau khi ứng viên đó

hoàn thành một khóa đào tạo đó là người hướng dẫn trực tiếp Giám đốc kinh doanh/ Trưởng phòng kinh doanh và HR. Việc đánh giá này giúp công ty đo lường hiệu quả đào tạo, sàng lọc ứng viên phù hợp để tuyển dụng chính thức và điều chỉnh nội dung đào tạo nếu cần thiết.

Để đánh giá kết quả đào tạo ứng viên học việc cần dựa trên những căn cứ sau:

- Mức độ hoàn thành nội dung đào tạo. Ứng viên phải hoàn thành đầy đủ các nội dung đào tạo theo chương trình đã đề ra, bao gồm: Kiến thức về sản phẩm (hiểu rõ về phần mềm AMIS Kế toán, các tính năng và lợi ích sản phẩm); Kỹ năng bán hàng (nắm vững kỹ năng bán hàng qua điện thoại và tiếp cận khách hàng); Thực hành thực tế (có khả năng áp dụng kỹ năng vào công việc thực tế thông qua gọi điện tư vấn khách hàng, tham gia demo sản phẩm và đi thực tế cùng NVKD).

- Mức độ tiếp thu và áp dụng kiến thức, kỹ năng vào thực tế. Ứng viên không chỉ cần nắm vững lý thuyết mà còn phải biết vận dụng vào thực tế để thực hiện công việc một cách hiệu quả.

- Thái độ và tinh thần làm việc. Thái độ làm việc là một yếu tố quan trọng để đánh giá ứng viên có phù hợp với văn hóa doanh nghiệp hay không. Một ứng viên tiềm năng không chỉ cần có kỹ năng mà còn phải có tinh thần chủ động, trách nhiệm và sẵn sàng học hỏi.

- Kết quả đánh giá cuối khóa. Sau khi hoàn thành chương trình đào tạo, công ty tổ chức đánh giá cuối khóa để kiểm tra lại toàn bộ kiến thức và kỹ năng của ứng viên.

- Tỷ lệ chuyển đổi từ ứng viên học việc sang nhân viên chính thức. Mục tiêu cuối cùng của đào tạo là giúp công ty tìm được ứng viên phù hợp để tuyển dụng. Do đó, tỷ lệ ứng viên được nhận vào làm việc chính thức sau đào tạo cũng là một chỉ số quan trọng để đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo.

Nhận xét: Hoạt động đánh giá chất lượng đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng chưa được quan tâm đúng mức. Sau mỗi khóa đào tạo, việc đánh giá và kiểm tra kiến thức của ứng viên chủ yếu do giám đốc kinh doanh và nhân viên hướng dẫn thực hiện thông qua bài kiểm tra hoặc buổi đánh giá cuối khóa. Tuy nhiên, thực tế cho thấy nhiều ứng viên có tâm lý tham gia học việc để trải nghiệm ngắn hạn nên chưa thực sự chủ động học hỏi, dẫn đến hiệu quả tiếp thu không cao. Bên cạnh đó, hình thức đánh giá chưa phù hợp với nội dung chương trình đào tạo. Ngoài ra, việc đánh giá chưa toàn diện về các kỹ năng

cốt lõi của ứng viên – đặc biệt là các kỹ năng gọi điện thoại, kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm – khiến cho kết quả chưa phản ánh đầy đủ năng lực thực tế của người học. Do đó, để nâng cao hiệu quả đào tạo, công ty cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá khoa học, cụ thể hơn; đồng thời chuẩn hóa quy trình đánh giá để đảm bảo tính đồng bộ, khách quan và sát với yêu cầu công việc thực tế.

2.5. Đánh giá thực trạng đào tạo ứng viên học việc tại công ty

2.5.1. Kết quả khảo sát

Nhằm đánh giá thực trạng chương trình đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng, tác giả đã tiến hành khảo sát ý kiến của những nhân viên đã tham gia chương trình trước khi trở thành nhân viên chính thức. Vào ngày 25/03/2025, bảng khảo sát đã được gửi đến 25 nhân viên và nhận lại đầy đủ 25 phản hồi. Kết quả thu thập được cung cấp cái nhìn tổng quan về mức độ hiệu quả của chương trình đào tạo, phản ánh những điểm mạnh cũng như những hạn chế cần cải thiện. Dưới đây là số liệu chi tiết thu được từ quá trình khảo sát:

❖ Về phần thông tin cá nhân:

- Giới tính: Trong tổng số 25 người tham gia khảo sát, tỷ lệ nữ chiếm ưu thế với 16 người chiếm 64%, trong khi nam giới là 9 người chiếm 36%.

- Thời gian tham gia chương trình đào tạo: Số lượng ứng viên tham gia gần đây (năm 2024) chiếm tỷ lệ cao nhất với 11 người chiếm 44%. Nhóm ứng viên đã tham gia từ năm 2022-2023 là 8 người chiếm 32%, và nhóm cũ hơn (2020-2021) là 6 người chiếm 24%. Điều này cho thấy chương trình đào tạo vẫn đang được duy trì qua các năm với số lượng ứng viên ổn định.

- Vị trí học việc: 100% ứng viên tham gia khảo sát đều học việc ở vị trí Nhân viên kinh doanh.

- Trình độ học vấn: Phần lớn ứng viên có trình độ đại học là 24 người chiếm 96%, trong khi 1 người còn lại chiếm 4% còn lại có bằng Cao đẳng. Điều này chứng tỏ MISA đang thu hút ứng viên có nền tảng học vấn khá cao, phù hợp với yêu cầu của vị trí kinh doanh.

- Về kinh nghiệm làm việc trước khi tham gia đào tạo: 60% ứng viên (15 người) đã có kinh nghiệm trước đó, trong khi 40% (10 người) tham gia MISA như công việc đầu tiên. Điều này cho thấy chương trình đào tạo đang phục vụ cả nhóm ứng viên có nền tảng kinh nghiệm lẫn những người hoàn toàn mới, đặt ra yêu cầu về tính linh hoạt trong nội dung và phương pháp giảng dạy.

❖ *Về nội dung chương trình đào tạo:*

Bảng 2.14: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

	Mức độ đánh giá										Giá trị trung bình
	1		2		3		4		5		
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	
ND1	0	0	0	0	1	4%	14	56%	10	40%	4,36
ND2	3	12%	7	28%	12	48%	3	12%	0	0	2,60
ND3	0	0	0	0	3	12%	17	68%	5	20%	4,08
ND4	6	24%	14	56%	5	20%	0	0	0	0	1,96
ND5	0	0	0	0	3	12%	7	28%	15	60%	4,48
ND6	0	0	0	0	5	20%	18	72%	2	8%	3,88
ND7	0	0	0	0	5	20%	17	68%	3	12%	3,92

(Nguồn: Kết quả khảo sát).

Từ bảng thống kê cho thấy, giá trị trung bình trong đánh giá mức độ hài lòng đối với nội dung chương trình đào tạo dao động trong khoảng từ 1,96- 4,48 điểm, phản ánh sự chênh lệch rõ rệt giữa các yếu tố được khảo sát. Trong đó, yếu tố ND5 – “Tài liệu, giáo trình đào tạo đầy đủ và dễ tiếp cận” đạt giá trị trung bình cao nhất với 4,48 điểm, cho thấy sự hài lòng cao của học viên đối với chất lượng và khả năng tiếp cận tài liệu đào tạo. Tiếp theo là các yếu tố cũng được đánh giá cao như: ND1 – “Chương trình đào tạo có cấu trúc rõ ràng, dễ hiểu” (4,36 điểm); ND3 – “Kiến thức đào tạo phù hợp với công việc thực tế” (4,08 điểm); ND7 – “Chương trình đào tạo giúp ứng viên nắm bắt quy trình làm việc tại công ty” (3,92 điểm); ND6 – “Các buổi thực hành giúp ứng viên hiểu rõ công việc thực tế” (3,88 điểm). Các kết quả này cho thấy chương trình đào tạo tại MISA đã đảm bảo

được tính thực tiễn, dễ tiếp thu và có sự liên hệ chặt chẽ với công việc thực tế, từ đó đáp ứng tốt nhu cầu và kỳ vọng của ứng viên học việc.

Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số nội dung có mức đánh giá chưa cao. Cụ thể, ND4 – “Thời gian đào tạo đủ để tiếp thu hết nội dung” chỉ đạt 1,96 điểm và ND2 – “Nội dung đào tạo cung cấp đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc” đạt 2,60 điểm. Mức điểm thấp ở hai nội dung này phản ánh rằng chương trình đào tạo có thể vẫn còn hạn chế về thời lượng hoặc chưa bao phủ toàn diện các kỹ năng, kiến thức cần thiết đối với công việc thực tế. Những hạn chế nêu trên cần được công ty quan tâm rà soát, đánh giá và điều chỉnh phù hợp, nhằm nâng cao tính đồng bộ, tính ứng dụng và chất lượng tổng thể của chương trình đào tạo ứng viên học việc trong thời gian tới.

❖ *Về phương pháp đào tạo:*

Bảng 2.15: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về PP đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

	Mức độ đánh giá										Giá trị trung bình
	1		2		3		4		5		
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	
PP1	0	0	0	0	3	12%	17	68%	5	20%	4,08
PP2	0	0	0	0	2	8%	19	76%	4	16%	4,08
PP3	0	0	2	8%	13	52%	10	40%	0	0	3,80
PP4	0	0	13	52%	7	28%	5	20%	0	0	2,68

Kết quả thống kê cho thấy, giá trị trung bình trong đánh giá mức độ hài lòng đối với phương pháp đào tạo dao động từ 2,68- 4,08 điểm phản ánh sự phân hóa rõ rệt trong mức độ hiệu quả giữa các phương pháp được áp dụng. Nổi bật nhất là hai yếu tố PP1 -“Phương pháp đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực hành giúp ứng viên tiếp thu tốt hơn” và PP2- “Các tình huống thực tế trong đào tạo giúp ứng viên dễ dàng áp dụng vào công việc” cùng đạt mức 4,08 điểm cho thấy các phương pháp mang tính thực tiễn và gắn với công việc cụ thể đang được học viên đánh giá cao. Bên cạnh đó, PP3- “Chương trình đào tạo có tính tương tác cao, giúp học viên dễ dàng đặt câu hỏi và thảo luận” cũng nhận được phản hồi tích cực với giá trị trung bình 3,80 điểm, cho thấy việc khuyến khích trao đổi, thảo luận trong quá trình đào tạo đã phần nào hỗ trợ học viên tiếp cận kiến thức hiệu quả hơn.

Tuy nhiên, yếu tố PP4 – “Chương trình đào tạo phù hợp với trình độ và nền tảng kiến thức của từng ứng viên” lại chỉ đạt 2,68 điểm, thấp nhất trong số các yếu tố được khảo sát. Điều này cho thấy chương trình đào tạo hiện tại có thể chưa thực sự linh hoạt trong việc điều chỉnh theo trình độ đầu vào của từng ứng viên, dẫn đến sự khó khăn trong việc tiếp cận và hấp thụ kiến thức đối với một số học viên. Đây là điểm cần được công ty lưu ý để điều chỉnh, thiết kế chương trình đào tạo phù hợp hơn với đa dạng năng lực và xuất phát điểm của ứng viên học việc trong tương lai.

❖ *Về đội ngũ đào tạo:*

Bảng 2.16: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về đội ngũ đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

	Mức độ đánh giá										Giá trị trung bình
	1		2		3		4		5		
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	
HL1	0	0	0	0	0	0	16	64%	9	36%	4,36
HL2	0	0	12	48%	9	36%	4	16%	0	0	2,68
HL3	0	0	0	0	1	4%	20	80%	4	16%	4,12
HL4	0	0	0	0	0	0	19	76%	6	24%	4,24

(Nguồn: Kết quả khảo sát).

Từ kết quả thống kê cho thấy, giá trị trung bình trong đánh giá mức độ hài lòng của ứng viên học việc đối với đội ngũ đào tạo dao động từ 2,68- 4,36 điểm phản ánh sự chênh lệch đáng kể giữa các yếu tố thành phần. Trong đó, yếu tố HL1 – “Giảng viên có chuyên môn tốt và kinh nghiệm thực tế” đạt giá trị trung bình cao nhất (4,36 điểm) thể hiện sự đánh giá tích cực của học viên đối với năng lực chuyên môn và kinh nghiệm thực tiễn của đội ngũ giảng viên. Tiếp theo là HL4 – “Đội ngũ đào tạo phản hồi nhanh chóng khi ứng viên có thắc mắc” và HL3 – “Giảng viên và người hướng dẫn hỗ trợ tận tình trong quá trình học việc”, với mức điểm lần lượt là 4,24 và 4,12 cho thấy đội ngũ đào tạo không chỉ có trình độ chuyên môn vững vàng mà còn có tinh thần hỗ trợ và tương tác hiệu quả với học viên trong suốt quá trình đào tạo.

Tuy nhiên, yếu tố HL2 – “Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu và hiệu quả” lại chỉ đạt 2,68 điểm, thấp nhất trong các yếu tố được khảo sát. Điều này cho thấy vẫn

còn tồn tại hạn chế trong cách thức truyền đạt kiến thức, phương pháp giảng dạy có thể chưa thực sự phù hợp với đối tượng học viên học việc, gây ảnh hưởng đến khả năng tiếp thu và vận dụng kiến thức vào công việc. Đây là vấn đề mà doanh nghiệp cần xem xét, điều chỉnh trong định hướng nâng cao chất lượng đào tạo thời gian tới.

❖ *Về môi trường đào tạo:*

Bảng 2.17: Đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên về môi trường đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

	Mức độ đánh giá										Giá trị trung bình
	1		2		3		4		5		
	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	SL	TT	
MT1	0	0	0	0	2	8%	14	56%	9	36%	4,28
MT2	0	0	0	0	2	8%	16	64%	7	28%	4,20
MT3	0	0	0	0	10	40%	11	44%	4	16%	3,76
MT4	0	0	0	0	4	16%	15	60%	6	24%	4,08
MT5	0	0	0	0	5	20%	14	56%	6	24%	4,04

(Nguồn: Kết quả khảo sát).

Từ bảng thống kê cho thấy, giá trị trung bình trong đánh giá mức độ hài lòng của ứng viên học việc đối với môi trường đào tạo tại VP Đà Nẵng dao động từ 3,76- 4,28 điểm, phản ánh sự khác biệt đáng kể giữa các yếu tố được đánh giá. Trong đó, yếu tố MT1 – “Môi trường làm việc tại MISA thân thiện và chuyên nghiệp” đạt giá trị trung bình cao nhất là 4,28 cho thấy môi trường làm việc của công ty được ứng viên đánh giá tích cực cả về mặt không khí thân thiện lẫn tính chuyên nghiệp trong tác phong làm việc. Kế đến là các yếu tố MT2 – “Đồng nghiệp và nhân viên chính thức hỗ trợ nhiệt tình” (4,20 điểm), MT4 – “Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ học việc đầy đủ và tiện nghi” (4,08 điểm) và MT5 – “Văn hóa công ty khuyến khích học hỏi và phát triển bản thân” (4,04 điểm). Những kết quả này cho thấy MISA đã tạo dựng được một môi trường hỗ trợ tích cực, trang bị đầy đủ phương tiện học việc, đồng thời khuyến khích tinh thần cầu tiến và phát triển năng lực cá nhân trong quá trình đào tạo.

Tuy nhiên, yếu tố MT3 – “Công ty tạo cơ hội để ứng viên học việc áp dụng kiến thức vào thực tế” lại chỉ đạt 3,76 điểm, thấp nhất trong các yếu tố được khảo sát. Điều này cho

thấy vẫn còn hạn chế trong việc gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn, có thể ứng viên chưa được trao đủ cơ hội để vận dụng kiến thức học được vào công việc thực tế. Đây là một khía cạnh cần được công ty quan tâm cải thiện nhằm nâng cao hơn nữa hiệu quả của chương trình đào tạo và khả năng thích nghi của ứng viên sau quá trình học việc.

❖ *Về đánh giá trong đào tạo:*

- 100% tham gia khảo sát không làm bài kiểm tra đánh giá năng lực trước khi tham gia đào tạo.

- Việc không phân loại trình độ ứng viên trước đào tạo có ảnh hưởng đến quá trình học tập không, có 56% cho rằng ảnh hưởng ít, 24% có ảnh hưởng nhiều và 20% không ảnh hưởng.

- 100% không được làm các bài kiểm tra định kỳ để đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức trong quá trình đào tạo.

❖ *Về phần mức độ hài lòng và đề xuất cải thiện:*

- 100% cảm thấy chương trình đào tạo học việc tại MISA mang lại lợi ích cho bản thân.

- Những mong muốn cải thiện những điểm nào trong chương trình đào tạo:

Bảng 2.18: Đề xuất của nhân viên để cải thiện chương trình đào tạo ứng viên học việc tại VP Đà Nẵng.

Nội dung	Số lượng	Tỷ trọng(%)
Thời gian đào tạo dài hơn	22	21
Nội dung đào tạo chuyên sâu hơn	20	19
Cải thiện phương pháp giảng dạy (tăng tính tương tác, cá nhân hóa)	18	17
Tăng số lượng buổi thực hành	13	13
Tăng cơ hội tiếp xúc với khách hàng thực tế	11	11
Bổ sung các buổi đào tạo kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý tình huống,...)	8	8
Gia tăng sự hỗ trợ từ người hướng dẫn trong quá trình học việc	4	4

Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo	3	3
Cải thiện tài liệu, giáo trình đào tạo	2	2
Hỗ trợ sau đào tạo tốt hơn	2	2

(Nguồn: Kết quả khảo sát).

- 71% mong muốn công ty có nên thay đổi cách đánh giá sau đào tạo, 29% không muốn thay đổi.

- 96% có mong muốn tham gia các khóa đào tạo nâng cao sau khi trở thành nhân viên chính thức và 4% chưa có kế hoạch.

2.5.2. Ưu điểm

- Công ty đã thiết kế chương trình đào tạo theo một quy trình có tính hệ thống, rõ ràng và bài bản đảm bảo ứng viên học việc được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết trước khi tham gia vào môi trường làm việc chính thức.

- Sử dụng phương pháp đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực hành: Chương trình đào tạo không chỉ tập trung vào đào tạo lý thuyết mà còn tạo điều kiện cho ứng viên thực hành trực tiếp, việc áp dụng phương pháp đào tạo thực tế giúp ứng viên nhanh chóng tiếp cận công việc.

- Giảng viên đào tạo có kinh nghiệm thực chiến: Đội ngũ giảng viên chủ yếu là các cấp quản lý và nhân viên giàu kinh nghiệm, giúp ứng viên tiếp cận với các tình huống thực tế, học hỏi từ những tình huống thực chiến thay vì chỉ tiếp thu kiến thức lý thuyết.

- Môi trường đào tạo chuyên nghiệp, đồng nghiệp và giảng viên hỗ trợ tận tình: Công ty đã tạo dựng được một không gian làm việc cởi mở, giúp ứng viên nhanh chóng hòa nhập và cảm thấy thoải mái trong quá trình đào tạo. Điều này giúp công ty thu hút và giữ chân nhân tài, đồng thời nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong tương lai.

- Công ty có chính sách hỗ trợ tài chính không gây áp lực cho ứng viên học việc: Ứng viên học việc tại MISA không phải chịu bất kỳ khoản phí đào tạo nào, trong khi vẫn được cung cấp tài liệu và hướng dẫn trực tiếp từ các chuyên gia.

2.5.3. Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả mà công ty đã đạt được thì công tác đào tạo ứng viên học việc vẫn còn tồn tại những hạn chế sau:

- Thời gian đào tạo ngắn, ứng viên chưa kịp làm quen với công việc: Công ty có nhu cầu tuyển dụng nhân sự nhanh để đáp ứng số lượng lớn khách hàng, nên rút ngắn thời gian đào tạo chỉ trong 4 ngày, khoảng thời gian này quá ngắn để ứng viên nắm vững toàn bộ kiến thức về sản phẩm cũng như kỹ năng bán hàng, dẫn đến tình trạng nhiều ứng viên sau khi tuyển dụng vẫn chưa thực sự sẵn sàng làm việc.

- Nội dung đào tạo còn mang tính tổng quát, chưa chuyên sâu: Chương trình đào tạo mới chỉ tập trung vào giới thiệu công ty, các kiến thức cơ bản về sản phẩm và kỹ năng bán hàng. Điều này dẫn đến ứng viên chỉ nắm kiến thức chung nhưng chưa có kỹ năng chuyên sâu để xử lý các tình huống thực tế như kỹ thuật xử lý tình huống khó khi tư vấn khách hàng, kỹ năng thuyết phục khách hàng ra quyết định mua hàng,... Dẫn đến khi bắt đầu công việc chính thức, nhiều nhân viên mới vẫn bối rối trong các cuộc gọi tư vấn gặp vấn đề này.

- Chưa tập trung đào tạo chuyên sâu vào việc phát triển kỹ năng nghề nghiệp, đặc biệt là đối với vị trí nhân viên kinh doanh. Trong thực tế để thực hiện tốt công việc bán hàng, NVKD không chỉ cần nắm vững kiến thức sản phẩm mà còn cần được trang bị các kỹ năng thiết yếu như: kỹ năng tìm kiếm và khai thác khách hàng tiềm năng, kỹ năng giao tiếp – đàm phán – thương lượng, cũng như kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt trước các phản hồi từ khách hàng. Tuy nhiên, chương trình đào tạo hiện tại vẫn chưa đi sâu vào các nội dung này một cách hệ thống và chuyên sâu. Bên cạnh đó thời lượng tham gia thực tế của ứng viên còn khá hạn chế, chỉ có 1,5 ngày khiến cơ hội tiếp xúc thực tiễn bị thu hẹp. Cùng với đó, số lượng khách hàng mà ứng viên được trực tiếp làm việc còn ít, chưa tạo điều kiện đủ để ứng viên rèn luyện kỹ năng trong các tình huống thực tế đa dạng như: khách hàng khó tính, khách hàng từ chối thẳng thắn, hoặc những khách hàng đặt nhiều câu hỏi chuyên môn. Những hạn chế này phần nào làm giảm hiệu quả đào tạo, đồng thời ảnh hưởng đến khả năng thích ứng và tự tin khi ứng viên bước vào công việc chính thức.

- Phương pháp đào tạo chưa thực sự linh hoạt và cá nhân hóa: Chương trình đào tạo áp dụng chung cho mọi ứng viên, không phân loại theo trình độ, kinh nghiệm. Ứng viên có nền tảng về kinh doanh/kế toán dễ cảm thấy lặp lại kiến thức, trong khi người chưa có kinh nghiệm gặp khó khăn để theo kịp. Phương pháp đào tạo chủ yếu dựa trên giảng dạy lý thuyết + quan sát thực tế, chưa có nhiều hoạt động tương tác hoặc đào tạo theo từng cá nhân.

- Công ty chưa thực hiện bài kiểm tra đầu vào hoặc đánh giá năng lực ban đầu để phân loại ứng viên thành các nhóm theo trình độ. Ứng viên tham gia học việc đến từ nhiều môi trường khác nhau, có người đã có kinh nghiệm bán hàng, nhưng cũng có người hoàn toàn mới. Khả năng tiếp thu kiến thức của ứng viên không đồng đều điều này dẫn đến tình trạng một số ứng viên chưa kịp tiếp thu hết kiến thức đã phải bước vào giai đoạn thực hành.

- Đánh giá sau đào tạo chưa thực sự sát với thực tế công việc: Hiện tại, công ty chủ yếu đánh giá ứng viên qua bài thực hành đăng bài trên mạng xã hội và phỏng vấn trực tiếp. Tuy nhiên, việc đánh giá này chưa phản ánh đầy đủ khả năng làm việc thực tế của ứng viên trong môi trường kinh doanh cạnh tranh khắc nghiệt. Bên cạnh đó việc đánh giá chủ yếu do giảng viên phụ trách đào tạo thực hiện, có thể dẫn đến tình trạng nể nang, chưa phản ánh chính xác năng lực ứng viên.

- Tỷ lệ ứng viên được tuyển chính thức vẫn còn thấp: Mặc dù số lượng ứng viên hoàn thành chương trình đào tạo khá cao, nhưng công ty có yêu cầu khắt khe trong tuyển dụng chính thức, dẫn đến tỷ lệ ứng viên trụ lại làm việc thấp. Nội dung đào tạo chưa sát với thực tế công việc, chưa đảm bảo ứng viên có thể làm việc ngay sau khi hoàn thành chương trình.

- Chi phí đào tạo cao nhưng chưa tối ưu hiệu quả: Dù công ty đầu tư vào đào tạo nhưng tỷ lệ ứng viên bỏ cuộc giữa chừng hoặc không được tuyển chính thức vẫn khá cao, chưa có giải pháp giảm thiểu lãng phí chi phí đào tạo.

CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.

3.1. Phương hướng phát triển của công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

3.1.1. Phương hướng phát triển của công ty

Trong kỷ nguyên kinh tế số đang bùng nổ, Công ty CP MISA - VP Đà Nẵng xác định định hướng phát triển chiến lược tập trung vào việc mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đồng thời phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao nhằm đáp ứng các yêu cầu ngày càng khắt khe của thị trường. Với vai trò là một trong những chi nhánh trọng điểm khu vực miền Trung, VP Đà Nẵng giữ vị trí chiến lược trong việc mở rộng thị phần, cung cấp giải pháp phần mềm và dịch vụ công nghệ thông tin đến với các khách hàng tổ chức, doanh nghiệp và cơ quan Nhà nước trong khu vực.

Phương hướng phát triển của văn phòng trong thời gian tới tập trung vào một số nội dung trọng tâm như sau:

- Mở rộng thị trường và tăng cường tiếp cận khách hàng mục tiêu nhằm gia tăng thị phần và khai thác các phân khúc khách hàng tiềm năng, đặc biệt tại các tỉnh thành lân cận thuộc khu vực trong lĩnh vực phần mềm kế toán, hóa đơn điện tử và chuyển đổi số cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, công ty tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng các phần mềm MISA hiện có tập trung vào việc nghiên cứu và phát triển các tính năng mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số. Điều này không chỉ giúp giữ vững thị phần mà còn mở rộng cơ hội vào các ngành nghề, lĩnh vực mới như quản lý nhân sự, kế toán điện tử, tài chính cá nhân và các dịch vụ hành chính công.

- Tối ưu hóa hiệu quả vận hành thông qua ứng dụng công nghệ để nâng cao năng suất và hiệu quả của các quy trình nghiệp vụ cốt lõi thông qua việc tích hợp và ứng dụng các công nghệ hiện đại trong quản lý nội bộ, quy trình bán hàng và hệ thống chăm sóc khách hàng, hướng đến tự động hóa và tối ưu hóa nguồn lực.

- Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và bền vững, xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, kỹ năng phù hợp và tinh thần gắn kết với tổ chức để đạt được mục tiêu này thì cần phải chú trọng vào quy trình tuyển dụng chọn lọc, triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu và có hệ thống, đồng thời xây dựng các chính sách đãi ngộ và phát triển sự nghiệp hấp dẫn nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, đặc biệt là lực lượng lao động trẻ có tiềm năng phát triển dài hạn.

- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp chuyên nghiệp và năng động nhằm tạo dựng một môi trường làm việc khuyến khích sự sáng tạo, hợp tác và phát triển cá nhân, thiết lập các cơ chế quản lý hiệu quả, thúc đẩy giao tiếp cởi mở, tạo điều kiện để nhân viên phát huy tối đa năng lực, đồng thời chú trọng đến việc nâng cao năng lực chuyên môn thông qua các hoạt động đào tạo và tự học.

- Củng cố và phát triển giá trị thương hiệu, nâng cao uy tín và vị thế của MISA Đà Nẵng như một nhà cung cấp giải pháp phần mềm quản lý hàng đầu tại khu vực. Để đạt được mục tiêu này công ty cần duy trì và nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, tăng cường tương tác và xây dựng mối quan hệ tin cậy với khách hàng, đồng thời tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng và truyền thông thương hiệu.

Tóm lại, định hướng phát triển đến năm 2028 của Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng là tiếp tục giữ vững vai trò tiên phong trong lĩnh vực công nghệ thông tin tại miền Trung, thông qua việc đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, nhân lực và hệ sinh thái đối tác. Đây là tiền đề quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong thời đại số.

3.1.2. Phương hướng công tác đào tạo ứng viên học việc của công ty trong giai đoạn 2025-2028.

Gắn liền với phương hướng phát triển chung của doanh nghiệp, công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng trong giai đoạn 2025–2028 được xác định là một trong những nhiệm vụ trọng tâm, nhằm chuẩn bị và phát triển nguồn nhân lực kế thừa có chất lượng cao. Các định hướng cụ thể trong công tác đào tạo ứng viên học việc bao gồm:

- Xây dựng chương trình đào tạo gắn với định hướng dài hạn: Công ty tiến hành triển khai các chương trình đào tạo học việc theo lộ trình từ 3- 6 tháng, gắn liền với kế hoạch

tuyển dụng và phát triển nhân sự từng năm. Chương trình đào tạo được thiết kế theo hướng tích hợp giữa kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và kỹ năng mềm, giúp ứng viên có thể nhanh chóng thích nghi với yêu cầu công việc thực tế.

- Đào tạo kiến thức chuyên sâu về sản phẩm và dịch vụ: Cung cấp cho ứng viên những kiến thức đầy đủ, cập nhật về các phần mềm, giải pháp công nghệ do MISA cung cấp. Đồng thời ứng viên sẽ được tìm hiểu về thị trường, khách hàng mục tiêu và các tình huống sử dụng thực tế của sản phẩm, nhằm xây dựng nền tảng hiểu biết vững chắc phục vụ cho công việc tư vấn, bán hàng hoặc hỗ trợ kỹ thuật sau này.

- Đào tạo sâu các kỹ năng nghề nghiệp cần thiết như kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm, quản lý thời gian, tư duy phản biện, giải quyết vấn đề,... Đặc biệt đối với các vị trí Kinh doanh, chương trình sẽ chú trọng rèn luyện các kỹ năng tìm kiếm khách hàng tiềm năng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chốt đơn hàng, đàm phán – thương lượng, và xử lý phản hồi từ khách hàng.

- Chuẩn hoá nội dung chương trình đào tạo theo từng vị trí công việc: Công ty định hướng xây dựng bộ chương trình đào tạo chi tiết phù hợp với từng vị trí, đảm bảo nội dung đào tạo sát với yêu cầu thực tế của từng vị trí như: nhân viên kinh doanh, nhân viên chăm sóc khách hàng, nhân viên kỹ thuật phần mềm,... Việc chuẩn hóa này giúp nâng cao tính hệ thống và hiệu quả trong việc đánh giá năng lực đầu ra của ứng viên học việc.

- Đẩy mạnh hình thức đào tạo thực hành và học qua trải nghiệm: Công ty sẽ đẩy mạnh việc lồng ghép các hoạt động học tập dựa trên trải nghiệm thực tế như thực hành nghiệp vụ, tham gia các dự án nhóm, mô phỏng tình huống công việc thực tế,... Qua đó, giúp ứng viên học việc rèn luyện năng lực phản xạ nhanh, khả năng giải quyết tình huống linh hoạt cũng như hiểu sâu hơn về tính chất công việc.

- Ứng dụng công nghệ trong đào tạo: Với lợi thế là một doanh nghiệp công nghệ, MISA sẽ tích cực ứng dụng các nền tảng đào tạo trực tuyến, hệ thống quản lý học tập (LMS) và phần mềm hỗ trợ đánh giá năng lực để tối ưu hóa quy trình đào tạo, đồng thời giúp cá nhân hóa trải nghiệm học tập cho từng ứng viên.

- Phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ và cố vấn đào tạo: Công ty sẽ tiếp tục xây dựng đội ngũ giảng viên nội bộ là các nhân sự có nhiều năm kinh nghiệm, am hiểu sản phẩm, quy trình và văn hóa doanh nghiệp.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại công ty Cổ phần MISA- Văn phòng Đà Nẵng.

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện việc xác định nhu cầu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

- Bổ sung bước phân tích công việc và phân tích năng lực vào quy trình xác định nhu cầu đào tạo: Hiện tại, công tác xác định nhu cầu đào tạo tại công ty còn thiếu hai bước quan trọng là phân tích công việc và phân tích năng lực ứng viên. Đây là hai bước có vai trò quyết định trong việc nhận diện khoảng cách giữa yêu cầu thực tế của vị trí công việc và năng lực hiện tại của ứng viên học việc.

+ Phân tích công việc: Bộ phận Nhân sự cần phối hợp với các trưởng phòng khác để xây dựng và cập nhật định kỳ bản mô tả công việc cụ thể cho từng vị trí học việc. Mô tả cần thể hiện rõ các tiêu chuẩn về kiến thức, kỹ năng, thái độ cần thiết để hoàn thành công việc. Đây sẽ là cơ sở để thiết kế nội dung và mục tiêu đào tạo sát với yêu cầu thực tế.

+ Phân tích năng lực ứng viên học việc: Trước khi bắt đầu đào tạo, công ty nên tổ chức đánh giá đầu vào đối với ứng viên học việc thông qua các công cụ như: bài test kỹ năng mềm, bài kiểm tra kiến thức sản phẩm cơ bản, phỏng vấn sơ vấn năng lực. Việc này giúp xác định chính xác khoảng cách giữa năng lực hiện tại và năng lực kỳ vọng, từ đó xây dựng lộ trình đào tạo cá nhân hóa phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Thực hiện khảo sát ý kiến và nguyện vọng của ứng viên trước khi triển khai đào tạo: Công ty nên thực hiện khảo sát lấy ý kiến của ứng viên xem họ có muốn tham gia đào tạo tại MISA ngay thời điểm đó hay không hoặc muốn tham gia đào tạo ở thời gian khác. Công ty cần xây dựng bảng khảo sát đầu vào nhằm thu thập thông tin từ ứng viên trước khi bắt đầu khóa học việc. Nội dung khảo sát nên tập trung vào: Mức độ sẵn sàng và mong muốn tham gia chương trình đào tạo; Các kỹ năng ứng viên cảm thấy còn yếu hoặc muốn cải thiện; Hình thức học tập phù hợp (lý thuyết – thực hành – quan sát – thực chiến); Kỳ vọng của ứng viên đối với kết quả sau đào tạo. Việc thực hiện khảo sát này không chỉ giúp cá nhân hóa chương trình đào tạo phù hợp với từng nhóm ứng viên, mà còn thể hiện sự tôn trọng và lắng nghe từ phía công ty, góp phần nâng cao mức độ gắn kết và động lực học tập của người học.

- Ứng dụng công cụ khảo sát và dữ liệu vào quá trình xác định nhu cầu: Công ty cần áp dụng các công cụ khảo sát và phân tích dữ liệu hiện đại để thu thập thông tin đầu vào phục vụ cho công tác xác định nhu cầu đào tạo. Một số biện pháp cụ thể gồm:

+ Tổ chức khảo sát định kỳ với đội ngũ nhân sự các phòng ban, mentor, giảng viên nội bộ và chính các ứng viên học việc để lấy ý kiến về những nội dung cần đào tạo, các kỹ năng còn thiếu, nhu cầu nâng cao năng lực. Phiếu khảo sát có thể thực hiện trực tuyến qua Google Forms, MS Forms hoặc tích hợp vào hệ thống HRM nội bộ.

+ Khai thác dữ liệu từ báo cáo hiệu quả đào tạo các kỳ trước, như: tỷ lệ ứng viên chuyển đổi thành nhân viên chính thức, tỷ lệ nghỉ việc sớm sau đào tạo, mức độ hoàn thành chỉ tiêu sau 3 tháng làm việc... Đây là nguồn dữ liệu thực tế phản ánh trực tiếp chất lượng và tính hiệu quả của nội dung đào tạo đã triển khai.

3.2.2. Giải pháp hoàn thiện mục tiêu đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Việc xây dựng mục tiêu đào tạo rõ ràng, cụ thể và có thể đo lường là yếu tố quyết định đến hiệu quả của toàn bộ quá trình đào tạo ứng viên học việc. Mục tiêu đào tạo không chỉ định hướng cho việc thiết kế nội dung và phương pháp giảng dạy, mà còn là căn cứ để đánh giá kết quả đầu ra và mức độ hoàn thành của chương trình đào tạo. Tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng, hệ thống mục tiêu đào tạo hiện nay còn mang tính chung chung chưa cụ thể hóa theo từng vị trí học việc và thiếu các tiêu chí định lượng rõ ràng. Do đó, để nâng cao hiệu quả và tính thực tiễn trong công tác đào tạo, cần triển khai các giải pháp hoàn thiện hệ thống mục tiêu như sau:

- Lượng hóa mục tiêu đào tạo thông qua các tiêu chí cụ thể: Công ty cần xây dựng hệ thống mục tiêu theo nguyên tắc SMART (cụ thể – đo lường được – khả thi – phù hợp – có thời hạn). Mỗi mục tiêu cần gắn với các chỉ số đầu ra cụ thể, giúp dễ dàng theo dõi, đánh giá và điều chỉnh trong quá trình đào tạo. Cụ thể:

+ Về kiến thức chuyên môn: Ứng viên học việc cần đạt tối thiểu 80% điểm số trong bài kiểm tra lý thuyết liên quan đến kiến thức sản phẩm (ví dụ: phần mềm AMIS Kế toán), quy trình bán hàng, nghiệp vụ liên quan và các quy định nội bộ của công ty. Ngoài ra, ứng viên cần trình bày được ít nhất 5 lợi ích chính của sản phẩm, phân biệt rõ ràng các dòng sản phẩm và đối tượng khách hàng mục tiêu tương ứng.

+ Về kỹ năng mềm: Ứng viên cần hoàn thành tối thiểu 3 cuộc gọi tư vấn khách hàng mẫu, trong đó có ít nhất 1 cuộc được người hướng dẫn đánh giá đạt yêu cầu về nội dung trình bày, thái độ chuyên nghiệp và cách sử dụng giọng nói. Ngoài ra, ứng viên cần thực hiện ít nhất 1 buổi demo sản phẩm trước người hướng dẫn hoặc nhóm, thể hiện khả năng vận dụng kiến thức vào tình huống giả định. Bên cạnh đó, ứng viên cần tham gia tối thiểu 2 hoạt động làm việc nhóm hoặc đóng vai giải quyết tình huống, thể hiện kỹ năng hợp tác và giao tiếp nhóm.

- Xây dựng mục tiêu đào tạo theo từng vị trí học việc: Công ty có hệ thống vị trí công việc đa dạng như Kinh doanh, Hỗ trợ khách hàng, hay Hành chính tổng hợp, mỗi vị trí đều có những yêu cầu khác nhau về năng lực chuyên môn, kỹ năng làm việc và cách thức tương tác với khách hàng hoặc nội bộ. Do đó, việc thiết lập mục tiêu đào tạo cần được cụ thể hóa theo từng vị trí nhằm đảm bảo tính thực tiễn và tính ứng dụng cao. Chẳng hạn:

+ Đối với nhân viên học việc vị trí kinh doanh: Mục tiêu đào tạo cần tập trung vào việc hình thành và phát triển các kỹ năng đặc thù như: kỹ năng tư vấn khách hàng qua điện thoại, kỹ năng tìm kiếm và khai thác khách hàng tiềm năng trên các nền tảng mạng xã hội, kỹ năng sử dụng phần mềm CRM để quản lý cơ hội bán hàng và kỹ năng chốt sale. Ngoài ra, ứng viên cần nắm được các kiến thức về hành vi khách hàng, chu kỳ bán hàng và chính sách kinh doanh của công ty.

+ Đối với nhân viên học việc vị trí Hỗ trợ khách hàng: Mục tiêu đào tạo cần hướng đến việc trang bị cho ứng viên kỹ năng xử lý tình huống phát sinh, kỹ năng giao tiếp linh hoạt với khách hàng qua điện thoại hoặc email, khả năng làm việc với các công cụ hỗ trợ kỹ thuật (phần mềm điều khiển từ xa, hệ thống ticket nội bộ), và sự hiểu biết sâu về sản phẩm để có thể giải đáp thắc mắc kịp thời, chính xác.

+ Đối với nhân viên học việc vị trí Hành chính tổng hợp: Mục tiêu đào tạo cần tập trung vào việc hình thành và rèn luyện các kỹ năng nghiệp vụ hành chính cơ bản, đồng thời giúp ứng viên làm quen với môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp. Cụ thể, ứng viên học việc cần được đào tạo và hướng dẫn sử dụng thành thạo các công cụ văn phòng như Microsoft Word, Excel, Outlook, Google Drive... nhằm phục vụ công việc lưu trữ, soạn thảo và quản lý văn bản. Bên cạnh đó, ứng viên cần nắm rõ quy trình tiếp nhận, xử lý và lưu trữ công văn, chứng từ; kỹ năng tổ chức, sắp xếp hồ sơ khoa học; cũng như quy định nội bộ liên quan đến văn thư – lưu trữ tại công ty.

3.2.3. Giải pháp hoàn thiện công tác lựa chọn đối tượng ứng viên học việc cần đào tạo tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Việc lựa chọn đúng và đủ đối tượng cần đào tạo là một trong những bước đầu tiên có ý nghĩa quyết định đến chất lượng và hiệu quả của toàn bộ quá trình đào tạo. Nếu xác định sai đối tượng, chương trình đào tạo dù được đầu tư công phu vẫn có nguy cơ không mang lại giá trị thực tiễn, gây lãng phí nguồn lực và làm giảm hiệu suất hoạt động nhân sự. Từ những đánh giá thực trạng tại công ty, có thể đề xuất một số giải pháp cụ thể như sau:

- Thiết lập hệ thống đánh giá đầu vào bài bản và linh hoạt theo từng vị trí đào tạo: Công ty cần xây dựng một hệ thống đánh giá năng lực đầu vào có tính khoa học và phù hợp với đặc thù từng vị trí học việc. Hệ thống này nên bao gồm các công cụ đo lường khác nhau nhằm đánh giá toàn diện kiến thức, kỹ năng và thái độ của ứng viên. Cụ thể:

+ Bài kiểm tra kiến thức chuyên môn nền tảng: Tùy vào từng vị trí học việc như Kinh doanh, Hỗ trợ khách hàng, Kế toán, Hành chính tổng hợp..., công ty có thể xây dựng các bộ câu hỏi trắc nghiệm hoặc tình huống mô phỏng nhằm kiểm tra kiến thức sơ cấp về lĩnh vực liên quan như quy trình bán hàng, nguyên lý kế toán, nghiệp vụ hành chính – văn thư, hoặc kiến thức về phần mềm và giải pháp công nghệ của MISA.

+ Đánh giá kỹ năng mềm cơ bản: Ứng viên cần được kiểm tra một số năng lực thiết yếu như kỹ năng giao tiếp, tư duy logic, làm việc nhóm hoặc xử lý tình huống, thông qua các bài kiểm tra mô phỏng, bài test online, hoặc hoạt động nhóm ngắn. Những kỹ năng này là nền tảng để ứng viên có thể tiếp thu hiệu quả nội dung đào tạo và hòa nhập với môi trường doanh nghiệp.

+ Phỏng vấn đánh giá thái độ và động lực học việc: Bộ phận Nhân sự phối hợp với người hướng dẫn chuyên môn để tổ chức các buổi phỏng vấn nhằm khai thác thông tin liên quan đến tinh thần học hỏi, sự chủ động, trách nhiệm và mức độ phù hợp với văn hóa doanh nghiệp. Đây là yếu tố mang tính chất dài hạn, ảnh hưởng đến sự gắn bó và phát triển của ứng viên sau đào tạo.

- Phân loại ứng viên học việc theo mức độ năng lực và mức độ sẵn sàng đào tạo: Sau khi hoàn tất đánh giá đầu vào, công ty nên xây dựng quy trình phân loại ứng viên thành các nhóm dựa trên năng lực và nhu cầu đào tạo cụ thể. Việc này không chỉ hỗ trợ thiết kế

chương trình đào tạo phù hợp mà còn tối ưu hóa việc phân bổ nguồn lực giảng dạy. Một số nhóm ứng viên có thể phân chia như sau:

+ Nhóm cần đào tạo cơ bản: Đây là nhóm ứng viên có nền tảng kiến thức và kỹ năng còn hạn chế, cần được đào tạo bài bản từ đầu. Chương trình đào tạo dành cho nhóm này cần có thời lượng đủ dài, nhiều hoạt động thực hành cơ bản, đồng thời giảng viên cần theo sát để hỗ trợ cá nhân hóa tiến độ học tập.

+ Nhóm cần bổ sung kỹ năng thực hành: Là những ứng viên có kiến thức lý thuyết tương đối tốt nhưng thiếu kinh nghiệm hoặc chưa thành thạo các kỹ năng thực tế. Đối với nhóm này, công ty nên xây dựng chương trình đào tạo tập trung vào việc giải quyết tình huống, học qua dự án thực tế, hoặc đẩy mạnh đào tạo tại môi trường công việc (on-the-job training).

+ Nhóm có khả năng làm việc sau đào tạo ngắn hạn: Đây là những ứng viên đã có nền tảng tương đối đầy đủ và chỉ cần cập nhật thêm một số kiến thức chuyên biệt của công ty. Thời gian đào tạo đối với nhóm này nên được rút ngắn, nội dung tập trung vào quy trình nội bộ, sản phẩm cụ thể và kỹ năng xử lý các tình huống đặc thù của MISA. Nhóm này có thể được xem xét đưa vào lộ trình tuyển dụng chính thức sớm hơn dự kiến.

Việc phân loại này giúp công ty có thể xác định mức độ hỗ trợ, thời lượng đào tạo phù hợp cho từng nhóm đồng thời tập trung nguồn lực vào những nhóm ứng viên tiềm năng, rút ngắn thời gian đào tạo và đẩy nhanh quá trình tuyển dụng chính thức.

3.2.4. Giải pháp hoàn thiện nội dung chương trình đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Chương trình đào tạo hiện tại của Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng đã cho thấy sự đầu tư bài bản chính chu về nội dung đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Tuy nhiên, trong bối cảnh môi trường kinh doanh và công nghệ ngày càng phát triển nhanh chóng, cùng với sự đa dạng về sản phẩm, dịch vụ cũng như yêu cầu ngày càng cao đối với nguồn nhân lực đầu vào, việc tiếp tục hoàn thiện nội dung chương trình đào tạo là yêu cầu tất yếu. Mục tiêu của việc hoàn thiện không chỉ là đảm bảo tính cập nhật và toàn diện về mặt chuyên môn, mà còn là nâng cao khả năng làm việc độc lập và hiệu quả của ứng viên ngay sau khi kết thúc thời gian học việc. Một số giải pháp cụ thể có thể đề xuất như sau:

- Mở rộng nội dung đào tạo chuyên sâu về sản phẩm và nghiệp vụ kế toán: Trong bối cảnh danh mục sản phẩm của MISA ngày càng mở rộng và tích hợp các tính năng phức tạp, chương trình đào tạo hiện hành cần được bổ sung kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ kế toán thực tiễn. Ứng viên cần được trang bị khả năng phân tích các tình huống kế toán điển hình, nắm vững nhu cầu nghiệp vụ của khách hàng và hiểu rõ cách thức phần mềm MISA hỗ trợ giải quyết các nghiệp vụ này. Nội dung đào tạo cần đi sâu vào các lĩnh vực trọng yếu như: hạch toán doanh thu, chi phí, quản lý tài sản cố định, quản lý tiền lương và các khoản trích theo lương, các vấn đề về thuế (bao gồm thuế giá trị gia tăng, thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế thu nhập cá nhân) và lập báo cáo tài chính theo chuẩn mực và quy định hiện hành.

- Tăng cường đào tạo kỹ năng mềm và kỹ năng bán hàng: Bên cạnh kiến thức chuyên môn, việc trang bị các kỹ năng mềm và kỹ năng bán hàng đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng một đội ngũ nhân sự linh hoạt, thích ứng nhanh và có khả năng xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh trong công việc. Đặc biệt đối với các vị trí như nhân viên kinh doanh hoặc tư vấn sản phẩm, chương trình đào tạo cần chú trọng nhiều hơn đến việc rèn luyện các kỹ năng như: kỹ năng tìm kiếm và tiếp cận khách hàng tiềm năng thông qua các kênh số, kỹ năng giao tiếp hiệu quả trong các tình huống trực tiếp hoặc qua điện thoại, kỹ năng đàm phán – thuyết phục, kỹ năng xử lý từ chối và phản hồi khách hàng, cũng như khả năng duy trì mối quan hệ khách hàng lâu dài. Để nâng cao hiệu quả đào tạo các kỹ năng này, cần đưa vào chương trình nhiều hoạt động mô phỏng mang tính tương tác cao như: kịch bản bán hàng mô phỏng theo tình huống thực tế, phản biện nhóm (group debate) và nhận phản hồi từ các giảng viên hoặc nhân viên hướng dẫn có kinh nghiệm thực chiến. Các phương pháp này không chỉ giúp học viên tăng khả năng phản xạ và vận dụng kiến thức vào thực tế, mà còn tạo môi trường học tập sinh động, khuyến khích học viên chủ động tham gia và phát triển toàn diện hơn.

- Tăng thời gian khung chương trình đào tạo: Hiện nay, chương trình đào tạo ứng viên học việc tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng được tổ chức trong thời gian 4 ngày, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Tuy nhiên, với khối lượng kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ cũng như yêu cầu tiếp cận thực tế ngày càng cao, thời lượng này là chưa đủ để ứng viên có thể tiếp thu và làm chủ công việc trong tương lai. Công ty có thể cân nhắc tăng thời gian thử việc lên 7 ngày kết hợp giữa học lý thuyết, thực hành cá nhân và

nhóm, thực hiện demo, phản hồi, cũng như đánh giá năng lực cuối khóa. Việc kéo dài thời lượng đào tạo không chỉ giúp ứng viên có thêm thời gian tiếp cận và làm quen với môi trường làm việc thực tế, mà còn là cơ hội để công ty quan sát, đánh giá sự phù hợp và tiềm năng phát triển của từng ứng viên, từ đó làm cơ sở cho việc ra quyết định tiếp nhận chính thức.

- Cá nhân hóa lộ trình đào tạo dựa trên đánh giá trình độ đầu vào của ứng viên: Một trong những hạn chế của chương trình đào tạo hiện tại là áp dụng cùng một nội dung cho tất cả ứng viên, bất kể khác biệt về nền tảng chuyên môn hay kinh nghiệm làm việc. Điều này dễ dẫn đến tình trạng học viên tiếp thu không hiệu quả, gây lãng phí nguồn lực đào tạo. Do đó, phương pháp đào tạo cá nhân hóa, bắt đầu bằng việc đánh giá trình độ đầu vào của từng ứng viên thông qua bài kiểm tra kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm và phỏng vấn định hướng nghề nghiệp. Từ đó, chia ứng viên thành hai nhóm chính:

+ Nhóm cơ bản dành cho những ứng viên chưa có nền tảng chuyên môn và kinh nghiệm thực tế. Lộ trình đào tạo cho nhóm này cần tập trung nhiều hơn vào lý thuyết sản phẩm, quy trình làm việc, kỹ năng cơ bản và thực hành theo kịch bản hướng dẫn.

+ Nhóm nâng cao dành cho những ứng viên đã có kinh nghiệm hoặc nền tảng kiến thức tương đối vững. Chương trình đào tạo nên rút gọn phần lý thuyết, thay vào đó tăng cường đào tạo thực hành thông qua dự án thực tế, phân tích tình huống khách hàng thật, và các bài tập phản biện sâu hơn nhằm phát huy năng lực tư duy độc lập và ứng dụng linh hoạt. Việc đào tạo cá nhân hóa sẽ giúp tối ưu hóa hiệu quả học tập, rút ngắn thời gian thích nghi và tăng tỷ lệ chuyển đổi từ học việc sang thử việc chính thức.

3.2.5. Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý chi phí đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Chi phí đào tạo là một yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng và hiệu quả tổng thể của công tác đào tạo ứng viên học việc tại doanh nghiệp. Dù chi phí đào tạo đã được công ty xây dựng một cách hợp lý, bao gồm cả chi phí cố định và biến đổi, song vẫn tồn tại một số bất cập liên quan đến việc phân bổ ngân sách, đánh giá hiệu quả sử dụng chi phí và khả năng duy trì chất lượng trong bối cảnh quy mô đào tạo mở rộng. Do đó, để hoàn thiện công tác quản lý chi phí đào tạo, công ty cần xem xét và triển khai một số giải pháp sau:

- Rà soát định kỳ và tối ưu cấu trúc chi phí đào tạo: Công ty cần thiết lập cơ chế rà soát và đánh giá định kỳ đối với cơ cấu chi phí đào tạo. Việc lập ngân sách cần được thực hiện không chỉ ở đầu năm mà cần được kiểm tra thường xuyên theo chu kỳ phù hợp – ví dụ theo quý hoặc theo từng đợt đào tạo cụ thể – nhằm đảm bảo rằng các khoản chi vẫn đang được sử dụng đúng mục đích, tiết kiệm và tạo ra giá trị thực sự. Quá trình rà soát này nên đi kèm với việc phân tích chi tiết từng danh mục chi phí như: chi phí thuê hoặc vận hành phòng đào tạo, chi phí in ấn tài liệu, chi phí tổ chức đào tạo thực hành, chi phí hỗ trợ giảng viên nội bộ, chi phí cho công cụ đánh giá sau đào tạo,... Từ đó, công ty có thể xác định được những khoản chi chưa hợp lý, tránh lãng phí nguồn lực. Trong trường hợp quy mô đào tạo tăng, công ty cần chủ động tính toán lại định mức chi cho từng hạng mục để duy trì chất lượng mà không phát sinh chi phí không kiểm soát. Ví dụ, với việc tăng số lượng học viên, chi phí in tài liệu có thể được thay thế bằng tài liệu điện tử nhằm giảm thiểu chi phí in ấn và lưu trữ.

- Xây dựng công cụ theo dõi và đánh giá hiệu quả sử dụng ngân sách: Công ty nên xây dựng bộ công cụ theo dõi và đánh giá chi phí đào tạo một cách trực quan, khoa học và định lượng được. Cụ thể, có thể xây dựng hệ thống biểu mẫu báo cáo hoặc tích hợp trong phần mềm quản lý nội bộ, kết nối giữa dữ liệu chi phí với các chỉ số đánh giá hiệu quả đào tạo (KPI). Một số chỉ số quan trọng có thể bao gồm: tỷ lệ ứng viên hoàn thành chương trình đào tạo, tỷ lệ ứng viên được tuyển chính thức sau học việc, mức độ hài lòng của học viên thông qua khảo sát phản hồi, mức độ đáp ứng công việc thực tế của ứng viên sau đào tạo trong giai đoạn thử việc. Khi các chỉ số này được định lượng và so sánh với chi phí tương ứng, doanh nghiệp sẽ có cơ sở để xác định mức độ sinh lời và hiệu quả của từng đợt đào tạo, từ đó đưa ra các quyết định điều chỉnh ngân sách chính xác và kịp thời hơn trong các kỳ tiếp theo.

- Áp dụng mô hình chi phí linh hoạt theo nhu cầu thực tế: Thay vì duy trì mức ngân sách cố định hoặc phân bổ đều giữa các đợt đào tạo, công ty cần chuyển sang mô hình quản lý chi phí đào tạo linh hoạt, nghĩa là điều chỉnh định mức chi tiêu dựa trên đặc điểm cụ thể và mục tiêu của từng đợt đào tạo. Chẳng hạn, đối với những đợt tuyển dụng có số lượng ứng viên lớn, công ty có thể xem xét chia thành nhiều nhóm học việc nhỏ hơn để đảm bảo chất lượng giảng dạy. Việc này đòi hỏi sự phân bổ lại chi phí cho giảng viên, tài liệu, cũng như tổ chức lớp học – nhưng có thể bù đắp bằng các biện pháp tối ưu như sử

dụng phương pháp đào tạo kết hợp, nghĩa là kết hợp giữa hình thức đào tạo trực tuyến (online) và đào tạo trực tiếp (offline). Bên cạnh đó, đối với các nhóm ứng viên đã có trình độ đầu vào tốt hoặc có kinh nghiệm làm việc tương đương, công ty có thể xây dựng các chương trình đào tạo rút gọn hoặc tự học có giám sát, từ đó tiết kiệm chi phí giảng dạy mà vẫn đảm bảo đầu ra đạt chuẩn. Mô hình chi phí linh hoạt không chỉ tạo điều kiện cho doanh nghiệp chủ động trong việc tối ưu hóa nguồn lực, mà còn giúp thích ứng nhanh với thay đổi trong quy mô và chất lượng ứng viên học việc theo từng giai đoạn tuyển dụng.

3.2.6. Hoàn thiện công tác lựa chọn giáo viên đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Giáo viên đào tạo đóng vai trò trung tâm trong việc truyền đạt kiến thức, kỹ năng và định hướng nghề nghiệp cho các ứng viên học việc. Việc lựa chọn, phát triển và quản lý đội ngũ giảng viên một cách hiệu quả sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng của toàn bộ chương trình đào tạo và mức độ sẵn sàng làm việc của ứng viên sau khi hoàn thành quá trình học việc. Trong thời gian qua, Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng đã chủ động sử dụng đội ngũ giảng viên nội bộ để tổ chức các buổi đào tạo lý thuyết và thực hành cho ứng viên. Tuy nhiên, thực tiễn triển khai cũng cho thấy một số hạn chế, như trình độ sư phạm chưa đồng đều, kỹ năng truyền đạt còn bị chi phối bởi đặc thù công việc chính, hoặc sự thiếu nhất quán trong cách xây dựng nội dung đào tạo giữa các giảng viên. Để nâng cao chất lượng giảng dạy, đảm bảo nội dung đào tạo được truyền đạt một cách hiệu quả, khoa học và nhất quán, công ty cần triển khai đồng bộ các giải pháp sau:

- Xây dựng chương trình đào tạo giảng viên nội bộ một cách bài bản và chuyên sâu: Công ty cần xây dựng một chương trình huấn luyện dành riêng cho giảng viên nội bộ một cách bài bản và chuyên nghiệp. Nội dung của chương trình này nên bao gồm các kỹ năng thiết yếu như: phương pháp giảng dạy dành cho người lớn, kỹ năng thuyết trình hiệu quả, nghệ thuật đặt câu hỏi để khơi gợi tư duy, kỹ năng phản hồi mang tính xây dựng, phương pháp xây dựng kế hoạch và giáo án đào tạo, cũng như kỹ thuật tạo động lực và kết nối với người học. Thông qua chương trình huấn luyện này, giảng viên nội bộ sẽ được chuẩn hóa về phương pháp sư phạm, từ đó nâng cao năng lực giảng dạy và khả năng tạo sự hứng thú, dễ tiếp cận đối với người học.

- Kết hợp mời giảng viên bên ngoài tham gia giảng dạy một số chuyên đề chuyên sâu: Bên cạnh việc phát triển đội ngũ giảng viên nội bộ, công ty nên tăng cường hợp tác với

các giảng viên khách mời là chuyên gia trong lĩnh vực kế toán, bán hàng hoặc đào tạo kỹ năng mềm để tham gia giảng dạy một số chuyên đề chuyên sâu trong chương trình học việc. Đây là giải pháp quan trọng nhằm bổ sung tri thức thực tiễn, cập nhật xu hướng mới và đa dạng hóa phương pháp truyền đạt. Việc mời giảng viên bên ngoài không chỉ giúp ứng viên tiếp cận với các góc nhìn đa chiều mà còn góp phần khắc phục những hạn chế về kỹ năng sư phạm hoặc chuyên môn chuyên biệt của giảng viên nội bộ. Để đạt được hiệu quả cao, công ty cần lựa chọn các giảng viên bên ngoài dựa trên tiêu chí rõ ràng như: kinh nghiệm thực tế, năng lực truyền đạt, phản hồi từ người học trước đó và mức độ phù hợp với văn hóa tổ chức.

- Áp dụng cơ chế lựa chọn và đánh giá giảng viên nội bộ định kỳ: Công ty nên xây dựng một bộ tiêu chí đánh giá giảng viên bao gồm các khía cạnh như: mức độ hài lòng của ứng viên sau khóa học, kết quả đầu ra của ứng viên, khả năng truyền đạt, tinh thần hợp tác với các bộ phận liên quan và thái độ chuyên nghiệp trong giảng dạy. Việc đánh giá cần gắn liền với chính sách thưởng – phạt minh bạch. Những giảng viên có kết quả tốt nên được ghi nhận, khen thưởng, hoặc được ưu tiên tham gia các khóa nâng cao năng lực. Đối với giảng viên chưa đạt yêu cầu, công ty cần có kế hoạch bồi dưỡng lại hoặc cân nhắc thay thế. Cơ chế này sẽ góp phần tạo động lực cạnh tranh lành mạnh và nâng cao tính chuyên nghiệp trong đội ngũ đào tạo nội bộ.

- Phân bổ thời gian và nhiệm vụ hợp lý cho giảng viên kiêm nhiệm: Trong thời gian giảng dạy, công ty nên tạm thời điều chỉnh chỉ tiêu công việc chính (ví dụ như doanh số kinh doanh) hoặc có chính sách hỗ trợ tài chính, tinh thần nhằm tạo điều kiện cho giảng viên tập trung thực hiện vai trò đào tạo một cách hiệu quả. Giải pháp này không chỉ giúp đảm bảo chất lượng đào tạo mà còn thể hiện sự trân trọng của doanh nghiệp đối với nỗ lực của nhân viên trong công tác truyền thụ tri thức nội bộ.

- Xây dựng chương trình nội dung đào tạo dùng chung: Để hạn chế sự phụ thuộc vào cách truyền đạt của từng cá nhân, công ty cần tiến hành chuẩn hóa nội dung đào tạo thông qua việc xây dựng bộ tài liệu giảng dạy dùng chung. Bộ tài liệu này bao gồm: giáo trình, slide bài giảng, tài liệu minh họa, video hướng dẫn và các bài kiểm tra đánh giá đi kèm. Việc chuẩn hóa tài liệu sẽ giúp đảm bảo tính đồng bộ, thống nhất trong quá trình đào tạo, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để giảng viên nội bộ chuẩn bị bài giảng một cách nhanh chóng, hiệu quả hơn. Ngoài ra, việc sử dụng tài liệu trực quan, dễ hiểu và cập nhật thường

xuyên cũng giúp tăng khả năng tiếp thu và ứng dụng của ứng viên học việc trong thực tiễn công việc.

3.2.7. Giải pháp hoàn thiện nội dung đánh giá hiệu quả đào tạo ứng viên học việc của Công ty CP MISA- VP Đà Nẵng.

Hoạt động đánh giá hiệu quả sau đào tạo có vai trò quan trọng trong việc kiểm tra mức độ tiếp thu, năng lực thực tế của ứng viên học việc cũng như đo lường chất lượng đào tạo. Tuy nhiên, trong thời gian qua, công tác đánh giá tại Công ty CP MISA – VP Đà Nẵng vẫn chưa được chú trọng đúng mức. Hình thức đánh giá chủ yếu dựa vào cảm nhận chủ quan hoặc đánh giá cuối khóa mang tính hình thức, chưa phản ánh đầy đủ năng lực thực tế và tiềm năng phát triển của ứng viên. Do đó, để nâng cao chất lượng đầu ra của quá trình đào tạo, công ty cần triển khai các giải pháp hoàn thiện như sau:

- Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá chuẩn hóa và toàn diện: Công ty cần thiết kế một hệ thống tiêu chí đánh giá thống nhất, có tính chuẩn hóa cao, bám sát yêu cầu thực tế của từng vị trí công việc và phản ánh được các khía cạnh trọng yếu của quá trình học việc. Đối với vị trí nhân viên kinh doanh phần mềm kế toán – vốn là vị trí chiếm tỷ trọng lớn trong đội ngũ ứng viên học việc – bộ tiêu chí cần bao gồm các nội dung chính như:

- + Kiến thức chuyên môn: Mức độ am hiểu về phần mềm kế toán AMIS, quy trình triển khai sản phẩm cho khách hàng, các đặc điểm nổi bật và giá trị gia tăng của sản phẩm.

- + Kỹ năng nghiệp vụ: Kỹ năng giao tiếp với khách hàng, kỹ thuật gọi điện chào hàng, xử lý phản đối, xây dựng mối quan hệ và trình bày giải pháp một cách thuyết phục..

- + Thái độ và tinh thần làm việc: Tinh thần chủ động trong học tập và thực hành, khả năng thích nghi với môi trường doanh nghiệp, sự hợp tác trong làm việc nhóm và thái độ cầu thị..

- + Hiệu suất thực hành: Kết quả trong các buổi thực hành như gọi điện thử nghiệm, demo sản phẩm, làm bài tập tình huống hoặc thực hiện nhiệm vụ nhóm mô phỏng công việc thực tế.

- Đánh giá theo nhiều giai đoạn: Để đảm bảo tính liên tục, kịp thời và khách quan trong công tác đánh giá, công ty cần tổ chức đánh giá theo các mốc thời gian cụ thể, gắn liền với tiến trình đào tạo. Cụ thể:

+ Đánh giá giữa khóa: Sau mỗi giai đoạn đào tạo lý thuyết hoặc thực hành, công ty nên tổ chức các bài kiểm tra ngắn, thảo luận nhóm hoặc phản hồi cá nhân để kịp thời phát hiện điểm mạnh, điểm yếu của từng ứng viên. Các hình thức đánh giá giữa khóa nên linh hoạt như bài trắc nghiệm, bài tập tình huống, đóng vai,...

+ Đánh giá cuối khóa: Đây là giai đoạn tổng kết quá trình đào tạo. Công ty nên kết hợp giữa kiểm tra kiến thức lý thuyết (trắc nghiệm hoặc tự luận), đánh giá tình huống (mô phỏng cuộc gọi, xử lý phản đối) và phỏng vấn trực tiếp với cấp quản lý hoặc chuyên viên nhân sự. Đồng thời, cần có phần đánh giá kỹ năng demo sản phẩm và bài viết đăng bài bán hàng – đây là những nhiệm vụ phản ánh sát thực tế công việc tại MISA.

+ Đánh giá sau đào tạo: Sau khoảng 2 tháng kể từ khi ứng viên được tiếp nhận vào làm việc chính thức, cần tiến hành đánh giá lại để kiểm chứng mức độ chuyển hóa từ lý thuyết sang thực tiễn công việc. Các chỉ số cần theo dõi có thể bao gồm: doanh số đạt được, mức độ hoàn thành công việc, phản hồi từ quản lý trực tiếp, và thái độ làm việc.

- Đào tạo và chuẩn hóa đội ngũ thực hiện đánh giá: Công ty cần tổ chức các chương trình tập huấn chuyên đề dành cho đội ngũ cán bộ nhân sự, quản lý trực tiếp và giảng viên nội bộ có vai trò trong quá trình đánh giá. Nội dung tập huấn nên bao gồm: phương pháp đánh giá theo năng lực, cách sử dụng công cụ đánh giá (phiếu đánh giá, bảng điểm, hệ thống phản hồi), kỹ năng phỏng vấn đánh giá và xử lý tình huống đánh giá phức tạp. Thông qua việc chuẩn hóa quy trình và nâng cao nhận thức cho đội ngũ đánh giá, công ty sẽ tạo ra một hệ thống đánh giá có tính khoa học, nhất quán và minh bạch – từ đó nâng cao giá trị của quá trình đào tạo và đảm bảo công bằng cho tất cả ứng viên.

3.3. Một số kiến nghị

❖ Đối với Ban lãnh đạo công ty:

- Tăng cường quan tâm và đầu tư cho công tác đào tạo: Cần xem hoạt động đào tạo học việc không chỉ là bước trung gian tuyển dụng, mà là một phần chiến lược trong phát triển nguồn nhân lực lâu dài. Vì vậy, Ban Giám đốc nên duy trì nguồn lực tài chính, thời gian và nhân sự phù hợp để hỗ trợ các phòng ban tổ chức đào tạo có chất lượng.

- Khuyến khích áp dụng các mô hình đào tạo hiện đại: Cần tạo điều kiện để bộ phận đào tạo ứng dụng các mô hình đào tạo linh hoạt, như đào tạo kết hợp, học qua dự án hay mô phỏng thực tiễn nhằm nâng cao tính thực hành và khả năng thích ứng của ứng viên.

❖ *Đối với Bộ phận Nhân sự và các phòng ban:*

- Chuẩn hóa quy trình đào tạo và đánh giá: Cần xây dựng một quy trình đào tạo thống nhất, bao gồm tiêu chuẩn đầu vào - đầu ra, nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy, và cơ chế đánh giá cụ thể, khách quan, thường xuyên cập nhật theo yêu cầu công việc thực tế.

- Nâng cao năng lực đội ngũ giảng viên nội bộ: Cần tổ chức tập huấn định kỳ cho đội ngũ giảng viên, đặc biệt là giảng viên kiêm nhiệm, nhằm cải thiện kỹ năng truyền đạt, sư phạm, cũng như khả năng đánh giá và hỗ trợ học viên trong quá trình học việc.

- Xây dựng ngân hàng câu hỏi và tình huống đánh giá chuẩn hóa: Việc xây dựng hệ thống câu hỏi kiểm tra và tình huống mô phỏng sát thực tế sẽ giúp việc đánh giá hiệu quả đào tạo trở nên minh bạch, khoa học và sát với năng lực cần có của ứng viên sau học việc.

❖ *Đối với ứng viên học việc:*

- Chủ động và nghiêm túc trong quá trình đào tạo: Ứng viên cần phát huy tinh thần học hỏi, tích cực trao đổi và chủ động thực hành trong quá trình học việc. Việc này không chỉ giúp cá nhân nâng cao kiến thức, kỹ năng mà còn góp phần tạo nên môi trường đào tạo tích cực, hiệu quả.

- Phản hồi trung thực và mang tính xây dựng: Ứng viên nên đóng góp ý kiến về nội dung chương trình, phương pháp giảng dạy và hoạt động hỗ trợ trong suốt quá trình học việc, nhằm giúp công ty cải tiến chương trình đào tạo một cách thiết thực.

KẾT LUẬN

Đào tạo ứng viên học việc là một trong những khâu quan trọng trong chiến lược phát triển nguồn nhân lực của các doanh nghiệp hiện đại, đặc biệt là trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt về nhân lực chất lượng cao trong ngành công nghệ thông tin và phần mềm. Đối với Công ty Cổ phần MISA – Văn phòng Đà Nẵng, hoạt động đào tạo ứng viên học việc không chỉ giúp cung cấp đội ngũ nhân sự kế cận mà còn góp phần định hình văn hóa doanh nghiệp, gia tăng tính chuyên nghiệp trong hoạt động tuyển dụng và phát triển nhân tài.

Qua quá trình nghiên cứu thực tiễn tại doanh nghiệp, khóa luận đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động đào tạo ứng viên học việc, đồng thời tiến hành phân tích thực trạng công tác đào tạo tại Văn phòng Đà Nẵng của Công ty Cổ phần MISA. Kết quả nghiên cứu chỉ ra rằng, công ty đã có những nỗ lực nhất định trong việc xây dựng quy trình đào tạo, lựa chọn nội dung phù hợp, tổ chức giảng dạy và đánh giá kết quả. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số bất cập cần khắc phục, chẳng hạn như: nội dung chương trình chưa chuyên sâu, đội ngũ giảng viên chưa đồng đều về năng lực sư phạm, công tác đánh giá sau đào tạo chưa toàn diện, và việc quản lý chi phí đào tạo chưa tối ưu.

Từ những phân tích đó, khóa luận đã đề xuất một số nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA – Văn phòng Đà Nẵng, bao gồm: nâng cao chất lượng chương trình đào tạo, cải tiến phương pháp giảng dạy, hoàn thiện cơ chế đánh giá, tối ưu chi phí đào tạo, và xây dựng đội ngũ giảng viên bài bản. Các giải pháp này được xây dựng trên cơ sở lý luận vững chắc và bám sát điều kiện thực tiễn tại doanh nghiệp, đồng thời có tính khả thi cao nếu được triển khai đồng bộ và có sự quan tâm từ các cấp lãnh đạo công ty.

Do giới hạn về thời gian và phạm vi nghiên cứu, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tuy nhiên, tác giả kỳ vọng rằng kết quả nghiên cứu sẽ góp phần cung cấp thêm cơ sở thực tiễn để công ty xem xét, điều chỉnh và phát triển hoạt động đào tạo ứng viên học việc theo hướng bài bản, hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.

Chào Anh/Chị, em là sinh viên đang học khoa Kinh tế trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, hiện đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài "Hoàn thiện công tác đào tạo ứng viên học việc tại Công ty Cổ phần MISA - Văn phòng Đà Nẵng". Nhằm thu thập ý kiến thực tế để phân tích và đánh giá chương trình đào tạo học việc tại công ty, em rất mong Anh/Chị dành chút thời gian để tham gia khảo sát này. Những ý kiến đóng góp của Anh/Chị sẽ giúp em có được dữ liệu khách quan, từ đó đưa ra các đề xuất cải thiện chương trình đào tạo hiệu quả hơn. Em xin cam kết mọi thông tin khảo sát sẽ được bảo mật và chỉ sử dụng cho mục đích nghiên cứu học thuật. Rất mong nhận được sự hỗ trợ từ Anh/Chị!

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Giới tính

☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác

2. Anh/Chị đã tham gia chương trình đào tạo học việc tại MISA trong thời gian nào?

☐ 1-3 tháng trước ☐ Năm 2024
☐ Năm 2022-2023 ☐ Năm 2020- 2021

3. Vị trí học việc của Anh/Chị tại MISA?

☐ Nhân viên kinh doanh ☐ Hỗ trợ khách hàng
☐ Nhân sự ☐ Khác.

4. Trình độ học vấn

☐ Cao đẳng ☐ Đại học
☐ Sau Đại học

5. Anh/chị đã từng có kinh nghiệm làm việc trước khi tham gia đào tạo tại MISA chưa?

☐ Đã có kinh nghiệm
☐ Chưa, đây là công việc đầu tiên

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

(Anh/Chị vui lòng đánh giá theo mức độ đồng ý: 1 - Rất không đồng ý | 2 - Không đồng ý | 3 - Bình thường | 4 - Đồng ý | 5 - Rất đồng ý).

STT	Các tiêu thức	Mức độ đồng ý				
	6. Nội dung chương trình đào tạo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1	Chương trình đào tạo có cấu trúc rõ ràng, dễ hiểu					
2	Nội dung đào tạo cung cấp đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc					
3	Kiến thức đào tạo phù hợp với công việc thực tế					
4	Thời gian đào tạo đủ để tiếp thu hết nội dung					
5	Tài liệu, giáo trình đào tạo đầy đủ và dễ tiếp cận					
6	Các buổi thực hành giúp ứng viên hiểu rõ công việc thực tế.					
7	Chương trình đào tạo giúp ứng viên nắm bắt quy trình làm việc tại công ty.					
7. Phương pháp đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Phương pháp đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực hành giúp ứng viên tiếp thu tốt hơn					
2	Các tình huống thực tế trong đào tạo giúp ứng viên dễ dàng áp dụng vào công việc.					
3	Chương trình đào tạo có tính tương tác cao, giúp học viên dễ dàng đặt câu hỏi và thảo luận.					
4	Chương trình đào tạo phù hợp với trình độ và nền tảng kiến thức của từng ứng viên.					
8. Đội ngũ đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Giảng viên có chuyên môn tốt và kinh nghiệm thực tế					
2	Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu và hiệu quả					
3	Giảng viên và người hướng dẫn hỗ trợ tận tình trong quá trình học việc					
4	Đội ngũ đào tạo phản hồi nhanh chóng khi ứng viên có thắc mắc					
9. Môi trường đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Môi trường làm việc tại MISA thân thiện và chuyên nghiệp					
2	Đồng nghiệp và nhân viên chính thức hỗ trợ nhiệt tình					
3	Công ty tạo cơ hội để ứng viên học việc áp dụng kiến thức vào thực tế					
4	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ học việc đầy đủ và tiện nghi					
5	Văn hóa công ty khuyến khích học hỏi và phát triển bản thân					

PHẦN 3: HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ TRONG ĐÀO TẠO

10. Trước khi tham gia đào tạo, anh/chị có được đánh giá năng lực hoặc kiểm tra đầu vào không?

☐ Có

☐ Không

11. Việc không phân loại trình độ ứng viên trước đào tạo có ảnh hưởng đến quá trình học tập không?

☐ Có ảnh hưởng nhiều

☐ Ảnh hưởng ít

☐ Không ảnh hưởng

12. Trong quá trình đào tạo, anh/chị có được làm các bài kiểm tra định kỳ để đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức không?

☐ Có

☐ Không

PHẦN 4: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ ĐỀ XUẤT CẢI THIẾN

13. Anh/Chị có cảm thấy chương trình đào tạo học việc tại MISA mang lại lợi ích cho bản thân?

☐ Có

☐ Không

☐ Khác

14. Anh/Chị có mong muốn cải thiện những điểm nào trong chương trình đào tạo? (Có thể chọn nhiều đáp án)

☐ Thời gian đào tạo dài hơn

☐ Nội dung đào tạo chuyên sâu hơn

☐ Tăng số lượng buổi thực hành

☐ Hỗ trợ sau đào tạo tốt hơn

☐ Cải thiện phương pháp giảng dạy (tăng tính tương tác, cá nhân hóa)

☐ Cải thiện tài liệu, giáo trình đào tạo

☐ Bổ sung các buổi đào tạo kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý tình huống,...)

☐ Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo

☐ Gia tăng sự hỗ trợ từ người hướng dẫn trong quá trình học việc

☐ Tăng cơ hội tiếp xúc với khách hàng thực tế

☐ Khác

15. Theo Anh/Chị công ty có nên thay đổi cách đánh giá sau đào tạo không?

☐ Có, nên bổ sung thêm bài kiểm tra mô phỏng tình huống thực tế

- ☐ Có, nên đánh giá thông qua hiệu suất làm việc sau khi vào công ty
- ☐ Không cần thay đổi

16. Anh/Chị có mong muốn tham gia các khóa đào tạo nâng cao sau khi trở thành nhân viên chính thức?

- ☐ Có
- ☐ Không
- ☐ Chưa có kế hoạch

PHẦN 5: LỜI CẢM ƠN

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát này. Những ý kiến đóng góp của Anh/Chị sẽ là cơ sở quan trọng để em hoàn thành bài khoá luận của mình. Chúc Anh/Chị thật nhiều sức khỏe, thành công trong công việc!

PHỤ LỤC 2: KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO ỨNG VIÊN HỌC VIỆC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN MISA- VĂN PHÒNG ĐÀ NẴNG.

PHẦN 1: THÔNG TIN CÁ NHÂN

Câu hỏi	Số lượng
1. Giới tính	
Nam	9
Nữ	16
Khác	0
2. Anh/Chị đã tham gia chương trình đào tạo học việc tại MISA trong thời gian nào?	
1-3 tháng trước	0
Năm 2024	11
Năm 2022-2023	8
Năm 2020- 2021	6
3. Vị trí học việc của Anh/Chị tại MISA?	
Nhân viên kinh doanh	25
Hỗ trợ khách hàng	0
Nhân sự	0
Khác	0
4. Trình độ học vấn	
Cao đẳng	1
Đại học	24
Sau Đại học	0
5. Anh/chị đã từng có kinh nghiệm làm việc trước khi tham gia đào tạo tại MISA chưa?	
Đã có kinh nghiệm	15
Chưa, đây là công việc đầu tiên	10

PHẦN 2: ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

STT	Các tiêu thức	Mức độ đồng ý				
	6. Nội dung chương trình đào tạo	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Chương trình đào tạo có cấu trúc rõ ràng, dễ hiểu	0	0	1	14	10

2	Nội dung đào tạo cung cấp đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công việc	3	7	12	3	0
3	Kiến thức đào tạo phù hợp với công việc thực tế	0	0	3	17	5
4	Thời gian đào tạo đủ để tiếp thu hết nội dung	6	14	5	0	0
5	Tài liệu, giáo trình đào tạo đầy đủ và dễ tiếp cận	0	0	3	7	15
6	Các buổi thực hành giúp ứng viên hiểu rõ công việc thực tế.	0	0	5	18	2
7	Chương trình đào tạo giúp ứng viên nắm bắt quy trình làm việc tại công ty.	0	0	5	17	3
7. Phương pháp đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Phương pháp đào tạo kết hợp giữa lý thuyết và thực hành giúp ứng viên tiếp thu tốt hơn	0	0	3	17	5
2	Các tình huống thực tế trong đào tạo giúp ứng viên dễ dàng áp dụng vào công việc.	0	0	2	19	4
3	Chương trình đào tạo có tính tương tác cao, giúp học viên dễ dàng đặt câu hỏi và thảo luận.	0	2	13	10	0
4	Chương trình đào tạo phù hợp với trình độ và nền tảng kiến thức của từng ứng viên.	0	13	7	5	0
8. Đội ngũ đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Giảng viên có chuyên môn tốt và kinh nghiệm thực tế	0	0	0	16	9
2	Phương pháp giảng dạy của giảng viên dễ hiểu và hiệu quả	0	12	9	4	0
3	Giảng viên và người hướng dẫn hỗ trợ tận tình trong quá trình học việc	0	0	1	20	4
4	Đội ngũ đào tạo phản hồi nhanh chóng khi ứng viên có thắc mắc	0	0	0	19	6
9. Môi trường đào tạo		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Môi trường làm việc tại MISA thân thiện và chuyên nghiệp	0	0	2	14	9
2	Đồng nghiệp và nhân viên chính thức hỗ trợ nhiệt tình	0	0	2	16	7
3	Công ty tạo cơ hội để ứng viên học việc áp dụng kiến thức vào thực tế	0	0	10	11	4
4	Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ học việc đầy đủ và tiện nghi	0	0	4	15	6
5	Văn hóa công ty khuyến khích học hỏi và phát triển bản thân	0	0	5	14	6

PHẦN 3: HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ TRONG ĐÀO TẠO

Câu hỏi	Số lượng
10. Trước khi tham gia đào tạo, anh/chị có được đánh giá năng lực hoặc kiểm tra đầu vào không?	
Có	0
Không	25
11. Việc không phân loại trình độ ứng viên trước đào tạo có ảnh hưởng đến quá trình học tập không?	
Có ảnh hưởng nhiều	6
Ảnh hưởng ít	14
Không ảnh hưởng	5
12. Trong quá trình đào tạo, anh/chị có được làm các bài kiểm tra định kỳ để đánh giá mức độ tiếp thu kiến thức không?	
Có	0
Không	25

PHẦN 4: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ ĐỀ XUẤT CẢI THIỆN

Câu hỏi	Số lượng
13. Anh/Chị có cảm thấy chương trình đào tạo học việc tại MISA mang lại lợi ích cho bản thân?	
Có	25
Không	0
Khác	0
14. Anh/Chị có mong muốn cải thiện những điểm nào trong chương trình đào tạo? (Có thể chọn nhiều đáp án)	
Thời gian đào tạo dài hơn	22
Nội dung đào tạo chuyên sâu hơn	20
Tăng số lượng buổi thực hành	13
Hỗ trợ sau đào tạo tốt hơn	2
Cải thiện phương pháp giảng dạy (tăng tính tương tác, cá nhân hóa)	18

Cải thiện tài liệu, giáo trình đào tạo	2
Bổ sung các buổi đào tạo kỹ năng mềm (giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý tình huống,...)	8
Cải thiện cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ đào tạo	3
Gia tăng sự hỗ trợ từ người hướng dẫn trong quá trình học việc	4
Tăng cơ hội tiếp xúc với khách hàng thực tế	11
Khác	0
15. Theo Anh/Chị công ty có nên thay đổi cách đánh giá sau đào tạo không?	
Có, nên bổ sung thêm bài kiểm tra mô phỏng tình huống thực tế	4
Có, nên đánh giá thông qua hiệu suất làm việc sau khi vào công ty	13
Không cần thay đổi	7
16. Anh/Chị có mong muốn tham gia các khóa đào tạo nâng cao sau khi trở thành nhân viên chính thức?	
Có	24
Không	0
Chưa có kế hoạch	1

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bài giảng Giáo trình Quản trị Nguồn nhân lực, PGS.TS Trần Kim Dung, Nhà xuất bản Tài chính, 2018.
2. Bài giảng Quản trị nguồn nhân lực, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, 2019.
3. Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực.
4. Tổng cục thống kê (<http://www.gso.gov.vn>)
5. Thư viện pháp luật.
6. Trang web công ty (<https://www.misa.vn/da-nang/>)
7. http://ulsa.edu.vn/uploads/file/caohoc/LUÂN%20VĂN%20CAO%20HOC%20KHÓA%204/Quản%20trị%20nhân%20lực%20khóa%204/QT04048_Huy_n.pdf