

Lao động kỹ năng số ngành bán lẻ trong bối cảnh chuyển đổi số: Một số khuyến nghị

Đoàn Thị Yến, Nguyễn Thị Hồng*, Đoàn Tố Như

Trường Đại học Lao động - Xã hội, 43 Trần Duy Hưng, phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài 9/2/2023; ngày chuyển phản biện 13/3/2023; ngày nhận phản biện 10/3/2023; ngày chấp nhận đăng 15/3/2023

Tóm tắt:

Chuyển đổi số (digital transformation) đang tạo ra nhiều cơ hội và thách thức cho các doanh nghiệp nói chung, doanh nghiệp ngành bán lẻ nói riêng. Một trong những thách thức đặt ra hiện nay là phải có lực lượng lao động (LLLĐ) kỹ năng số đáp ứng yêu cầu trong bối cảnh doanh nghiệp chuyển đổi số. Thực tế đặt ra là, LLLĐ kỹ năng số hiện có của các doanh nghiệp bán lẻ, cũng như nguồn nhân lực có kỹ năng số trên thị trường lao động cung ứng cho doanh nghiệp bán lẻ chưa đáp ứng được yêu cầu. Dựa trên các dữ liệu thứ cấp và sơ cấp thu thập từ 59 phiếu điều tra trong các doanh nghiệp ngành bán lẻ, kết hợp với kết quả phỏng vấn chuyên gia và lãnh đạo doanh nghiệp, bài viết khái quát về thực trạng LLLĐ kỹ năng số tại các doanh nghiệp bán lẻ và đề xuất một số khuyến nghị nhằm phát triển LLLĐ này tại các doanh nghiệp bán lẻ trong bối cảnh chuyển đổi số.

Từ khóa: chuyển đổi số, kỹ năng số, lực lượng lao động, ngành bán lẻ.

Chỉ số phân loại: 5.4

1. Đặt vấn đề

Ngày 3/6/2020, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến 2030”. Mục tiêu chuyển đổi số quốc gia Việt Nam là chuyển đổi để xây dựng và thực hiện hiệu quả Chính phủ số, kinh tế số, xã hội số và một trong những mục tiêu quan trọng là phát triển LLLĐ kỹ năng số. Với ngành bán lẻ, Vụ Thị trường trong nước (Bộ Công Thương) cho biết, ngành bán lẻ đóng vai trò quan trọng trong chuỗi lưu thông hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng của xã hội. Tuy nhiên, ngành đang chịu một trong các thách thức lớn khi chuyển đổi số, đó chính là nguồn nhân lực. Khác với bán lẻ truyền thống, đội ngũ nhân viên phục vụ chủ yếu tương tác trực tiếp với khách hàng, bán lẻ 4.0 trên nền tảng công nghệ hiện đại đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải được đào tạo, am hiểu chuyên sâu, bắt kịp xu thế, làm chủ được các thiết bị, máy móc, phần mềm ứng dụng. Thực tiễn hiện nay cho thấy, LLLĐ kỹ năng số của ngành còn bộc lộ nhiều hạn chế. Để có cơ sở khoa học và thực tiễn cho vấn đề này, bài viết tập trung xây dựng khung kỹ năng số cho lao động ngành bán lẻ, đối chiếu với thực trạng để làm rõ khoảng trống năng lực kỹ năng số của người lao động trong ngành bán lẻ. Đây là mục tiêu và cũng là nội dung chính của bài viết.

2. Cơ sở lý thuyết

2.1. Chuyển đổi số

Định nghĩa về chuyển đổi số có nhiều quan điểm khác nhau, nhiều tổ chức, doanh nghiệp có các định nghĩa riêng của mình. Chuyển đổi số doanh nghiệp tạo ra sự đổi mới và sáng tạo có tính chất đột phá trong sản xuất kinh doanh và tương tác với tất cả các

bên liên quan của doanh nghiệp [1]. Hay có thể nói, chuyển đổi số là quá trình con người sử dụng dữ liệu và các công nghệ số để thay đổi phương thức phát triển, thay đổi toàn diện cách sống, cách làm việc của con người và tổ chức.

2.2. Kỹ năng số

Kỹ năng số được định nghĩa là khả năng vận dụng thiết bị số để thực hiện các hoạt động như khai thác dữ liệu, giao tiếp và hợp tác, sáng tạo nội dung số, giải quyết vấn đề và đảm bảo an toàn, bảo mật trong môi trường số [2-4], kỹ năng số là khả năng phát triển, vận hành và duy trì hệ thống công nghệ thông tin và truyền thông theo các cấp độ khác nhau. Với quan điểm này, kỹ năng số được chia ra thành 3 cấp độ: cơ bản, trung bình và nâng cao. Từ những quan điểm trên, kỹ năng số tiếp cận trong nghiên cứu là kỹ năng tìm kiếm, đánh giá, sử dụng, chia sẻ, tạo nội dung, giải quyết vấn đề và an toàn bảo mật thông tin bằng công nghệ thông tin và internet. Bao gồm các kỹ năng cơ bản, chuyên nghiệp, đến các kỹ năng xã hội và cảm xúc, cho phép người lao động sử dụng hiệu quả công nghệ số trong lao động.

2.3. LLLĐ kỹ năng số

A. Round (2018) [5] cho rằng, LLLĐ kỹ năng số là toàn bộ dân số hoạt động kinh tế, có khả năng lao động và các kỹ năng số cần thiết phục vụ cho công việc hiện tại của bản thân họ; V. Gekara và cs (2019) [2] tiếp cận LLLĐ kỹ năng số là nhóm dân số hoạt động kinh tế có những kỹ năng số cần thiết và có thể sử dụng những kỹ năng đó làm thay đổi cuộc sống cũng như chất lượng, hiệu quả công việc; C. Feijao và cs (2021) [6] cho rằng, LLLĐ kỹ năng số là nhóm LLLĐ trong độ tuổi lao động có hiểu biết và có khả năng sử dụng công nghệ thông tin, internet trong quá trình làm việc.

*Tác giả liên hệ: Email: hong174ulsa@gmail.com

Digital skills labour in the retail industry in the context of digital transformation: Some recommendations

Thi Yen Doan, Thi Hong Nguyen*, To Nhu Doan

University of Labour and Social Affairs,
43 Tran Duy Hung Street, Trung Hoa Ward, Cau Giay District, Hanoi, Vietnam

Received 9 February 2023; revised 10 March 2023; accepted 15 March 2023

Abstract:

Digital transformation is creating many opportunities and challenges for businesses in general and retail businesses in particular. Today, one of the challenges facing is to have a digital workforce that meets the requirements in the context of digital transformation businesses. In fact, the existing digital labour of retail businesses, as well as the digitally skilled human resources in the labour market for retail businesses, have not met the requirements. Based on the secondary and primary data collected from the survey of 59 votes in retail enterprises, combined with the results of interviews with experts and business leaders, the article gave an overview of the current situation of the digital labour in retail businesses and proposed some recommendations to develop the digital labour in retail businesses in the context of digital transformation.

Keywords: digital skills, digital transformation, retail industry, workforce.

Classification number: 5.4

Khái niệm LLLĐ kỹ năng số tiếp cận trong nghiên cứu bao gồm những người từ đủ 15 tuổi trở lên có kỹ năng số đang có việc làm và những người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động, có kỹ năng số đang tìm kiếm việc làm.

2.4. Khung kỹ năng số cho LLLĐ

Hiện nay, có một số khung kỹ năng số được sử dụng phổ biến như: UNESCO đã đề xuất một phiên bản khung năng lực số trên cơ sở bổ sung vào nội dung hiện có của Khung năng lực số châu Âu DigComp 2.0 (DigComp đã được phát triển bởi một đội ngũ các chuyên gia và được chứng thực ở châu Âu). Khung năng lực số hướng đến cung cấp sự hiểu biết cũng như định hướng phát triển năng lực số cho các công dân tại châu Âu, các phạm vi năng lực (thành thạo thông tin và dữ liệu; truyền thông và cộng tác; tạo lập nội dung số; an toàn; giải quyết vấn đề) thuộc năng lực số và các năng lực số cụ thể ứng với từng phạm vi mà một công dân phải có.

Viện Thống kê UNESCO tiến hành thực hiện dự án xây dựng khung tham chiếu toàn cầu về kỹ năng số vào năm 2018. Bằng việc

nghiên cứu thực tế 47 quốc gia trên thế giới về tình hình kinh tế, khoa học và công nghệ, trình độ học vấn của dân cư và đặc biệt tham khảo, phát triển triển từ 5 nhóm năng lực chính của Khung năng lực số châu Âu DigComp 2.0. UNESCO đã thiết lập Khung kỹ năng số gồm 7 nhóm năng lực chính là: vận hành thiết bị và phần mềm; khai thác thông tin và dữ liệu; giao tiếp và hợp tác; sáng tạo nội dung số; an ninh; giải quyết vấn đề; các năng lực liên quan đến nghề nghiệp.

Hội đồng Thủ thư Đại học Úc (CAUL) mở rộng định nghĩa này thành bao gồm sự tham gia tích cực vào tất cả các khía cạnh của công việc và cuộc sống trong thế giới kỹ thuật số để mọi người phát triển các kỹ năng, kiến thức, hiểu biết giúp họ sống, học tập và làm việc trong xã hội số. CAUL đã đưa ra định nghĩa về năng lực số và xây dựng một khung năng lực số dựa trên khung năng lực của Ủy ban Hệ thống Thông tin liên kết (JISC - Joint Information Systems Committee). Khung năng lực này sử dụng cho các cơ sở giáo dục đại học. Các tổ chức, doanh nghiệp cũng có thể áp dụng và thích ứng khi cần thiết.

Dự án nghiên cứu của Trung tâm Nghiên cứu Giáo dục Nghề nghiệp Quốc gia Úc (NCVER) xác định khung kỹ năng số cho LLLĐ gồm 4 danh mục, 8 tiểu mục, bao gồm: thiết bị kỹ thuật số; năng lực hệ thống thông tin; phân tích dữ liệu; giao tiếp và hợp tác kỹ thuật số; sáng tạo và đổi mới số; giải quyết vấn đề số; an toàn và bảo mật kỹ thuật số; trách nhiệm xã hội và đạo đức. Khung kỹ năng số chính thức đề xuất gồm 6 nhóm kỹ năng, được chia thành 20 kỹ năng. Cụ thể:

- Nhóm 1: Vận hành thiết bị kỹ thuật số, gồm 2 kỹ năng là thao tác bàn phím và sử dụng Microsoft office.

- Nhóm 2: Khai thác thông tin và dữ liệu, gồm 3 kỹ năng là duyệt, tìm kiếm và lọc thông tin; đánh giá thông tin; lưu trữ và truy xuất dữ liệu.

- Nhóm 3: Giao tiếp và hợp tác, gồm 3 kỹ năng là: liên lạc bằng email, nhắn tin nhanh, cuộc gọi điện video và mạng xã hội (đăng trên diễn đàn để kết nối với cộng đồng...); chia sẻ thông tin và nội dung qua các kênh kỹ thuật số; giao dịch qua các kênh kỹ thuật số.

- Nhóm 4: Sáng tạo nội dung số, gồm 4 kỹ năng: tạo lập và biên tập nội dung số; kỹ năng chuyển đổi, kết hợp thông tin và nội dung số; hiểu rõ về hệ thống giấy phép và bản quyền liên quan đến quá trình sáng tạo nội dung số; kỹ năng lập trình.

- Nhóm 5: Giải quyết vấn đề, gồm 4 kỹ năng: khắc phục sự cố/giải quyết vấn đề phát sinh khi sử dụng công nghệ kỹ thuật số; xác định các vấn đề và nhu cầu công nghệ tại nơi làm việc; tư duy kinh doanh, thương mại trong môi trường làm việc kỹ thuật số; tư duy sáng tạo và thử nghiệm trong môi trường làm việc kỹ thuật số.

- Nhóm 6: An toàn và bảo mật, gồm 4 kỹ năng: bảo vệ thiết bị; bảo vệ dữ liệu cá nhân; bảo vệ sức khỏe; bảo vệ môi trường.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết thu thập thông tin từ số liệu thống kê của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội: như điều tra doanh nghiệp và người lao động (thu thập thông tin về nhu cầu lao động, thực trạng kỹ năng, yêu cầu kỹ năng theo các nhóm lao động); số liệu của Tổng cục Thống kê như: điều tra doanh nghiệp để xác định nhu cầu sử dụng lao động theo các ngành, việc làm của LLLĐ theo nhóm trình độ; các công trình nghiên cứu liên quan và các báo cáo của các tổ chức, doanh nghiệp, các văn bản về phát triển LLLĐ, lĩnh vực lao động, việc làm.

Để xây dựng khung kỹ năng số cho LLLĐ ngành bán lẻ, nhóm tác giả đã thực hiện tọa đàm, thảo luận, phỏng vấn hỏi ý kiến chuyên gia, bao gồm cán bộ quản lý nhà nước về lĩnh vực lao động, việc làm các cấp, chuyên gia trong lĩnh vực đào tạo, đào tạo công nghệ thông tin, đại diện hiệp hội doanh nghiệp và lãnh đạo doanh nghiệp bán lẻ. Tổng số cán bộ, chuyên gia và người lao động tham gia phỏng vấn là 30 người.

Để đánh giá được thực trạng kỹ năng số và xác định khoảng trống kỹ năng số của lao động ngành bán lẻ, nhóm tác giả đã tiến hành khảo sát 60 người lao động đang làm việc tại 10 doanh nghiệp bán lẻ (thuộc 2 lĩnh vực chủ yếu là điện tử, điện lạnh và lương thực, thực phẩm). Mỗi doanh nghiệp 6 phiếu. Bảng kỹ thuật chọn mẫu thuận tiện, kết quả thu về được 60 phiếu; trong đó có 59 phiếu hợp lệ và chính thức được sử dụng trong nghiên cứu).

Nguồn thông tin sơ cấp được kế thừa từ kết quả điều tra của đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ do nhóm tác giả thực hiện [7].

Phương pháp thống kê: Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê mô tả (mô tả thực trạng) và thống kê so sánh sự thay đổi của LLLĐ kỹ năng số ngành bán lẻ.

4. Kết quả

4.1. Khung kỹ năng số cho lao động ngành bán lẻ

Trên cơ sở tọa đàm, phỏng vấn..., nhóm tác giả đưa ra cấp độ hiểu biết cần thiết của từng kỹ năng cụ thể của ngành bán lẻ theo 5 cấp độ (bảng 1).

Cấp độ 1: Hiểu biết hạn chế, chưa thực hiện được công việc.

Cấp độ 2: Hiểu biết cơ bản, thực hiện được các công việc đơn giản.

Cấp độ 3: Hiểu biết tốt, thực hiện tốt công việc trong điều kiện bình thường.

Cấp độ 4: Hiểu biết chuyên sâu, thực hiện tốt các công việc trong điều kiện khó.

Cấp độ 5: Chuyên gia cả về kiến thức và kỹ năng thực tế.

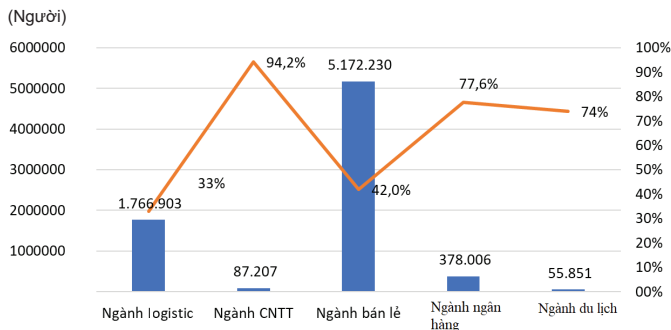
Bảng 1. Tiêu chuẩn kỹ năng số của ngành bán lẻ.

STT	Kỹ năng cụ thể	Điểm trung bình
1	Vận hành thiết bị kỹ thuật số	3,09
1.1	Kỹ năng thao tác bàn phím	3,14
1.2	Kỹ năng sử dụng Microsoft office	3,03
2	Khai thác thông tin và dữ liệu	3,74
2.1	Kỹ năng duyệt, tìm kiếm và lọc thông tin	4,28
2.2	Kỹ năng đánh giá thông tin	4,01
2.3	Kỹ năng lưu trữ và truy xuất dữ liệu	3,46
3	Giao tiếp và hợp tác	4,52
3.1	Kỹ năng liên lạc bằng email, nhắn tin nhanh, cuộc gọi điện video và mạng xã hội...	4,21
3.2	Kỹ năng chia sẻ thông tin và nội dung qua các kênh kỹ thuật số	4,56
3.3	Kỹ năng giao dịch qua các kênh kỹ thuật số	4,78
4	Sáng tạo nội dung số	3,37
4.1	Kỹ năng tạo lập và biên tập nội dung số	3,35
4.2	Kỹ năng chuyển đổi, kết hợp thông tin và nội dung số	3,63
4.3	Hiểu rõ về hệ thống giấy phép và bản quyền liên quan đến quá trình sáng tạo nội dung số	3,27
4.4	Kỹ năng lập trình	3,22
5	Giải quyết vấn đề	3,89
5.1	Kỹ năng khắc phục sự cố/giải quyết vấn đề phát sinh khi sử dụng công nghệ kỹ thuật số	4,16
5.2	Kỹ năng xác định các vấn đề và nhu cầu công nghệ tại nơi làm việc	3,24
5.3	Tư duy kinh doanh, thương mại trong môi trường làm việc kỹ thuật số	4,11
5.4	Tư duy sáng tạo và thử nghiệm trong môi trường làm việc kỹ thuật số	4,03
6	An toàn và bảo mật	3,71
6.1	Kỹ năng bảo vệ thiết bị	3,66
6.2	Kỹ năng bảo vệ dữ liệu cá nhân	3,58
6.3	Kỹ năng bảo vệ sức khỏe	4,02
6.4	Kỹ năng bảo vệ môi trường	3,56

Nguồn: Tổng hợp của nhóm tác giả.

4.2. Thực trạng LLLĐ kỹ năng số trong ngành bán lẻ

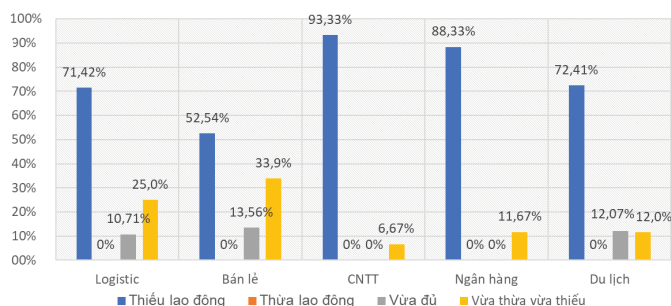
Thực trạng lao động sử dụng công nghệ thông tin trong công việc của ngành bán lẻ: Theo kết quả điều tra 5 nhóm ngành điển hình gồm logistic, công nghệ thông tin, bán lẻ, ngân hàng và du lịch cho thấy, năm 2021 số lao động làm trong ngành bán lẻ khoảng 5,17 triệu người, nhưng tỷ lệ lao động làm việc có sử dụng công nghệ thông tin chiếm tỷ lệ thấp (khoảng 42%), thấp hơn nhiều so với ngành ngân hàng (77,6%) và công nghệ thông tin (94,2%) (biểu đồ 1) [8].



Biểu đồ 1. Lao động sử dụng CNTT trong công việc phân theo một số nhóm ngành. CNTT: công nghệ thông tin. Nguồn: Tính toán của nhóm tác giả từ số liệu lao động việc làm quý I, II và III năm 2021 của Tổng cục Thống kê.

4.3. Đánh giá nhu cầu sử dụng lao động kỹ năng số ngành bán lẻ

Kết quả khảo sát doanh nghiệp bán lẻ về mức độ đáp ứng số lượng lao động kỹ năng số so với khối lượng công việc hiện tại cho thấy, đối với ngành bán lẻ, 31/59 ý kiến đánh giá là rất thiếu lao động kỹ năng số (chiếm 52,54%), 20/59 ý kiến đánh giá tình trạng vừa thừa vừa thiếu (chiếm 33,90%), 8/59 ý kiến đánh giá là vừa đủ so với yêu cầu công việc (chiếm 13,56%) (biểu đồ 2). Như vậy, theo đánh giá số lượng lao động kỹ năng số hiện nay thì thiếu lao động kỹ năng số là tình trạng chung, phổ biến ở nhiều doanh nghiệp. Tình trạng vừa thừa vừa thiếu xảy ra ở một số doanh nghiệp; không có ý kiến cho là vừa đủ ở nhóm doanh nghiệp bán lẻ.



Biểu đồ 2. Đánh giá của doanh nghiệp về nhu cầu lao động kỹ năng số. Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát của nhóm tác giả.

Tìm hiểu nguyên nhân/lý do mà các doanh nghiệp không có đủ LLLĐ kỹ năng số thu được kết quả ở bảng 2.

Bảng 2. Đánh giá của doanh nghiệp về lý do thiếu lao động kỹ năng số.

Lý do	Số lượng ý kiến	Tỷ lệ (%)
Không tuyển được người phù hợp	39	66,1
Nhiều người có kỹ năng số chuyển sang công ty khác làm việc	46	78,0
Chưa chủ động tự đào tạo lao động có kỹ năng số	25	42,4
Chưa chú trọng đến việc thu hút lao động có kỹ năng số	38	64,4

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát của nhóm tác giả.

Như vậy, qua phân tích có thể thấy rằng, LLLĐ kỹ năng số ngành bán lẻ đang rất thiếu, đồng thời có sự phân bố không đồng đều giữa các ngành nghề, lĩnh vực. Có nhiều lý do khiến doanh nghiệp thiếu lao động kỹ năng số, trong đó tập trung nhiều nhất các ý kiến cho rằng không tuyển được LLLĐ này từ thị trường. Lý do doanh nghiệp chưa chủ động đào tạo LLLĐ kỹ năng số cũng được các doanh nghiệp nhấn mạnh.

4.4. Thực trạng chất lượng LLLĐ kỹ năng số

Theo khảo sát của Navigos Group thực hiện năm 2018, 28% nhà tuyển dụng cho biết ứng viên không cam kết làm việc lâu dài, 49% nhà tuyển dụng cho biết các ứng viên trong ngành hay dao động khi đối thủ cùng ngành tiếp cận và mời họ làm việc [8]. Thách thức mà nhà tuyển dụng đang đối mặt cũng trùng với phản ánh của các ứng viên, khi có đến 60% người cho biết thời gian làm việc trung bình tại một công ty của họ chỉ 2-3 năm [8].

Câu chuyện ngành bán lẻ "khát nhân sự", theo các công ty làm dịch vụ "săn đầu người" là thực tế tồn tại nhiều năm qua. Nguyên nhân là các chuỗi bán lẻ liên tục mở rộng, phát triển điểm bán mới, thị trường có thêm nhiều doanh nghiệp mới gia nhập, các công ty thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ..., đã đẩy nhu cầu tuyển dụng tăng lên cũng như tạo ra cuộc cạnh tranh thu hút người tài bằng lương thưởng, phúc lợi. Ngành bán lẻ cũng phải giành và giữ người với các ngành khác vốn cũng có nhiều cơ hội thăng tiến, lương bổng, như bất động sản, ngân hàng, du lịch... Trong khi đó, nguồn nhân lực đáp ứng điều kiện trên thị trường lại rất thiếu, đặc biệt thiếu kỹ năng số trong điều kiện chuyển đổi số của ngành hiện nay.

Kết quả phỏng vấn, hỏi ý kiến chuyên gia ở bảng 1 cho thấy, nhóm kỹ năng vận hành thiết bị kỹ thuật số có số điểm tiêu chuẩn trung bình là 3,09; kỹ năng khai thác thông tin và dữ liệu là 3,74; kỹ năng giao tiếp và hợp tác là 4,52; kỹ năng sáng tạo nội dung số là 3,37; kỹ năng giải quyết vấn đề là 3,89 và kỹ năng an toàn, bảo mật là 3,71.

So với tiêu chuẩn, mức độ đáp ứng kỹ năng số thực tiễn ở tất cả các kỹ năng đều thấp hơn so với tiêu chuẩn đặt ra. Trong đó, kỹ năng giao tiếp và hợp tác có khoảng cách lớn nhất so với tiêu chuẩn (với 0,84 điểm), kỹ năng khai thác thông tin và dữ liệu có khoảng cách thấp nhất so với tiêu chuẩn (0,1 điểm) (bảng 3).

Bảng 3. Đánh giá kỹ năng số của người lao động trong ngành bán lẻ.

STT	Kỹ năng cụ thể	Tiêu chuẩn	Thực tiễn	Chênh lệch
1	Vận hành thiết bị kỹ thuật số	3,09	2,94	0,15
2	Khai thác thông tin và dữ liệu	3,74	3,64	0,1
3	Giao tiếp và hợp tác	4,52	3,68	0,84
4	Sáng tạo nội dung số	3,37	3,06	0,31
5	Giải quyết vấn đề	3,89	3,38	0,51
6	An toàn và bảo mật	3,71	3,43	0,28

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát của nhóm tác giả.

5. Kết luận và khuyến nghị

5.1. Kết luận

Từ những thông tin trên cho thấy, chất lượng LLLĐ kỹ năng số ngày càng được cải thiện. LLLĐ đã có được kỹ năng nền tảng để sử dụng công nghệ số và internet vào thực hiện công việc. Khoảng cách kỹ năng số giữa thực tiễn và tiêu chuẩn được thu hẹp. Những kỹ năng số như vận hành thiết bị kỹ thuật số, khai thác thông tin và dữ liệu, giao tiếp và hợp tác được đánh giá cao về mức độ thành thạo. Tuy nhiên, chất lượng LLLĐ kỹ năng số còn nhiều mặt hạn chế. Đa số người lao động mới chỉ có những kỹ năng cơ bản, hiểu biết sơ bộ để xử lý các công việc đơn giản. Các kỹ năng ở cấp độ cao hơn, đòi hỏi chuyên sâu hơn như sáng tạo nội dung số, giải quyết vấn đề, an toàn và bảo mật chưa cao. Chỉ một số ít lao động có thể đáp ứng yêu cầu này.

5.2. Khuyến nghị

Đối với doanh nghiệp bán lẻ

Doanh nghiệp bán lẻ phải có chiến lược, kế hoạch phát triển LLLĐ kỹ năng số trong bối cảnh chuyển đổi số doanh nghiệp. Gắn kết công tác đào tạo của doanh nghiệp với sử dụng LLLĐ kỹ năng số. Tăng cường công tác đánh giá thực trạng nguồn nhân lực, mức độ đáp ứng kỹ năng số của nguồn nhân lực hiện có trong doanh nghiệp. Dự báo cầu nguồn nhân lực kỹ năng số cũng như mức độ đáp ứng của doanh nghiệp, của thị trường lao động để có các biện pháp, giải pháp chủ động được nguồn nhân lực kỹ năng số đáp ứng yêu cầu công việc trong quá trình chuyển đổi số.

Tăng cường kết nối với các trường đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp trong việc đào tạo kỹ năng, kỹ năng số cho người lao động (phối hợp cùng đào tạo, hoặc gửi người lao động đến các cơ sở đào tạo đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp...).

Chú trọng chính sách sử dụng, đãi ngộ nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực có kỹ năng số. Từ đó, một mặt khuyến khích người lao động tự nguyện nâng cao năng lực, mặt khác góp phần giúp doanh nghiệp thu hút cũng như ổn định nguồn nhân lực chất lượng cao, nguồn nhân lực kỹ năng số.

Đối với người lao động của ngành bán lẻ

Người lao động ngành bán lẻ ngoài việc tích cực tham gia các khóa đào tạo do doanh nghiệp tổ chức, cần chủ động tự đào tạo các kỹ năng và kỹ năng số để đáp ứng yêu cầu công việc hiện tại thông qua các hình thức khác nhau. Bên cạnh đó, cần chủ động trang bị các kỹ năng, kỹ năng số để đáp ứng sự thay đổi công việc của doanh nghiệp thời gian tới. Các hình thức người lao động có thể tham gia như hội thảo, tham gia các khóa đào tạo kỹ năng ngắn hạn trên thị trường, tham gia các lớp đào tạo kỹ năng công nghệ thông tin ở các trung tâm, các trường đại học, cơ sở giáo dục nghề nghiệp...

Nghiên cứu, tìm hiểu, chủ động đào tạo công nghệ thông tin, kỹ năng làm việc trong môi trường số để có nhiều cơ hội việc làm, việc làm bền vững trong bối cảnh chuyển đổi số, tận dụng, thích nghi được các hình thức làm việc mới. Chú trọng rèn luyện khả năng tự học, tự thích nghi để đảm bảo có việc làm, thu nhập trong thời gian tới.

Tiếp cận, tận dụng các chính sách hỗ trợ, đảm bảo việc làm của Nhà nước, các chính sách hỗ trợ đào tạo nghề, việc làm cho thanh niên, các chương trình hỗ trợ của các tổ chức chính trị xã hội... để từ

đó không ngừng nâng cao năng lực làm việc, tiếp cận được các cơ hội việc làm trong bối cảnh chuyển đổi số.

Đối với các cơ sở giáo dục đào tạo

Các trường đại học, viện nghiên cứu, các cơ sở giáo dục nghề nghiệp nên tăng cường hợp tác, phối hợp với nhau và với doanh nghiệp nói chung, cũng như doanh nghiệp bán lẻ một mặt góp phần đáp ứng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp. Mặt khác giúp nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực chuyển đổi số của các cơ sở giáo dục đào tạo, nâng cao vị trí cũng như giúp các cơ sở giáo dục đào tạo phát triển bền vững.

Các cơ sở giáo dục đào tạo cần thiết lập một bộ phận chuyên trách có trách nhiệm xây dựng, phát triển mối gắn kết bền vững với các bên, đặc biệt là đối với doanh nghiệp. Xem xét mời các CEO tài năng, các chuyên gia của doanh nghiệp về giảng dạy, tham gia hội đồng trường, tham gia xây dựng nội dung chương trình đào tạo, biên soạn giáo trình bài giảng, hội đồng tư vấn... Chủ động xây dựng chương trình phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tập đoàn, doanh nghiệp để hỗ trợ học viên, sinh viên thực tập, thực tế và làm việc tại các tổ chức, doanh nghiệp; tăng thời lượng thực tập, kiến tập của sinh viên tại doanh nghiệp, tăng cường cho giáo viên thực tế tại doanh nghiệp...

Các cơ sở giáo dục đào tạo cần giảm bớt các môn học mang tính hàn lâm, tăng tính ứng dụng, điều chỉnh chương trình giảng dạy theo hướng chú trọng tới đào tạo liên ngành, đào tạo kỹ năng, kỹ năng số.

Xây dựng khung kỹ năng số cần thiết cho giáo dục đào tạo ở tất cả các nghề, bao gồm kỹ năng số cơ bản trang bị cho học sinh ở trình độ trung cấp, kỹ năng số chung trang bị cho sinh viên ở trình độ cao đẳng, đại học...

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] N.T. Anh (2020), "Promoting digital transformation in Vietnam", Vietnam Journal of Science and Technology, <https://vjst.vn/vn/tin-tuc/3302/thuc-daychuyen- doi-so-tai-viet-nam.aspx>, accessed 20 July 2020 (in Vietnamese).
- [2] V. Gekara, D. Snell, A. Molla, S. Karanasios, et al. (2019), *Skilling The Australian Workforce for The Digital economy*, NCVER.
- [3] UNESCO (2022), "Digital skills critical for jobs and social inclusion", <https://www.unesco.org/en/articles/digital-skills-critical-jobs-and-social-inclusion>, accessed 20 July 2020.
- [4] OECD (2016), *Skills for a Digital World*, OECD Publishing.
- [5] A. Round (2018), "Building the workforce of the future: Learning from Grow with Google", *IPPR*, <http://www.ippr.org/research/publications/building-the-workforce-of-the-future>, accessed 20 July 2020.
- [6] C. Feijao, I. Flanagan, C.V. Stolk, et al. (2021), *The Global Digital Skills Gap: Current Trends and Future Directions*, RAND Corporation.
- [7] D.T. Yen (2021), Report on the topic "Developing a workforce with digital skills to meet national digital transformation requirements", *Ministry of Labor, War Invalids and Social Affairs* (in Vietnamese).
- [8] P. Minh, A. Quang (2018), "The demand for human resources in the fire sales industry is huge", *Dan Sinh*, <https://baodansinh.vn/nhu-cau-nhan-luc-nganh-ban-le-dang-ratlon-70637.htm>, accessed 20 July 2020.