

# Nhận định về kỹ năng cần trang bị cho sinh viên Học viện Hành chính Quốc Gia

Phạm Thị Thương\*

\*TS. Khoa Quản trị Nhân lực, Học viện Hành chính Quốc gia  
Received: 7/6/2023; Accepted: 14/6/2023; Published: 26/6/2023

**Abstract:** The National Academy of Public Administration is one of the application-oriented, multi-disciplinary and multi-field human resource training institutions providing for the civil service and society towards the goal of training human resources, high-quality workforce, equipped with sufficient skills, forming self-reliance and creativity in professional expertise. The article analyzes and synthesizes training practices associated with application orientation, thereby making judgments about new levels of skills, and also clarifies new skills for students to be equipped right from the training process at school.

**Keywords:** Soft skills, National Academy of Public Administration students

## 1. Đặt vấn đề

Học viện Hành chính Quốc gia mới trên cơ sở sáp nhập giữa Học viện Hành chính Quốc gia và Trường Đại học Nội vụ Hà Nội (trước 1 tháng 1 năm 2023) theo Quyết định số 27 của Thủ tướng Chính phủ. Trước sáp nhập, Học viện có chức năng chính đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức và đào tạo sau đại học; Trường Đại học Nội vụ Hà Nội có chức năng chính là đào tạo trình độ đại học và sau đại học đa ngành, đa lĩnh vực cung cấp nguồn nhân lực cho khu vực công và nhu cầu của xã hội. Trong bối cảnh khoa học và công nghệ phát triển, các chương trình đào tạo đã thường xuyên được chỉnh sửa, cập nhật theo lộ trình được quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, kết quả đã đạt chất lượng kiểm định đánh giá 3 chương trình của Trường Đại học Nội vụ Hà Nội vào thời điểm tháng 10 năm 2021 và đặc biệt chú trọng đến việc thúc đẩy nâng cao mức độ về kỹ năng mềm cho sinh viên (SV) thông qua nhiều hình thức, nhất là những kỹ năng về ứng dụng khoa học công nghệ góp phần xây dựng năng lực sáng tạo trong chuyên môn, nghề nghiệp. Bài viết này, tác giả tiếp cận từ góc nhìn ảnh hưởng của xã hội hiện đại: bối cảnh xã hội, ứng dụng khoa học tiên tiến đặt ra những yêu cầu mới, cấp độ cao hơn về các kỹ năng mềm cho nguồn SV ngành quản trị nhân lực đang được đào tạo tại Học viện Hành chính Quốc gia.

## 2. Nội dung nghiên cứu

### 2.1. Khái quát về bối cảnh

Chuyên đổi số, cách mạng khoa học và công nghệ đã và đang diễn ra trên toàn thế giới ở tất cả các lĩnh vực ngành nghề. Tác động của cuộc cách mạng đã mang đến những thành tựu vô cùng quan trọng, hình

thành thế giới phẳng, cho phép con người chia sẻ, tương tác, giao tiếp thuận lợi trong không gian và thời gian đa chiều. Sự ra đời của máy tính và mạng internet đã hình thành một không gian mới - không gian số, không gian ảo. Thực tế cho thấy, không gian ảo đó là sự phản chiếu của thế giới hiện thực. Tất cả những hoạt động của xã hội bên cạnh môi trường như trước đây thì còn diễn ra song hành trên một môi trường mới - là hình ảnh phản chiếu môi trường thực trên phương tiện của công nghệ thông tin và truyền thông. Trong các lĩnh vực khác nhau đã xuất hiện môi trường mới được “ánh xạ” từ chính hoạt động của lĩnh vực đó, như: văn phòng số, văn phòng ảo, lưu trữ số, đại học số,... Đội ngũ nguồn nhân lực phải vận hành nhiệm vụ chuyên môn trong “hai” môi trường: một là môi trường như trước đây và hai là môi trường số (môi trường ảo). Trong bối cảnh đó, đòi hỏi đội ngũ nguồn nhân lực cần được bổ sung những cấp độ mới về các kỹ năng chuyên môn cũng như các kỹ năng mới.

Đề thích ứng với những đòi hỏi từ thực tiễn, SV ngay từ khi ngồi trên ghế nhà trường, ngoài việc trau dồi chuyên môn, họ cần có năng lực tư duy, sáng tạo dựa trên những kỹ năng mềm linh hoạt, chuyển hóa được để có thể ứng dụng trong từng điều kiện cụ thể nhằm giải quyết tốt những mục tiêu công việc. Trong đó, những kỹ năng mềm đã thay đổi thực sự về các yêu cầu. Sau đây, là một số nhận định về các yêu cầu trong bối cảnh mới.

### 2.2. Những yêu cầu mới về kỹ năng

Quá trình phát triển là sự kế thừa trên nền tảng của những kỹ năng đã có được cập nhật thêm mức độ cao hơn, có tính chất ưu việt hơn hoặc là sự xuất hiện

của những kỹ năng hoàn toàn mới. Đối với SV nói chung, SV ngành quản trị nhân lực nói riêng đòi hỏi cần được nâng cao những kỹ năng mềm và bổ sung những kỹ năng ứng dụng nghề nghiệp ngay từ khi ngồi trên ghế Nhà trường (định hướng ứng dụng).

### 2.2.1. Kiểm soát cảm xúc cá nhân

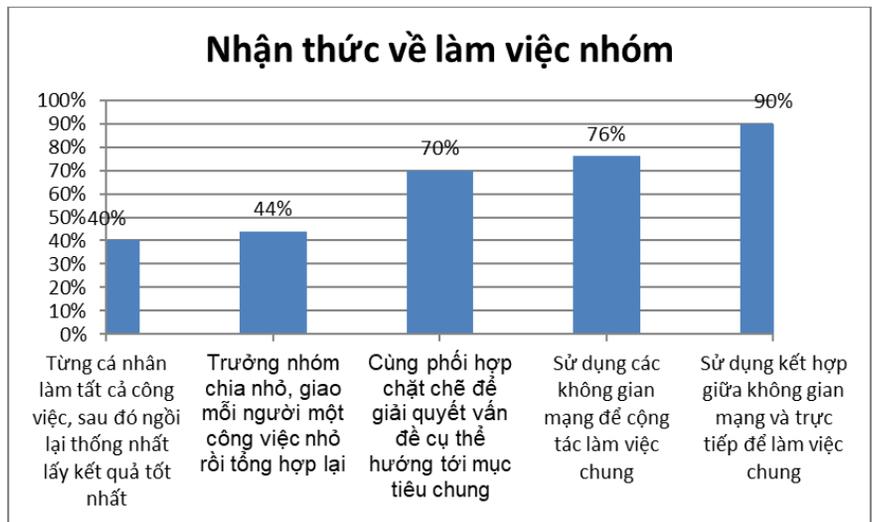
Quản trị nguồn nhân lực đã và luôn là công việc có tính chất phức tạp vì là “trung tâm” giải quyết nhiều mối tương quan trong công việc và có tính chất phức tạp nhất bởi lẽ là sự phối hợp tương tác mối quan hệ của con người với con người, con người với công việc,.. Vì vậy, không tránh khỏi những áp lực công việc, nhất là có những thời điểm khối lượng công việc lớn cần giải quyết tập trung dồn dập không thể không gặp trạng thái stress. Hơn nữa, trong bối cảnh mới, ngoài những áp lực về khối lượng công việc, còn đòi hỏi khả năng tư duy về phương pháp thực hiện trên không gian ảo trong bối cảnh chuyển đổi số, làm thế nào để tối ưu hóa giữa nguồn nhân lực với hiệu quả công việc, đáp ứng được các yêu cầu ngày càng cao của doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức một cách nhanh nhất, thích ứng ngay khi xuất hiện những yêu cầu mới. Kiểm soát cảm xúc cá nhân là sự tự điều tiết, thấu hiểu chính bản thân mình, tự mình xác định được “vị trí” của bản thân mình về điều mình mong muốn, thể mạnh, hạn chế và đặc biệt là khả năng dự đoán được,

giả định được khi nhận những nhiệm vụ mới cần giải quyết hoặc những nhiệm vụ đã thực hiện trước đó nhưng trong hoàn cảnh, điều kiện môi trường mới. Ngoài ra, kiểm soát cảm xúc cá nhân còn rất quan trọng khi đối mặt với những khó khăn, thách thức trong quá trình thực thi nhiệm vụ. Ở mức độ tốt nhất, đó là có khả năng biến khó khăn, thách thức thành cơ hội, chuyển đổi cảm xúc tiêu cực trong thời điểm khó khăn thành những động lực, ý chí để vượt qua những rào cản, thách thức.

### 2.2.2. Kỹ năng hợp tác làm việc nhóm

Hợp tác làm việc nhóm là kỹ năng không mới, tuy nhiên, bối cảnh chuyển đổi số và ứng dụng khoa học công nghệ đòi hỏi mức độ cao hơn, đó là làm việc nhóm cộng tác trên không gian số trực tuyến (collaboration). Áp dụng khoa học và công nghệ tiến

tiến đã tạo ra những công cụ và phương thức trong quản trị nhân lực ngày nay. Vì vậy, đã có sự chuyển dịch rất lớn về mục tiêu quản trị và hình thành những hệ giá trị, tiêu chí, chuẩn mực khác so với trước đây. Thực tiễn đã và đang chứng minh rõ rệt về sự chuyển dịch từ việc quản trị theo thời gian sang quản trị kết quả công việc (KPI), đối với những công việc đòi hỏi có nhiều thành viên tham gia, kết quả của nhiệm vụ này sẽ là tiền đề cho nhiệm vụ kế tiếp trong chu trình thực hiện công việc. Do đặc tính đó nên ở mỗi cá nhân cần có kỹ năng hợp tác và làm việc theo nhóm trên môi trường số. Có thể thấy đây là kỹ năng mềm có tính chất rất quan trọng. Thậm chí, kỹ năng kiểm soát cảm xúc cá nhân nếu trên cũng phục vụ đắc lực cho kỹ năng hợp tác, làm việc theo nhóm. Nhận thức về làm việc nhóm như thế nào, kết quả khảo sát trên 50 SV ngành Quản trị nhân lực khóa 2021 và 2022 cho kết quả như sau:



Biểu đồ 2.1. Kết quả khảo sát SV hiểu biết về làm việc nhóm

Như vậy, có tới 90% SV nhận thức rằng là sử dụng kết hợp giữa không gian mạng và trực tiếp để làm việc chung. Điều đó, cho thấy rằng, càng về sau, thế hệ SV có nhận thức đúng và cập nhật được với xu hướng của bối cảnh công nghệ. Từ đó, cho chúng ta thêm niềm tin tưởng vào sự phát triển chung của bối cảnh chuyển đổi số quốc gia đang rầm rộ thực hiện trong tất cả các lĩnh vực. Vì nguồn nhân lực là SV năm thứ nhất, năm thứ hai đã có nhận thức đúng đắn về vấn đề này. Do giới hạn về thời gian và qui mô, khảo sát này với số lượng mẫu không lớn chưa đảm bảo tính khoa học để đại diện cho giới SV. Tuy nhiên, qua quá trình quan sát khách quan về xu hướng phát triển của công nghệ với những kỹ năng của đội ngũ

đã và đang diễn ra từ thực tiễn đã cho phép chúng ta lạc quan, tin tưởng vào kết quả và nhận xét này.

Với phương tiện thông tin liên lạc hiện đại như hiện nay, yêu cầu mới đối với kỹ năng làm việc theo nhóm là sự tương tác tức thì. Nghĩa là khi cần có sự trao đổi trong khi thực hiện từng nhiệm vụ độc lập, không cần phải chờ đợi đến lúc tập trung theo nhóm làm việc mới đề xuất giải quyết, mà thực hiện ngay khi thực hiện nhiệm vụ riêng lẻ. Việc sử dụng các kênh thông tin liên lạc hiện đại với những thành viên trong nhóm làm việc đòi hỏi nhân viên văn phòng cũng có những mức độ mới trong kỹ năng mềm này như: phán đoán, dự báo và lường trước - nhất là khi làm việc với đối tác công việc.

### 2.2.3. Kỹ năng thực hành nghiệp vụ (ứng dụng)

Xu hướng thực tiễn hiện tại, trong các cơ sở đào tạo trình độ đại học dù theo định hướng nghiên cứu hay định hướng ứng dụng cũng đã quan tâm đến kỹ năng thực hành nghiệp vụ cho người học, SV. Điều đó thể hiện rõ trong chương trình đào tạo, cũng như trong đề cương các học phần, từ việc tăng cường thời lượng và thời gian tham gia vào thực hành nghề nghiệp trực tiếp (thêm học phần kiến tập bên cạnh nội dung thực tập hoặc gửi SV đến các cơ sở sử dụng nguồn nhân lực đang đào tạo), cho đến việc chú trọng đến kỹ năng thực hành nghiệp vụ tại Nhà trường; các học phần trong chương trình xây dựng thời lượng và giải pháp để tạo môi trường hiện thực hóa cho SV tham gia trực tiếp, ví dụ như ngành Luật tổ chức các phiên tòa giả định, ngành Văn hóa Truyền thông tổ chức các sự kiện giả định,...

Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các lĩnh vực, các chuyên ngành là kỹ năng có ý nghĩa quan trọng đối với tất cả các ngành nghề, lĩnh vực. SV khi đi kiến tập, thực tập tại các cơ quan, đơn vị cũng gặp không ít khó khăn về việc tiếp cận để nâng cao kỹ năng thực hành trong lĩnh vực này do đặc thù việc ứng dụng công nghệ thông tin nếu như thực hiện không đảm bảo yêu cầu sẽ gây ra những ảnh hưởng rất lớn, thậm chí có thể ảnh hưởng tới tổng thể cơ quan, đơn vị. Vì vậy, rất cần có những giải pháp để vừa nâng cao được kỹ năng thực hành ứng dụng công nghệ trong chuyên môn nghiệp vụ, vừa đảm bảo không bị ảnh hưởng nếu trong quá trình thực hành có xảy ra sai sót. Giải pháp giả định các cơ quan, đơn vị từ thực tế và tạo bản sao các ứng dụng, xây dựng môi trường thực hành cho SV sẽ là giải pháp đáp ứng được yêu cầu hiện nay.

Hơn nữa, đối với giải pháp này còn tạo ra môi trường đặc thù dành cho những SV có năng lực tư

duy sáng tạo. Đối với ứng dụng công nghệ hiện đại, các công cụ, phương tiện được tạo ra từ nó không chỉ thuần túy là những công cụ, phương tiện hữu hạn về chức năng ứng dụng, mà nó còn hỗ trợ người sử dụng có thể sáng tạo để tối ưu quá trình thực hiện. Chính vì thế, mà các cơ quan, đơn vị có đưa ra những mong muốn về tiêu chí, yêu cầu mới đối với đội ngũ nguồn nhân lực là năng lực tư duy sáng tạo. Cho nên, xây dựng được những hệ thống hạ tầng giúp SV được gia tăng năng lực vận hành ứng dụng và khả năng sáng tạo ngay trong các học phần học tập tại cơ sở đào tạo là một trong những phương pháp nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực hiện nay, góp phần đáp ứng được yêu cầu mới từ thực tiễn và xu hướng phát triển.

### 3. Kết luận

Ứng dụng khoa học và công nghệ tạo nên bối cảnh của chuyên đổi số, thế giới phẳng là xu thế tất yếu trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người, đòi nguồn nhân lực chất lượng, hình thành những cấp độ mới hoặc các kỹ năng mới. Vì vậy, một số gợi ý về các kỹ năng trên trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực sẽ góp phần thực hiện thành công mục tiêu đào tạo cung ứng cho xã hội nguồn nhân lực có đủ năng lực vận hành chuyên môn nghiệp vụ ngay khi tốt nghiệp. Học viện Hành chính Quốc gia là cơ sở đào tạo theo định hướng ứng dụng đã và đang triển khai đồng bộ các giải pháp và đang từng bước đạt được những mục tiêu về trang bị các kỹ năng ứng dụng thực hành nghề nghiệp cho SV.

### Tài liệu tham khảo

1. Phạm Minh Hạc (1989), *Hành vi và hoạt động*, NXB Giáo dục Hà Nội.
2. Nguyễn Kế Hào, Nguyễn Quang Uẩn (2005). *Giáo trình Tâm lý học lứa tuổi và Tâm lý học sư phạm*. NXB Đại học Sư phạm
3. Nguyễn Thị Thanh Mai (2020), “*Xây dựng và rèn luyện kỹ năng mềm của nhân viên văn phòng trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0*”, Kỷ yếu hội thảo khoa học: Quản trị văn phòng trong bối cảnh hội nhập quốc tế và cách mạng công nghiệp 4.0.
4. Đinh Thị Hải Yến, Hoàng Xuân Sơn, Hoàng Thị Phương (2019), *Tìm hiểu kỹ năng nhà quản trị văn phòng trong thời kỳ hội nhập tại các doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Hà Nội*, Đề tài nghiên cứu khoa học.
5. Nguyễn Đức Sơn, Lê Minh Nguyệt, Nguyễn Thị Huệ, Đỗ Thị Hạnh Phúc, Trần Quốc Thành, Trần Thị Lệ Thu (2015), *Giáo trình Tâm lý học giáo dục*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội, tr.114