

GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC TƯ VẤN VIỆC LÀM CHO NHÂN VIÊN TƯ VẤN TRONG HỖ TRỢ NGƯỜI THẤT NGHIỆP

TRỊNH HOÀN THÚY UYÊN*

Để nâng cao năng lực tư vấn việc làm cho nhân viên tư vấn (NVTV) tại các Trung tâm Giới thiệu việc làm (TTGTVL), nhằm hỗ trợ hiệu quả hơn cho người thất nghiệp (NTN) trên địa bàn TP. Cần Thơ, chúng tôi đề xuất 3 nhóm giải pháp sau:

1. Về công tác quản lý

1) Đổi mới trong hoạt động và phối hợp của các đơn vị tham gia GTVL. Từng TTGTVL cần xây dựng kế hoạch thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kiến thức, kỹ năng cần thiết cho NVTV để làm tốt hơn công việc hàng ngày. Cần định kỳ chuyển đổi vị trí việc làm của nhân viên để đào tạo từ thực tế, trực quan, giúp mỗi nhân viên đều trải qua và am hiểu các hoạt động của đơn vị.

- Các TTGTVL cần phối hợp xây dựng kế hoạch tư vấn nghề nghiệp, việc làm và kết nối việc làm cho người thất nghiệp tại địa phương, trong đó cần thống nhất xác định những tiêu chí đánh giá chất lượng tư vấn việc làm để phấn đấu đẩy mạnh công tác này, đồng thời coi đây cũng là tiêu chí đánh giá thi đua của NVTV tại đơn vị mình.

- Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, với tư cách là cơ quan quản lý nhà nước đối với các TTGTVL trên địa bàn cần định kỳ tổ chức các cuộc họp để đánh giá kết quả hoạt động của các TTGTVL, từ đó kịp thời chấn chỉnh những sai phạm, tuyên dương và nhân rộng các mô hình tư vấn hiệu quả cho NTN của các TTGTVL này.

2) Nâng cao nhận thức về tư vấn việc làm cho NVTV, cho NTN và cho doanh nghiệp (DN). Các cấp quản lý cần có văn bản chỉ đạo thường xuyên và có biện pháp quản lý chặt chẽ hơn về hoạt động GTVL, nhất là đối với các DN tham gia GTVL trên địa bàn thành phố. Đồng thời, cần tổ chức thông tin tuyên truyền bằng nhiều hình thức để người dân và DN nhận thức đúng và phối hợp hơn trong cung cấp thông tin việc làm cho các TTGTVL.

- Cần nâng cao nhận thức cho NVTV, trước hết là hình thành tâm lý yêu nghề, hứng thú và tâm huyết hơn với công việc đang thực hiện: Hàng năm, nên tổ

chức các hội thi nghiệp vụ dành cho NVTV ở các địa phương nhằm tạo sân chơi bổ ích và tìm kiếm, phát hiện, tuyên dương những cá nhân, tập thể xuất sắc ở địa phương trong công tác tư vấn và kết nối việc làm cho NTN.

3) Tăng cường chỉ đạo các hoạt động chuyên môn, tổ chức tốt hoạt động tư vấn việc làm cho NTN. Các TTGTVL cần có những chuẩn mực cụ thể về chuyên môn để đo lường dịch vụ cung cấp cho khách hàng của mình, khuyến khích NVTV sử dụng các phương tiện tư vấn trực quan, tạo thêm hứng thú cho NTN trong tư vấn việc làm; đồng thời NVTV cần phải dành thêm thời gian để nắm bắt kịp thời nhu cầu tuyển dụng của DN, khuyến khích NTN tham gia học nghề, học thêm kỹ năng để tạo nguồn cung ứng cho DN khi cần thiết.

4) Tăng cường công tác kiểm tra và tổng kết đánh giá hoạt động tư vấn việc làm. Trước tiên, các TTGTVL cần xây dựng hệ thống quản lý, đánh giá chất lượng nội bộ và thường xuyên kiểm tra tình hình, kết quả tư vấn và GTVL của nhân viên; định kỳ tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng, lấy ý kiến góp ý từ các đối tượng được phục vụ. Nhằm đảm bảo sự khách quan, thủ trưởng đơn vị cần chỉ đạo trực tiếp và giám sát các hoạt động này.

2. Nhóm giải pháp về bồi dưỡng

1) Tập huấn nâng cao năng lực tư vấn việc làm cho NVTV. Tập huấn nâng cao các kỹ năng cần thiết cho NVTV. Các nội dung tập huấn sẽ được chia thành 4 chuyên đề căn cứ theo nhóm năng lực cần có của NVTV bao gồm: - *Chuyên đề 1:* Nâng cao kỹ năng giao tiếp và truyền thông; - *Chuyên đề 2:* Nâng cao các kỹ năng can thiệp khi tư vấn việc làm; - *Chuyên đề 3:* Nâng cao kỹ năng tư vấn; - *Chuyên đề 4:* Nâng cao kỹ năng quản lý hồ sơ NTN đến tìm việc.

Mỗi chuyên đề sẽ dành 30% thời lượng tập huấn hướng dẫn cho NVTV về lý thuyết, cách thức thực hiện các kỹ năng đó trong điều kiện công tác tại đơn vị; 70% thời gian còn lại để NVTV thực hành thông qua các

* Trung tâm Giới thiệu việc làm TP. Cần Thơ

hoạt động như: đóng kịch, hoạt động nhóm, xem phim tư liệu... về các ví dụ thực tế có liên quan đến các nội dung đang tập huấn. Nội dung bài giảng phải được soạn trên PowerPoint, kết hợp phương pháp truyền đạt tích cực, thảo luận hoặc thảo luận theo nhóm nhỏ trong trình bày nội dung.

2) Hoàn thiện trình tự tư vấn khách hàng cho NVTV theo quy trình gồm 8 bước sau:

- ① Chào hỏi và mời ngồi
- ② Gọi hỏi về vấn đề cần tư vấn
- ③ Lắng nghe và làm rõ thông tin
- ④ Xác định với khách hàng vấn đề cần giải quyết
- ⑤ Cung cấp thông tin
- ⑥ Hỏi khách hàng về mức độ tiếp nhận thông tin
- ⑦ Giải thích, thuyết phục, giúp đỡ khách hàng lựa chọn được giải pháp phù hợp
- ⑧ Hẹn gặp lại, theo dõi kết quả, hoặc giới thiệu nơi giải quyết vấn đề tiếp theo.

3) Quy trình tư vấn tìm việc cho NTN gồm 7 bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận NTN và kiểm tra xem họ cần hỗ trợ gì về việc làm.

Bước 2: Kiểm tra xem hiện tại có hồ sơ lưu nào về NTN này không. Trường hợp chưa có hồ sơ lưu thì lưu thông tin NTN thông qua việc hỏi và lưu các thông tin cần thiết vào mẫu phiếu đăng kí.

Bước 3: Hỗ trợ NTN kiểm tra tâm lí nghề nghiệp, tìm hiểu khả năng làm việc: - Kiểm tra tâm lí nghề nghiệp: kiểm tra để nhận biết về quan điểm về cuộc sống, mối quan tâm và tính cách của NTN; - Tìm hiểu khả năng làm việc: nhận biết điểm mạnh, điểm yếu và mức độ phù hợp với công việc (lĩnh vực có khả năng làm tốt).

Bước 4: Hướng dẫn NTN các kĩ năng của hoạt động tìm việc: viết Sơ yếu lí lịch, thư giới thiệu bản thân, kĩ năng phỏng vấn, cách ứng xử và tạo hình ảnh cho bản thân khi tham gia phỏng vấn.

Bước 5: Kết nối việc làm: - Kiểm tra hồ sơ việc làm trống để tìm việc phù hợp giới thiệu NTN; - Trường hợp chưa có việc làm phù hợp NTN, lưu thông tin NTN và thường xuyên kiểm tra thông tin việc làm trống và kết nối càng sớm càng tốt; - Trường hợp giới thiệu được, viết giấy giới thiệu, đưa giấy giới thiệu cho NTN, lưu và theo dõi giới thiệu.

Bước 6: Kiểm tra kết quả giới thiệu việc làm của NTN: - Sau 05 ngày giới thiệu NTN (tính theo ngày làm việc), NVTV trực tiếp liên hệ với đại diện DN để trao đổi thông tin về kết quả của NTN được giới thiệu; - Nếu NTN được DN tuyển dụng, ghi chú vào mục

theo dõi GTVL thành công; - Nếu NTN chưa được tuyển dụng, ghi chú vào mục theo dõi GTVL chưa thành công. Sau đó quay lại thực hiện từ bước 5 liên tục theo yêu cầu công việc.

Bước 7: Kết thúc và các bước quản lí tiếp theo:

- Chương trình thích ứng với công việc và mối quan hệ trong công ti: hỗ trợ NTN thích ứng với công việc và các mối quan hệ cá nhân nơi làm việc sau khi đi làm;
- Phát triển nghề nghiệp và kiểm tra, điều chỉnh kế hoạch phát triển sự nghiệp: xem xét mục tiêu phát triển nghề nghiệp và các chương trình huấn luyện, đào tạo liên quan để có thể phát triển nghề nghiệp vững vàng sau khi đã có việc làm.

3. Nhóm giải pháp về phương tiện và cơ sở vật chất

1) Ứng dụng công nghệ thông tin trong tác nghiệp tư vấn. Xây dựng và sử dụng có hiệu quả các phần mềm về quản lí người tìm việc, quản lí nhà tuyển dụng, phần mềm kết nối việc làm và nâng cấp Cổng thông tin việc làm Cần Thơ để NVTV phục vụ nhanh hơn, tốt hơn cho NTN.

2) Tăng cường sử dụng các phương tiện và hình ảnh trực quan trong tư vấn việc làm cho NTN. Các TTGTVL cần xây dựng các clip có nội dung về tư vấn việc làm và nâng cấp các bảng thông tin điện tử, máy tra cứu dữ liệu đa năng để phục vụ cho người tìm việc xem, trước hết là trong thời gian ngồi chờ và trước khi vào gặp trực tiếp NVTV.

3) Bố trí khu vực riêng để tư vấn NTN và tiếp xúc với nhà tuyển dụng nhằm tăng tính hiệu quả và thể hiện sự kín đáo và độc lập hơn trong công tác tư vấn tại đơn vị.

Hi vọng, những giải pháp đã trình bày ở trên sẽ mang lại những hiệu quả thiết thực trong nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tư vấn việc làm của các TTGTVL, góp phần nâng nhanh tỉ lệ có việc làm trở lại đối với NTN, giảm thiểu mức độ thất nghiệp hiện nay. □

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. **Cẩm nang Dịch vụ việc làm.** NXB Lao động - Xã hội, H. 2004.
2. Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội. Báo cáo Hội thảo Mô hình tổ chức dịch vụ việc làm công, H. 2012.
3. Trung tâm phát triển năng lực nghề nghiệp - Bộ Bình đẳng giới và gia đình Hàn Quốc. **Đào tạo chuyên gia tư vấn nghề.** 2011.

(Xem tiếp trang 61)

hành, lí luận và thực tiễn với mục đích vừa nâng cao nhận thức, vừa nâng cao khả năng làm việc.

Chủ tịch Hồ Chí Minh rất đề cao phương pháp nêu gương trong GD-ĐT. Theo Hồ Chí Minh: "Một tấm gương sống còn có giá trị hơn 100 bài diễn văn tuyên truyền" (6), thầy cô giáo là những người đi khai sáng trí tuệ, mở mang tri thức, thắp sáng ngọn lửa tâm hồn cho học sinh; GD được người thầy giáo, được cả một thế hệ, thầy tốt thì ảnh hưởng tốt, thầy xấu thì ảnh hưởng xấu; một tấm gương sáng của người thầy sẽ có cả một thế hệ noi theo, ngược lại một hành vi xấu của người thầy có thể làm tổn thương, làm mất niềm tin cả một lớp người.

Mô hình nhân cách người thầy với hệ thống phẩm chất, năng lực và phương pháp giảng dạy của Người vẫn giữ nguyên giá trị đến ngày nay. Đất nước ta đang trong thời kỳ đổi mới, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa, hội nhập kinh tế quốc tế và phát triển nền kinh tế tri thức. Do đó, sự nghiệp GD-ĐT ngày càng trở nên quan trọng. Trước những đòi hỏi đó, vai trò của người thầy có ý nghĩa to lớn. Sứ mệnh, nhiệm vụ của những nhà giáo hơn lúc nào hết rất nặng nề. Mô hình nhân cách người thầy theo tư tưởng Hồ Chí Minh là cơ sở để sự nghiệp xây dựng đội ngũ nhà giáo tạo dựng nên người thầy có những phẩm chất và năng lực tốt nhằm cống hiến nhiều hơn nữa cho Tổ quốc nói chung, sự nghiệp GD-ĐT nói riêng. □

(1) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 9. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

(2) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 8. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

(3) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 11. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

(4) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 6. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

(5) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 7. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

(6) Hồ Chí Minh toàn tập, tập 1. NXB Chính trị quốc gia, H. 2000.

SUMMARY

President Ho Chi Minh took his deep interest in the cause of education - training the new people to build the socialism. His ideology of education - training exuded a model of personality of mentor with total and comprehensive qualities, abilities and teaching methods. Study and clarify the model of personality of mentor under Ho Chi Minh ideology has historical significance and age.

THẺ LỆ VIẾT VÀ GỬI BÀI

1. Nội dung bài viết thuộc các lĩnh vực:

- Quản lí giáo dục;
- Tâm lí học - sinh lí học lứa tuổi;
- Lí luận giáo dục;
- Lí luận dạy học;
- Giáo dục nước ngoài; v.v...

2. Bài viết:

- Mỗi bài viết không quá 6 trang, khổ A4; phông chữ Times New Roman (Unicode), cỡ chữ 14.

- Tên bài báo và tóm tắt nội dung bài báo trình bày bằng 2 thứ tiếng: tiếng Việt và tiếng Anh.

- Tác giả gửi bản in bài viết và tập tin bài viết đến Toà soạn (theo địa chỉ Ban biên tập ghi trên trang mục lục của Tạp chí).

- Chú thích trong bài đánh số theo thứ tự xuất hiện - Tài liệu tham khảo và chú thích ghi ở cuối bài (trình tự: tên tác giả - tên sách/bài báo/văn bản pháp quy - nhà xuất bản - nơi và năm xuất bản).

- Toà soạn không trả lại bài viết nếu không được đăng.

3. Để tiện liên hệ, tác giả cần ghi rõ địa chỉ công tác, số điện thoại, email vào cuối bài.

TẠP CHÍ GIÁO DỤC

Giải pháp nâng cao năng lực...

(Tiếp theo trang 63)

SUMMARY

Employment counseling is an important step in job connected activities to Job-seeker - Counselor - Employer at the Employment Services center. Thanks to counsel, the Job-seeker does not have an oriented proper job but also provides the needed knowledges and skills to be more successful in job seeking activities. However, the fact that the local leaders and Employment Services centers have not yet cared of the counselor's job consultant competency. Because of irregular and inconsistent in training to counselor, the counselor's consultant competency is unequal in consultant field at Employment Services centers in Can Tho city. That reason why the quality service of the centers doesn't provide as well as regulation in generally. To contribute into improving of the quality of local counselor' job consultant competency, the researcher proposes 3 group solutions: management group, training group and media and facilities group.