Tiêu đề: Lấy con người làm trọng tâm trong kỷ nguyên số
Phỏng vấn: Ông Quách Thành Châu, PwC Việt Nam – Đăng trên CafeF ngày 20/07/20
Đường dẫn bài viết: https://cafef.vn/lay-con-nguoi-lam-trong-tam-trong-ky-nguyen-so-20200718110411471.chn

Lấy con người làm trọng tâm trong kỷ nguyên số

PwC Việt Nam vừa được vinh danh là một trong những "Nơi làm việc tốt nhất Châu Á năm 2020" do HR Asia, tạp chí đầu ngành về nhân sự tại Châu Á đánh giá và trao tặng. Nhân dịp này, chúng tôi đã phỏng vấn ông Quách Thành Châu, Phó Tổng Giám đốc PwC Việt Nam về chiến lược phát triển nguồn nhân lực trong thời đại số.

Ông Quách Thành Châu
Phó Tổng Giám Đốc - Lãnh đạo Nguồn nhân lực, PwC Việt Nam

Ông đã làm việc tại PwC Việt Nam từ năm 1995, điều gì khiến ông gắn bó với công ty trong suốt nhiều năm qua?

Nếu chọn ra một yếu tố xuyên suốt hành trình của tôi tại PwC Việt Nam, đó là cơ hội không ngừng được học tập và phát triển. Gắn bó với PwC Việt Nam trong 25 năm qua, cơ hội để học được những điều mới vẫn là động lực thúc đẩy và mang lại niềm vui cho tôi mỗi ngày. Không chỉ riêng tôi, tôi tin rằng ở PwC Việt Nam, cơ hội học hỏi không chỉ là yếu tố truyền cảm hứng, mà còn đóng vai trò thiết yếu đối với mỗi cá nhân trong hành trình hoàn thiện bản thân và phát triển sự nghiệp cho tương lai.

Đây cũng là lý do khiến Đào tạo và Phát triển luôn là một phần quan trọng trong chiến lược về con người tại PwC Việt Nam, hướng tới xây dựng nguồn nhân lực có khả năng thích ứng với mọi thay đổi trong tương lai.

Từ kinh nghiệm của ông, đâu là những thách thức lớn nhất để công ty có thể phát triển nguồn nhân lực vững vàng cho tương lai?

Thiếu hụt nguồn nhân lực đáp ứng được những kỹ năng cần thiết là trăn trở lớn đối với nhiều doanh nghiệp. Sự thiếu hụt này gia tăng song hành với quá trình chuyển đổi kỹ thuật số và những đòi hỏi, kỳ vọng thay đổi nhanh chóng từ bản thân các doanh nghiệp và các ngành kinh tế.

Đại dịch COVID-19 đã đẩy nhanh sự phát triển cũng như quá trình phổ cập hóa công nghệ và kỹ thuật số trong doanh nghiệp. Theo đó, nhu cầu về nguồn nhân lực cũng đang biến đổi nhanh chóng và đặt ra nhiều thách thức hơn.

Ngay cả trước khi đại dịch COVID-19 xảy ra cùng với những ảnh hưởng sâu rộng đối với các nền kinh tế như hiện nay, việc rút ngắn khoảng cách giữa năng lực của lực lượng lao động và nhu cầu của doanh nghiệp đã là một thách thức không nhỏ.

Lấy ví dụ số liệu từ Khảo sát lãnh đạo toàn cầu lần thứ 23 do PwC thực hiện cuối năm 2019, 74% lãnh đạo doanh nghiệp bày tỏ lo ngại về việc thiếu hụt các kỹ năng quan trọng trong lực lượng lao động. Trong bối cảnh kinh tế thế giới trong đó có Việt Nam đang bước vào kỷ nguyên số, khoảng cách năng lực vốn đã tồn tại nay càng trở nên rõ nét hơn.

Thực tế phần lớn các doanh nghiệp hiện nay đã bắt đầu nhận thức được tầm quan trọng và bắt đầu ưu tiên đầu tư vào công nghệ, tuy nhiên việc có được nguồn lao động để bắt kịp công nghệ đã khó, chưa nói đến nguồn nhân lực để làm chủ công nghệ.

Những trăn trở về nguồn nhân lực nếu không được tháo gỡ sẽ làm gia tăng gánh nặng cho doanh nghiệp khi đối mặt với những thách thức, biến động trong tương lai. Trong đó có thể kể đến: đảm bảo vận hành không bị gián đoạn khi nâng cấp công nghệ, tối ưu hóa hiệu suất và rộng hơn là khả năng thích nghi và phát triển của doanh nghiệp.

Như ông chia sẻ, thiếu hụt nguồn nhân lực sở hữu các kỹ năng cần thiết là vấn đề cấp thiết, đặc biệt trong thời đại số hiện nay. Quan điểm của ông về việc xây dựng các kỹ năng này như thế nào?

Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp hướng dẫn tổng quát và không nên sử dụng để đưa ra quyết định cụ thể.
Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ: **Phòng Truyền thông và Marketing, ĐT: +84 28 3823 0796 (TP. HCM) hoặc +84 24 3946 2246 (Hà Nội), Email: vn.marketing@pwc.com**

Bất kỳ chiến lược nào về chuyển đổi số đều phải lấy con người làm trọng tâm. Tôi tin rằng việc tạo ra môi trường khuyến khích tư duy phát triển (growth mindset) của mỗi cá nhân, trong tập thể và ở cấp độ tổ chức có vai trò quan trọng. Việc nâng cao kỹ năng số về bản chất có liên quan mật thiết tới trải nghiệm làm việc của mỗi cá nhân và gắn liền với văn hóa doanh nghiệp.

Tại PwC, công nghệ sẽ tiếp tục làm thay đổi công việc và cả mô hình doanh nghiệp, nhưng yếu tố con người sẽ luôn đóng vai trò trung tâm. Nhắc đến kỹ năng số, ở đây không dừng lại ở kiến thức và kỹ năng, mà cần tư duy và cam kết lâu dài. Hiểu biết về những khái niệm như Internet vạn vật (Internet of things), blockchain, trí tuệ nhân tạo, lập trình, v.v. là cần thiết. Nhưng khả năng kỹ thuật số cũng gắn liền với quá trình không ngừng học hỏi, xây dựng tư duy, và thử nghiệm đổi mới.

Ông có thể lấy ví dụ về hoạt động hay chương trình tại PwC?

Một trong những sáng kiến của PwC là phát triển và đưa vào rộng rãi ứng dụng Digital Fitness App (DFA). Đây là ứng dụng giúp đánh giá kỹ năng số và từ đó thiết kế các nội dung tương tác thích hợp nhằm nâng cao kiến thức và các kỹ năng liên quan cho từng nhân viên. Ứng dụng đã nhận được hưởng ứng rất tích cực trong nội bộ mạng lưới thành viên tại 157 quốc gia của PwC và hiện đang được mở rộng cho mọi người sử dụng.

Sáng kiến khác mà tôi muốn nhắc đến là chương trình "Thời đại mới. Kỹ năng mới" (New world. New skills) được PwC đầu tư với số vốn trên ba tỷ USD từ năm 2019. Chương trình được xây dựng nhằm mục đích áp dụng các công cụ, công nghệ để nâng cao kỹ năng số cho không chỉ nhân viên PwC, mà còn rộng hơn ở cấp độ cộng đồng. Qua những ghi nhận thực tế tại PwC và kinh nghiệm làm việc với khách hàng ở nhiều lĩnh vực, chúng tôi đã và đang đưa chương trình này vào hợp tác với các tổ chức quốc tế như Quỹ Nhi đồng Liên Hợp Quốc (UNICEF) để đào tạo kỹ năng số cho những cộng đồng ít có khả năng tiếp cận công nghệ nhất.

Mỗi tổ chức đều khác biệt. Tuy nhiên khoảng cách kỹ năng là vấn đề chung và quan trọng đối với các doanh nghiệp. Theo ông, các tổ chức, doanh nghiệp có thể tiếp cận và tháo gỡ vấn đề này như thế nào?

Tiếp cận và rút ngắn khoảng cách kỹ năng chưa bao giờ là đơn giản, tuy nhiên tôi muốn nhấn mạnh tới ba điểm sau:

Thứ nhất, phát triển và nâng cao trình độ nhân viên phải được xem như ưu tiên hàng đầu trong việc phát triển con người cũng như phát triển doanh nghiệp. Để triển khai việc này một cách hiệu quả, cần có sự đồng thuận triển khai từ các cấp lãnh đạo.

Thứ hai, phát triển và nâng cao trình độ nhân viên đòi hỏi các khoản đầu tư nhất định như công nghệ, thời gian và quy trình phù hợp. Doanh nghiệp cần tạo điều kiện cho nhân viên được tiếp cận các công cụ và tài nguyên kỹ thuật số cũng như quỹ thời gian tương ứng. Việc tiếp thu các kỹ năng mới và hiệu quả mang lại cũng cần được ghi nhận xứng đáng.

Cuối cùng, cần tập trung ưu tiên xây dựng văn hóa doanh nghiệp đề cao tư duy phát triển. Về cơ bản, nâng cao kỹ năng số cho nhân viên cần có tầm nhìn dài hạn, dễ tiếp cận, linh hoạt, nhanh chóng và hiệu quả. Những kết quả này không chỉ thay đổi về hoạt động doanh nghiệp mà còn thay đổi về trải nghiệm làm việc của từng nhân viên.

Ông có thể chia sẻ thêm về tầm nhìn chiến lược của PwC Việt Nam để phát triển nguồn nhân lực cho tương lai?

Công nghệ có thể không ngừng biến đổi, nhưng yếu tố con người vẫn luôn có vai trò không thể phủ nhận trong việc đưa ra những phán đoán và kết luận cuối cùng. Nhận thấy những thay đổi đang diễn ra không chỉ ở PwC Việt Nam, mà còn ở các doanh nghiệp đối tác khác, chúng tôi đã xây dựng chiến lược tập trung vào "kỹ năng cho tương lai" – trong đó song hành với kỹ năng số là các kỹ năng mềm cần thiết.

Có thể thấy đại dịch lần này là cú hích giúp đẩy nhanh quá trình chuyển đổi cả về công nghệ và lực lượng lao động. Công nghệ không ngừng phát triển, do đó các doanh nghiệp nên tích cực đón nhận thay đổi, bổ sung kiến thức cũng như kỹ năng mới để không bị tụt hậu.

Tại PwC Việt Nam, chúng tôi sẽ tiếp tục phát triển và ứng dụng các chương trình, sáng kiến mới để tạo điều kiện cho mọi nhân viên đều được trang bị kỹ năng cần thiết trong bối cảnh "bình thường mới". Chúng tôi cam kết xây dựng môi trường làm việc nơi yếu tố con người và công nghệ có thể bổ trợ cho nhau và cùng phát triển để đạt được kết quả tối ưu.

pwc

Tài liệu này chỉ nhằm mục đích cung cấp hướng dẫn tổng quát và không nên sử dụng để đưa ra quyết định cụ thể.
Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ: **Phòng Truyền thông và Marketing, ĐT: +84 28 3823 0796 (TP. HCM) hoặc +84 24 3946 2246 (Hà Nội), Email: vn.marketing@pwc.com**