

## SOLUTIONS TO TRAINING POSTAL PROFESSION IN THE CONTEXT OF HIGH-TECH DEVELOPMENT

Nguyen Thi Bich Hao

Thai Nguyen College

| ARTICLE INFO         |           | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Received:            | 04/7/2023 | The purpose of this article is to study the content and methods of postal vocational training at vocational education institutions. In Vietnam, Thai Nguyen College is the only college in the country that provides postal vocational training. In the market, there are many postal service businesses with different technological equipment and performance capabilities, but all aim for business purposes in the field of delivery. The postal movement is shifting towards the focus on delivering packages and developing logistics services. Based on the practical results of a number of domestic enterprises and the annual summary report of the Universal Postal Union, the research has shown the way to conduct the postal service business process before the current requirements in context of postal modernization, digital service and participate in the e-commerce market. From there, the author proposes solutions to train vocational skills for students majoring in postal service business at Thai Nguyen College. |
| Revised:             | 12/9/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Published:           | 12/9/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| KEYWORDS             |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vocational education |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Postal service       |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Postal businesses    |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Digital service      |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E-commerce           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO NGHỀ BƯU CHÍNH TRONG BỐI CẢNH PHÁT TRIỂN CÔNG NGHỆ CAO

Nguyễn Thị Bích Hảo

Trường Cao đẳng Thái Nguyên

| THÔNG TIN BÀI BÁO          | TÓM TẮT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ngày nhận bài: 04/7/2023   | Mục đích của bài viết này là nghiên cứu nội dung và phương pháp đào tạo nghề bưu chính tại cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Tại Việt Nam, Trường Cao đẳng Thái Nguyên là trường duy nhất còn đào tạo nghề bưu chính. Trên thị trường, có nhiều doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ bưu chính với các thiết bị công nghệ và năng lực thực hiện khác nhau nhưng đều hướng đến mục đích kinh doanh trên lĩnh vực chuyển phát. Sự vận động của bưu chính đang chuyển theo xu hướng tập trung vào chuyển phát các kiện hàng và phát triển dịch vụ logistics. Dựa trên các kết quả thực tiễn của một số doanh nghiệp trong nước và báo cáo tổng kết hàng năm của Liên minh bưu chính thế giới, nghiên cứu đã chỉ ra cách thức thực hiện quá trình kinh doanh dịch vụ bưu chính trước yêu cầu hiện đại hóa bưu chính trong bối cảnh ứng dụng dịch vụ số và tham gia vào thị trường thương mại điện tử. Từ đó, tác giả đề xuất giải pháp đào tạo kỹ năng nghề cho học sinh, sinh viên ngành kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Trường Cao đẳng Thái Nguyên. |
| Ngày hoàn thiện: 12/9/2023 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Ngày đăng: 12/9/2023       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| TỪ KHÓA                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Giáo dục nghề nghiệp       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dịch vụ bưu chính          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Doanh nghiệp bưu chính     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Dịch vụ số                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Thương mại điện tử         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

DOI: <https://doi.org/10.34238/tnu-jst.8271>

Email: bichhaoqtkd@gmail.com

## 1. Giới thiệu

Dịch vụ bưu chính đóng vai trò quan trọng trong mỗi quốc gia vì tác động kép cả về kinh tế và xã hội. Dịch vụ bưu chính là một phần quan trọng của cơ sở hạ tầng kinh tế và thông tin liên lạc của các quốc gia và là công cụ cho hoạt động thương mại. Mặc dù hình thành và phát triển trong những giai đoạn khác nhau, địa điểm khác nhau, hình thức tổ chức và quản lý khác nhau nhưng dịch vụ cốt lõi là bưu chính chuyển phát. Dịch vụ bưu chính bao gồm thu gom, vận chuyển phân loại và giao hàng đối với tất cả thư từ, tài liệu, ấn phẩm, bưu kiện bởi tất cả các nhà khai thác công cộng và tư nhân. Dịch vụ này thường sử dụng nhiều lao động [1]. Dịch vụ bưu chính đang thay đổi hàng ngày trong điều kiện cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Bưu chính ngày nay tham gia vào thị trường thương mại điện tử, trở thành dịch vụ hậu cần thương mại để lưu thông dòng chảy vật chất song song với dòng chảy dữ liệu. Bên cạnh đó, bưu chính phát triển dịch vụ logistics trên tất cả các lĩnh vực: Dịch vụ khách hàng, dự báo nhu cầu, thông tin trong phân phối, kiểm soát lưu kho, vận chuyển, thu gom, phân loại, bốc xếp... Dịch vụ bưu chính có thể đóng vai trò chính là nhà cung các dịch vụ hậu cần ngược cho các hộ gia đình và doanh nghiệp nhỏ muốn gửi lại những mặt hàng không còn cần thiết cho các tổ chức từ thiện hoặc để tái chế, tái sử dụng một cách hiệu quả dựa trên lực lượng lao động thu gom và mạng lưới vận chuyển [2].

Trên thế giới, doanh nghiệp bưu chính trước đây do nhà nước quản lý, mang tính độc quyền của Nhà nước. Từ Bưu chính Anh năm 2003, sự độc quyền được loại bỏ và các công ty tư nhân được cấp phép hoạt động dưới sự quản lý của Ủy ban dịch vụ bưu chính. Đến năm 2011, Bưu chính Anh trở thành Công ty trách nhiệm hữu hạn đại chúng, có mối liên hệ mật thiết với chính phủ về quyền tự do hình thành quan hệ đối tác và liên minh [3]. Trong giai đoạn hiện nay, “Bưu chính đang trải qua giai đoạn chuyển đổi to lớn, đóng góp phần lớn cho việc phát triển thương mại điện tử” [4, tr. 79]. Từ một dịch vụ độc quyền trên phạm vi quốc gia, tồn tại trong nhiều thập kỷ thì bưu chính đã trở thành một thị trường mở cho các quốc gia khác tham gia vào khai thác nội địa. Sau giai đoạn tự do hóa, ngành bưu chính đứng trước thách thức không nhỏ từ các dịch vụ số. Để đối phó, ngành bưu chính bắt đầu phát triển các dịch vụ bưu chính kỹ thuật số [5]. Quá trình chuyển đổi trong các doanh nghiệp bưu chính xuất phát từ các ứng dụng công nghệ trong từng công đoạn sản xuất. Từ khâu thu gom, chấp nhận đến phân loại, chuyển và phát đều có sự tham gia của hệ thống phần mềm và các thiết bị điện tử. Con người đóng vai trò vận hành, hỗ trợ thiết bị hoạt động trơn chu mà không để xảy ra sự cố. Qua đó, giảm được nhân lực tham gia trực tiếp vào quá trình sản xuất, rút ngắn thời gian và cải thiện chất lượng dịch vụ tốt hơn. “Công nghệ giúp bưu chính hướng tới quá trình tự động hóa trong toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ, lấy bưu kiện làm dịch vụ trọng tâm trong phát triển bưu chính điện tử. Có được địa chỉ bưu chính đồng nghĩa với việc sở hữu một dữ liệu không lỗi về địa điểm. Điều này đảm bảo cho sản phẩm bưu chính được giao chính xác với chỉ tiêu thời gian đã công bố cho từng loại dịch vụ” [4, tr. 79].

Bưu chính Việt Nam cũng có quá trình chuyển đổi tương tự. Từ dịch vụ bưu chính độc quyền được cung cấp bởi Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, năm 1997 bắt đầu có sự chia tách thành bưu chính và viễn thông, quá trình chia tách này kéo dài đến năm 2012. Trong thời gian đó, bưu chính thành lập Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam (VietNampost) vào năm 2007 theo hình thức Công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) một thành viên do Nhà nước quản lý. Năm 2006, đánh dấu hình thành công ty TNHH một thành viên Bưu chính Viettel (Viettel post). Đây là hai doanh nghiệp bưu chính lớn có vốn nhà nước, nắm giữ phần lớn thị phần bưu chính trong nước do mạng lưới rộng và cơ sở hạ tầng được đầu tư lâu dài. Bưu chính ngày nay mang đậm nét thương mại, phát triển với mục tiêu lợi nhuận. “Các doanh nghiệp đang có sự cạnh tranh mạnh mẽ về công nghệ, đưa ra nhiều ứng dụng phù hợp với nhu cầu sử dụng thiết bị hiện đại của khách hàng theo xu thế ứng dụng Internet vạn vật kết nối (Internet of things - IoT) bằng cách tiện ích nhất. Điều này làm cho quá trình hiện đại bưu chính diễn ra nhanh hơn theo hướng hiện đại về công nghệ, trang thiết bị và phương tiện vận chuyển để đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng” [6, tr. 74]. Bưu chính là một mắt xích quan trọng trong phát triển thương mại

điện tử. Với xu hướng tiêu dùng hiện nay, thương mại điện tử đang làm thay đổi cách thức mua bán trên thị trường bởi sự nhanh chóng, tiện lợi, tiết kiệm được thời gian và rút ngắn không gian. Tuy nhiên, với hình thức kinh doanh truyền thống, giao hàng và thu tiền giữa người mua và người bán, ít có rủi ro. Trong khi đó, một giao dịch trực tuyến, người bán phải đối mặt với rủi ro tiềm ẩn về việc không thanh toán, trong khi người mua có nguy cơ giao hàng không thành công. Hàng hóa online không thể đến đúng giờ hoặc không đến phụ thuộc vào chất lượng bưu chính. Phát hàng đúng và chuyển trả tiền cho người bán có mối liên hệ chặt chẽ giữa bưu chính và thương mại điện tử. Điều đó cho thấy tầm quan trọng của chất lượng bưu chính đối với thương mại điện tử, giảm thiểu rủi ro trong thanh toán càng củng cố thương mại điện tử phát triển. Hơn nữa, trong những điều kiện hợp lý, các nhà khai thác bưu chính có động lực mạnh mẽ hơn đối với chất lượng dịch vụ [7]. Các doanh nghiệp Bưu chính trong nước không chỉ tham gia chuyển phát, giúp phát triển hậu cần thương mại điện tử mà còn tham gia trực tiếp phát triển thương mại điện tử, đưa các sản phẩm nông nghiệp lên sàn thương mại. Điển hình như hai sàn giao dịch thương mại điện tử *voso.vn* của Vietel post và *Postmart.vn* của VietNam post có tổng số tài khoản năm 2021 là 1.037.671, tổng giao dịch lên sàn là 74.665 lượt; năm 2022 là 7.825.050 tài khoản, tổng giao dịch là 8.209 lượt [8]. Ngoài ra, các doanh nghiệp bưu chính như VietNamPost, VietelPost cũng có những định hướng đầu tư mạnh mẽ vào logistics để giảm chi phí và thời gian vận chuyển, phát, tăng tính cạnh tranh với các doanh nghiệp bưu chính trong và ngoài nước khác trên thị trường.

Từ sự chuyển đổi về dịch vụ bưu chính phục vụ hậu cần thương mại điện tử, tham gia vào thị trường thương mại điện tử và đổi mới công nghệ trong từng khâu sản xuất dẫn đến yêu cầu đổi mới về lao động trong doanh nghiệp. Tình giảm lao động thủ công là điều dễ nhận thấy nhất bởi sự thay thế của máy móc, thiết bị hiện đại, nhất là tại các khâu trung gian như phân loại, phân hướng, đóng túi, bốc dỡ hàng hóa và phát hàng. Tại các vị trí vận hành máy móc, băng truyền cần các lao động có trình độ kỹ thuật để đọc các thông số và duy trì hoạt động của thiết bị đảm bảo hoạt động liên tục, không bị gián đoạn. Tại các vị trí tiếp xúc trực tiếp với khách hàng như tiếp nhận yêu cầu và phát hàng, cần mức độ chuyên môn hóa cao trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại. Chẳng hạn như, trong tiếp nhận nhu cầu gửi hàng qua các phần mềm ứng dụng (Application gọi tắt là App) đối với dịch vụ công trực tuyến, ứng dụng của doanh nghiệp dịch vụ bưu chính cấp cho khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân; hay ứng dụng phát hàng và định vị thời gian, địa điểm phát một cách chính xác, khai báo kết quả và tương tác tin nhắn với khách hàng. Đối với những vị trí này, yêu cầu về giao tiếp, chăm sóc khách hàng cần nhiều kỹ năng mềm trên tinh thần thái độ phục vụ tận tình, chu đáo. Để có nguồn lao động phù hợp với yêu cầu công việc thì cần có cơ sở đào tạo nghề, nuôi dưỡng nguồn lực đáp ứng với những yêu cầu thay đổi của doanh nghiệp, duy trì và phát triển kinh tế, xã hội của đất nước, đặc biệt là nền kinh tế xanh, hướng tới mục tiêu phát triển bền vững.

Những năm gần đây, giáo dục nghề nghiệp ngày càng được chú trọng xuất phát từ nhu cầu lao động tại các khu công nghiệp và các ngành nghề mà nhu cầu trong xã hội cần những người thợ chuyên nghiệp. Trong thực tế, xã hội càng hiện đại, nhu cầu sử dụng thiết bị máy móc, công nghệ viễn thông ngày càng nhiều thì việc lắp đặt, sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng cần có kỹ năng và chuyên môn nghề nghiệp. Chính vì vậy, hệ thống giáo dục nghề nghiệp có thể hỗ trợ và tạo điều kiện cho thanh niên chuyển tiếp từ giáo dục sang làm việc và trưởng thành trong thời kỳ kinh tế cạnh tranh gay gắt trên toàn cầu để có thể có việc làm [9]. Việt Nam có nhiều chính sách khuyến khích giáo dục nghề nghiệp như hỗ trợ học phí cho các đối tượng chính sách, khuyến khích đào tạo các nghề theo nhu cầu xã hội, tiêu chuẩn hóa đầu ra trong đánh giá chất lượng đào tạo. Giáo dục nghề nghiệp xem xét trên phạm vi hẹp là đào tạo công việc cụ thể. Hình thức này có mối liên hệ giữa giáo dục phổ thông và dạy nghề, giữa môi trường học tập lý thuyết và học nghề. Điều này có liên quan đến thiết kế chương trình đào tạo và địa điểm học tập. Tiếp nữa là đánh giá kiến thức học tập tại trường và kỹ năng nghề nghiệp tại nơi làm việc để có thể cấp giấy chứng nhận hoàn thành chương trình học tập. Việc giáo dục nghề nghiệp từ sớm phù hợp với sở thích, giá trị và động lực tương tác với các yếu tố theo ngữ cảnh để mang lại nhận thức nghề nghiệp. Nghiên cứu

cũng cho thấy một sự thay đổi từ suy nghĩ đến tìm hiểu về công việc đến thực hiện hoạt động trong công việc đặc trưng cho quá trình chuyển đổi từ thời thơ ấu sang đầu tuổi vị thành niên [10].

Đào tạo kỹ năng nghề bưu chính đang triển khai thực hiện tại trường Cao đẳng Thái Nguyên - một cơ sở giáo dục nghề nghiệp công lập trực thuộc UBND tỉnh Thái Nguyên. Trường Cao đẳng Thái Nguyên có chức năng đào tạo nghề trình độ cao đẳng, trung cấp và sơ cấp. Nhà trường cũng là cơ sở duy nhất trên cả nước hiện nay đào tạo nghề kinh doanh dịch vụ Bưu chính viễn thông được Bộ Lao động thương binh và Xã hội cấp mã ngành đào tạo hệ trung cấp nghề và cao đẳng nghề. Hiện nay, nhà trường đang đào tạo hệ trung cấp nghề cho học sinh tốt nghiệp trung học cơ sở (song song chương trình giáo dục trung học phổ thông và trung cấp nghề). Với nghề kinh doanh dịch vụ bưu chính viễn thông hệ trung cấp nghề, “Nhà trường đang thực hiện đào tạo theo khung chương trình 30% lý thuyết, 70% thực hành để rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp cho người học” [11, tr. 40]. Tuy nhiên, thời gian và địa điểm học chủ yếu trên giảng đường theo cách thức mô phỏng ở một số vị trí việc làm như: Giao dịch viên, nhân viên khai thác, bưu tá... Điều kiện học nghề thiếu phần mềm ứng dụng thực tế, thiếu thiết bị máy móc hiện đại dẫn đến người học chưa theo kịp với nhịp độ phát triển của nghề nghiệp nên chưa có kỹ năng nghề nghiệp thành thạo sau khi ra trường.

Xã hội đang coi giáo dục nghề nghiệp ở mức thấp do tâm lý tìm đến giáo dục đại học nên vấn đề tuyển sinh của Trường Cao đẳng Thái Nguyên cũng gặp phải những khó khăn chung. Vì vậy, Nhà trường không đặt ra yêu cầu về tiêu chuẩn đầu vào. Đội ngũ giáo viên thiếu chuẩn về kỹ năng nghề nghiệp là nút thắt cản trở trong chất lượng đào tạo. Cơ sở vật chất, trang thiết bị thực hành, địa điểm học tập chưa theo kịp với yêu cầu thực tế. Việc duy trì các chương trình giảng dạy và phương pháp sư phạm truyền thống quá lâu mặc dù nhu cầu của ngành nghề đã thay đổi dẫn đến mức độ hài lòng thấp của các nhà tuyển dụng lao động. Để có nguồn lao động bưu chính đáp ứng yêu cầu thực tế của xã hội hiện nay thì Trường Cao đẳng Thái Nguyên cần có những thay đổi về nội dung và phương pháp đào tạo. Học sinh sau khi ra trường phải được trang bị đầy đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp (bao gồm cả kỹ năng xanh) để có thể làm việc tại bất kỳ doanh nghiệp bưu chính nào. Mọi sự thay đổi đều phải xuất phát từ thực tiễn. Với mục đích đó, bài nghiên cứu đi sâu tìm hiểu thực tiễn về sự chuyển đổi của bưu chính và yêu cầu lao động để tìm ra giải pháp cho chương trình đào tạo nghề “kinh doanh dịch vụ bưu chính” của Trường Cao đẳng Thái Nguyên nhằm cải tiến chất lượng đào tạo hiện nay.

## 2. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính trên cơ sở các nghiên cứu trước đó và phương pháp quan sát khoa học từ các doanh nghiệp bưu chính đang cung cấp dịch vụ trong nước, điển hình là doanh nghiệp lớn như VietNam post, Viettel post và một số doanh nghiệp khác. Từ đó thấy được mô hình mạng lưới, trang thiết bị và các ứng dụng công nghệ được đưa vào sản xuất và cho ra đời các sản phẩm mới, mang tính cạnh tranh. Đồng thời, tác giả cũng phân tích tình hình bối cảnh chung của thị trường bưu chính toàn cầu thông qua báo cáo hàng năm của tổ chức liên minh bưu chính thế giới UPU để đánh giá sự vận động của ngành bưu chính nói chung và tại thị trường Việt Nam nói riêng. Qua đó, thấy được mức độ hiện đại hóa và khả năng đáp ứng nhu cầu xã hội của doanh nghiệp bưu chính, dịch vụ bưu chính để tìm phương pháp đào tạo nghề bưu chính cho học sinh, sinh viên theo hướng hiện đại, thực tế và có kỹ năng nghề nghiệp.

## 3. Kết quả và bàn luận

### 3.1. Dịch vụ bưu chính trong cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4

Dịch vụ bưu chính có vị trí không nhỏ trong nền kinh tế quốc gia về phát triển công nghệ thông tin, đẩy mạnh thương mại điện tử. Khách hàng sử dụng mạng Internet để kết nối và hàng hóa được chuyển phát đến địa điểm theo yêu cầu. Quá trình này làm cho sự lưu thông hàng hóa trong nền kinh tế diễn ra nhanh hơn, mạnh hơn. Đồng thời, bưu chính cũng đảm nhiệm vai trò kết nối giữa thế giới thực và thế giới ảo, thúc đẩy sự phát triển của cả hai môi trường này. Hoạt động thương mại chuyển dịch vào môi trường thực tế ảo với mức độ ồ ạt, tạo thành dòng chảy dữ liệu

lớn cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ bưu chính tăng gấp nhiều lần so với trước đây. Tốc độ chuyển dịch hàng hóa của bưu chính theo dòng chảy dữ liệu đã phản ánh quá trình tiêu thụ của người dùng và đánh giá được mức độ phát triển của thương mại điện tử.

Điểm nổi bật trong sự vận động của bưu chính là ứng dụng khoa học công nghệ. Thành tựu nổi bật trong bưu chính phải kể đến là: Máy bay không người lái. Bưu chính Nhật bản có thể sử dụng máy bay không người lái để vận chuyển kiện hàng lên tới 5 kg và phát trong phạm vi 35 km [12]. Bưu chính sử dụng hệ thống này ngày càng phổ biến trong việc phát bưu gửi với đặc điểm là sử dụng hệ thống sóng riêng, an toàn, tiện lợi và không đòi hỏi chi phí quá lớn, không cần đào tạo và trả lương cho phi công. Lợi ích tiếp theo mà bưu chính mang lại cho xã hội từ cuộc cách mạng này là vấn đề bảo vệ môi trường. Hệ thống bưu chính vận hành tiết kiệm điện năng bằng các thiết bị giảm thiểu tiêu thụ năng lượng, giảm thiểu khí thải. Tiếp nữa là việc chia sẻ dữ liệu, đây là điều kiện tiên quyết để cung cấp dịch vụ số, đơn giản hóa quy trình, thay đổi mô hình tổ chức, cách thức cung cấp dịch vụ. Chính nhờ sự chia sẻ dữ liệu bưu chính mang đến sự cải thiện giá trị bưu chính trong nền kinh tế số, giảm lãng phí nhân công, góp phần trách nhiệm với biến đổi khí hậu, giảm thiệt hại đáng kể do lượng cacbon thải ra. Trong tương lai, bưu chính có thể mở rộng phạm vi khách hàng sử dụng không chỉ trong khuôn khổ quốc gia và phát triển trên phạm vi toàn cầu dựa trên việc quản lý khách hàng số và các giao dịch số. Công nghệ mới giúp quyền lợi của khách hàng bưu chính được bảo đảm và chất lượng dịch vụ nâng cao hơn. Nhờ sự kết nối thông tin đa chiều mà khách hàng có thể thay đổi nhu cầu một cách linh hoạt. Chẳng hạn như, thay đổi địa điểm phát hay trì hoãn việc giao hàng vào thời điểm thích hợp.

### **3.2. Thị trường bưu chính**

Thị trường bưu chính là thị trường toàn cầu, trao đổi hàng hóa giữa các quốc gia ngày càng trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn. Trong môi trường kinh doanh mới, doanh nghiệp bưu chính có nhiều khách hàng mới với nhiều nhu cầu mới cần đáp ứng. Điều này cũng tạo ra môi trường cạnh tranh mang tính toàn cầu ở mức độ hiện đại và quy mô doanh nghiệp mà ở đó, công nghệ là vũ khí lợi hại cho các doanh nghiệp dẫn đầu. Giá trị bưu chính được xác định là “chuỗi giá trị” hay “chuỗi cung ứng”, bao hàm thiết bị hiện đại, quy trình vận hành, điện toán đám mây. Doanh nghiệp bưu chính sử dụng công nghệ trong quản lý nhân lực, quản trị quan hệ khách hàng, quản lý chuỗi cung ứng.

Xu hướng vận chuyển các bưu kiện tăng lên đối với bưu chính toàn cầu, Việt Nam cũng không ngoại lệ. Chính vì thế, các doanh nghiệp bưu chính hoạt động tại Việt Nam tập trung khai thác khía cạnh này một cách mạnh mẽ. Doanh nghiệp đẩy mạnh đầu tư vào việc mở rộng năng lực phân loại và tự động hóa mạng lưới để đáp ứng tăng trưởng về lưu lượng giao hàng thương mại điện tử và cải thiện hơn nữa thời gian giao hàng. Vì thế, doanh nghiệp cũng đặt ra yêu cầu về chế độ bảo quản, phương thức vận chuyển và cách thức giao hàng lên mức độ cao hơn. Doanh nghiệp bưu chính bắt nhịp nhanh với thương mại điện tử bằng cách liên kết với các sàn thương mại, mở rộng phạm vi và khối lượng giao hàng, cam kết chất lượng và thời gian chuyển phát.

Về lưu lượng bưu chính thế giới mức độ vận chuyển hàng hóa toàn cầu giai đoạn từ năm 2019 đến 2021: khối lượng bưu kiện tăng 33,6%, khối lượng thư giảm 13,6% (thay thế điện tử là nguyên nhân chính dẫn đến sự suy giảm lưu lượng thư truyền thống). Dự báo xu hướng tăng của khối lượng bưu kiện trung bình là 7,5%/năm cho các năm tiếp theo [13]. Theo kết quả báo cáo sơ bộ được Hiệp hội Bưu chính Quốc tế (IPC) công bố, các nhà khai thác bưu chính trên toàn thế giới đã chứng kiến doanh thu tăng trưởng trung bình 3,8% trong năm 2021, so với mức tăng 1,4% vào năm 2020 [14]. Có thể thấy, các doanh nghiệp bưu chính đang phải nỗ lực đầu tư để nâng cao chất lượng, hiệu quả, nâng cao tính cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu phát triển mạnh của khoa học, công nghệ trong đời sống xã hội.

### **3.3. Ứng dụng công nghệ của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính**

Tại Việt Nam, các doanh nghiệp bưu chính trong nước như VietNamPost, ViettelPost giữ vị thế cạnh tranh trong môi trường hội nhập. Đến hết quý II/2022 đã có 780 doanh nghiệp bưu chính trên

thị trường Việt Nam. Trong đó, ngày càng có nhiều doanh nghiệp ứng dụng các công nghệ hiện đại, sử dụng các nền tảng của kinh tế chia sẻ [15, tr. 12]. Phát triển thương mại điện tử tạo cơ hội cho bưu chính chuyển phát thì các doanh nghiệp phải nhanh chóng chuyển đổi số. “Với hầu hết các quy trình cung cấp dịch vụ đều được tiêu chuẩn hóa, máy tính hóa, rút ngắn khoảng cách không gian, thời gian, hạn chế những sai sót trong quá trình vận hành và hạn chế rủi ro về các yếu tố vật lý như điều kiện thời tiết, khí hậu hay các thiết bị lạc hậu làm chậm quá trình thực hiện” [6, tr. 74]. Doanh nghiệp còn khẳng định thương hiệu và vị thế bằng cách chú trọng đẩy mạnh đầu tư vào hệ thống logistics bằng cách có sự liên kết các hãng tư nhân, gia tăng lợi ích dịch vụ và chia sẻ tài nguyên của các bên. Quan hệ bưu chính ngày càng được mở rộng, chất lượng chuyển phát ngày càng được cải thiện. Trong khi đó, sự chuyển dịch khối lượng từ thư sang bưu kiện [13] cũng sẽ tiếp tục đòi hỏi các nhà khai thác bưu chính phải đổi mới và cung cấp các dịch vụ giao hàng nhanh chóng, đáng tin cậy, thuận tiện và giá cả cạnh tranh để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng.

Mỗi doanh nghiệp bưu chính đều có những mặt mạnh riêng trong quá trình chuyển đổi số, cải tiến dịch vụ, hệ thống thiết bị để đạt được mục tiêu dài hạn của doanh nghiệp. Qua đó, thấy được nhu cầu về lao động trong mỗi vị trí việc làm. Chẳng hạn như: VietNampost có mạng lưới bưu cục trên phạm vi cả nước, phát hàng đến các địa chỉ không chỉ ở thành phố mà còn đến vùng sâu vùng xa. VietNam post đã xây dựng hệ thống mã địa chỉ bưu chính, sở hữu dữ liệu lớn về địa chỉ, thuận lợi trong việc thu gom và phát hàng, cập nhật thời gian và địa điểm phát trên phần mềm. Tham gia một số dự án lớn của Chính phủ như xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm y tế hộ gia đình [6], tập trung phát triển dịch vụ hành chính công phục vụ phát triển dịch vụ công trực tuyến cấp độ 4 của chính phủ. VietNampost cũng đầu tư hệ thống chia chọn tự động để phân loại hàng hóa, hệ thống vận chuyển xe lồng lưới, sử dụng phương tiện vận chuyển ô tô chuyên dụng, tàu hỏa trên trục đường sắt bắc nam. Lao động làm việc tại VietNam post cần am hiểu dịch vụ, sử dụng được phần mềm máy tính và vận hành được hệ thống máy móc hiện đại. Bên cạnh đó, Viettel post luôn dẫn đầu về công nghệ với khả năng chế tạo các robot phân loại hàng hóa, xếp hàng vào kho theo các kệ hàng. Viettel post đẩy mạnh phát triển dịch vụ Logistics nên phát triển mạnh trong lĩnh vực thương mại điện tử. Viettel post ưu tiên tuyển dụng nhân lực có trình độ về công nghệ thông tin, làm việc có tính kỷ luật cao và mang lại hiệu quả trong công việc. Thêm một doanh nghiệp trong nước cũng đang phát triển mạnh mẽ, được các sàn giao dịch điện tử tín nhiệm và khách hàng tin dùng là doanh nghiệp Giao hàng nhanh (GHN). Ưu điểm của doanh nghiệp bưu chính này là tốc độ giao hàng, đảm bảo độ tin cậy và chính xác. Yêu cầu về lao động của doanh nghiệp cần nhanh nhẹn, linh hoạt, tận tình và có khả năng sử dụng các ứng dụng trên thiết bị thông minh một cách hoàn chỉnh.

### **3.4. Thực trạng về nhân lực bưu chính hiện nay**

Lao động bưu chính mỗi vị trí công việc tương ứng với các chức danh: “Lãnh đạo quản lý, điều hành nghiệp vụ, quản lý chất lượng, giao dịch viên, nhân viên thu gom, nhân viên khai thác, nhân viên vận chuyển, nhân viên phát hàng”. Trong bối cảnh chuyển đổi số ngành bưu chính, yêu cầu lao động tại các vị trí công việc cần khả năng ứng dụng công nghệ thông tin để vận hành thiết bị. Các doanh nghiệp bưu chính thường xuyên có nhu cầu tuyển dụng lao động. “Theo thông báo tuyển lao động của các doanh nghiệp bưu chính nằm trong hệ thống của VietNampost, thường yêu cầu cao về bằng cấp: Tại các vị trí liên quan đến thực hiện quy trình nghiệp vụ và quản lý chất lượng như: Giám đốc bưu điện huyện, Trưởng bưu cục, Giao dịch viên yêu cầu bằng Cao đẳng trở lên và ưu tiên tốt nghiệp chuyên ngành Bưu chính. Các vị trí khác như nhân viên kinh doanh, nhân viên kế toán... yêu cầu tốt nghiệp tại các trường Đại học công lập có chuyên ngành phù hợp với vị trí công việc” [16, tr. 41]. Sau khi tuyển dụng, doanh nghiệp tiến hành đào tạo tại chỗ trong thời gian ngắn hạn để lao động có thể thực hiện được công việc được giao. Do không tuyển được nhân lực đúng chuyên ngành bưu chính và mức lương không đáp ứng được mong muốn của người lao động nên doanh nghiệp không giữ chân lao động được lâu dài. Tình trạng thiếu hụt lao động thường xuyên xảy ra dẫn đến sự lãng phí trong công tác tuyển dụng và đào tạo

của doanh nghiệp. Đồng thời, ảnh hưởng đến mục tiêu phát triển sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Trước tình hình đó, VietNampost đã ký kết thỏa thuận hợp tác với Trường Cao đẳng Thái Nguyên về đào tạo nguồn nhân lực nhằm tìm kiếm một nguồn cung cấp nhân lực có chất lượng chuyên môn, gắn bó lâu dài với doanh nghiệp. “Cũng trong thỏa thuận này, trường Cao đẳng Thái Nguyên phải xây dựng chương trình đào tạo các hệ phù hợp với thực tế sản xuất kinh doanh của Bưu điện Việt Nam. Nhà trường cam kết chuẩn đầu ra, cung cấp nguồn nhân lực bảo đảm chất lượng chuyên môn, chuẩn đạo đức, văn hóa và kỹ năng nghề theo yêu cầu của Bưu điện Việt Nam trong thời gian hợp tác” [11, tr. 41]. Trước nhiệm vụ đặt ra của Nhà trường, bài nghiên cứu đóng góp một số giải pháp đào tạo về kỹ năng nghề nghiệp bưu chính trong giai đoạn hiện nay.

### **3.5. Giải pháp đào tạo nghề bưu chính**

#### **3.5.1. Đổi mới nội dung**

Nội dung đào tạo về dịch vụ bưu chính lấy bưu kiện và logistics làm trọng tâm. Ngoài các kiến thức liên quan đến các dịch vụ cốt lõi như thư, bưu kiện thì nội dung đào tạo trong xu hướng phát triển công nghệ số, phát triển thương mại điện tử cần bổ sung các môn học mới như: kinh doanh thương mại điện tử, logistics và giao hàng chặng cuối, kỹ năng tư vấn bán hàng online, thiết bị bưu chính hiện đại... Bên cạnh đó, người học cần được trang bị kiến thức pháp luật về bưu chính, an ninh mạng, bảo mật thông tin, quản lý dữ liệu số hóa địa chỉ khách hàng, khai thác nền tảng địa chỉ số trong tình huống khẩn cấp, vai trò của bưu chính trong hạ tầng thiết yếu thúc đẩy chính phủ số, xã hội số; kiến thức về tự động hóa và cách thức vận hành các thiết bị trong khai thác bưu chính là nền tảng về chuyển đổi số; kiến thức về thương mại điện tử và kinh doanh từ sàn thương mại đến dịch vụ logistics. “Để thực hiện có hiệu quả việc xây dựng nội dung chương trình đào tạo cần tham khảo các cơ sở đào tạo có nhiều kinh nghiệm về lĩnh vực bưu chính trong và ngoài nước. Đặc biệt, cần tới sự tham vấn của đại diện các doanh nghiệp bưu chính” [11, tr. 41-42]. Tài liệu giảng dạy nên được biên soạn theo hướng tích hợp để có thể sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực, kết hợp lý thuyết và thực hành, hướng đến từng vị trí việc làm. Trong nội dung cần tăng cường đào tạo về kỹ năng xanh như tiết kiệm năng lượng, xử lý hoặc tái chế rác thải, kỹ thuật an toàn trong vận hành thiết bị, máy móc. Hội đồng nghiệm thu nên mời doanh nghiệp tham gia vào thẩm định, đánh giá mức độ phù hợp trước khi đưa vào giảng dạy.

#### **3.5.2. Cải tiến phương pháp**

Trong giáo dục nghề nghiệp, mục tiêu là đào tạo nghề cho người học để có việc làm đáp ứng yêu cầu xã hội. Về phương pháp đào tạo, lấy người học làm trung tâm, tập trung đào tạo nghề theo hướng chuyên nghiệp hóa từng vị trí việc làm. Ngoài việc học tập trên giảng đường cho phần lý thuyết và phòng thực hành cho việc rèn luyện kỹ năng tại trường, người học cần có thêm không gian trải nghiệm thực tế và tham gia vào vận hành các thiết bị, máy móc, ứng dụng các phần mềm khai thác và quản lý. Nhà trường cần hợp tác, liên kết với nhiều doanh nghiệp để tạo môi trường cho học sinh được thực hành. Quá trình học tập là quá trình trải nghiệm sẽ mang lại nhiều hiệu quả hơn trong việc rèn luyện kỹ năng nghề nghiệp. Giáo viên sẽ trợ giúp học sinh trong quá trình chuyển đổi từ trường học sang công việc và duy trì sự phát triển của học sinh tốt nghiệp trường nghề với các khóa học nâng cao, chuyên sâu. Giáo viên tiếp cận thông tin thị trường lao động bao gồm dự báo kỹ năng trong tương lai để thúc đẩy giáo dục và định hướng nghề cho học sinh. Ngoài ra, các bài giảng cũng cần số hóa để người học có thể truy cập, nghiên cứu và học tập không phụ thuộc vào không gian, thời gian theo quy định của cơ sở giáo dục nghề nghiệp. Có như vậy mới phát huy được tính năng động và tìm được lao động có năng lực, có trình độ kỹ thuật ngay trong quá trình học tập để giới thiệu cho doanh nghiệp.

#### **3.5.3. Nâng cao chất lượng đào tạo**

Chất lượng đào tạo khẳng định uy tín và thương hiệu của cơ sở đào tạo thể hiện qua đội ngũ giảng viên vững kiến thức, chuyên môn nghiệp vụ và có kỹ năng nghề bậc cao. Nhà trường

thường xuyên củng cố đội ngũ giảng viên, tăng cường đi thực tế để cập nhật các kiến thức mới, các dịch vụ mới và đặc biệt là các ứng dụng về khoa học công nghệ trong chuyển đổi số. Trong xu hướng thương mại điện tử và logistics, giảng viên cần tập trung đào tạo cho người học kỹ năng tư vấn sản phẩm. Ngoài kỹ năng thuyết trình thì việc tìm ra các ưu điểm, lợi thế dù là nhỏ nhất của sản phẩm cũng mang lại sự mới mẻ cho người học. Ở lứa tuổi 15-18, các em có đầy nhiệt huyết, sáng tạo, trí tò mò và khả năng nhạy bén trong việc nắm bắt xu thế. Việc đánh giá kết quả học tập phải phản ánh được khả năng làm việc theo yêu cầu thực tế. Do vậy, việc đánh giá không chỉ ở trên lớp mà còn được đánh giá ngay tại quá trình thực hành tại doanh nghiệp. Điều đó cũng cần có sự cải tiến trong phương thức kiểm tra, đánh giá, xếp loại môn học. Kết quả học tập được số hóa theo từng cá nhân riêng biệt để người học có thể truy cập theo dõi quá trình học tập của mình. Qua đó, tạo cho người học một môi trường đào tạo để phát huy khả năng học tập là điều cần thiết để tạo hứng thú học tập, rèn luyện. Các bài học trở nên sinh động, hấp dẫn sẽ mang lại chất lượng và hiệu quả cho quá trình học tập.

#### 4. Kết luận

Bài nghiên cứu xuất phát từ yêu cầu nâng cao chất lượng đào tạo nghề bưu chính tại Trường Cao đẳng Thái Nguyên trong chương trình hợp tác cung ứng nguồn nhân lực cho Bưu điện Việt Nam. Để tìm ra giải pháp đào tạo đáp ứng lao động và việc làm trong doanh nghiệp bưu chính phải tìm hiểu thực tế về hoạt động của doanh nghiệp bưu chính hiện nay. Trong bối cảnh chuyển đổi số, hướng đến phát triển nền kinh tế xanh và bền vững, nghiên cứu chỉ ra lực lượng lao động tại doanh nghiệp bưu chính cần những yêu cầu gì. Tại cơ sở giáo dục nghề nghiệp Trường Cao đẳng Thái Nguyên, với nội dung và phương pháp đào tạo hiện nay, Nhà trường cần có sự đổi mới, bổ sung, cập nhật những môn học mới, phương pháp mới để chất lượng đào tạo sát thực hơn với nhu cầu thực tiễn. Kết quả đầu ra là đào tạo được những người thợ chuyên môn, đáp ứng được nhu cầu việc làm tại doanh nghiệp lâu dài. Nâng cao chất lượng đào tạo không chỉ giúp người học có một môi trường học tập tốt, vững kiến thức, giỏi tay nghề sau khi ra trường mà còn xây dựng được uy tín, thương hiệu của Nhà trường trong xã hội.

#### TÀI LIỆU THAM KHẢO/ REFERENCES

- [1] A. Otsetova and E. Dudin, "Postal services in the conditions of fourth industrial revolution," *International Journal of Advanced Research in IT and Engineering*, vol. 7, no. 5, pp. 1-13, May 2018.
- [2] M. Esposito, T. Tse, and K. Soufani, "Reverse logistics for postal services within a circular economy," *Thunderbird International Business Review*, vol. 60, no. 5, pp. 741-745, 2018.
- [3] S. Turner, A. N. A. Lourenço, and Allen, "PHYbrids and professional communities: "Comparing UK reforms in healthcare, broadcasting and postal services," *Public Administration*, vol. 94, no. 3, pp. 700-716, 2016.
- [4] T. B. H. Nguyen, "E-commerce trends promote digital transformation," *Information and communication magazine*, no. 9+10, pp. 77-79, August 2020.
- [5] N. H. Kollara, "Digital transformation, business models and the postal industry," PhD thesis, Lausanne Federal Polytechnic School, 2017.
- [6] T. B. H. Nguyen, "Strongly develop electronic postal services and accelerate modernization of the postal sector," *Information and communication magazine*, no. 17+18, pp. 72-77, December 2020.
- [7] C. Jaag and C. Bach, "The effect of payment reversibility on e-commerce and postal quality," In *Handbook of digital currency*, pp. 139-151. Academic Press, 2015.
- [8] L. Hoang, "Strengthening inspection of postal enterprises in 2023," *Information and communication magazine*, December 15, 2022. [Online]. Available: <https://ictvietnam.vn/tang-cuong-kiem-tra-hoat-dong-cua-dn-buu-chinh-trong-nam-2023-54512.html>. [Accessed June 28, 2023].
- [9] A. Fuller, "Vocational education," *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, vol. 25, pp. 232-238, 2015. [2] T. B. H. Nguyen, "Skills training and human resource orientation for the postal profession at Thai Nguyen College," *Information and communication magazine*, no. 7, pp. 38-43, July 2022.

- 
- [10] P. J. Hartung, E. J. Porfeli, and F. W. Vondracek, "Child vocational development: A review and reconsideration," *Journal of vocational behavior*, vol. 66, no. 3, pp. 385-419, 2005.
- [11] T. B. H. Nguyen, "Skills training and human resource orientation for the postal profession at Thai Nguyen College," *Information and communication magazine*, no.7, pp. 38-43, July, 2022
- [12] T. T. Dao, "Japan Post to use drones for delivery from April 2023," *Newspaper online*, December 07, 2022. [Online]. Available: <https://thethaovanhoa.vn/buu-dien-nhat-ban-su-dung-may-bay-khong-nguoi-lai-de-giao-hang-tu-thang-4-2023-20221207140056779.html>. [Accessed June 30, 2023].
- [13] UPU, "Postal development report 2022," October 07, 2022. [Online]. Available: <https://www.upu.int/en/Publications/ZIPD/Postal-Development-Report-2022>. [Accessed May 18, 2023].
- [14] DTT/Theo IPC, "International Post Corporation (IPC) announces postal business results in 2021," July 29, 2022. [Online]. Available: <http://www.vnpost.vn/en-us/bai-viet/chi-tiet/id/96219/key/hiep-hoi-buu-chinh-quoc-te-ipc-cong-bo-ket-qua-kinh-doanh-linh-vuc-buu-chinh-trong-nam-2021>. [Accessed May 25, 2023].
- [15] L. Hoang "The postal service realizes its aspiration to transform itself into an essential national infrastructure and digital economy," *Information and communication magazine*, no.8, pp.10-14, August 2022.
- [16] T. B. H. Nguyen, "The issue of human resource training for the postal industry," *Information and communication magazine*, vol. 761, no. 571, pp. 41-44, August 2019.