QES
OPTIMAL ELEARNING SOLUTION

Optimal E-learning Solution

CẨM NANG

TRIỂN KHAI

E-LEARNING

THÀNH CÔNG CHO

DOANH NGHIỆP, TỔ CHỨC



Thư ngỏ!

Kính gửi Quý Khách hàng, Quý Đối tác,

Công ty Cổ phần Dịch vụ Đào tạo trực tuyến OES xin gửi lời chào trân trọng và lời chúc Sức khỏe – Thành công – Hạnh phúc tới Quý Khách hàng, Quý Đối tác.

Hiện nay, chuyển đổi số (Digital Transformation) đã không còn là một khái niệm xa lạ với các tổ chức, doanh nghiệp tại Việt Nam. Đặc biệt, trong những năm gần đây, chuyển đổi số trong đào tạo qua việc triển khai E-learning đã và đang bùng nổ một cách mạnh mẽ.

Hầu hết chúng ta đều có thể dễ dàng nhìn nhận những lợi ích tuyệt vời của E-learning mang lại cho tổ chức, doanh nghiệp của mình. Và nếu các anh chị:

"Chưa từng ứng dụng E-learning vào đào tạo và mong muốn tìm hiểu một lộ trình triển khai khoa học, hiệu quả?"

hoặc

"Đã triển khai nhưng không hiệu quả như kỳ vọng và cần đổi mới cách thức triển khai?"

thì chúng tôi hy vọng cuốn cẩm nang này sẽ cùng đồng hành và giải đáp các băn khoăn, trăn trở của các anh chị trong công việc đào tạo của mình.

Với sứ mệnh **"Nâng tầm tri thức cho hàng triệu nhân sự Việt Nam"** không chỉ về chuyên môn, nghiệp vụ mà còn về các kỹ năng mềm, đội ngũ OES đã dành rất nhiều tâm huyết để gửi tặng tới Quý anh chị đang là các nhà quản trị nhân sự, quản lý đào tạo hay lãnh đạo doanh nghiệp cuốn cẩm nang này.

Cuốn cẩm nang được đúc kết kinh nghiệm từ đội ngũ với hơn 10 năm triển khai E-learning tại Việt Nam sẽ giúp các anh chị **"Hiểu đúng – Triển khai đúng – Quyết tâm"** triển khai E-learning thành công tại tổ chức, doanh nghiệp của mình. Chúng tôi rất vinh dự và tự hào khi được đồng hành cùng các anh chị trên chặng đường triển khai này.

Xin trân trọng cám ơn!

Từ đội ngũ OES

Anh chị đăng ký ngay để nhận các tin tức mới nhất về E-learning và được tư vấn miễn phí!

oes.vn/camnangelearningdn

Hoặc quét mã QRcode



HÀNH TRÌNH ỨNG DỤNG E-LEARNING

1. DOANH NGHIỆP **NHẬN THỨC** VỀ E-LEARNING — Trang 4

2. DOANH NGHIỆP **TÌM HIỂU** VỀ E-LEARNING — Trang 8

3. DOANH NGHIỆP **ĐƯA RA YÊU CẦU** TRIỂN KHAI E-LEARNING — Trang 12

4. DOANH NGHIỆP **TRIỂN KHAI** E-LEARNING — Trang 22

5. DOANH NGHIỆP **DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN** E-LEARNING — Trang 39



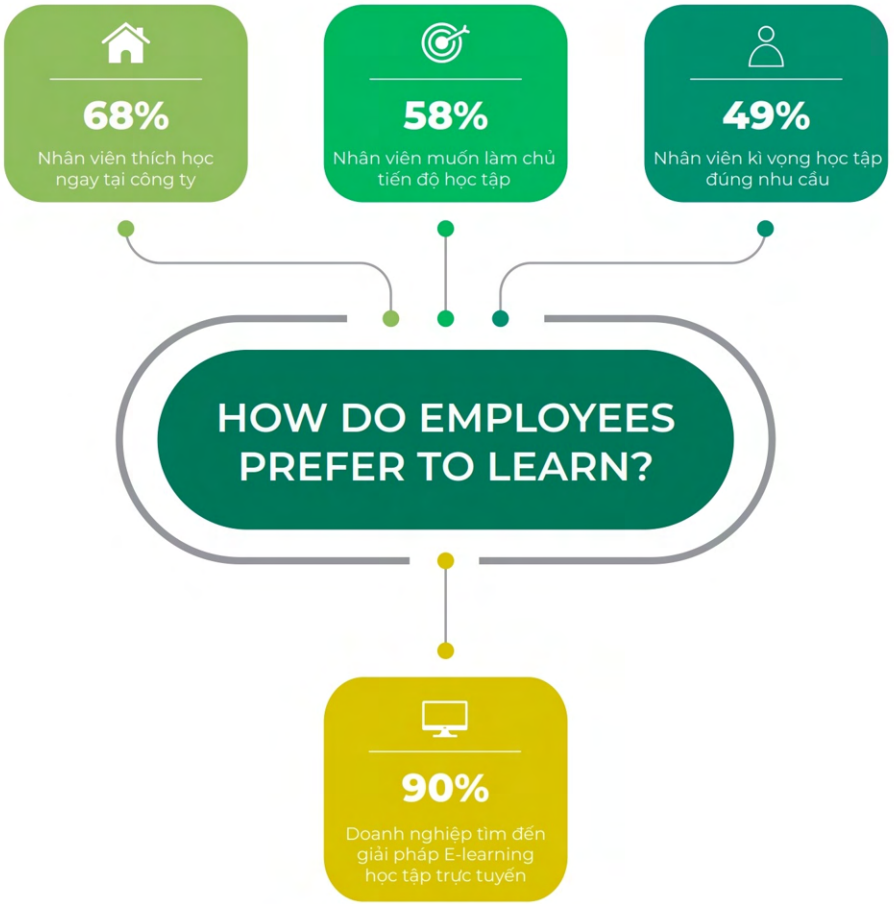
1

DOANH NGHIỆP NHẬN THỨC VỀ E-LEARNING

1.1 Xu hướng E-learning trong đào tạo nội bộ trên thế giới

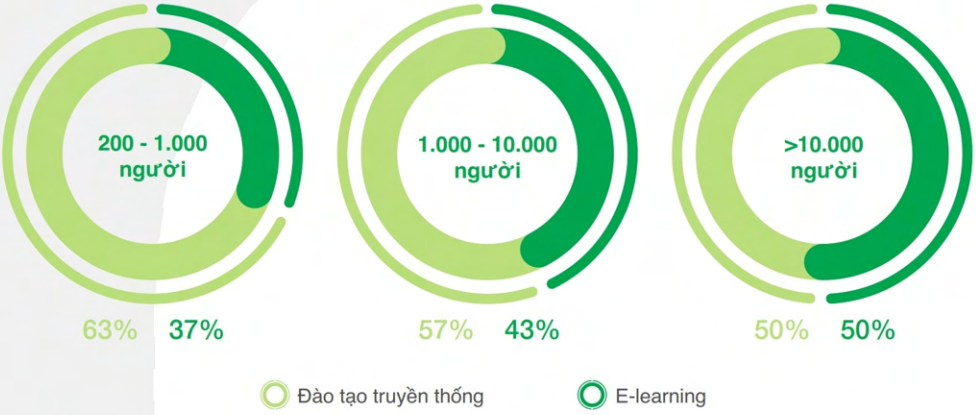
Theo báo cáo "Workplace E-learning Report 2018" do LinkedIn thực hiện trên phạm vi toàn cầu với 4000 đối tượng

Nhân viên nói gì về đào tạo doanh nghiệp?



Doanh nghiệp phản ứng như thế nào?

Tỷ trọng của E-learning và đào tạo truyền thống là bao nhiêu ứng với quy mô doanh nghiệp?



Doanh nghiệp có quy mô càng lớn thì số hóa đào tạo càng chiếm tỉ trọng cao. Các doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng đang có những bước đầu ứng dụng E-learning, đặc biệt là các ngành bán lẻ và dịch vụ.

Vậy các doanh nghiệp đã và đang triển khai E-learning như thế nào?



Doanh nghiệp tìm đến nhà cung cấp dịch vụ số hoá

1.2 Các vấn đề của lớp học truyền thống

CÁC VẤN ĐỀ CỦA LỚP HỌC TRUYỀN THỐNG

KHÓ KHĂN XẾP LỊCH
- ✓ Khó sắp xếp lịch phù hợp cho giảng viên, nhân viên.
- ✓ Khó đảm bảo đủ học viên một lớp.

CHI PHÍ ĐÀO TẠO
- ✓ Chi nhiều khoản cho: Đi lại, thuê giảng viên, địa điểm,...
- ✓ Đánh đổi chi phí cơ hội.

CHẤT LƯỢNG BÀI GIẢNG
- ✓ Ít tương tác dễ gây nhàm chán, tương tác nhiều không đủ tiến độ.
- ✓ Khác biệt trong khả năng tiếp thu nên hiệu quả không đồng đều.

VỊ TRÍ ĐỊA LÝ
- ✓ Doanh nghiệp đa chi nhánh khó tập hợp nhân viên để đào tạo.
- ✓ Tổ chức nhiều nơi tốn chi phí, khó tập hợp đối tác cùng đào tạo.

E-LEARNING - Giải pháp mới cho doanh nghiệp

E-learning (hay electronic learning) là một phương thức đào tạo trực tuyến thông qua các thiết bị kết nối mạng với máy chủ ở nơi khác có lưu trữ các bài giảng điện tử, phần mềm cần thiết để tương tác với học viên từ xa, giúp giảm thiểu chi phí, tiết kiệm thời gian, chủ động trong học tập





2

DOANH NGHIỆP TÌM HIỂU VỀ E-LEARNING

2.1 Ưu điểm của E-learning đối với doanh nghiệp và nhân viên

ƯU ĐIỂM ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP

1

TIẾT KIỆM CHI PHÍ

Tiết kiệm các khoản chi lớn (Không gian học, đi lại, in ấn...)

☛Sản xuất một bài giảng có thể sử dụng nhiều lần.

2

LINH HOẠT MỞ LỚP

Mở lớp học không hạn chế số lượng, lịch giảng viên, phòng ban.

☛Quy trình mở lớp học được tối ưu và triển khai nhanh chóng.

3

CHUẨN HOÁ TRI THỨC

Các bài giảng mang tính chuyên nghiệp, được kiểm duyệt kỹ lưỡng.

☛Tri thức doanh nghiệp thống nhất, không phụ thuộc vào giảng viên.

4

TĂNG TÍNH CHUYÊN NGHIỆP

E-learning thể hiện sự chuyên nghiệp, hiện đại của doanh nghiệp.
Hội nhập kỷ nguyên số 4.0 trong mắt học viên và đối tác kinh doanh.

5

TỐI ƯU THỜI GIAN

Nhân viên được đào tạo vào thời gian rảnh, không ảnh hưởng công việc.

☛Đảm bảo được hiệu suất làm việc cho doanh nghiệp.

6

TĂNG DOANH THU

Đào tạo đột phá giúp nhân viên, đối tác, khách hàng hiểu nhanh về các sản phẩm dịch vụ cũng như quy trình làm việc của doanh nghiệp.

☛Nâng cao hiệu suất kinh doanh, đem lại nhiều lợi nhuận cho công ty.

ƯU ĐIỂM ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN

1

DỄ DÀNG TIẾP CẬN
Học viên dễ dàng truy cập E-learning để học nội dung mình mong muốn mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị và không phải đến lớp ngoài giờ.

2

HỌC TẬP CHỦ ĐỘNG
Học viên dễ dàng chọn chương trình, tốc độ học tập phù hợp bản thân, có thể học đi học lại để hiểu vấn đề, học vào thời gian rảnh rỗi.

3

TIẾT KIỆM THỜI GIAN
E-learning giúp học viên tiết kiệm từ 20% đến 40% thời gian do giảm được thời gian đi lại, thời gian chờ lớp vận hành,...

4

NỘI DUNG HẤP DẪN, CÓ TÍNH CẬP NHẬT
Bài giảng E-learning đều được nghiên cứu kĩ từ trước để đáp ứng từng nhu cầu nhỏ nhất của người học. Nội dung liên tục được cập nhật.

5

HỌC TẬP CÓ SỰ TƯƠNG TÁC, PHỐI HỢP
Học viên dễ trao đổi với nhau, với giảng viên qua mạng trong quá trình học. Quá trình trao đổi hỗ trợ tích cực cho quá trình học tập của học viên.

6

TĂNG NĂNG SUẤT LAO ĐỘNG
Việc tiếp cận với các kiến thức chuyên môn cũng như kỹ năng mềm, kỹ năng quản lý qua E-learning nhanh chóng giúp nhân viên làm việc hiệu quả hơn.

2.2 Nhược điểm của E-learning và cách khắc phục

Giảm cơ hội học tập, giao tiếp với bạn bè; giảm nhiệt huyết của giảng viên

Hạn chế tương tác giữa các học viên và giảng viên, học viên ít có cơ hội trao đổi trực tiếp mà chủ yếu tương tác qua màn hình. Ngoài ra, giảng viên cũng thiếu hứng thú khi không được nhận nhiều phản hồi từ phía học viên.

Khắc phục

Doanh nghiệp cần khai thác triệt để các công cụ giao tiếp như: boxchat, forum, lớp học ảo realtime,... và gia tăng các yếu tố tương tác cho bài giảng (gamification, quiz, video học tập,...)

Rào cản về công nghệ

Với sự phát triển chóng mặt của công nghệ nhiều người sẽ cảm thấy khó khăn khi tiếp cận với những công cụ, nền tảng mới. Tệ hơn, một số người thường có xu hướng chống lại hay lười thích nghi với sự thay đổi nên chắc chắn sẽ gặp nhiều trở ngại khi thao tác với E-learning, vốn là loại hình đào tạo áp dụng công nghệ khá mới mẻ.

Khắc phục

Để đem lại những trải nghiệm tốt nhất cho người học, doanh nghiệp nên thiết kế LMS học trực tuyến theo hướng tối giản, giao diện thân thiện. Bên cạnh đó, xây dựng chatbot và đội ngũ hỗ trợ giải đáp 24/7 cũng được khuyến khích.

Động lực tham gia trọn vẹn lớp học thấp

Một số thống kê chỉ ra rằng, tỉ lệ hoàn thành MOOC (khóa học trực tuyến đại chúng mở) ít hơn 10%. Với các khóa E-learning nội bộ của doanh nghiệp, con số này có thể cao hơn nhưng vẫn ở mức thấp, khiến nhiều doanh nghiệp phải đau đầu. Thật vậy, với E-learning, nhiều ràng buộc học tập được xóa bỏ, khiến người học cũng dễ dàng "luồn lách", học "đối phó", trì hoãn làm giảm hiệu quả của khóa đào tạo.

Khắc phục

Doanh nghiệp cần thêm các **ràng buộc cứng** cho học viên mỗi khóa như giới hạn thời gian mở lớp và thời lượng học; đặt các ràng buộc tham gia hoạt động; đặt ra KPI tham gia E-learning hay cài đặt hệ thống thông báo tự động Notification, email nhắc nhở,...

Bên cạnh các ràng buộc cứng mang tính ép buộc và giúp lớp học quy củ, bạn có thể thêm các **khích lệ mềm** như nội dung phù hợp với các chức danh, tạo không khí lớp học (diễn đàn, bài giảng tương tác, lớp học ảo), bảng xếp hạng thi đua giữa các phòng ban, khen thưởng cá nhân xuất sắc.

Nguy cơ bảo mật thông tin

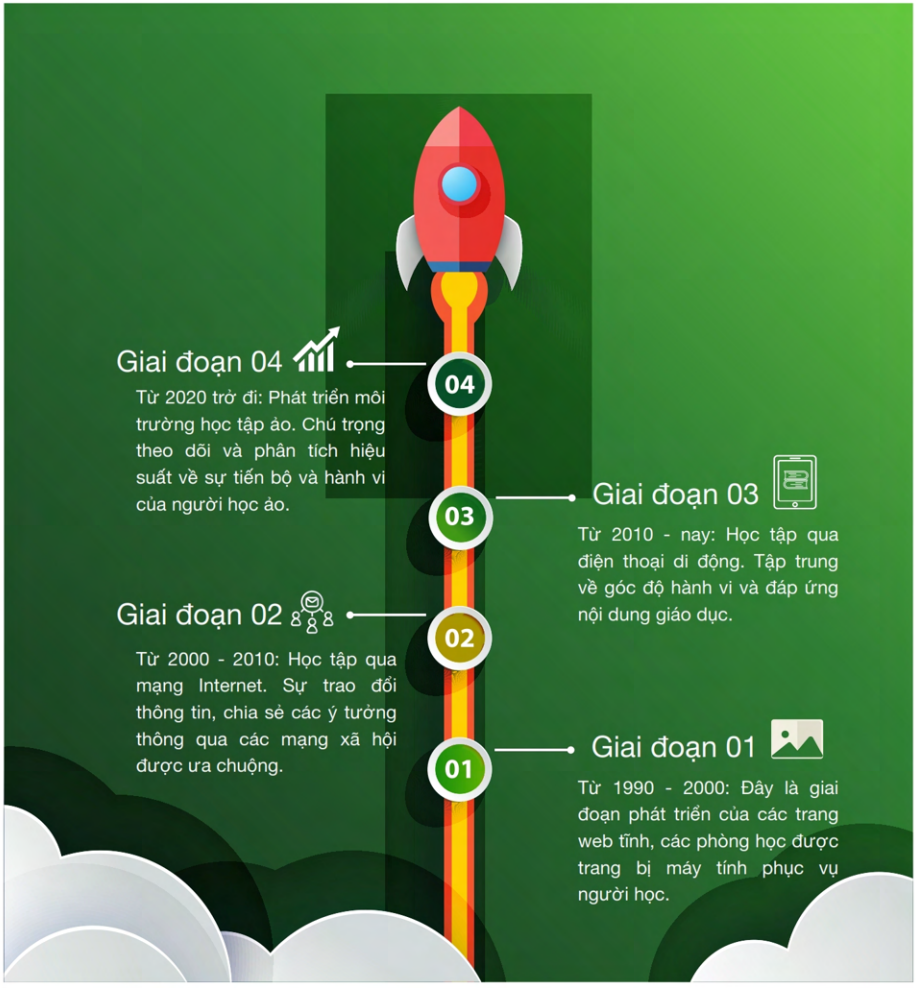
Hiện nay việc thông tin cá nhân bị đánh cắp, lợi dụng để phục vụ cho các hành vi lừa đảo ngày càng nhiều. Khi nhiều người đăng nhập vào hệ thống E-learning, tin tặc có thể truy cập vào hệ thống của các cơ quan, tổ chức từ khắp nơi trên thế giới dẫn đến nguy cơ bị đánh cắp tài liệu đào tạo nội bộ cũng như data của chính các nhân viên.

Khắc phục

Để bảo vệ thông tin, doanh nghiệp nên cài bảo mật 3 lớp: Server – Client – Trong ứng dụng. Đồng thời, công nghệ chữ kí số chống download bài giảng chứa thông tin của doanh nghiệp cũng là giải pháp vô cùng hữu hiệu.

2.3 Các giai đoạn phát triển của E-learning

Cách mạng công nghiệp 4.0 khiến các nhà đào tạo kỳ vọng nhiều hơn vào sự thay đổi trong phương pháp và cách tiếp cận E-learning thông thường. Bất cứ một sự phát triển nào cũng cần trải qua những cột mốc quan trọng, hãy cùng OES điểm qua một số giai đoạn của E-learning trên thế giới:



2.4 Các học thuyết đào tạo trực tuyến

Học thuyết đào tạo trực tuyến

Thuyết hành vi

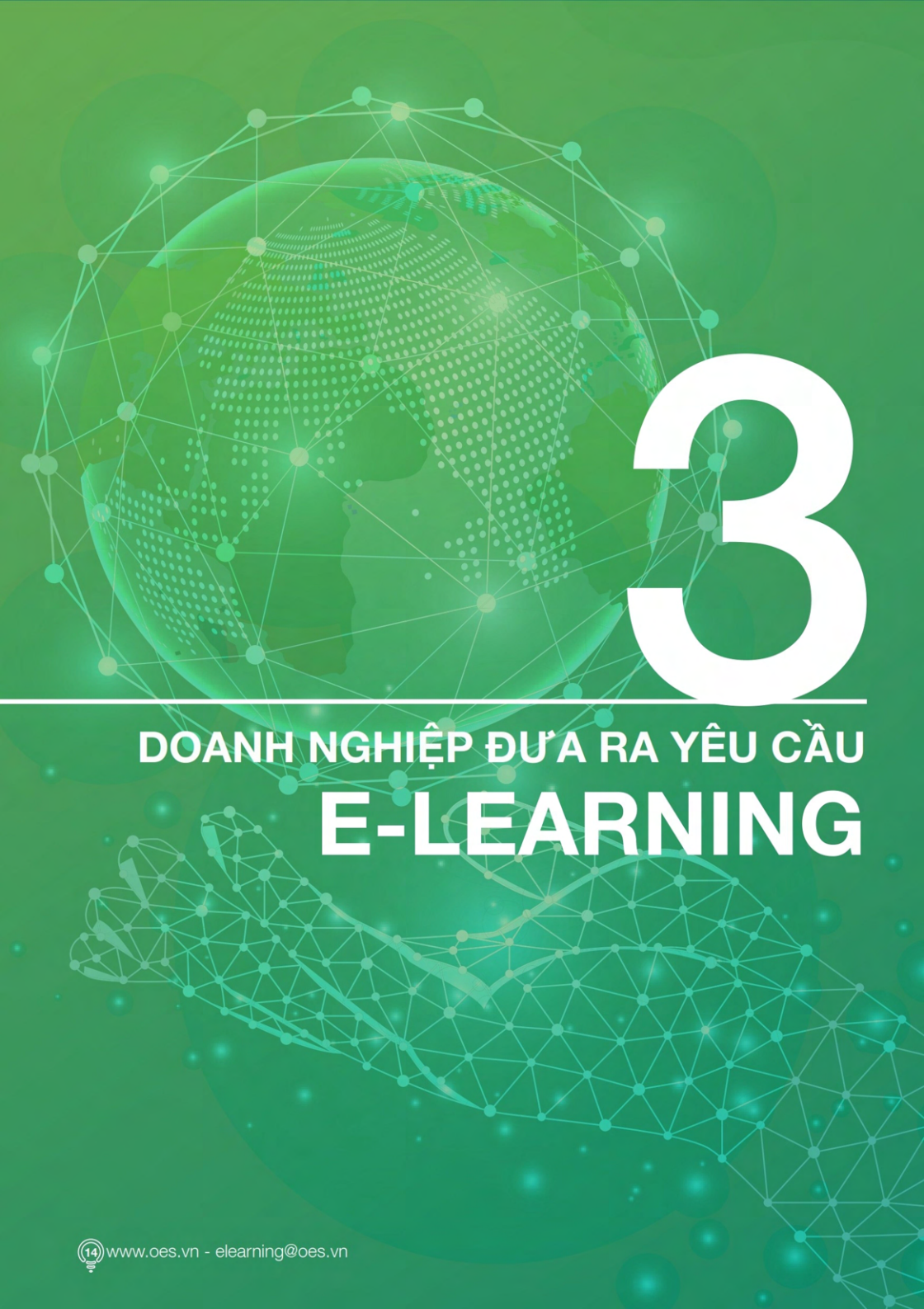
- Áp dụng trong đào tạo trực tuyến được các nhà nghiên cứu phát triển dựa trên hành vi, thói quen, sở thích và tâm lý của đối tượng học viên để xây dựng môi trường học tập ảo phù hợp.
- Trong môi trường này, học viên sẽ được đào tạo, huấn luyện và thực hành theo các kiểu trò chơi nhập vai, hoàn thành nhiệm vụ và nhận phần thưởng xứng đáng.
- Phương pháp ứng dụng thuyết hành vi này đã đem lại nhiều thành công cho các nhà đào tạo, khi mà sự hứng thú, trí tò mò và năng lực khám phá của học viên được kích thích ở mức độ cao.
- Đã có nhiều nghiên cứu chỉ ra rằng, những tiềm năng của người học không có cơ hội thể hiện ở trong thế giới thật lại được bộc lộ hết mức trong thế giới ảo.

Thuyết nhận thức

- Được áp dụng trong đào tạo trực tuyến theo cách nhà đào tạo xây dựng bài giảng, bài thực hành mô phỏng có kết hợp âm thanh, hình ảnh, hoạt hình, video và những nội dung mang tính tương tác nhằm kích thích sự hưng phấn của người học thông qua hai kênh nghe và nhìn.
- Các nội dung học tập được trình bày một cách rõ ràng và phù hợp với năng lực tiếp thu kiến thức của người học.
- Việc áp dụng thuyết này có ý nghĩa rất lớn trong việc hỗ trợ quá trình học tập của người học thông qua phương pháp học tập tình huống, phương pháp phát hiện vấn đề để phát triển các kĩ năng và kiến thức cho người học.

Thuyết kiến tạo

- Được áp dụng trong đào tạo trực tuyến nhằm kiến tạo kiến thông qua trải nghiệm của người học với môi trường học tập sáng tạo, khuyến khích sự chủ động của người học.
- Người học là chủ thể của hoạt động, tự chủ, tự xây dựng và thực hiện mục tiêu, phương pháp học tập.
- Người dạy đóng vai trò là người hướng dẫn, định hướng người học khám phá kiến thức.



3

DOANH NGHIỆP ĐƯA RA YÊU CẦU E-LEARNING

ĐỂ CHUẨN BỊ CHO VIỆC TRIỂN KHAI E-LEARNING, DOANH NGHIỆP CẦN ĐƯA RA YÊU CẦU TRIỂN KHAI CỤ THỂ CHO 3 HẠNG MỤC CÔNG VIỆC NHƯ DƯỚI ĐÂY



3.1 Yêu cầu xây dựng hệ thống phần mềm E-learning (LMS)

Hệ thống phần mềm E-learning (LMS – Learning Management System) như một "người bạn đồng hành" thiết yếu trong việc triển khai E-learning đến với học viên. Trước khi bắt đầu một khóa đào tạo online, điều đầu tiên học viên tiếp xúc chính là hệ thống phần mềm. Nó sẽ có ảnh hưởng tương đối với hành trình học tập cũng như kết quả của quá trình đào tạo.

1 Yêu cầu chung

Các doanh nghiệp khi triển khai phần này thường đưa ra những yêu cầu như về Phân quyền: Quản lý đào tạo, giáo viên, học viên, quản lý các đơn vị…

Sử dụng trên mọi trình duyệt, thiết bị, có app mobile riêng.

Đồng bộ ID (mỗi nhân viên chỉ cần 1 tài khoản có thể đăng nhập mọi hệ thống nội bộ).

Kết nối với một số phần mềm khác như: quản lý nhân sự, quản lý chung… Mỗi doanh nghiệp sẽ có nhiều hoặc ít hơn những yêu cầu, tùy theo cách triển khai và quản lý.

2 Yêu cầu về các module phần mềm

Mỗi doanh nghiệp có quy mô và lĩnh vực riêng, tất nhiên việc sử dụng các module phần mềm cũng phải tương ứng như vậy. Số lượng các module trong phần mềm không chỉ ảnh hưởng về chi phí mà còn ảnh hưởng đến học viên và người quản lý. Chính vì thế khi đưa ra các yêu cầu về module, các doanh nghiệp cần nghiên cứu kỹ với bên thiết kế hệ thống về những yêu cầu và mong muốn chức năng trong hệ thống.

3 Yêu cầu về giao diện

Nếu coi phần mềm là một "phòng học" thì ấn tượng đầu tiên là rất quan trọng, nó sẽ ảnh hưởng đến cảm xúc và lối hành xử của người trải nghiệm rất nhiều.

Các doanh nghiệp nên hướng tới một phần mềm có giao diện thân thiện, dễ sử dụng và mang đậm màu sắc của doanh nghiệp.

Doanh nghiệp không nhất thiết phải xây dựng một phần mềm đồ sộ, hoành tráng mà hãy hướng sự quan trọng ấy vào trải nghiệm học tập của học viên. Một phần mềm đơn giản, giúp người học đạt được mục đích với ít bước nhất chính là một phần mềm thành công.

Phần mềm cũng nên tương thích và thân thiện với mobile.

VAI TRÒ NGƯỜI DÙNG



QUẢN TRỊ ĐÀO TẠO

- Quản lý học liệu, ngân hàng câu hỏi
- Tổ chức, giám sát các khóa học
- Tổ chức thi, luyện tập
- Tiến hành khảo sát
- Đánh giá học viên
- Thông báo, trao đổi, liên lạc
- Báo cáo kết quả



GIẢNG VIÊN DẪN GIẢNG

- Cập nhật nội dung giảng dạy
- Thiết lập bài thi, luyện tập
- Chấm điểm, đánh giá học viên
- Thông báo, trao đổi, liên lạc



HỌC VIÊN

- Học E-learning được đóng gói sẵn
- Học E-learning dạng live class
- Thi, luyện tập
- Tra cứu thông tin, lộ trình đào tạo
- Trả lời khảo sát, đánh giá khóa học
- Trao đổi, liên lạc

LMS

DATABASE

Cloud base (SAAS) / On-premise





QUẢN TRỊ HỆ THỐNG

- Quản trị, cấu hình hệ thống
- Quản lý users, phân quyền

SYSTEM MANAGERMENT

KIẾN TRÚC TỔNG THỂ CỦA MỘT LMS ĐIỂN HÌNH

Một hệ thống LMS điển hình bao gồm các Module chính sau đây:

E-LEARNING

MODULE QUẢN TRỊ HỆ THỐNG

- Thiết lập các thông số quản trị hệ thống
- Quản lý tác vụ chạy ngầm
- Quản lý vai trò
- Quản lý người dùng
- Tích hợp đồng bộ dữ liệu
- Quản lý trang (Web page)
- Backup sao lưu dữ liệu hệ thống
- Quản lý modules (khối chức năng)

MODULE HỌC VIÊN TRÊN WEB

- Quản lý theo cây chức danh, phòng ban, level
- Đăng ký - Đăng nhập - mật khẩu
- Quản lý profile
- Học theo lộ trình hoặc đăng ký tự do
- Thi, kiểm tra
- Tìm kiếm nội dung học/ thi
- Trao đổi, thảo luận

MODULE QUẢN TRỊ NỘI DUNG

- Quản lý danh mục học liệu
- Quản lý bài giảng: Video, SCORM, xAPI
- Quản lý tài liệu tham khảo: PDF, PPT, WORD, Excel…
- Tìm kiếm học liệu
- Cập nhật nội dung mới, điều chỉnh nội dung cũ

MODULE BÁO CÁO

- Báo cáo hệ thống
- Báo cáo người dùng, phòng ban, chức danh
- Báo cáo nội dung đào tạo
- Báo cáo kết quả đào tạo

MODULE TRAO ĐỔI LIÊN LẠC

- Quản lý thông báo đào tạo
- Quản lý email, notification
- Quản lý trao đổi thảo luận
- Khảo sát trước, trong và sau đào tạo

MODULE QUẢN TRỊ ĐÀO TẠO

- Quản lý khóa học
- Quản lý lớp học (theo đối tượng và thời gian khác nhau)
- Quản lý học viên
- Quản lý lộ trình đào tạo, học bạ
- Quản lý chứng chỉ
- Quản lý báo cáo đào tạo

MODULE ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA

- Quản lý ngân hàng câu hỏi
- Quản lý đề thi
- Tổ chức thi (trong khóa học và thi độc lập)
- Quản lý kết quả thi

MODULE HỌC TRỰC TUYẾN THỜI GIAN THỰC (LIVE CLASS)

- Quản lý lớp Live class
- Thiết lập thiết bị (mic, webcam)
- Chat trong lớp học
- Tương tác người học (xem, giơ tay, share…)
- Tương tác người dạy (bật / tắt mic, webcam, share, chọn người trình bày…)

CÂU CHUYỆN HỆ THỐNG LMS QUYỀN NĂNG

Đào tạo trực tuyến là xu hướng tất yếu của kỷ nguyên 4.0, do vậy các doanh nghiệp rất kỳ vọng hình thức đào tạo với sự hỗ trợ tối ưu của công nghệ sẽ mang tới nhiều đột phá trong đào tạo nhân sự. Rất nhiều doanh nghiệp lần đầu tiếp cận với đào tạo trực tuyến đã liên hệ với OES nhờ tư vấn, họ đưa ra rất nhiều yêu cầu nhưng chủ yếu tập trung vào hệ thống LMS (Learning Management System - Hệ thống Quản lý học tập).

Ngoài những tính năng cơ bản, gần như mọi thứ họ muốn làm và khó thực hiện trên thực tế thì LMS đều phải đáp ứng. Ví dụ như: Có thể thiết kế các bài giảng hấp dẫn ngay trên hệ thống này, có thể kiểm soát mọi hành vi học hộ hay gian lận thi cử của học viên, có thể kết nối với mọi hệ thống phần mềm mà họ đang vận hành, có thể ứng dụng các công nghệ mới như AI, Big data để có thể hiểu được insight của học viên, có thể tự động đưa ra lộ trình học tập phù hợp với họ… Vì có quá nhiều mong muốn về "ngôi nhà mơ ước" như vậy nên nhiều đơn vị vẫn loay hoay mãi chưa thể triển khai E-learning tại doanh nghiệp của mình.

Chúng tôi vẫn thường ví von rằng: LMS được ví như một phòng học, còn các nội dung được số hóa được ví như người thầy. Một hệ thống LMS có giao diện tốt (UI) được ví như một phòng học bài trí đẹp, hiện đại; còn một hệ thống LMS có các module tính năng đáp ứng tốt nhu cầu được ví như phòng học đó được trang bị đầy đủ trang thiết bị, cơ sở vật chất.

Ở mỗi lớp đào tạo truyền thống bất kỳ, lớp học đó có hấp dẫn hay không quan trọng vẫn là ở người thầy, người thầy có thể đứng giảng ở phòng học đơn sơ nhưng với nội dung đào tạo tốt, cách truyền tải kiến thức hấp dẫn thì lớp đào tạo đó vẫn hiệu quả và đạt kết quả tốt, cơ sở vật chất chỉ góp phần cho lớp học đó trọn vẹn thêm mà thôi. Tương tự, một lớp học trực tuyến tốt là lớp học có nội dung phù hợp với nhu cầu học viên, được số hóa hấp dẫn và nhờ hệ thống LMS tốt làm cho khóa học mang lại trải nghiệm học tập tốt nhất cho học viên.

SHOWCASE

Có nhiều doanh nghiệp mong muốn

Một hệ thống LMS hỗ trợ tạo bài giảng E-learning và quản trị học tập cùng một lúc

Doanh nghiệp thường có xu hướng tìm kiếm một LMS đảm nhiệm chức năng tạo bài giảng E-learning online và quản trị học tập để tiết kiệm chi phí, tối ưu nguồn lực.

Thực tế: Hệ thống LMS chỉ có thể quản trị học tập

Hiện nay, chức năng thiết kế bài giảng E-learning chưa có ở LMS.Trong tương lai gần, nếu có hỗ trợ, chức năng xây dựng bài giảng trực tuyến sẽ không thể đa dạng về hình thức thể hiện và đạt hiệu quả như doanh nghiệp mong muốn.

Một bài giảng E-learning thông thường cần kết hợp nhiều định dạng như: quay giảng viên, quay hiện trường, slideshow, gamification, video animation,... để đạt hiệu quả cao nhất. Chính vì vậy, bắt buộc phải có sự can thiệp của các phần mềm chuyên sâu như AI, PTS, AE, PR, iSpring, Storyline,... và các nhân sự có kĩ năng chuyên môn tương ứng.



SHOWCASE



SHOWCASE 1

Một doanh nghiệp chuyển phát lớn hàng đầu Việt Nam đã đào tạo hệ thống giao dịch viên và bưu tá của họ bằng cách gửi link nội dung đào tạo qua một ứng dụng OTT. Sau đó, họ tiến hành kiểm tra thường xuyên bằng hình thức trắc nghiệm cũng qua ứng dụng trên vào một khung giờ nhất định, và tất cả nhân viên các bưu cục sẽ cùng kiểm tra cùng một thời điểm để không ai có thể nhắc bài ai. Tất cả nhân viên không vượt qua các đợt kiểm tra này sẽ phải học lại và có các hình thức "trừ thưởng" tương ứng.

SHOWCASE 2:

Rất nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ tổ chức đào tạo cho nhân viên của mình qua Facebook Group, Zalo Group hoặc Youtube nội bộ (lưu trữ các video bài giảng) và tiến hành kiểm tra bằng công cụ Google Form. Họ vẫn truyền tải được nội dung họ cần cho nhân viên mà không cần đến một LMS chuyên nghiệp.

Một dự án E-learning thành công còn phụ thuộc rất nhiều vào việc số hóa nội dung hay cách thức tổ chức triển khai. Do vậy, doanh nghiệp nên tập trung vào 80% tính năng cơ bản của LMS thay vì sa đà vào các tính năng ít sử dụng (vốn chỉ chiếm 20%) dẫn đến việc phát sinh thêm các khoản chi phí không nhỏ. Vì một số yêu cầu thêm cho LMS nghe qua thì rất đơn giản nhưng công nghệ để đáp ứng nó rất phức tạp, đắt tiền và tốn nhiều thời gian triển khai.

3.2 Yêu cầu số hoá nội dung

Cũng như các khóa học ở lớp học trực tiếp, trước khi đào tạo, doanh nghiệp phải tiến hành khảo sát và đánh giá nhu cầu đào tạo để lên danh sách các khóa học mà đội ngũ "cần" về chuyên môn nghiệp vụ, các khóa học về kỹ năng phù hợp với vị trí là nhân viên, hay cấp quản lý. Từ đó, xác định rõ nội dung đào tạo phù hợp với E-learning tương ứng với đối tượng cần đào tạo.

CÁC NỘI DUNG PHÙ HỢP VỚI E-LEARNING

MANG TÍNH LẶP ĐI LẶP LẠI

Các tài liệu chuyên môn nghiệp vụ, quy trình, quy định: Là các nội dung mang tính lặp đi lặp lại phải tổ chức nhiều lớp khác nhau, nhiều đợt học khác nhau cho nhiều đối tượng khác nhau dẫn đến việc tốn kém chi phí tổ chức đào tạo.



ĐIỂN HÌNH LÀ KHÓ SẮP XẾP LỚP

Các khóa học đào tạo hội nhập dành cho nhân viên mới: Thông thường, mỗi đợt tuyển dụng chỉ có từ 1 đến 5 người nên sẽ xảy ra mâu thuẫn là nếu đào tạo ngay với số lượng ít sẽ tốn thời gian và chi phí đào tạo, còn nếu sắp xếp đủ người với số lượng tối thiểu từ 10 người một lớp thì những bạn vào sớm không được đào tạo ngay sẽ không nắm được kiến thức cơ bản để làm việc hiệu quả.



TÍNH CẬP NHẬT MỚI THƯỜNG XUYÊN

Trước khi tung ra thị trường các sản phẩm, dịch vụ mới, các doanh nghiệp thường tiến hành đào tạo cho đội ngũ bán hàng, đội ngũ marketing, đội ngũ tư vấn chăm sóc khách hàng, khách hàng, đối tác về các tính năng cũng như lợi ích sản phẩm, dịch vụ đó mang lại. Tuy nhiên, vấn đề các doanh nghiệp thường gặp phải là đội ngũ cần đào tạo quá đông mà bộ phận đào tạo nhân sự lại quá mỏng, chưa kể phải đào tạo tại các cơ sở trên các địa bàn, tỉnh/thành khác nhau sẽ rất tốn thời gian và chi phí nên không tránh khỏi nhiều sản phẩm dịch vụ đã tung ra thị trường một thời gian dài nhưng vẫn chưa đào tạo xong.

Với các thông tư, nghị định, chính sách mang tính cập nhật thường xuyên với khối lượng ít nên rất khó tổ chức các lớp đào tạo trực tuyến hoặc tổ chức nhưng tốn kém chi phí nên việc chuyển tải thành các bài giảng E-learning ngắn với thời gian sản xuất nhanh và kịp thời là vô cùng cần thiết.

BLENDED LEARNING VỚI MỌI NỘI DUNG

Các nội dung này thường được tổ chức rất hiệu quả ở trên lớp đào tạo trực tiếp. Tuy nhiên nếu được tổ chức theo hình thức Blended Learning, các học viên nắm kiến thức lý thuyết cơ bản qua E-learning trước khi lên lớp học trực tiếp để tập trung vào thực hành, tương tác thì sẽ rút ngắn thời gian đào tạo và tăng hiệu quả thu nhận kiến thức từ học viên.

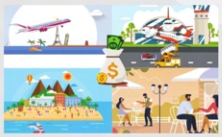
Hầu hết các đơn vị nghĩ rằng không thể tổ chức các khóa học kỹ năng mềm trên E-learning?

Thực tế có rất nhiều doanh nghiệp áp dụng thành công phương thức này theo hình thức Blended Learning. Học viên học trước lý thuyết những kỹ năng cần thiết ở bài giảng E-learning. Sau đó, với những buổi học trực tiếp trên lớp, giảng viên sẽ tập trung vào phần thực hành, tương tác và giải đáp các khúc mắc của học viên.

CÁC ĐỊNH DẠNG SỐ HÓA CƠ BẢN











QUAY HÌNH MINH HỌA GIẢNG VIÊN



CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN

Xây dựng kịch bản (storyboard)	Quay hình giảng viên tại studio	Dựng clip quay hình giảng viên

ƯU ĐIỂM: Dễ truyền cảm hứng từ Giảng viên/MC

Phù hợp các nội dung đào tạo:

- Tài liệu hướng dẫn
- Kỹ năng mềm
- Bản tin nội bộ

QUAY HÌNH DOANH NGHIỆP



CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN

Xây dựng kịch bản (storyboard)	Quay hình doanh nghiệp	Dựng clip quay doanh nghiệp

ƯU ĐIỂM: Minh họa trực quan nội dung

Phù hợp các nội dung đào tạo:

- Quy cách tác phong
- Quy chuẩn chất lượng dịch vụ
- Quảng bá doanh nghiệp
- Minh họa tình huống thực tế
- Phim ngắn, TVC

CÁC ĐỊNH DẠNG SỐ HÓA CƠ BẢN

HOẠT HỌA CƠ BẢN – NÂNG CAO

(*) Hoạt họa cơ bản: Nhân vật, bối cảnh, các yếu tố đồ họa có sẵn/ chuyển động đơn giản lên, xuống, trái, phải, hiện, mất
(*) Hoạt họa nâng cao: Các yếu tố đồ họa được thiết kế riêng/ chuyển động mượt mà phức tạp hơn



CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN

Xây dựng kịch bản (storyboard)	Thiết kế và diễn hoạt Animation/Motion graphic 2D

ƯU ĐIỂM: Sinh động, hấp dẫn, minh họa được nhiều tình huống khó trong thực tế
Phù hợp các nội dung đào tạo:

- Quy cách tác phong
- Quy chuẩn chất lượng dịch vụ
- Quảng bá doanh nghiệp
- Minh họa tình huống thực tế
- Phim ngắn, TVC

ĐỒ HỌA VIDEO STOCK



CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN

Xây dựng kịch bản (storyboard)	Thiết kế và diễn hoạt đồ họa

ƯU ĐIỂM: Hiện đại, trực quan
Phù hợp các nội dung đào tạo:

- Intro/ Outro, màn chuyển
- Thống kê nội dung
- Lịch sử, dòng sự kiện
- Kế hoạch

SLIDESHOW SCORM (HOẶC XAPI) CHUẨN HTML5/ QUIZ/ GAMIFICATION



CÁC CÔNG VIỆC CẦN THỰC HIỆN

Xây dựng kịch bản (storyboard)	Thiết kế và làm hiệu ứng, tương tác

ƯU ĐIỂM: Chi phí rẻ, đơn giản nhưng hiệu quả
Phù hợp các nội dung đào tạo:

- Quy trình, quy định
- Tài liệu chuyên môn, kỹ thuật

3.3 Yêu cầu về triển khai

Việc triển khai sẽ liên quan đến sự phối hợp giữa các đơn vị, phòng ban nội bộ với nhau và với các đối tác cung cấp phần mềm, dịch vụ số hóa nội dung.

Thông thường, đầu mối làm việc chính sẽ là bộ phận phụ trách đào tạo/ phụ trách nhân sự (tùy thuộc từng doanh nghiệp). Việc đưa ra và đảm bảo các quy trình triển khai ngay từ đầu, sẽ giúp giảm thời gian cũng như chất lượng cho E-learning, điều mà doanh nghiệp nào khi triển khai E-learning cũng mong muốn.

Để số hóa nội dung đào tạo thành công, cần có sự hiểu biết đầy đủ và ủng hộ rất lớn từ đội ngũ quản lý đào tạo và giảng viên đào tạo truyền thống (chuyên nghiệp hoặc kiêm nhiệm) hiện tại. Do đó doanh nghiệp cũng phải đưa ra chính sách giảng viên trực tuyến phù hợp, khuyến khích họ phối hợp và ủng hộ phương án đào tạo mới này.



3.4 Xây dựng cơ chế nội bộ

Xây dựng cơ chế nội bộ giúp doanh nghiệp tránh được các xung đột về lợi ích giữa các giảng viên, cũng như tạo nguồn động lực để đội ngũ giảng viên truyền thống cùng đồng lòng "quyết tâm triển khai hiệu quả".

CHÍNH SÁCH DÀNH CHO GV THIẾT KẾ NỘI DUNG

Công việc: Xây dựng tài liệu, quay hình

Thời lượng được quy đổi tương đương với lượng kiến thức tương ứng ở lớp đào tạo trực tiếp.

Thù lao được trả từ **1 - 2 lần** so với lớp trực tiếp. Do giảng viên phải soạn lại tài liệu mới phù hợp với E-learning và tài nguyên này sẽ được tái sử dụng nhiều lần sau này.

CHÍNH SÁCH DÀNH CHO GV DẪN GIẢNG

Công việc: Trả lời diễn đàn, quiz, bài tập nhóm, bài tập tự luận...

Thời lượng được quy đổi tương đương với lượng kiến thức tương ứng ở lớp đào tạo trực tiếp.

Thù lao được trả từ **30 - 60%** so với lớp trực tiếp.

XÂY DỰNG KPI HỌC TẬP CHO NHÂN VIÊN

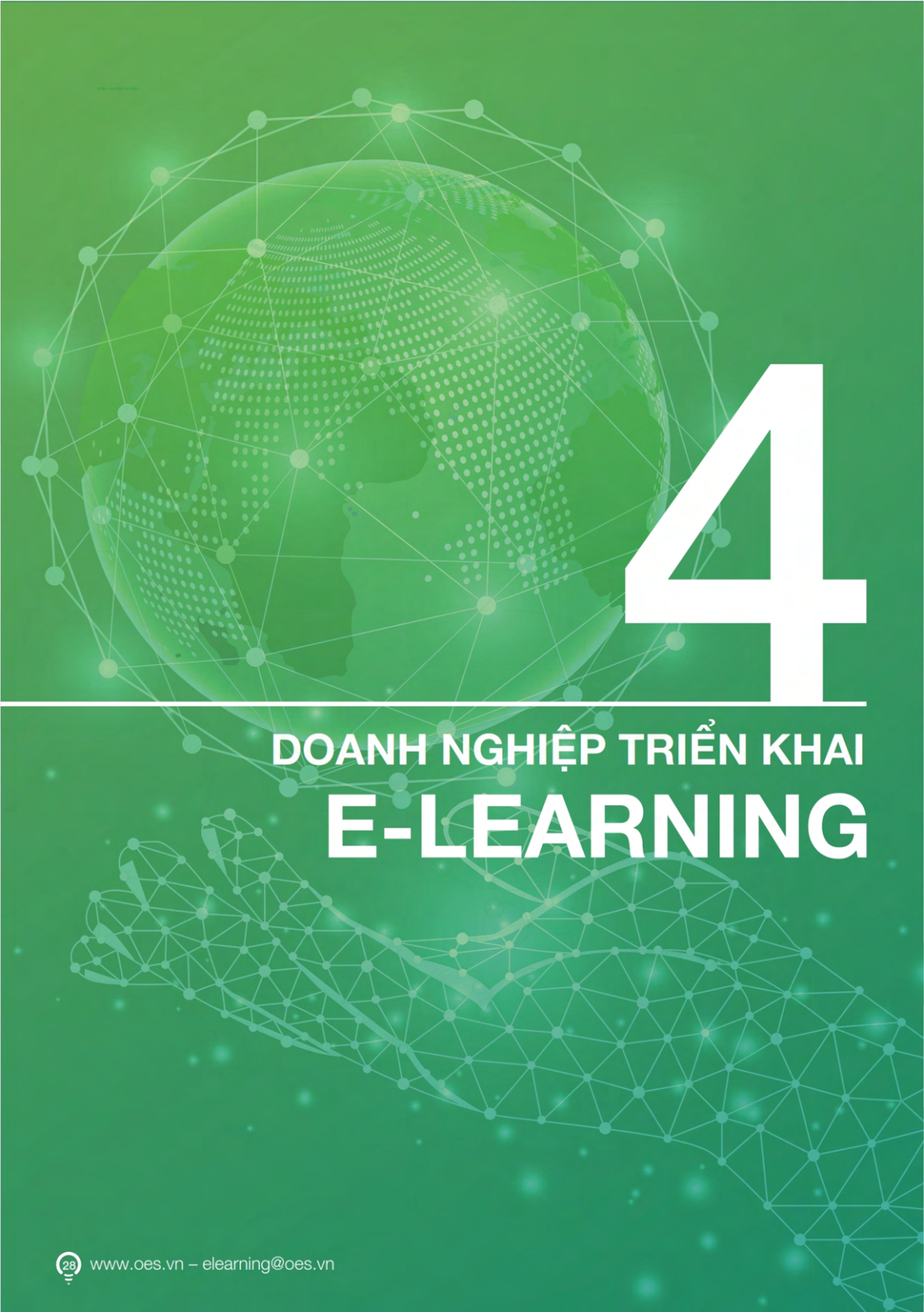
Quy định thời lượng học E-learning tối thiểu mỗi năm dành cho nhân viên các phòng ban.

Quy định điều kiện hoàn thành các đợt kiểm tra trong năm.

Đưa ra chế tài xử phạt với học viên không đạt KPI

Có thể có các phần thưởng cho các học viên xuất sắc để khích lệ và truyền thông tạo ảnh hưởng.





4

DOANH NGHIỆP TRIỂN KHAI E-LEARNING

4.1 Kỳ vọng đúng về E-learning

BỔ TRỢ ✓

✗ THAY THẾ

TỈ TRỌNG TRONG ĐÀO TẠO

40% E-learning

HIỆU QUẢ SO VỚI LỚP TRUYỀN THỐNG

80%

Kiến thức về chuyên môn, nghiệp vụ

60%

Kỹ năng mềm, kỹ năng quản lý



4.2 Quyết tâm triển khai

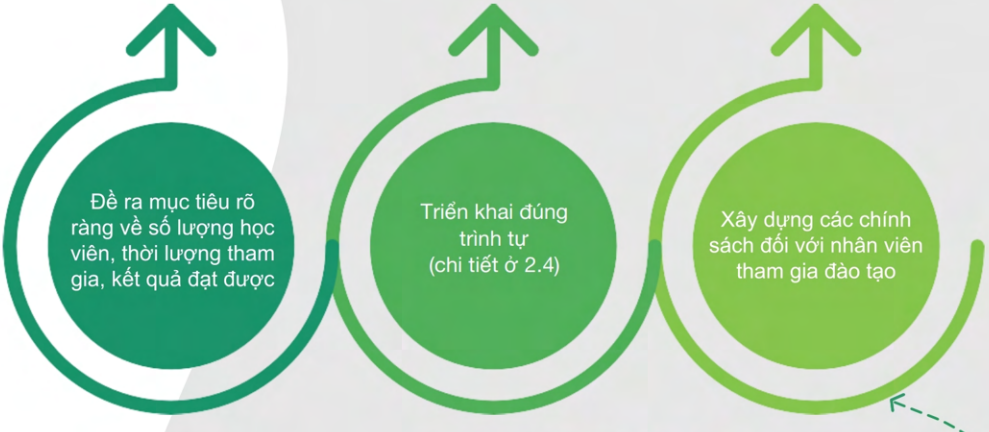
Đặt vấn đề

Hiện nay, nhiều doanh nghiệp đã dần có được nhận thức rõ ràng về tầm quan trọng của hình thức học tập này, quyết định đưa vào triển khai đào tạo, tuy nhiên lại chưa thực sự quyết tâm.

Điều này dẫn đến một số sai lầm:

- Triển khai chưa đúng trình tự
- Chưa có chế tài thưởng – phạt và các chính sách phù hợp
- Dễ dàng để nhân viên đưa ra lý do (bận công việc, chạy doanh số…) để không tham gia các lớp học E-learning

DOANH NGHIỆP CẦN LÀM GÌ NGAY SAU KHI QUYẾT TÂM TRIỂN KHAI ?



Bao gồm: Đánh giá KPI đào tạo trực tuyến, chính sách thưởng cho học viên xuất sắc, hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên sau đào tạo hàng năm,...

4.2 Quyết tâm triển khai

Đồng hành cùng một số khách hàng trong các dự án E-learning, bên cạnh các quy chế cứng bắt buộc tham gia đào tạo, OES đã tư vấn triển khai một số chiến lược như:



Thời gian đầu cần tạo sự ảnh hưởng và hiệu ứng truyền thông tốt, do vậy cần số lượng đông đảo học viên tham gia. Doanh nghiệp nên chuẩn bị các phần thưởng mang tính khích lệ cho các học viên tham gia nhiều khóa học và tham gia phản hồi trên các diễn đàn tích cực nhất.

Sau khi đã tạo được thói quen truy cập vào hệ thống phần mềm E-learning cho nhân viên, doanh nghiệp thưởng các phần quà cho các học viên xuất sắc, đạt kết quả thi cao và trên hết là hiệu quả làm việc, kết quả trong công việc của họ có sự cải thiện sau đào tạo.





Các phần quà công nghệ giá trị không quá đắt được gợi ý như: pin dự phòng, chuột không dây, đồng hồ sức khỏe... có in logo nhận diện thương hiệu của doanh nghiệp đều có tính chất khích lệ, lan truyền cao.

4.3 Đưa ra kế hoạch nhân sự phù hợp

NỘI BỘ hay THUÊ NGOÀI?



NHÂN SỰ SỐ HÓA BÀI GIẢNG



NHÂN SỰ QUẢN TRỊ ĐÀO TẠO

KẾ HOẠCH NHÂN SỰ



NHÂN SỰ VẬN HÀNH KĨ THUẬT



GIẢNG VIÊN

4.3 Đưa ra kế hoạch nhân sự phù hợp



Nhân sự vận hành kĩ thuật

Công việc: Quản trị cấu hình hệ thống, quản lý người dùng và phân quyền.

Đối với các Doanh nghiệp mua trọn gói sản phẩm, họ sẽ giao công việc này cho IT. Tuy nhiên, nhiệm vụ chính của họ là vận hành các hệ thống core khác của doanh nghiệp nên họ sẽ không ưu tiên xử lý các vấn đề phát sinh khi vận hành LMS.

Đối với các Doanh nghiệp sử dụng phương pháp thuê (**SaaS** – Software as a Service) thì các công việc trên đã nằm trong dịch vụ của nhà cung cấp.

NỘI BỘ THUÊ NGOÀI



Nhân sự quản trị đào tạo

Công việc: Quản lý, triển khai nội dung, tổ chức các khóa học, giám sát lớp học, xuất báo cáo liên quan,…

Khi dự án E-learning mới triển khai, công việc này được giao cho một nhóm nhân sự đang quản trị các lớp học truyền thống. Vì vậy, ngoài các công việc thường làm, họ sẽ phải xử lý thêm các công việc khác liên quan đến E-learning, như tổ chức các khóa học, lớp học E-learning, giám sát tiến trình học tập và xuất các báo cáo liên quan.

Vì phải kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ nên đội ngũ này sẽ không có nhiều thời gian để chuyên tâm quản lý và hỗ trợ các lớp học E-learning.

Bởi vậy, sau thời gian khởi đầu, doanh nghiệp sẽ giao nhiệm vụ vận hành E-learning cho nhóm nhân sự/phòng ban phụ trách E-learning chuyên biệt.

NỘI BỘ



4.3 Đưa ra kế hoạch nhân sự phù hợp



Nhân sự số hóa bài giảng

Công việc: phối hợp cùng giảng viên và quản lý đào tạo để xây dựng kịch bản số hóa bài giảng. Đề xuất và sản xuất bài giảng E-learning ở các định dạng khác nhau tùy thuộc vào nội dung như: Quay hình giảng viên có minh họa, Quay hình hiện trường, Animation, Motion graphic, slideshow html5 (chuẩn SCORM, xAPI), gamification

(*): chi tiết xem lại tại trang 24, 25 các định dạng số hóa.

NỘI BỘ THUÊ NGOÀI



Giảng viên

Đội ngũ giảng viên trực tuyến có 2 hình thức

Giảng viên thiết kế: Là các giảng viên tham gia vào quá trình số hóa bài giảng ban đầu của doanh nghiệp.

Công việc: Chuẩn bị tài liệu trước khi số hóa (slide thô, script, tài liệu liên quan, yêu cầu số hóa sơ bộ), phối hợp cùng team biên kịch (thuộc Đội ngũ số hóa bài giảng) để đưa ra kịch bản số hóa bài giảng và duyệt các bài giảng đã được số hóa.

Giảng viên dẫn giảng: Là các giảng viên đồng hành cùng học viên trong suốt thời gian khóa học diễn ra.

Công việc: Giao và chấm bài tập, bài thi. Trả lời các câu hỏi thắc mắc của học viên về nội dung bài học. Báo cáo kết quả khóa học cho bộ phận quản trị đào tạo

NỘI BỘ THUÊ NGOÀI

4.3 Đưa ra kế hoạch nhân sự phù hợp

Để khóa học hấp dẫn, doanh nghiệp cần kết hợp nhiều định dạng khác nhau trong các bài giảng E-learning. Do vậy, nhân sự thiết kế bài giảng cần phải có những kĩ năng sau:

Mong muốn

Biết biên soạn nội dung

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Sư phạm/Báo chí**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Máy tính làm việc **(tối thiểu 10tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 600$/tháng**

Biết thiết kế tĩnh

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Thiết kế đồ họa/CNTT**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Sử dụng phần mềm **AI, Ps bản quyền 20,99$/tháng/phần mềm**
- Máy tính cấu hình cao **(tối thiểu 25tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 800$/tháng**

Biết thiết kế đồ họa

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Công nghệ điện ảnh/ Kỹ xảo điện ảnh**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Sử dụng phần mềm AE, PR bản quyền **20,99$/tháng/phần mềm**
- Máy tính cấu hình cao **(tối thiểu 30tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 800$/tháng**



Biết quay dựng phim

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Quay dựng**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Dụng cụ quay chụp (máy quay, ánh sáng, mic,...) **tối thiểu 50 triệu**
- Máy tính cấu hình cao **(tối thiểu 30tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 800$/tháng**

NHÂN VIÊN THIẾT KẾ BÀI GIẢNG TRONG MƠ CỦA MỌI DOANH NGHIỆP

Biết thiết kế html5 (SCORM, xAPI):

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Thiết kế đồ họa/CNTT**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Sử dụng phần mềm: **iSpring (970$/năm), Articulate Storyline (999$/năm)**
- Máy tính cấu hình cao **(tối thiểu 30tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 500$/tháng**

Biết thiết kế slide

- Tốt nghiệp đại học **chuyên ngành Thiết kế đồ họa/CNTT**
- Học trong thời gian **4 năm**
- Sử dụng phần mềm Office bản quyền **(69,99$/năm)**
- Máy tính cấu hình cao **(tối thiểu 20tr/máy)**
- Mức lương trung bình: **từ 500$/tháng**

Thực tế

Một chuyên viên thiết kế chỉ có thể sử dụng tối đa 1 phần mềm chuyên sâu và 2 phần mềm ở mức cơ bản.

Với một nhân viên không chuyên, để hoàn thành yêu cầu xây dựng nội dung do doanh nghiệp đề ra, chất lượng sẽ không ở mức cao nhất, thời gian thực hiện sẽ kéo dài, doanh nghiệp phải tăng chi phí lương và các chi phí cơ hội khác.

4.3 Đưa ra kế hoạch nhân sự phù hợp

KẾT LUẬN

Có thể thấy, việc tự xây dựng đội ngũ nhân sự để tự triển khai E-learning đòi hỏi doanh nghiệp phải có tiềm lực mạnh về tài chính, về nhân sự và tồn tại khá nhiều rủi ro do doanh nghiệp chưa có kinh nghiệm triển khai.

Chính vì vậy, hiện nay rất nhiều doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thuê hệ thống LMS để có đội ngũ kỹ thuật hỗ trợ vận hành và sử dụng dịch vụ số hóa bài giảng của bên chuyên cung cấp dịch vụ như OES để đáp ứng các tiêu chí thời gian thực hiện nhanh, chất lượng cao, cách thức xây dựng đa dạng và chuyên nghiệp.



Với các doanh nghiệp lớn, hay với các dự án E-learning lớn, việc tổ chức đấu thầu để lựa chọn nhà cung cấp sẽ giúp doanh nghiệp lựa chọn được nhà thầu có kinh nghiệm triển khai phù hợp với các yêu cầu về tiềm lực nhân sự, tài chính, cũng như đảm bảo cho "sự tồn tại của nhà cung cấp" ở giai đoạn bảo hành sau này.

CÂU CHUYỆN CÓ NÊN ĐẤU THẦU CÁC GÓI LMS VÀ SỐ HÓA NỘI DUNG?

TUY NHIÊN....

Đầu tiên, đào tạo trực tuyến là hình thức đào tạo dựa trên nền tảng về công nghệ - vốn có sự thay đổi liên tục do bản thân các phần mềm nếu không được cập nhật thường xuyên thì sẽ dễ bị lạc hậu, chưa kể thời gian khấu hao trung bình là 3 năm. Vì vậy, phần đa các công ty trẻ thường sẽ có sản phẩm dịch vụ về cả LMS lẫn số hóa nội dung hiện đại và sáng tạo hơn so với các công ty gạo cội. Tiếp đó, với những doanh nghiệp lần đầu triển khai E-learning, "bài thầu" đưa ra chỉ dựa trên cơ sở tham khảo các đơn vị khác hoặc được một đơn vị cụ thể tư vấn theo kinh nghiệm của họ. Vì chưa có kinh nghiệm thực tế, quy trình nghiệp vụ triển khai của doanh nghiệp có thể bị sai khác nhiều so với logic của hệ thống LMS từ nhà cung cấp. Do đó trong quá trình triển khai, nếu doanh nghiệp phát hiện ra các sai khác này thì sẽ rất khó đưa ra yêu cầu thay đổi. Tệ hơn, họ phải lựa chọn hoặc thay đổi phần lớn quy trình để phù hợp với LMS nhà cung cấp, hoặc chấp nhận thêm chi phí chỉnh sửa, bổ sung tính năng phần mềm.

Về số hóa nội dung, mỗi đơn vị đều có một concept thiết kế khác nhau. Bởi vậy khi thực hiện khối lượng nhiều bài giảng, nếu concept của nhà cung cấp không phù hợp với dự án thì sẽ rất khó khăn và tốn thời gian để thay đổi.

CÂU CHUYỆN CÓ NÊN ĐẤU THẦU CÁC GÓI LMS VÀ SỐ HÓA NỘI DUNG?

MỘT SỐ LƯU Ý VỀ LỰA CHỌN ĐỐI TÁC PHẦN MỀM

Phần mềm luôn có bug (lỗi), kể cả các hệ thống phần mềm lớn như Facebook, Google, Skype, Office… vẫn luôn phải cập nhật thường xuyên các bản vá lỗi. Do đó, khi lựa chọn đối tác cung cấp LMS, doanh nghiệp cần lưu ý:

Bug xảy ra có nghiêm trọng, thường xuyên và có tính hệ thống không?

Đối tác ghi nhận và fix bug (xử lý lỗi) có nhanh không?

Phần mềm đã triển khai được thời gian lâu chưa? Đã có nhiều đơn vị khác sử dụng chưa? Vì nhiều đơn vị khác sử dụng trong quá khứ sẽ góp phần lớn vào việc "test" sản phẩm và dần đi đến phiên bản hoàn thiện nhất.

Với kinh nghiệm triển khai cho rất nhiều ngân hàng, tổ chức, tập đoàn lớn, chúng tôi xin chia sẻ tới các doanh nghiệp những phương án sau:

Với các doanh nghiệp vừa và nhỏ:

Họ không thể bỏ ra khoản chi phí lên đến hàng trăm triệu chỉ để mua phần mềm, chưa kể việc số hóa nội dung. **Phương án tốt nhất là họ nên thuê phần mềm, số hóa các nội dung đào tạo của riêng họ và mua sẵn các khóa học kỹ năng mềm từ nhà cung cấp uy tín.**

CÂU CHUYỆN CÓ NÊN ĐẤU THẦU CÁC GÓI LMS VÀ SỐ HÓA NỘI DUNG?

Với các doanh nghiệp, tổ chức lớn:
Họ có thể đầu tư hàng tỷ đồng cho LMS, tuy nhiên để có thể tìm kiếm giải pháp tối ưu nhất, doanh nghiệp nên tiến hành như sau:

Bước 1 **Tìm kiếm các nhà cung cấp uy tín đưa vào short list**

Bước 2 **Tổ chức các buổi họp trực tiếp để các nhà cung cấp trình bày, giới thiệu giải pháp**

Bước 3 **Chọn ra 3 nhà cung cấp tốt nhất**

Bước 4 **Kiểm tra thử phần mềm 3 nhà cung cấp trên**. Kiểm tra với các nhóm học viên khác nhau (tối thiểu 10 người/ lớp và tối thiểu 3 khóa học).

Tiến hành từng bước như sau:

1. Khởi tạo nội dung khóa học và học viên theo các đơn vị phòng ban khác nhau.
2. Gán các khóa học cho từng nhóm học viên theo lộ trình thời gian khác nhau.
3. Sau khi học viên học và kiểm tra xong thì xuất các báo cáo cần thiết. Để kiểm tra khả năng chịu tải của hệ thống (có thể đáp ứng lượng truy cập của bao nhiêu concurrent users trên một thời điểm), bên cạnh việc kiểm tra bằng các phần mềm giả lập, doanh nghiệp có thể tổ chức các đợt thi với số lượng lớn tại một thời điểm.

Bước 5 **Tiến hành thuê phần mềm**

Sau khi chọn được 1 - 2 nhà cung cấp, doanh nghiệp có thể tiến hành thuê phần mềm trong thời gian 2 - 6 tháng để vận hành thử hệ thống LMS.

Sau khoảng thời gian này, bản thân doanh nghiệp cũng sẽ hiểu hơn về E-learning để có yêu cầu chính xác hơn, đồng thời đánh giá sơ bộ được năng lực và chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp.

Bước 6 **Chọn phương án thuê - mua**

4.4 Trình tự triển khai

"Nếu hệ thống LMS được ví như cơ sở vật chất của lớp học truyền thống thì nội dung số hóa được ví như người thầy. Thật vậy, nếu trang bị của lớp học bình thường nhưng người thầy tốt, việc học vẫn đạt hiệu quả cao. Ngược lại, một khi người thầy không tốt thì dù trang bị của lớp học có được đầu tư thế nào đi nữa, việc học cũng chỉ như nước đổ lá khoai".

SAI LẦM PHỔ BIẾN

Khi triển khai dự án E-learning, rất nhiều các doanh nghiệp đều bắt đầu từ việc xây dựng, phát triển phần mềm LMS vì nghĩ rằng đây là điểm mấu chốt. Tuy nhiên, đây thật sự là một sai lầm đáng tiếc. **Vấn đề cốt lõi ở đây phải là cách thức triển khai nội dung đào tạo E-learning, bao gồm việc số hóa nội dung và triển khai trong doanh nghiệp.**

CHÚ Ý VỀ CÁCH SỐ HÓA NỘI DUNG

Hạng mục số hóa nội dung có thể tiến hành song song và độc lập với việc lựa chọn LMS, không nên đưa chung vào 1 gói thầu.

Nếu khối lượng nội dung cần số hóa lớn, doanh nghiệp có thể tách các bài giảng thành các gói thầu nhỏ riêng, sử dụng dịch vụ của 2 - 3 nhà cung cấp ở thời gian đầu để có thể đáp ứng về tiến độ và đánh giá sơ bộ chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp. Từ đó sẽ lựa chọn được đối tác chiến lược để thực hiện phần lớn nội dung cần số hóa.



4.4 Trình tự triển khai

Sau khi đã chuẩn bị xong về hệ thống phần mềm cũng như các chế tài cần thiết, doanh nghiệp nên triển khai theo trình tự sau:



Nội dung số hóa E-learning đầu tiên:

Khóa Đào tạo Hội nhập (thông thường)

Sai lầm phổ biến

Mong muốn: Kiểm duyệt qua nhiều phòng ban để nội dung được khách quan và đa chiều.

Thực tế: Không đồng thuận trong quá trình hoàn thiện bài giảng gây lãng phí thời gian.

Mâu thuẫn thường gặp:

Ngân sách không cao nên chất lượng không tốt

VS

Những khóa đầu cần được đầu tư để mang lại hiệu ứng tốt

Tip: *Ở Việt Nam, có nhiều đơn vị triển khai E-learning rất hiệu quả chỉ nhờ các mạng xã hội miễn phí như Youtube (video đào tạo nội dung công khai), Facebook Group (với các nội dung không công khai), sau đó tiến hành làm bài test qua Google Forms. Trong khi đó cũng có nhiều đơn vị đầu tư mua hệ thống phần mềm E-learning đắt tiền từ nước ngoài nhưng vẫn đang loay hoay trong việc vận hành hệ thống đó.*

4.4 Trình tự triển khai

CÂU CHUYỆN: CÁC NHÓM KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU NÊN CHỌN GIẢI PHÁP E-LEARNING KHÁC NHAU

Với sự phát triển của công nghệ, doanh nghiệp ngày càng có nhiều sự lựa chọn về giải pháp LMS để tối ưu chi phí.

Trước đây, E-learning chỉ là sân chơi của các ông lớn, đặc biệt là khối FDI có công ty mẹ ở nước ngoài. Để có thể triển khai E-learning, doanh nghiệp phải đầu tư mua hệ thống phần mềm tối thiểu **500 triệu đồng** cùng với việc bổ sung thêm hạ tầng server, nhân lực IT vận hành.

Ngày nay, nhờ có sự phát triển của nền tảng đám mây, nhóm các doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng đã có thể áp dụng E-learning vào đào tạo. Bằng cách thuê phần mềm theo số lượng user (sử dụng bao nhiêu tài khoản thì trả phí bấy nhiêu), chi phí E-learning được tối ưu hơn rõ rệt. Đồng thời nhờ có giải pháp thuê phần mềm, doanh nghiệp có thể bắt đầu hoặc tiếp tục mở rộng dự án E-learning mà không phải tốn thời gian và công sức để đầu tư thêm server, tiến hành cài đặt, vận hành từ trước.



4.4 Trình tự triển khai

CÂU CHUYỆN: CÁC NHÓM KHÁCH HÀNG KHÁCH NHAU NÊN CHỌN GIẢI PHÁP E-LEARNING KHÁCH NHAU

Dưới đây OES xin chia sẻ một số phương án phù hợp với quy mô và tính chất doanh nghiệp:

A. VỀ QUY MÔ

Với doanh nghiệp có quy mô nhỏ hơn **1000** nhân viên

Nên sử dụng phương án thuê theo số lượng user hàng tháng với chi phí trung bình hiện nay chỉ với **25.000 - 30.000đ/user/tháng.**

Với doanh nghiệp có quy mô lớn hơn **1000** nhân viên

Có thể sử dụng phương án thuê theo số lượng user hàng tháng, tuy nhiên với quy mô này, việc đầu tư mua trọn gói phần mềm có thể sẽ tối ưu chi phí hơn, trung bình từ **500 triệu đến 1,5 tỷ đồng/hệ thống** phụ thuộc vào quy mô và các tính năng yêu cầu.



4.4 Trình tự triển khai

CÂU CHUYỆN: CÁC NHÓM KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU NÊN CHỌN GIẢI PHÁP E-LEARNING KHÁC NHAU

B. VỀ TÍNH CHẤT CÔNG VIỆC

Nhìn chung, có 2 giải pháp LMS khác nhau: dành cho đào tạo nội bộ (thiên nhiều về quản lý học tập) và dành cho kinh doanh khóa học online (thiên nhiều về quản lý khách hàng, thanh toán khóa học).



Đối với các ngân hàng hay các đơn vị cần độ bảo mật cao

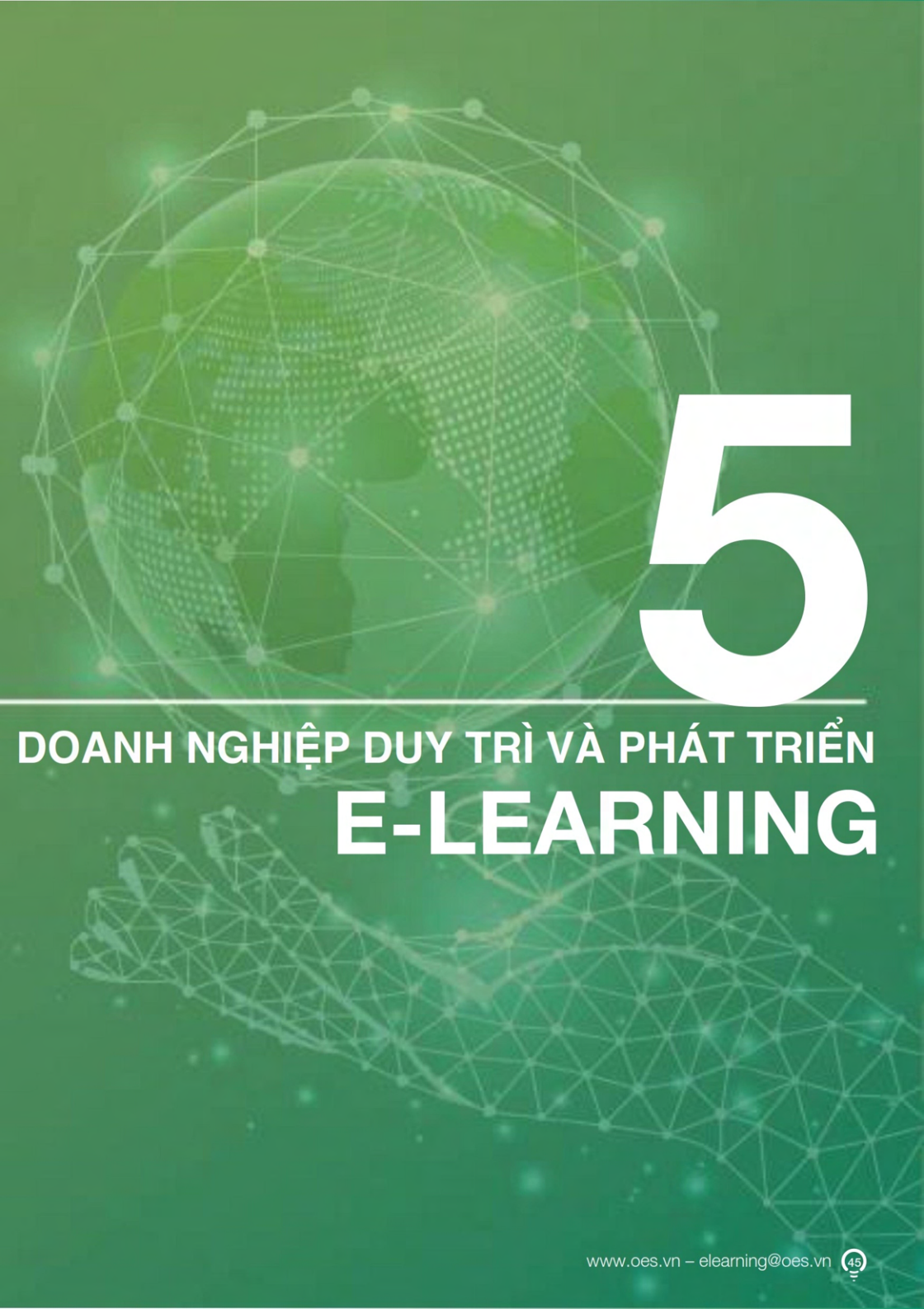
Nên sử dụng phương án mua trọn gói phần mềm hoặc thuê phần mềm kiểu hybrid, nghĩa là nền tảng code sẽ nằm ở server nhà cung cấp do nhà cung cấp quản lý nhưng các data sinh ra trong quá trình vận hành nằm ở server của doanh nghiệp do doanh nghiệp quản lý, và doanh nghiệp không phải đầu tư một khoản chi phí mua phần mềm khá lớn ban đầu.

Đối với các doanh nghiệp có đội ngũ IT nội bộ và không yêu cầu quá nhiều về giao diện, tính năng quản lý của LMS

Doanh nghiệp có thể cài đặt hệ thống LMS trên mã nguồn mở miễn phí như Moodle, eDx,...

Đối với các doanh nghiệp không yêu cầu cao về tính năng về quản lý cũng như truy cập số lượng lớn

Doanh nghiệp có thể tự thiết lập hoặc mua một LMS trên nền tảng web 2.0 Wordpress, phương án này có chi phí từ 50-200 triệu.



5

DOANH NGHIỆP DUY TRÌ VÀ PHÁT TRIỂN E-LEARNING

Hướng dẫn học viên cách học trực tuyến hiệu quả

Khi doanh nghiệp triển khai E-learning, đa số nhân viên sẽ tiến hành học tự phát theo cách của riêng mình dẫn đến việc học không đạt kết quả như mong đợi. Và chính họ sẽ có những cái nhìn không mấy tích cực về hình thức này. Dưới đây là một số chỉ dẫn về việc học E-learning hiệu quả hơn.

Công ty suốt ngày bắt học.
Đã học trực tiếp rồi lại còn học trực tuyến.



NGHĨ TIÊU CỰC VỀ E-learning

Công ty luôn tạo điều kiện
cho mình phát triển bản thân.



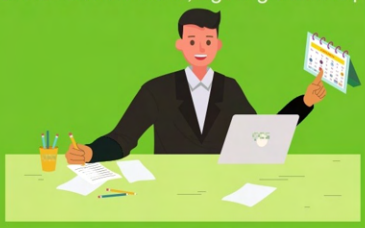
NGHĨ TÍCH CỰC VỀ E-learning

Công ty giao chỉ tiêu cho cả năm,
cuối năm mình học một thể cũng được.



HỌC TÙY TIỆN THEO CẢM HỨNG

Tổng một năm mình phải học 52h
mỗi tuần trung bình mình học từ 1-2h,
tối thứ 2 và tối thứ 5, ngoài giờ làm việc.



LÊN KẾ HOẠCH HỌC TẬP CỤ THỂ

Hướng dẫn học viên cách học trực tuyến hiệu quả



HỌC CHỖ ĐÔNG NGƯỜI, ỒN ÀO.



HỌC TẠI KHÔNG GIAN RIÊNG TƯ, YÊN TĨNH.

Oapp, mới học một tí mà buồn ngủ quá.



ĂN MẶC TỰ DO THOẢI MÁI

Mình có cảm giác nghiêm túc như khi học ở lớp trực tiếp.



ĂN MẶC LỊCH SỰ NHƯ VÀO LỚP HỌC TRỰC TIẾP



VỪA HỌC VỪA LÀM VIỆC KHÁC



CHỈ TẬP TRUNG VÀO VIỆC HỌC

Hướng dẫn học viên cách học trực tuyến hiệu quả



CHỈ XEM, KHÔNG GHI CHÉP



CHUẨN BỊ 1 CUỐN SỔ HOẶC PHẦN MỀM NOTE ĐỂ GHI CHÉP

Học không có đồng môn chán quá !!!!!!!!



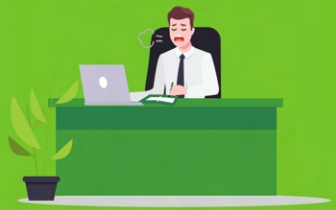
HỌC MỘT MÌNH

Các đồng nghiệp mình học tập thật chăm chỉ, hiệu quả trong công việc của mọi người trong công ty tăng thấy rõ



HỌC CÙNG ĐỘI NHÓM

Cái phần mềm này chán quá, không biết thông tin kỳ thi ở đâu? Xem kết quả học ở chỗ nào???



KHÔNG ĐỌC KỸ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM

À! các tính năng phần mềm sắp xếp thật dễ hiểu. Mình sẽ học tốt!



ĐỌC KỸ HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG PHẦN MỀM

5.1 Truyền thông nội bộ - Văn hóa E-learning

Truyền thông nội bộ

GIAI ĐOẠN 1:

TĂNG CƯỜNG SỰ NHẬN BIẾT CỦA E-LEARNING

• • •

Mục đích

Phổ rộng khái niệm E-learning, khích lệ đông đảo nhân viên tham gia E-learning

Hành động

Bản thân E-learning vẫn còn là khái niệm xa lạ đối với nhiều nhân viên, do vậy để các nhân viên biết và đăng kí tham gia học thì trước hết những người quản lý cấp cao và ban lãnh đạo phải tiên phong, từ đó mới có thể dễ dàng lan tỏa "tinh thần E-learning" cho nhân viên.

Nội dung truyền thông

Doanh nghiệp cần truyền thông về khái niệm, sự tiện lợi và linh hoạt của E-learning; về nội dung các khóa học; về phần thưởng cho nhân viên xuất sắc qua các kênh truyền thông. Song song với quá trình đó, bản thân những người quản lý cũng cần khích lệ nhân viên tham gia, đồng thời hướng dẫn họ nếu gặp khó khăn về công nghệ.

Kênh truyền thông

Tạp chí nội bộ, phần mềm nội bộ, mạng xã hội (group Facebook, mạng nội bộ), bản tin điện tử, bảng tin tại công ty, người quản lý,…

5.1 Truyền thông nội bộ - Văn hóa E-learning

Truyền thông nội bộ

Mục đích

Tăng chất lượng bài giảng, tăng tỉ lệ vượt qua các kì thi sát hạch, giảm tỉ lệ nghỉ việc của nhân viên để từ đó tăng các chỉ số hiệu quả như doanh thu, lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Nội dung truyền thông

Doanh nghiệp cần tuyên dương các cá nhân, đơn vị, phòng ban xuất sắc; công bố bảng xếp hạng hàng tuần / hàng tháng; bản tin về người đào tạo; truyền thông về các chính sách, phần thưởng cho người xuất sắc. Ngoài ra, doanh nghiệp nên thu thập feedback của nhân viên (qua biểu mẫu) để nắm bắt được nhu cầu học tập, từ đó nâng cao chất lượng bài giảng.

GIAI ĐOẠN 2:

TĂNG CƯỜNG CHẤT LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ CỦA E-LEARNING

• • •

Kênh truyền thông

Tạp chí nội bộ, phần mềm nội bộ, mạng xã hội (group Facebook, mạng nội bộ), bản tin điện tử, bảng tin tại công ty, người quản lý,…

5.1 Truyền thông nội bộ - Văn hóa E-learning

Xây dựng văn hóa E-learning

Đặt nền móng từ người quản lý

Để doanh nghiệp thích ứng được với sự du nhập văn hóa E-learning, bản thân những người quản lý, trưởng phòng phải là những người đầu tiên hiểu rõ các khái niệm, phương thức hoạt động, ưu nhược điểm của E-learning. Họ phải tham gia vào quá trình triển khai bài giảng, thậm chí là học tập trước trên hệ thống để có thể hiểu được vấn đề của người học, để rồi từ đó chuẩn bị sẵn kế hoạch, đặc biệt là mảng truyền thông nội bộ.

Cân nhắc bố trí thêm người quản lý có sức ảnh hưởng cho hệ thống

Hệ thống LMS thường được quản lý bởi một nhóm nhỏ admin (thường là các trưởng phòng, quản lý), tuy nhiên doanh nghiệp cũng nên cân nhắc bố trí thêm một số đối tượng có sức ảnh hưởng lớn (chẳng hạn như team leader) cho vị trí này. Việc bố trí như vậy sẽ giúp bạn xây dựng mô hình quản lý theo sơ đồ cây, giám sát được tiến độ đào tạo theo từng nhóm nhỏ riêng biệt. Điều này phần nào cho phép bạn chia nhỏ đầu việc, giảm bớt gánh nặng mà còn nâng cao tinh thần của nhân viên, khuyến khích khả năng teamwork.



5.2 Đánh giá và rút kinh nghiệm

Hiệu quả luôn là một mục tiêu hàng đầu của công tác đánh giá các chương trình đào tạo. Hệ thống đánh giá hiệu quả đào tạo được sử dụng thành công nhất hiện nay là Hệ thống đánh giá 04 cấp độ của Kirkpatrick. Qua 04 cấp độ đánh giá:
PHẢN ỨNG – HỌC TẬP – HÀNH VI – KẾT QUẢ, hệ thống có thể cung cấp những thông tin có giá trị về mức độ hài lòng của học viên đối với khóa học, lượng kiến thức và kỹ năng họ được tiếp thu, khả năng ứng dụng những gì họ được học vào công việc và ảnh hưởng của các chương trình đào tạo trực tuyến đối với sự phát triển của doanh nghiệp. Những thông tin này sẽ giúp doanh nghiệp cải thiện và tổ chức hiệu quả hơn các chương trình E-learning trong tương lai.

Mô hình đánh giá kết quả đào tạo theo 4 cấp độ:

01

Đánh giá phản ứng của người học
Đánh giá xem họ có hài lòng với khóa học mà họ tham dự không: có hài lòng với giảng viên, với phương pháp đào tạo, trang thiết bị không?
Tại doanh nghiệp, việc đánh giá phản ứng của người học được thực hiện dễ dàng và đều đặn thông qua điều tra, phỏng vấn.

02

Đánh giá kết quả học tập của người học
Cấp độ này chủ yếu đánh giá về kiến thức và kỹ năng đạt được của mỗi học viên sau khóa đào tạo.
Việc đánh giá kết quả học tập của người học được thực hiện thường xuyên và dễ dàng thông qua kiểm tra viết dưới dạng báo cáo chuyên đề, dự án, các bài test, tình huống, phỏng vấn…

03

Đánh giá hành vi của người học
Cấp độ này đánh giá hành vi của người học có khác trước khi học không và họ có sử dụng những kiến thức, kỹ năng đã học vào thực tế không?
Việc đánh giá hành vi của người học được thực hiện không thường xuyên do cần đầu tư nhiều thời gian, tiền của và sức lực hơn so với đánh giá ở cấp độ 1 và 2. Tuy nhiên, doanh nghiệp hoàn toàn có thể làm được thông qua thu thập thông tin từ kết quả thực hiện công việc sau đào tạo từ cấp trên, đồng nghiệp, cấp dưới, khách hàng…

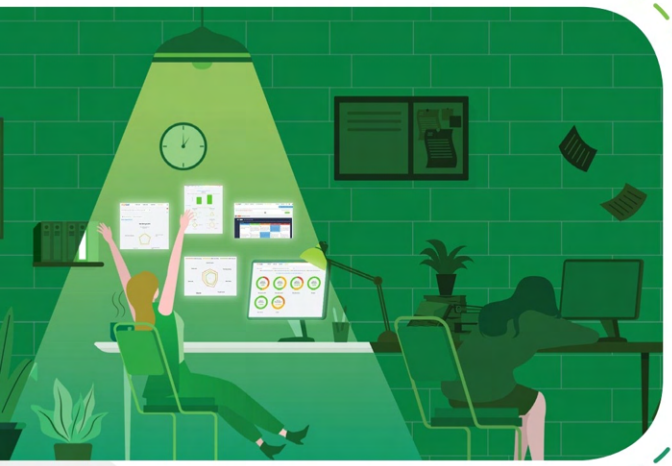
04

Đo lường tác động của đào tạo đến tổ chức/ doanh nghiệp
Xem xét khóa đào tạo có ảnh hưởng như thế nào đến tổ chức, doanh nghiệp (kết quả kinh doanh: nâng cao chất lượng, giảm chi phí sản xuất, giảm tỉ lệ nghỉ việc...).
Việc đo lường tác động của đào tạo đến tổ chức/doanh nghiệp thường ít được các tổ chức/ doanh nghiệp thực hiện do khó có thể phân định được những sự thay đổi của doanh nghiệp là do đào tạo hay do những nhân tố khác tác động.

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ VÀ NĂNG LỰC HỌC VIÊN SAU ĐÀO TẠO BẰNG PHẦN MỀM CHUYÊN NGHIỆP

Ngoài hình thức đánh giá thủ công, phần mềm đánh giá năng lực dần trở thành xu hướng và là công cụ hữu hiệu cho doanh nghiệp trong quá trình đánh giá năng lực học viên/nhân viên.

Phần mềm Quản lý năng lực **digiiCAT** phát triển bởi Công ty Giải pháp Công nghệ OOC, được thiết kế dựa trên phương pháp đánh giá năng lực theo hành vi thông qua Từ điển năng lực và Khung năng lực.



Việc đánh giá theo phương pháp này sẽ giảm bớt sự cảm tính, đồng thời, bằng phần mềm, doanh nghiệp có thể tiết kiệm tối đa thời gian, đánh giá nhiều nhân sự cùng lúc, tại nhiều địa bàn khác nhau, cho kết quả chính xác và báo cáo phân tích nhanh chóng, ấn tượng.

Bằng việc tích hợp E-learning và **digiiCAT**, doanh nghiệp dễ dàng, nhanh chóng đánh giá kỹ năng, kiến thức của học viên sau thời gian đào tạo. Từ đó hỗ trợ tốt hơn hoạt động điều chỉnh chương trình đào tạo, lập kế hoạch đào tạo kế tiếp, đánh giá hiệu quả đào tạo... cũng như hoạch định chiến lược phát triển nguồn nhân lực để đáp ứng chiến lược sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Về OES

Đội ngũ OES là sự kết hợp giữa các chuyên gia đào tạo giàu kinh nghiệm và đội ngũ thiết kế trẻ trung, sáng tạo. Chúng tôi am hiểu tâm lý người học và ứng dụng các công nghệ Rich media mới nhất cùng những công nghệ tương tác hai chiều trong từng bài giảng để biến những phương pháp đào tạo lối mòn thành những hành trình vun đắp tri thức, đầy thú vị và hiệu quả cao.

Với sứ mệnh "Nâng tầm tri thức cho hàng triệu nhân sự Việt Nam", chúng tôi tự hào khi được đồng hành cùng với hàng chục khách hàng là các doanh nghiệp, ngân hàng, tập đoàn lớn trong hành trình ứng dụng 4.0 vào đào tạo. Với OES, những trải nghiệm học tập hiệu quả và sự phát triển bền vững của học viên cùng doanh nghiệp chính là những nguồn động viên to lớn để chúng tôi không ngừng nỗ lực cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ và thực hiện sứ mệnh của mình.

KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC ĐỘI NGŨ OES ĐÃ TRIỂN KHAI

Vietcombank · VPBank · SeABank · Ocean Bank · Baoviet Bank · Saigon Co.op · Nissan · Vietnam Post · CCIHP · OMT · VietNet-ICT · Takashimaya · Prima Việt Nam · mobifone · Fubon Life · OOC · VinSchool · SCG · VTI · Prudential · Griffin · GCV · IFC · CKC

Là một trong số ít đơn vị cung cấp giải pháp E-learning toàn diện, từ tư vấn triển khai, cung cấp LMS và số hóa nội dung đào tạo cùng quy trình làm việc chuyên nghiệp, chúng tôi rất hy vọng được đồng hành cùng các anh/ chị trên hành trình này.

"Hãy mời tôi một tách trà, tôi sẽ chia sẻ cùng các anh chị cách triển khai E-learning thành công tại chính doanh nghiệp của mình!"

ĐẶT LỊCH TƯ VẤN NGAY



Nguyễn Đức Bình
C.E.O OES

OES
OPTIMAL ELEARNING SOLUTION



Liên hệ Công ty CP Dịch vụ Đào tạo Trực tuyến OES

Trụ sở: Tầng 3, tòa nhà 791, số 27-29, ngõ 59 phố Láng Hạ, Quận Ba Đình, Hà Nội

Website: www.oes.vn | Email: elearning@oes.vn | HOTLINE: 0902.166.331

oes.vn/camnangelearningdn