

Quản lý & vận hành chung cư cao tầng: Tìm cách “gỗ vương” - Bài 2: Nhân lực "cao thiếu, yếu thừa"

21:55 07/03/2019

Ông Trần Khánh, Chủ tịch CLB quản lý tòa nhà Hà Nội: Ngay từ khi được đào tạo cho học viên về quản lý vận hành tòa, nhà trường cần kết hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp liên quan để có thể xây dựng các chương trình đào tạo; Có địa điểm để gửi học viên đến thực tập mới.



Chủ tịch CLB Quản lý tòa nhà Hà Nội, Trần Khánh

Cần được đào tạo bài bản

Học viên được tiếp cận với môi trường làm việc thực tế ngay từ đầu, kết hợp với hệ thống lý thuyết bài bản sẽ giúp cho người học tích lũy kiến thức kỹ năng để đáp ứng yêu cầu công việc của các doanh nghiệp bởi, mục đích cuối cùng là tạo ra nguồn nhân lực ổn định bền vững cho chính các doanh nghiệp.

Một số phân tích về kỹ năng cần được đào tạo và nhân viên kỹ thuật tòa nhà cần phải đạt được yêu cầu của công việc như sau:

Trình độ sơ cấp (dưới 6 tháng): Nhận biết và mô tả được cấu tạo của tất cả các trang thiết bị trong tòa nhà. Đọc hiểu các hồ sơ lý lịch thiết bị và quy trình vận hành hệ thống. Trực tiếp vận hành, bảo trì, bảo dưỡng hệ thống theo đúng khuyến cáo của nhà sản xuất. Trình bày được các kiến thức pháp luật cơ bản về quản lý nhà chung cư. Áp dụng các nguyên tắc về an toàn, PCCC, cứu hộ cứu nạn trong chung cư. Có kỹ năng giao tiếp tốt với cư dân.

Trình độ trung cấp (1-2 năm): Ngoài các trình độ của sơ cấp, còn thực hiện: Triển khai kế hoạch kiểm tra và báo cáo định kỳ về tình trạng an toàn của tòa nhà. Triển khai kế hoạch vận hành, bảo trì, bảo dưỡng theo đúng khuyến cáo của nhà sản xuất. Triển khai công tác sửa chữa, cải tạo theo kế hoạch. Dự trù kinh phí, vật tư cho các hoạt động bảo trì, bảo dưỡng, đảm bảo an toàn và tiết kiệm cho tòa nhà. Có khả năng hỗ trợ các bộ phận khác (kinh doanh, các chủ hộ,...) trong các vấn đề có liên quan đến hệ thống kỹ thuật.

Trình độ cao đẳng, đại học: Ngoài các trình độ của sơ cấp và trung cấp, còn thực hiện được: Lập kế hoạch bảo trì thường xuyên hàng tháng, hàng quý, hàng năm cho các hệ thống kỹ thuật trong tòa nhà (Đặt hàng, hướng dẫn, quy trình làm việc, tần suất quản lý, hồ sơ sổ sách quản lý công tác bảo trì, nhu cầu nhân sự & thời gian cần thiết). Thiết lập ngân sách hoạt động tháng /năm cho bộ phận kỹ thuật; kế hoạch nhập vật tư phụ tùng. Giám sát, phê duyệt bản vẽ, nghiệm thu các công thi công của nhà thầu.

Nhu cầu về nghề nhân lực kỹ thuật trong các tòa nhà/chung cư là rất lớn và hiện hệ thống đào tạo nghề nghiệp chưa đáp ứng kịp yêu cầu của thực tế. Để có thể đẩy mạnh, triển khai công tác đào tạo, Bộ Xây dựng cần sớm phối hợp với Bộ LĐ TB&XH ban hành chuẩn kỹ năng nghề quốc gia đối với nghề kỹ thuật tòa nhà. Tham mưu đề ban hành các quy định về việc sát hạch tay nghề đối với người làm việc trong các chung cư cao tầng.

Đối với sinh viên tốt nghiệp ngành Quản lý tòa nhà sẽ là những cử nhân vừa có kiến thức về quản lý vừa có các kiến thức về kỹ thuật để đáp ứng nhu cầu về nhân lực và trình độ cao trong quản lý kinh tế, dịch vụ và kỹ thuật trong công tác vận hành nhà cao tầng, khu đô thị...

Mục tiêu của ngành là đào tạo ra những cử nhân đáp ứng đầy đủ về kiến thức, kỹ năng như kỹ thuật như điện, nước, các quy định cũng như thủ tục về điều kiện PCCC, quy định về pháp lý, hợp đồng thuê và nhiều vấn đề phát sinh khi vận hành một tòa nhà.

Tự đào tạo và đào tạo lại

Những học viên chỉ được đào tạo chuyên ngành gắn với quản lý tòa nhà, một số mới ra trường đến những tòa nhà bắt tay vào thực hành thường... không biết làm gì.

Có vô số tình huống không được giả định, diễn tập ở trường nhưng lại phải ứng phó trong thực tiễn. Đặc điểm của người quản lý nhà cao tầng, thì sự điềm đạm là cần thiết, nhưng đôi lúc cũng phải... lì lợm. Luôn luôn giữ tinh thần tỉnh táo, điện thoại mở suốt để cùng xử lý rủi ro cho khách hàng không phải là chuyện hiếm, đặc biệt đối với chung cư.

Một số người tuyển dụng cũng không hình dung được công việc quản lý nhà cao tầng là như thế nào để giao việc. Một trong những thử thách lớn ở nghề này chính là việc tiếp nhận công nghệ của tòa nhà để đưa vào vận hành, nhất là những công nghệ thông minh. Những người mới vào nghề thường không đủ kiến thức, kỹ năng lẫn sự tin tưởng để được giao quản lý tòa nhà. Do vậy, nên tập tiếp quản từ những nhóm nhỏ như tổ vệ sinh, đội bảo vệ... Nghề dạy nghề, sau khi có kinh nghiệm mới dần dần tiến đến vị trí giám sát, quản lý tổng thể. Theo những người trong nghề, những người mới vào nghề nên bắt đầu từ bộ phận chăm sóc khách hàng, đó là nơi thích hợp nhất.

Hiện tại nghề quản lý tòa nhà mới chỉ mang tính chất đào tạo ngắn hạn. Chủ yếu vẫn là nghề dạy nghề và do các doanh nghiệp quản lý tự xây dựng hoạt động đào tạo, phát triển nhân sự cho phù hợp với nhu cầu của mình. Do đó, các doanh nghiệp cần phải thực hiện đào tạo lại và thường xuyên bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên của mình.

Ngoài ra có thể chính các doanh nghiệp, các tổ chức... có thể phối hợp với các nhà trường để mở các lớp đào tạo, hoặc hình thành các cơ sở đào tạo chuyên biệt về ngành quản lý tòa nhà.

Ông Trần Khánh nhấn mạnh: “Nhân lực vừa thiếu, vừa yếu, việc đào tạo chưa đáp ứng được yêu cầu, cho nên dẫn ra tình trạng “chảy máu” nhân lực ở các doanh nghiệp vừa và nhỏ, nhất là với các vị trí đứng đầu các ban quản lý và các kỹ sư trưởng/kỹ thuật viên”

Một thực tế mà ai cần phải công nhận là: Những công ty VN hoàn toàn có thể quản lý những tòa nhà lớn, dự án lớn. Đó là chưa kể những lợi thế so với các công ty nước ngoài về ngôn ngữ, am hiểu phong tục tập quán của người Việt.

Ngoài sự tích tụ vật lực, cần phải tập trung xây dựng được nguồn nhân lực có chất lượng cao, các chủ đầu tư cần lựa chọn các DN phù hợp với từng công trình

có các hạng mục, chất lượng khác nhau để bộ máy không quá công kênh không cần thiết và lưu tâm đến bài toán chi phí.

Bởi thực tế, có nhiều tranh chấp xảy ra có liên quan đến việc thu phí dịch vụ quá cao so với chất lượng, đôi khi do chủ đầu tư “cố” thuê đơn vị có danh tiếng để nâng cao thương hiệu, trong khi đó hoàn toàn có thể thuê đơn vị khác với giá trị thấp hơn mà có chất lượng tương đương.

Linh Tuệ