

XU HƯỚNG & CÁC CAN THIỆP CỦA AI TRONG L&D

May 2024

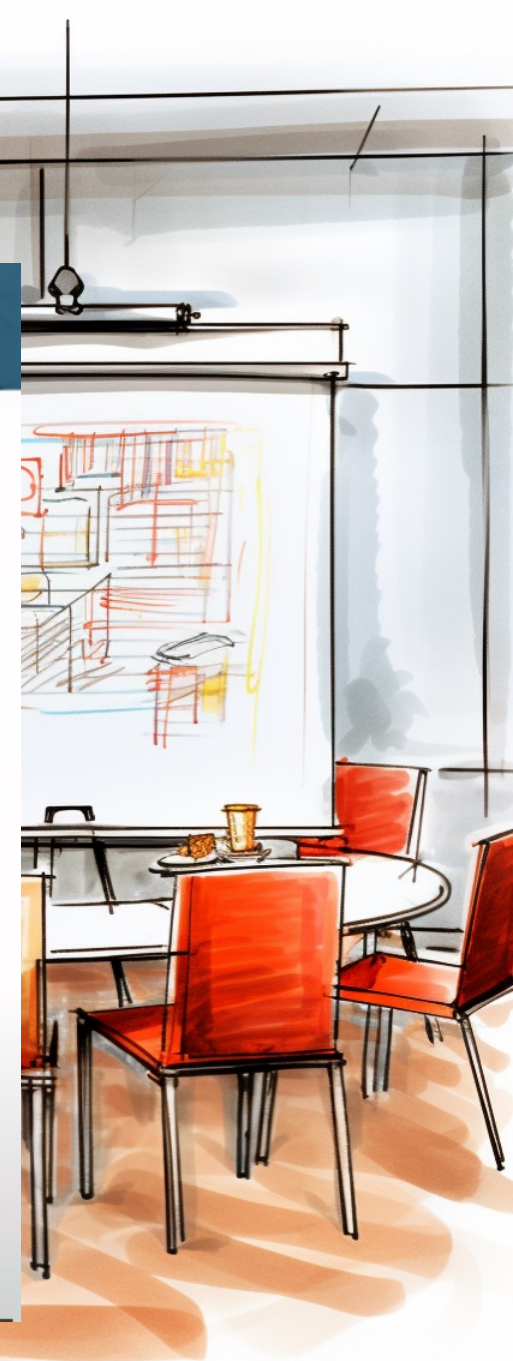


KORN FERRY
BE MORE THAN



XU HƯỚNG L&D

The Biggest Transformation In Our Careers



L&D HIỆN NAY



GenAI will disrupt L&D more than any other occupation

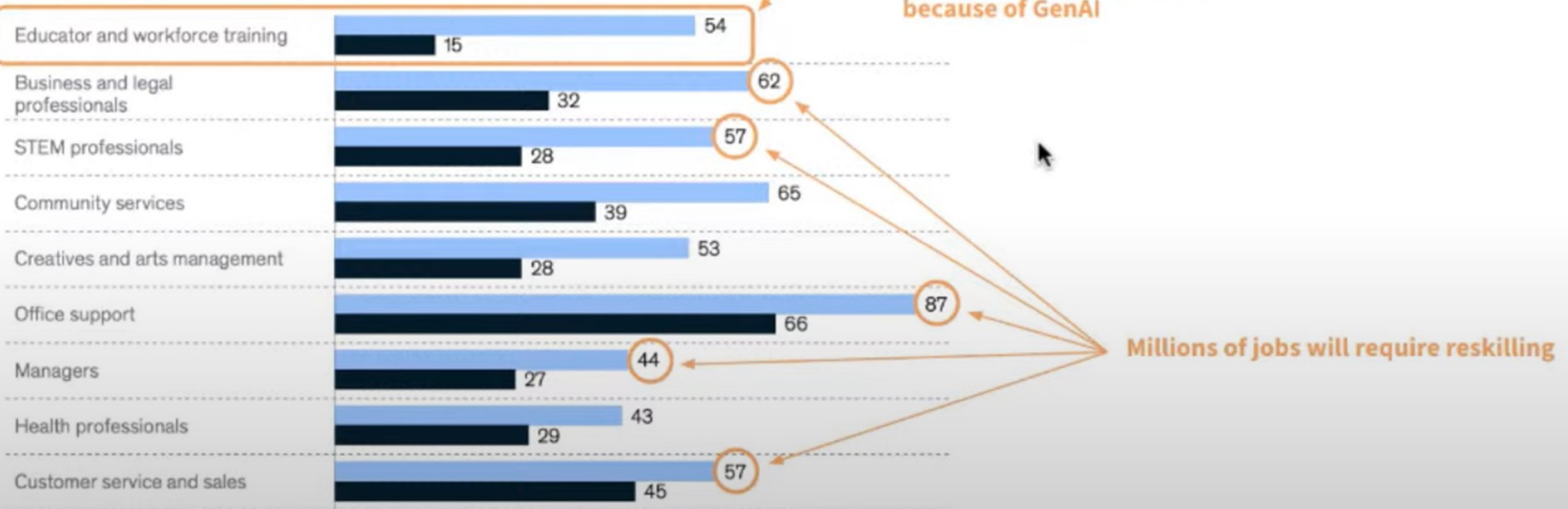
Advances in technical capabilities could have the most impact on activities performed by educators, professionals, and creatives.

Impact of generative AI on technical automation potential in midpoint scenario, 2023

■ With generative AI
■ Without generative AI¹

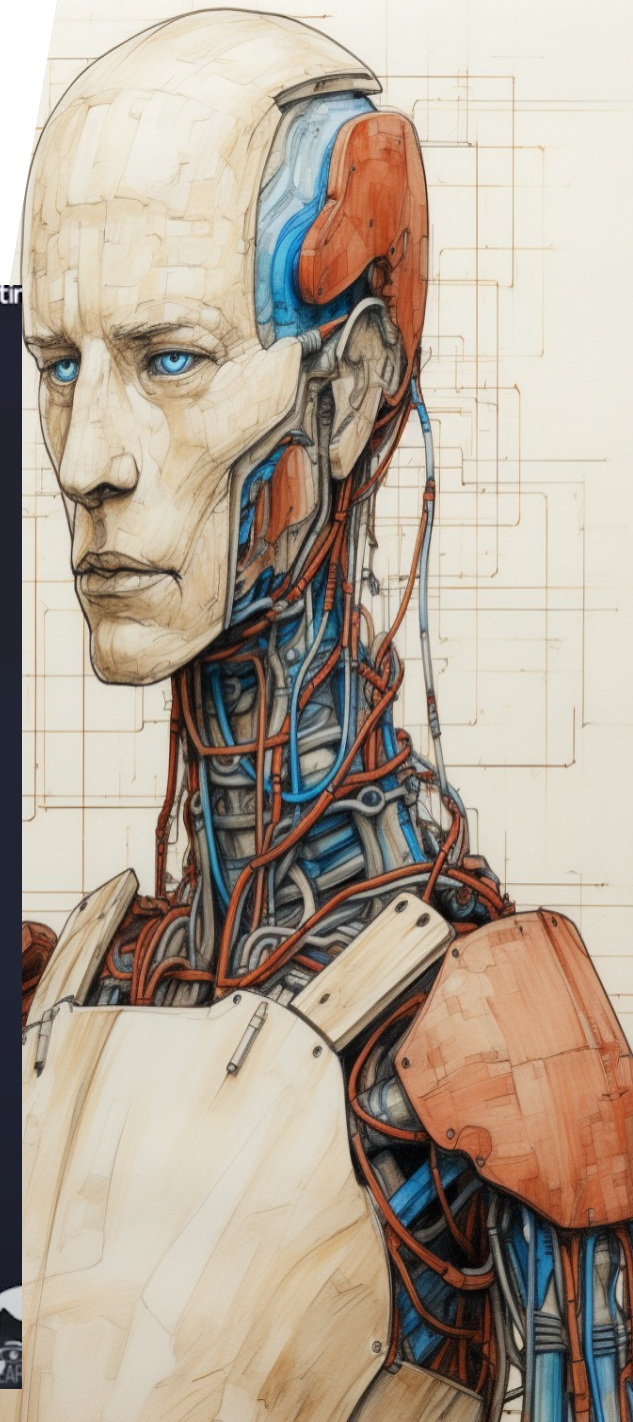
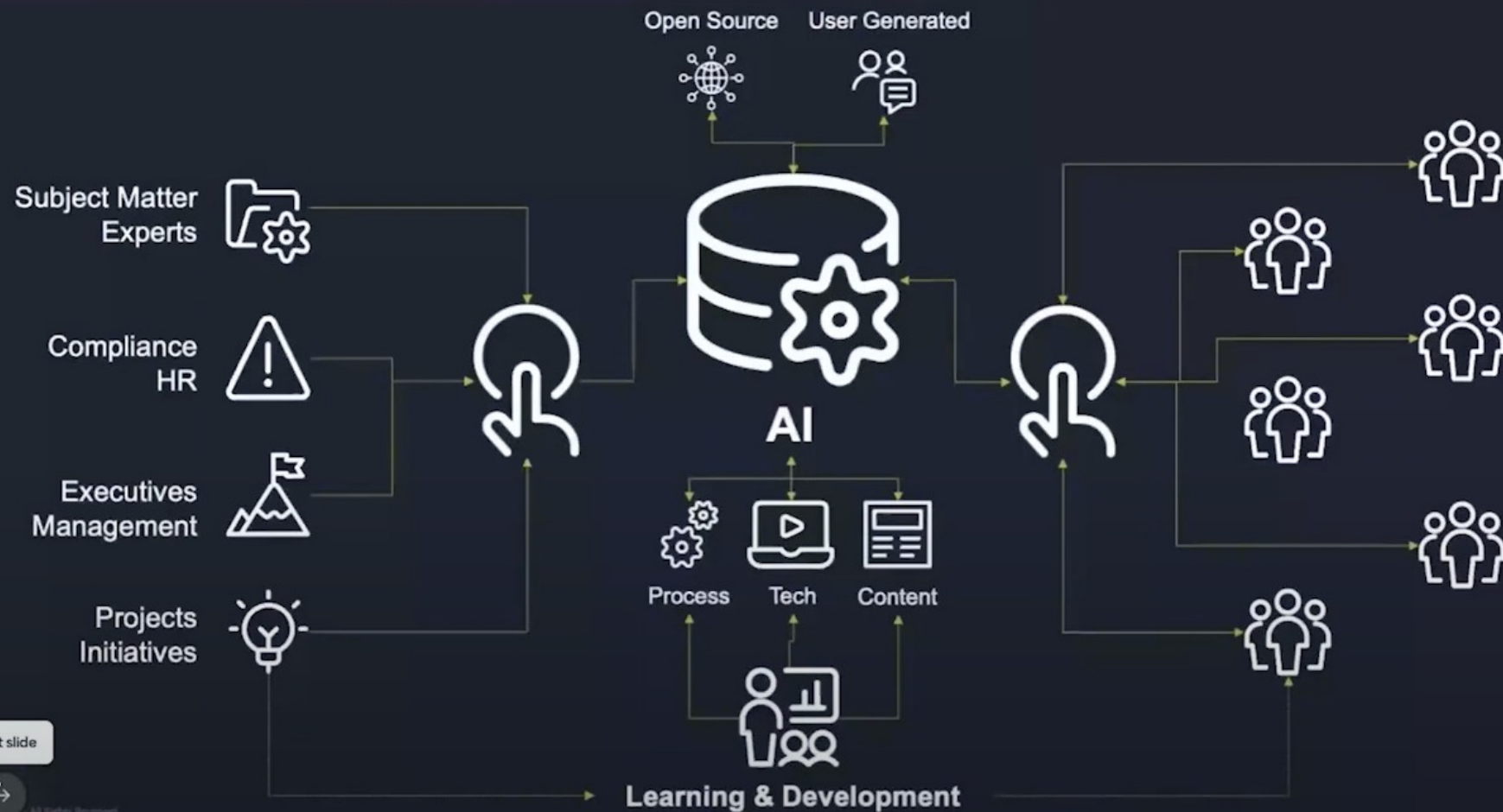
Occupation group

Overall technical automation potential,
comparison in midpoint scenarios,
% in 2023



L&D TRONG TƯƠNG LAI

L&D in the (not so distant) future



TẠI SAO NÊN HỌC CÁCH LÀM VIỆC VỚI AI

**AI sẽ không thay thế con người, nhưng
những người nắm lấy AI sẽ thay thế những
người không có.**

**44% kỹ năng của người lao động được dự
đoán sẽ bị gián đoạn bởi AI từ năm 2023 đến
năm 2028**

*Nguồn: Nghiên cứu của IBM "Sự thay đổi công việc trong bối cảnh thế giới tự
động hóa, do AI điều khiển"*



AI CAN THIỆP VÀO CÔNG VIỆC

Upskilling

Những kỹ năng mới cần có
cho công việc hiện tại

Reskilling

Lực lượng lao động được
chuyển đổi công việc cần
được trang bị kỹ năng cho
công việc mới

AI TRAO QUYỀN CHO L&D

Coach

Việc học tập được cá nhân hóa và thú vị hơn, tương tác tốt hơn

Xây dựng tài liệu học

Nhanh hơn, chi phí tiết kiệm hơn, thay đổi nội dung theo nhu cầu với chất lượng cao hơn

Dịch thuật

Học trên mọi ngôn ngữ, không giới hạn



1. Xác định, đánh giá và thu hẹp khoảng cách kỹ năng

#1 Tập trung vào việc xác định, đánh giá và thu hẹp khoảng cách kỹ năng

Với các nguồn lực được trang bị và hỗ trợ nhiều hơn, Talent Management Team trong tổ chức tập trung vào việc chủ động xác định, đánh giá và thu hẹp khoảng cách kỹ năng

- Xây dựng chương trình nào dựa trên đánh giá khoảng cách kỹ năng và ý kiến đóng góp từ các mối quan hệ đối tác chiến lược trong toàn DN
- Với thị trường lao động thiếu hụt nhân tài và thời hạn sử dụng của các kỹ năng bị rút ngắn, việc tạo ra và duy trì vị trí dẫn đầu thị trường phụ thuộc vào khả năng phát triển nhân tài để giúp nhân viên tiếp thu và phát triển các kỹ năng phù hợp.
 - ngân sách và sức ảnh hưởng tăng lên sẽ mở đường cho các nhóm phát triển tài năng có các bước đi chiến lược hơn
- Phần lớn các nhà phát triển tài năng sử dụng đánh giá khoảng cách kỹ năng nội bộ để quyết định nên xây dựng hoặc quản lý chương trình học tập nào trong tổ chức
- Theo Gartner, L&D giúp nhân viên bắt kịp với nhu cầu kỹ năng đang thay đổi bằng cách xây dựng những người học có tính kết nối (connected learners)
 - Để xây dựng môi trường mà những người học được kết nối, các tổ chức phải phát triển cách tiếp cận phát triển nhân viên trên một số phạm vi chính: **xác định kỹ năng, động lực của nhân viên và giải pháp học tập**

2. Tập trung vào giải pháp nội dung số và di động

#2 Tập trung vào nội dung và phân phối Kỹ thuật số và di động

L&D cần làm cho việc học trở nên dễ tiếp cận hơn và cung cấp khả năng tiếp cận đào tạo mọi lúc, mọi nơi, trên mọi thiết bị

- L&D đang sử dụng các giải pháp **học tập trực tuyến để đáp ứng nhu cầu của lực lượng lao động đa thế hệ, ngày càng đa dạng**
- Dựa trên một nghiên cứu năm 2023 của LinkedIn, thách thức lớn nhất để phát triển nhân tài là tạo ra môi trường **khiến nhân viên dành thời gian cho việc học**
 - Ngoài ra, học tập trên thiết bị di động đã tăng 2 con số mỗi năm từ 2018 và hơn một nửa số người học đánh giá cao môi trường tương tác cao - cả trong văn phòng và khi họ tham gia học tập trực tuyến
- Cung cấp đào tạo trên nhiều nền tảng số và thiết bị di động tạo ra **trải nghiệm học tập dễ dàng ngay cả đối với những nhân viên bận rộn nhất**
- Phương pháp tiếp cận **Micro-learning¹** giúp việc học trở nên linh hoạt hơn, hiệu quả hơn và nhanh hơn;
 - Người học có thể tiếp cận dễ dàng và bằng cách cấu trúc việc học, giảng viên có thể dễ dàng đào tạo lại nhân viên về bất kỳ khái niệm nào mà họ đang gặp khó khăn.

3. Trí tuệ nhân tạo - hướng dẫn theo thời gian thực và học tập được cá nhân hóa

#3

Trí tuệ nhân tạo
trong L&D

Khả năng AI để phân tích dữ liệu nhanh và ra quyết định trong học tập là những tính năng giúp nó trở thành một công cụ đào tạo tốt

- Theo khảo sát của Gartner, 59% tổ chức đang trong giai đoạn **nghiên cứu xây dựng kế hoạch AI của mình trong khi số còn lại đang thử nghiệm hoặc áp dụng các giải pháp AI**
- AI mang lại 3 lợi ích chính:
 - **Cá nhân hóa lộ trình học tập/Học tập thích ứng:** AI thông qua xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP), hỗ trợ các hệ thống L&D hiểu ngôn ngữ con người và làm cho việc học trực tuyến dường như ít robot hơn và phù hợp hơn với từng cá nhân
 - **Cổ vấn ảo:** Người cố vấn ảo sử dụng các kỹ thuật AI để theo dõi tiến bộ, đánh giá nhiều bước lộ trình đào tạo của người học -- ước tính hiểu biết về lĩnh vực và trang bị lại chương trình khi cần thiết
 - **Phân tích nâng cao:** phân tích về cấu trúc chi phí cũng như tiến độ và khả năng giữ chân người học; Ngoài ra, mọi lỗ hổng trong chương trình đều có thể được đánh giá lại và thiết kế lại
- Theo Tạp chí Đào tạo, nhiều công ty dự kiến sẽ áp dụng các giải pháp L&D do AI điều khiển để **cung cấp cho nhân viên hướng dẫn theo thời gian thực và lộ trình cá nhân hóa cho sự phát triển cá nhân của họ**

4. Gamification tăng sự tham gia và tạo ra các chương trình học tập có thể đo lường được

#4

Gamification¹ trong Đào tạo

Gamification là quá trình đơn giản áp dụng các khái niệm trò chơi trong các buổi đào tạo nhằm mục đích học tập

- Gamification được các nhà phát triển L&D giới thiệu để **tăng mức độ tương tác và khiến người học hứng thú hơn**; Ngoài ra, nó còn tạo ra một môi trường học tập không chính thức, nơi người học có thể **kết nối, cộng tác và trao đổi ý tưởng cũng như kiến thức**
 - **Huy hiệu, điểm, bảng xếp hạng và sự tham gia của cộng đồng** khuyến khích trải nghiệm đào tạo trực tuyến
 - Gamification - phương tiện học tập kỹ thuật số, giúp các chương trình học tập của công ty có thể đo lường được, giúp bạn **tối ưu hóa tốt hơn các chương trình của mình để đáp ứng các yêu cầu học tập/kỹ năng trong tương lai của tổ chức**
- Theo ChiefLearningOfficer.com, gamification nền tảng học tập với cơ chế trò chơi sẽ có tác động đáng kể đến việc đào tạo.
- Ngoài ra, theo báo cáo Gamification 2020 của Gartner, Gamification kết hợp với các công nghệ mới nổi khác sẽ **có tác động đáng kể đến hiệu suất, sự đổi mới và sự gắn kết của nhân viên**

Sự tò mò, Sáng tạo và kỹ năng giao tiếp là những đặc điểm chính cho lực lượng lao động trong tương lai

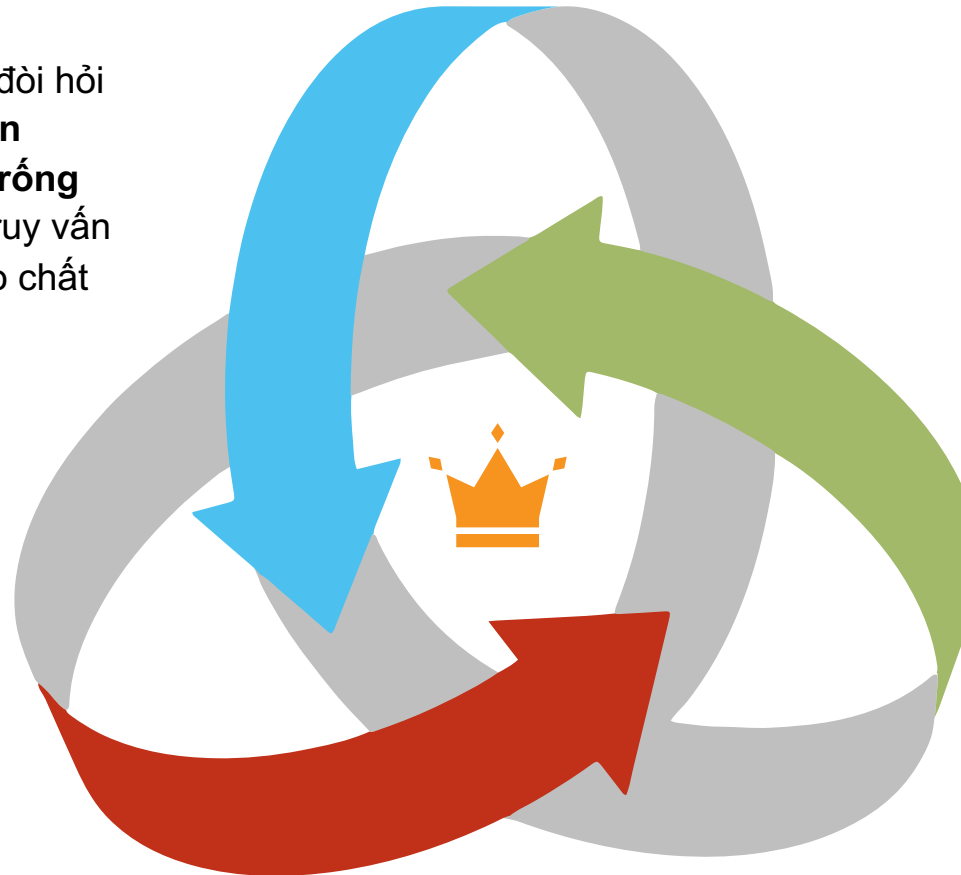
Three Cs' Skills

Curiosity

- Vai trò doanh nghiệp trong tương lai đòi hỏi **khả năng tìm nguồn và đủ điều kiện thông tin, nhận ra những khoảng trống trong dữ liệu có sẵn**, cấu trúc các truy vấn và tìm nguồn dữ liệu mới và đảm bảo chất lượng của thông tin đó

Creativity

- Con người vẫn là trung tâm của sự đổi mới**, cho dù lặp đi lặp lại, tái tổ hợp hay hoàn toàn nguyên bản
- Lực lượng lao động trong tương lai sẽ cần các kỹ năng sáng tạo** được phát triển tốt xung quanh việc nhận ra nhu cầu, phát triển các giải pháp và đóng gói chúng



Communication

- Lực lượng lao động trong tương lai sẽ **giao tiếp với mọi người** trong toàn doanh nghiệp và hơn thế nữa với khách hàng và đối tác
- "Cho dù trong bối cảnh hợp tác hay bán hàng, kỹ năng giao tiếp trên nhiều phương tiện truyền thông - hình ảnh, âm thanh, nói, viết - sẽ được đánh giá cao trong lực lượng lao động ngày mai. Lắng nghe, đồng cảm và xây dựng mối quan hệ sẽ hoàn toàn quan trọng"– HSBC*

TRANG BỊ AI CHO DOANH NGHIỆP

MỞ KHÓA SÁNG TẠO GENAI ĐỂ TẬN DỤNG VÀ DẪN ĐẦU

AI cho MỌI NGƯỜI

(tất cả các nhân viên)

Trang bị kiến thức căn bản về AI trong toàn công ty để giúp hiểu và áp dụng các nguyên lý trong AI

Hiểu nền tảng

AI cho LÃNH ĐẠO

(Lãnh đạo và GD CN)

Khuyến khích lãnh đạo trải nghiệm AI như một công cụ để xây dựng chiến lược và thực thi chiến lược kinh doanh, chiến lược của khối, truyền cảm hứng cho đội nhóm trong kỷ nguyên Chuyển đổi.

Thực thi tầm nhìn

AI cho CÁC NHÓM

(Quản lý)

Trang bị kiến thức AI theo chức năng để giúp họ hiểu và nhanh chóng nắm bắt GenAI cũng như các thông lệ tốt nhất trong ngành cho việc xây dựng chức năng, đổi mới và hiệu quả hơn trong hoạt động

Và tạo ra ảnh hưởng cấp độ chức năng

GEN AI – RESKILLING - CATALOG BLUPRINT

AI cho MỌI NGƯỜI

- AI là gì?
- Đạo đức và rủi ro?
- Vì sao chúng ta cần AI?

Hiểu nền tảng

AI cho LÃNH ĐẠO

- Xây dựng chiến lược
- Chuỗi giá trị, khách hàng và năng suất
- Những điều cần thiết cho lãnh đạo
- Ứng dụng XH và KD
- Thực thi Roadmap chiến lược
- Làm sao để nói về thay đổi AI với team

Thực thi tầm nhìn

AI cho CÁC PHÒNG BAN

- Khả năng và ứng dụng AI liên quan đến đội nhóm
- Những áp dụng chung nào cần biết
- Thực hành các vai trò cụ thể và case mô phỏng
- Quan tâm về đạo đức và rủi ro bảo mật thông tin

Và tạo ra ảnh hưởng cấp độ chức năng

"Cho dù đó là một cuộc cách mạng hay một sự tiến hóa, có một điều chắc chắn: AI sẽ là một phần trong tương lai của chúng ta, vì vậy hãy sử dụng nó một cách khôn ngoan."



L&D TRONG DN ĐANG Ở CẤP ĐỘ NÀO?

THE CORPORATE LEARNING MATURITY MODEL FOUR LEVELS OF L&D EXCELLENCE

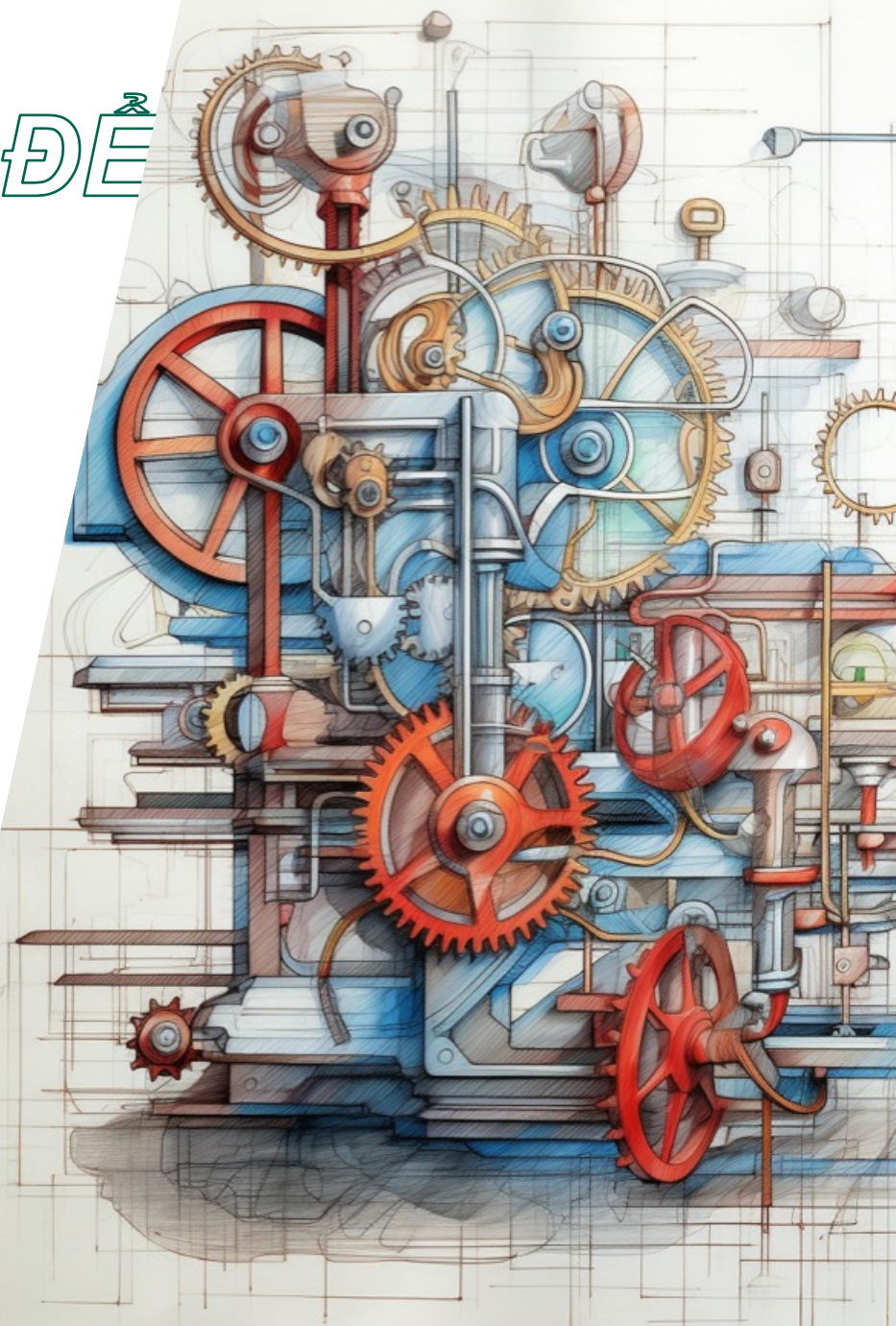


LLMS – MẸO PROMPTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

What is a Prompt? Lời nhắc về cơ bản là một câu hỏi hoặc tuyên bố bạn đưa ra cho AI để có được câu trả lời cụ thể. Hãy nghĩ về nó như là 'yêu cầu' của bạn.

What is Prompt Engineering? Đó là nghệ thuật và khoa học của việc tạo ra các lời nhắc hiệu quả để có được câu trả lời chính xác và hữu ích hơn từ AI. Nó giống như biết 'công thức' phù hợp cho câu hỏi của bạn.

Why is it Important? Lời nhắc tốt hơn có nghĩa là câu trả lời tốt hơn. Nếu bạn biết cách hỏi, bạn có thể nhận được nhiều hiểu biết có giá trị hơn, tiết kiệm thời gian và thậm chí đưa ra quyết định thông minh hơn.

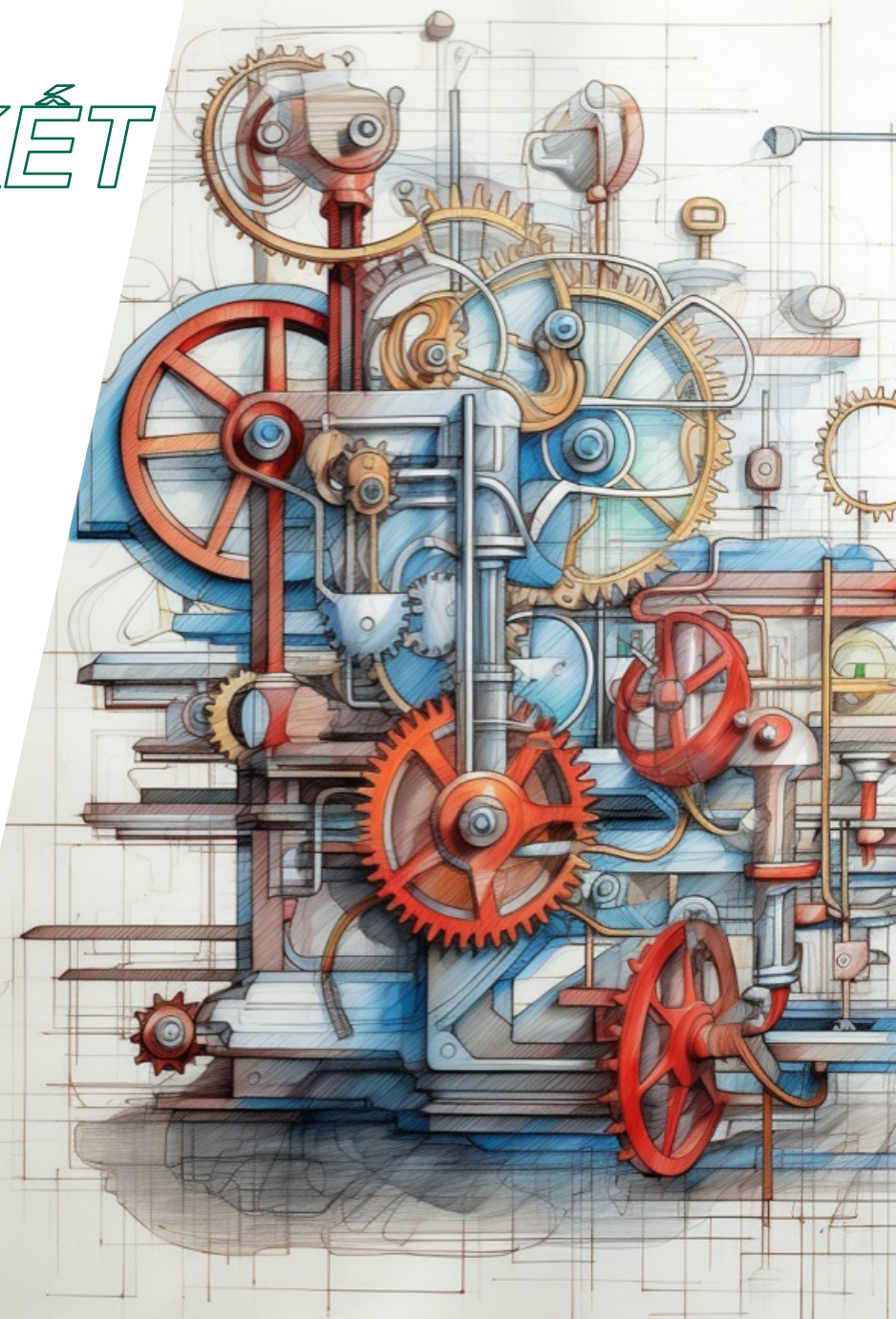


MẸO PROMTING ĐỂ CÓ KẾT TỐT HƠN

Đặt ngữ cảnh & Tạo Personas: Xác định rõ vai trò của AI cho các nhiệm vụ cụ thể hoặc rộng rãi cho cuộc hội thoại, ví dụ: "Bạn là một chuyên gia dinh dưỡng" hoặc "Hãy đặt mình vào vai trò và hành động như một cố vấn tài chính". Điều này thiết lập ngữ điệu và hướng dẫn các phản hồi của AI.

Hãy cụ thể và thể hiện bản thân một cách chính xác: Bạn càng chính xác, AI càng có thể phục vụ bạn tốt hơn. Học cách nói rõ nhu cầu của bạn có thể mang lại câu trả lời phù hợp và hữu ích hơn nhiều.

Tư duy Step-by-Step: Đối với các vấn đề phức tạp, hãy chia nhỏ câu hỏi của bạn thành các bước nhỏ hơn hoặc yêu cầu AI suy nghĩ từng bước. Điều này đảm bảo kết quả được phân tích và suy nghĩ kỹ hơn.

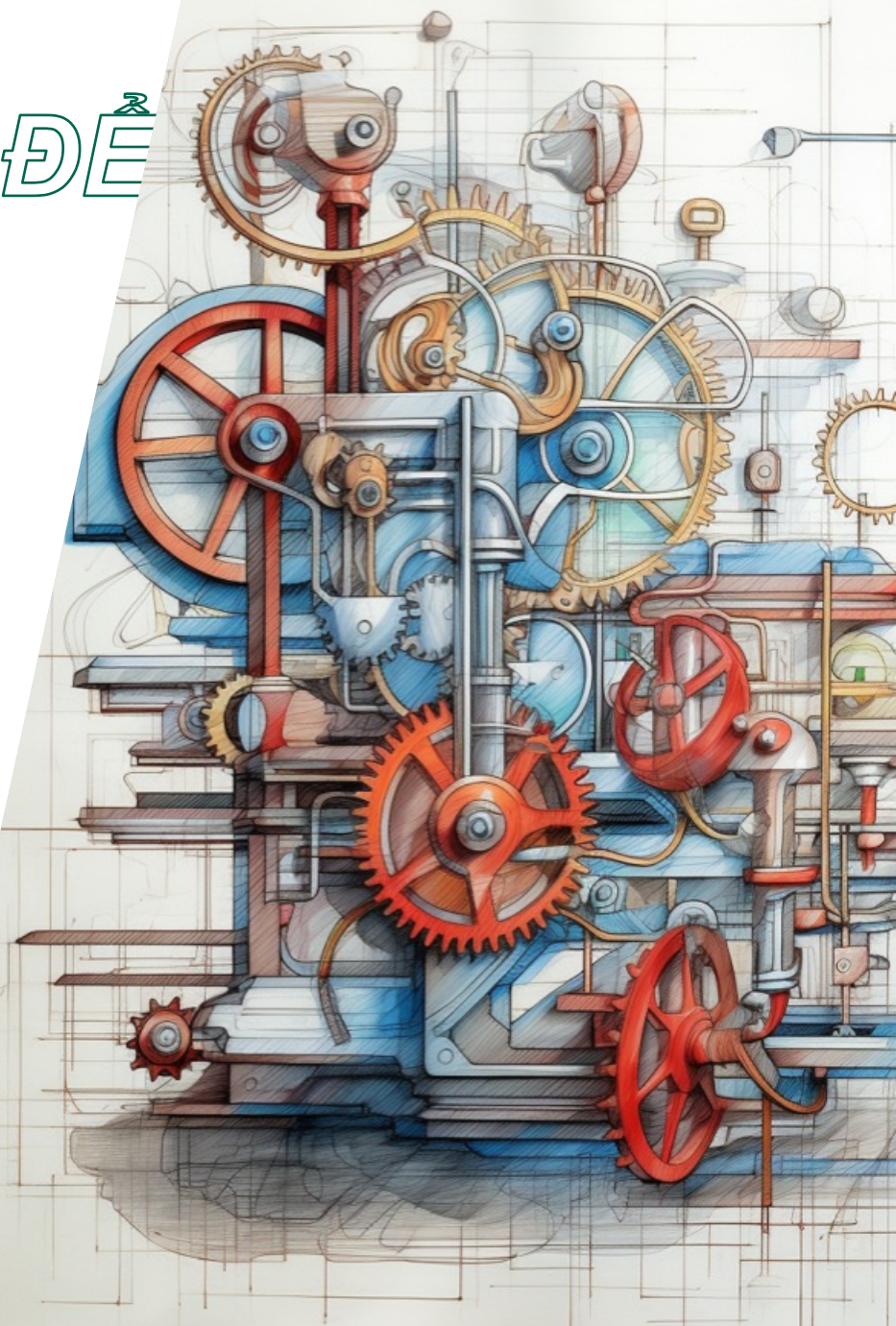


LLMS – MẸO PROMTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

Câu hỏi lặp đi lặp lại: Bắt đầu rộng, đánh giá phản ứng của AI và sau đó thu hẹp hơn với các câu hỏi tiếp theo để có câu trả lời tinh tế hơn.

Suy nghĩ theo kịch bản: Yêu cầu AI suy nghĩ thông qua các kịch bản hoặc lựa chọn khác nhau. Điều này hoạt động tốt cho việc giải quyết vấn đề và lập kế hoạch.

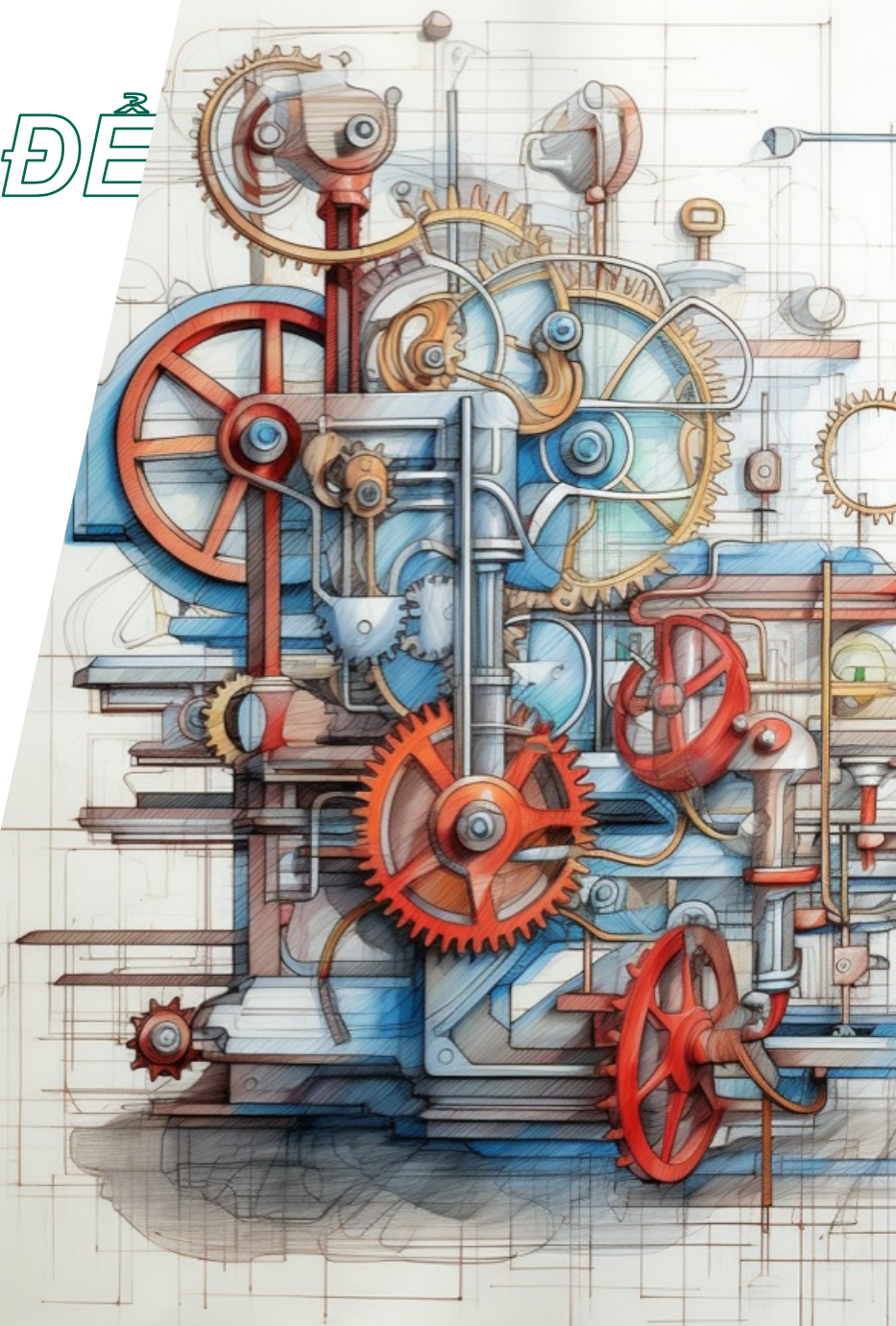
Làm rõ sự mơ hồ: Nếu bạn nhận được phản hồi không rõ ràng hoặc mơ hồ, đừng ngần ngại yêu cầu AI làm rõ hoặc cung cấp thêm chi tiết.



LLMS – MẸO PROMTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

Hãy kiên nhẫn: Lời nhắc tốt thường yêu cầu một chút thử và sai. Đừng nản lòng nếu AI không hiểu bạn hoàn hảo ngay lần đầu tiên.

Tận dụng Follow-ups: Tận dụng khả năng trò chuyện của AI. Sau câu hỏi ban đầu, bạn có thể đào sâu hơn với các câu hỏi tiếp theo để có được sự hiểu biết toàn diện.



LLMS – MẸO PROMTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

Apply 80/20 Rule: Yêu cầu AI cung cấp 20% thông tin hoặc giải pháp có tác động nhất sẽ đáp ứng 80% nhu cầu của bạn.

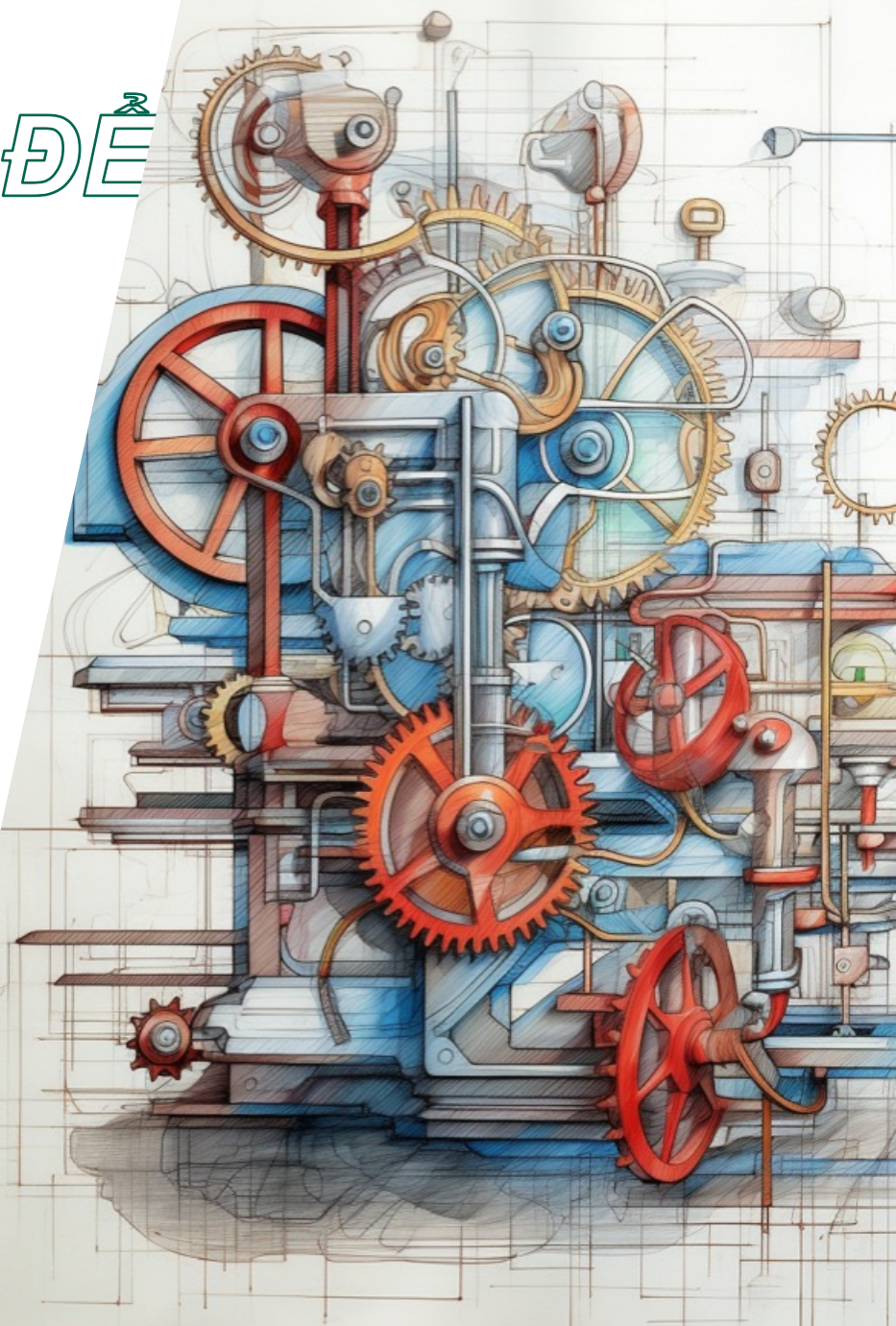
Ví dụ: "20% nhiệm vụ sẽ mang lại cho tôi 80% kết quả trong quản lý dự án là gì?"

Phân tích SWOT : Sử dụng lời nhắc này khi bạn cần đánh giá Điểm mạnh, Điểm yếu, Cơ hội và Mối đe dọa cho một chủ đề nhất định.

Ví dụ: "Tiến hành phân tích SWOT để tung ra một giải pháp đào tạo mới."

Pro-Con List: Nhanh chóng đánh giá những mặt tích cực và tiêu cực của một tình huống.

Ví dụ: "Liệt kê những ưu và nhược điểm của việc học e-learning trong doanh nghiệp."



LLMS – MẸO PROMTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

Người kích động: Yêu cầu AI phê bình một ý tưởng để khám phá những điểm yếu tiềm ẩn của nó.

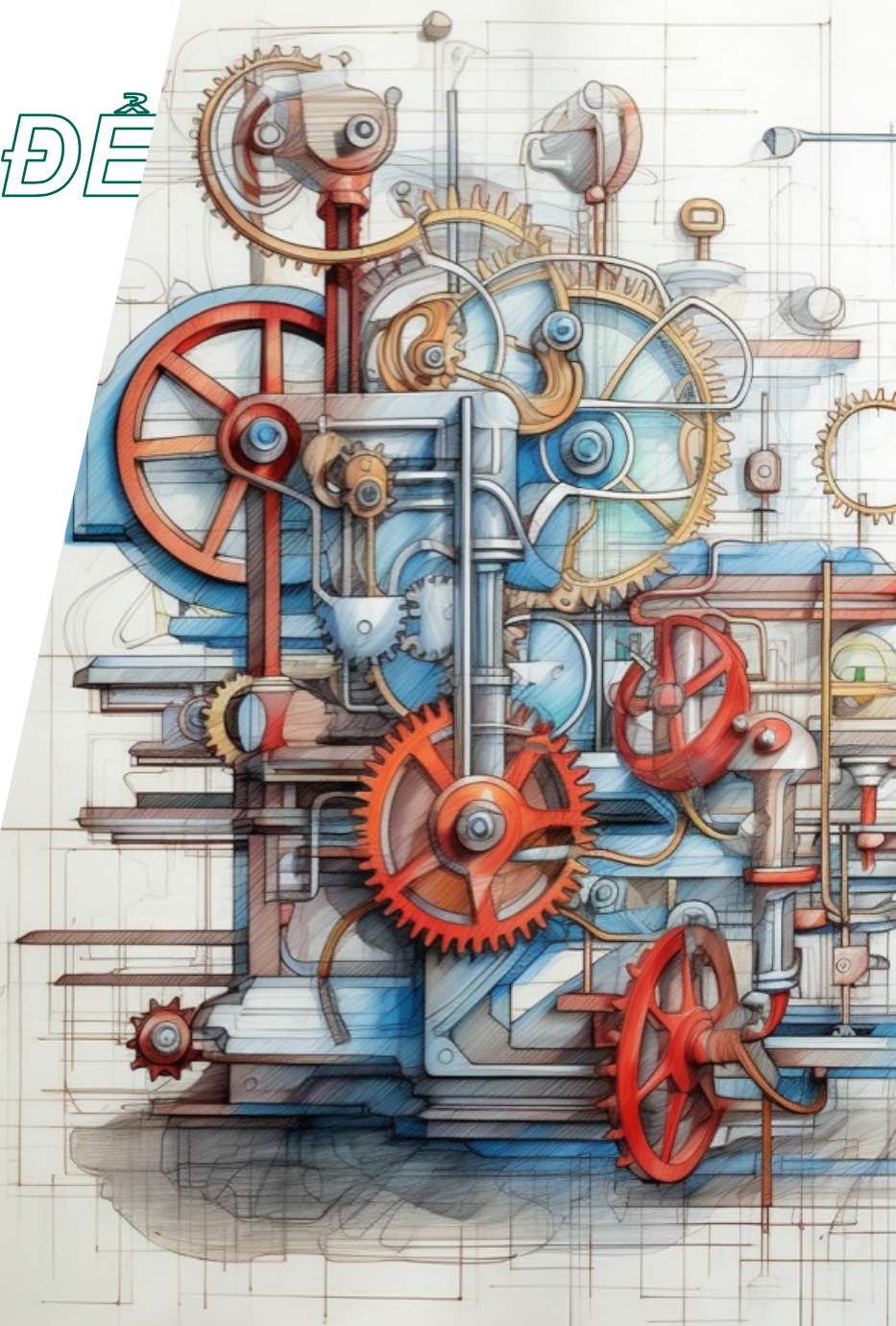
Ví dụ: "Đóng vai người chỉ trích/ phản bác thực hiện đào tạo online hoàn toàn"

Hỏi 5 lần Tại sao: Đi đến gốc rễ của vấn đề bằng cách hỏi 'tại sao' nhiều lần.

Ví dụ: "Tại sao năng suất thấp? Và tại sao lại như vậy?"

Ưu tiên: Yêu cầu AI giúp bạn ưu tiên danh sách các nhiệm vụ hoặc mục tiêu.

Ví dụ: "Ưu tiên các nhiệm vụ này trong tuần: [liệt kê nhiệm vụ]."



LLMS – MẸO PROMTING ĐỂ KẾT QUẢ TỐT HƠN

Các tình huống giả định: Sử dụng các giả thuyết để khám phá tác động tiềm năng của các quyết định hoặc sự kiện khác nhau.

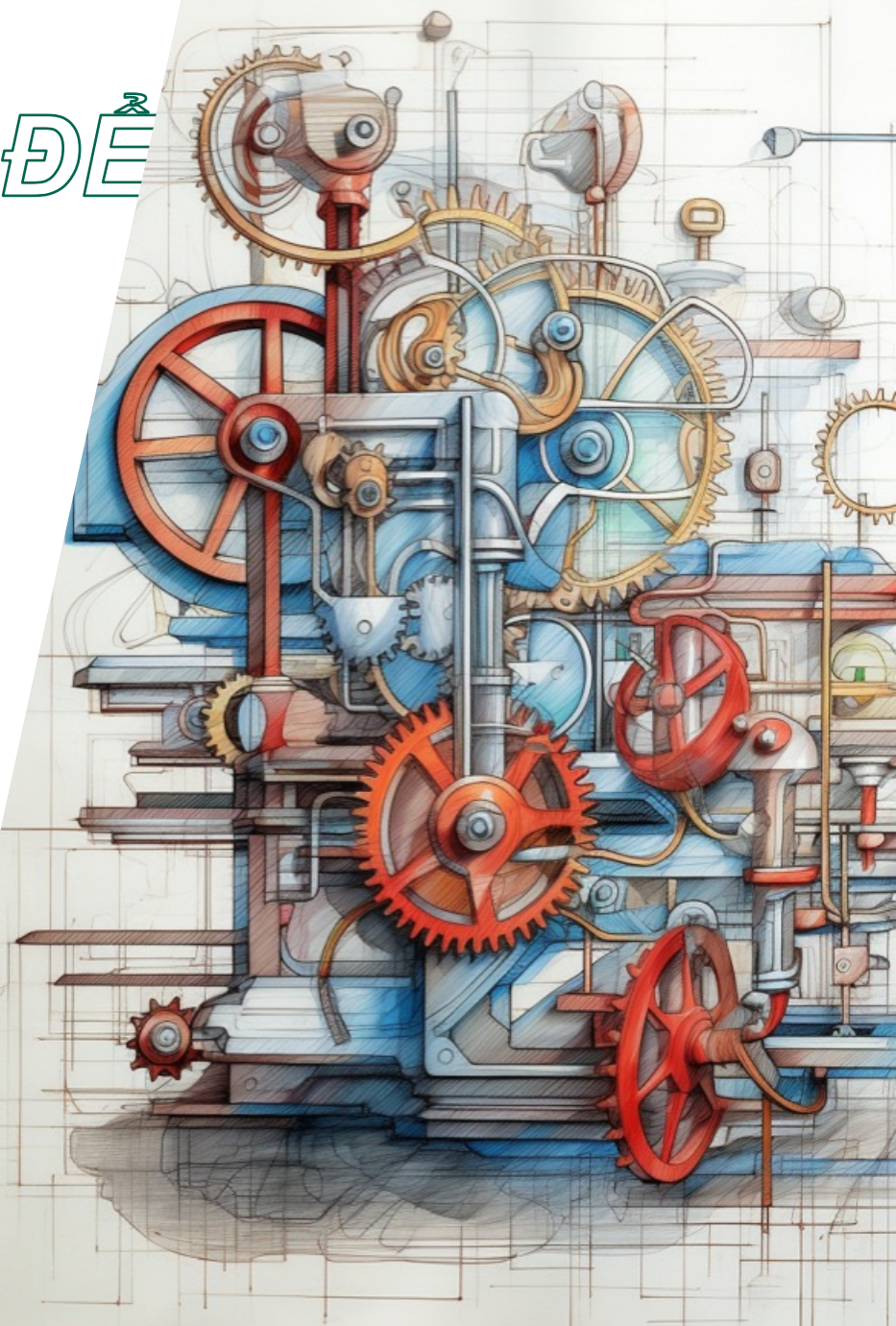
Ví dụ: "Điều gì sẽ xảy ra nếu chúng tôi tăng gấp đôi ngân sách đào tạo phát triển của công ty?"

Dự báo tương lai: Yêu cầu AI đưa ra những dự đoán có giáo dục về các xu hướng hoặc sự phát triển trong tương lai trong một lĩnh vực cụ thể.

Ví dụ: "Một số xu hướng trong tương lai về Đào tạo và phát triển trên thế giới là gì?"

Phân tích chi phí-lợi ích: Sử dụng điều này để đánh giá những lợi thế kinh tế và bất lợi của các lựa chọn khác nhau.

Ví dụ: "Tiến hành phân tích chi phí-lợi ích để thuê thêm nhân viên so với tự động hóa."



TÌM HIỂU THÊM VỀ KỸ THUẬT NÀY Ở ĐÂU

- ✓ Các khóa học trực tuyến & hội thảo trên web
- ✓ Nhóm truyền thông xã hội(LinkedIn, Facebook...)
- ✓ YouTube
- ✓ Forums
- ✓ Blog & Trang web

Chỉ cần truy cập nền tảng yêu thích của bạn và tìm kiếm:
„Prompt Engineering“

