

Xác định nhu cầu để định hướng đào tạo lao động giúp việc gia đình trên địa bàn thành phố Hà Nội

Phan Hồng Mai*, Nguyễn Thùy Linh, Bùi Phúc Hải

Nội dung bài viết này giới thiệu kết quả điều tra về nhu cầu sử dụng lao động giúp việc gia đình của hơn 1000 người Việt Nam và nước ngoài trên địa bàn thành phố Hà Nội, cũng như thực trạng đào tạo lao động giúp việc tại các trung tâm dạy nghề, giới thiệu việc làm. Đây là một trong những nghiên cứu tiên phong nhằm bổ sung cơ sở dữ liệu về chủ đề này tại thị trường Việt Nam, theo khuyến cáo của Tổ chức Lao động quốc tế. Đồng thời, với phương pháp phỏng vấn sâu và điều tra bảng hỏi, nhóm nghiên cứu đã phát hiện nhiều điểm mới về nhu cầu thực sự và khả năng chi trả của 2 nhóm đối tượng người Việt Nam và người nước ngoài đối với hoạt động đào tạo lao động giúp việc gia đình, làm định hướng cho việc tổ chức thực hiện và ban hành các chính sách liên quan.

Từ khóa: giúp việc gia đình, kỹ năng giúp việc gia đình, đào tạo

1. Giới thiệu nghiên cứu

Hơn một thập kỷ qua, giúp việc gia đình đã trở thành công việc có thu nhập khá và ổn định của nhiều lao động nông thôn tại thành thị Việt Nam. Theo kết quả điều tra năm 2011, do Bộ Lao động Thương binh và Xã hội Việt Nam và Tổ chức Lao động quốc tế phối hợp thực hiện, 46% hộ gia đình được khảo sát ở Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh sử dụng giúp việc gia đình, tỷ lệ này tăng hơn gấp đôi so với giai đoạn trước năm 2000 (Hà Vũ, 2013). Tuy vậy, xuất hiện và phát triển tự phát nên hoạt động giúp việc gia đình tại Việt Nam có một số đặc thù nhất định. Kỹ năng giúp việc gia đình (như đi chợ, nấu ăn, lau dọn, chăm sóc trẻ nhỏ, người già...) chủ yếu được hình thành tự nhiên trong cuộc sống cá nhân người lao động, sau đó điều chỉnh – theo sự hướng dẫn của người sử dụng lao động – cho phù hợp với điều kiện làm việc cụ thể. Vì vậy, các kỹ năng này mang đậm tính địa phương, sở thích, tính cách của nhóm đối tượng. Tiêu chuẩn “hoàn thành công việc” không được xác lập từ đầu, mà sẽ dần hình thành trên cơ sở thỏa thuận và tự chấp nhận giữa chủ nhà và người giúp việc. Nếu không đạt được sự thống nhất, người lao động bị thay thế, quá trình trên sẽ lặp lại từ đầu, tiêu tốn nhiều thời gian, công sức và xáo trộn sinh hoạt của người sử dụng

lao động.

Từ ngày 1/5/2013, Bộ luật Lao động năm 2012 chính thức có hiệu lực, “giúp việc gia đình” được coi là một nghề, đặt nền tảng cho sự phát triển lâu dài, trong khuôn khổ pháp lý của hoạt động giúp việc gia đình (Quốc hội khóa 13, 2012). Và giống như những nghề nghiệp khác trong xã hội, để cung cấp cho thị trường đội ngũ lao động giúp việc chuyên nghiệp, tất yếu phát sinh nhu cầu đào tạo một cách chính thống, bài bản thay cho cách tự đào tạo hoặc đào tạo tự phát, manh mún hiện nay, diễn ra tại một số ít đơn vị với số lượng học viên hạn chế và chương trình không thống nhất như trường trung cấp nghề Lê Thị Riêng, trung cấp du lịch Khôi Việt, trung tâm giới thiệu việc làm Phụ nữ, công ty cung cấp dịch vụ giúp việc Bông Sen Việt, MIV, Vietfone, Phú Tín... (Thành phố Hồ Chí Minh: nghề giúp việc sẽ phát triển mạnh, 2013). Đến ngày 30/6/2013, “Giúp việc gia đình” chưa nằm trong danh mục đào tạo của Tổng cục dạy nghề Việt Nam (Danh mục nghề, 2013), chưa hình thành hệ thống chương trình đào tạo quy chuẩn, cũng như hành lang pháp lý cho hoạt động tổ chức đào tạo và công nhận trình độ. Ngoài ra, theo khuyến cáo của tổ chức Lao động quốc tế, cơ sở dữ liệu về lao động giúp việc và người sử dụng lao động giúp việc tại

Việt Nam còn sơ sài (chủ yếu thống kê số lượng cung, cầu, đơn giá công việc và dành cho đối tượng sử dụng lao động là người Việt Nam), cần tiếp tục bổ sung chi tiết, làm cơ sở ban hành các quy định quản lý nhà nước và định hướng đào tạo nghề (Hà Vũ, 2013).

Do đó, để góp phần lấp đầy những “khoảng trống” nêu trên, hướng nghiên cứu được xác định: (i) tìm hiểu nhu cầu cụ thể của người sử dụng lao động giúp việc gia đình, bổ sung cơ sở dữ liệu về hoạt động giúp việc gia đình. (ii) căn cứ vào nhu cầu đã xác định được, đề xuất định hướng đào tạo thích hợp.

2. Phương pháp nghiên cứu

2.1. Phương pháp nghiên cứu định tính

Để định hướng đào tạo lao động giúp việc gia đình, nhóm tác giả tiến hành phỏng vấn sâu cán bộ quản lý của 3 đơn vị là công ty cổ phần đầu tư và phát triển Sen Việt; công ty TNHH Maid in Vietnam (MIV) và trung ương hội liên hiệp Phụ nữ Việt Nam. Hình thức phỏng vấn qua điện thoại, thời gian từ 30 phút đến 45 phút, tập trung ghi nhận những đánh giá chủ quan về thuận lợi và khó khăn trong quá trình tuyển sinh, đào tạo và giới thiệu việc làm cho học viên. Đặc biệt nhấn mạnh về hoạt động đào tạo, bao gồm giáo trình, cách thức tổ chức, địa điểm, kiểm tra và chứng nhận trình độ. Dữ liệu được xử lý thủ công bằng phần mềm Words và Excel.

2.2. Phương pháp nghiên cứu định lượng

Để giải quyết vấn đề đặt ra và phù hợp với điều kiện của nhóm nghiên cứu (thời gian, kinh phí, khả năng tổ chức) phương pháp nghiên cứu được lựa chọn là định lượng, áp dụng kỹ thuật điều tra bằng bảng hỏi. Cỡ mẫu nghiên cứu gồm 1.056 quan sát, trong đó 535 người Việt Nam trên địa bàn Hà Nội và 521 người nước ngoài hiện sinh sống ít nhất 6 tháng ở Hà Nội, lựa chọn một cách ngẫu nhiên. Áp dụng cả 2 hình thức trả lời trực tiếp trên phiếu in sẵn và trả lời trực tuyến. Dạng của câu hỏi điều tra là bán cấu trúc, gồm một số đáp án sẵn có và đáp án khác để người được điều tra tự bổ sung (nếu có nhu cầu). Nội dung của câu hỏi tập trung vào nhu cầu chung về dịch vụ giúp việc gia đình và các yêu cầu cụ thể về lao động giúp việc gia đình. Cách thức xử lý dữ liệu là kết hợp tính năng thống kê kết quả trả lời trên phần mềm Google Docs và Excel.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Kết quả nghiên cứu định tính

Bên cạnh việc phỏng vấn chính thức cán bộ quản lý tại 3 trung tâm nêu trên, nhóm nghiên cứu thực hiện nhiều cuộc trao đổi không chính thức với các

đối tượng khác như giáo viên dạy nghề nấu ăn, lễ tân khách sạn, điều dưỡng viên, tổ trưởng tổ dịch vụ khu nhà làm việc của người nước ngoài, cán bộ phòng hướng nghiệp trung tâm bồi dưỡng kiến thức và đào tạo nghề cho nông dân, cán bộ phòng chính sách xã hội Sở Lao động Thương binh và xã hội... thu được kết quả khá tương đồng về hiện trạng đào tạo kỹ năng giúp việc gia đình.

3.1.1. Về đơn vị đào tạo

Các cán bộ được phỏng vấn (trong đó có công ty cổ phần đầu tư và phát triển Bông sen Việt) xác nhận hiện tại có hơn 300 trung tâm giới thiệu việc làm, trung tâm dạy nghề, công ty cung cấp dịch vụ giúp việc gia đình trên địa bàn Hà Nội... được cấp phép hoạt động bởi sở Lao động và thương binh xã hội nhưng chủ yếu thực hiện vai trò “môi giới” công việc giúp việc gia đình để thu phí, không ký kết hợp đồng lao động giữa 3 bên, không quản lý người lao động chặt chẽ. Hoạt động đào tạo (bao gồm chương trình, cơ sở vật chất, chứng nhận trình độ...) “chỉ được ghi nhận trên hồ sơ như một điều kiện để thành lập và hoạt động đơn vị, thực tế không thực hiện”. Năm 2010, trung ương hội phụ nữ Việt Nam đã triển khai chuỗi đề án “Dạy nghề cho lao động nông thôn”, trong đó có đào tạo miễn phí kỹ năng giúp việc gia đình nhưng không thể kéo dài do không có học viên đăng ký. Tương tự trường hợp trung tâm tri thức Bách Khoa (đơn vị đào tạo trình độ sơ cấp nghề giúp việc và được phép cấp chứng chỉ nghề), sau 1 năm hoạt động chỉ đào tạo được 1 khóa học viên gồm 10 người. Các cán bộ quản lý cho biết phần lớn người lao động cho rằng “có thể tự thực hiện được” các công việc gia đình trên cơ sở trải nghiệm của bản thân trong cuộc sống mà không cần đào tạo, tốn nhiều thời gian, chi phí. Đồng thời, các thao tác thực hiện gia đình như nấu ăn, lau dọn, giặt đồ đã trở thành “thói quen khó sửa” của người giúp việc nên dù đã qua đào tạo nhưng khi làm việc thực tế lại vẫn áp dụng các kinh nghiệm từ trước đó khiến chủ gia đình không hài lòng và hiểu sai về chất lượng đào tạo của trung tâm. Sau 4 tháng thực hiện đào tạo và giới thiệu việc làm miễn phí cho lao động nữ tại Hòa Bình, Phú Thọ, Vĩnh Phúc... trung tâm giới thiệu việc làm Hà Nội phải dừng chương trình do khách hàng liên tục phàn nàn và yêu cầu đổi người giúp việc. Ngoài ra, theo cán bộ quản lý công ty MIV, để đào tạo kỹ năng giúp việc theo hướng thực hành (thay vì giảng giải, phổ biến kiến thức như tại nhiều đơn vị hiện nay) cần số vốn lớn để đầu tư cơ sở vật chất đầy đủ và hiện đại, bao gồm tất cả các phòng sinh hoạt, thiết bị gia dụng, các vật dụng chuyên biệt dành cho từng đối tượng trong gia đình. Chi phí cho nguyên liệu nấu ăn, hóa chất tẩy rửa,

năng lượng vận hành thiết bị trong quá trình thực hành cũng không nhỏ. Do đó, nếu không có lượng học viên đủ lớn và nguồn khách hàng ổn định, đơn vị đào tạo dễ dàng bị thua lỗ.

3.1.2. Về nội dung, cách thức đào tạo và chứng nhận trình độ

Theo cán bộ công ty MIV, trung tâm tri thức Bách Khoa, chương trình đào tạo của đơn vị đã được Sở lao động và thương binh xã hội thành phố Hà Nội thẩm định và phê duyệt nhưng “hoàn toàn do đơn vị tự xây dựng”, không có tài liệu hướng dẫn hay quy chuẩn về khung chương trình từ sở hoặc tổng cục dạy nghề. Căn cứ chính để biên soạn nội dung đào tạo là tham khảo chương trình sẵn có của nước ngoài, sau đó điều chỉnh dần theo phản hồi của khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ. Ngoài trừ công ty MIV đang thực hiện theo một chương trình đào tạo rất kỹ lưỡng, chuyên nghiệp, nội dung đào tạo tại các đơn vị còn lại không tập trung hướng dẫn kỹ năng, chỉ mang tính chất “giới thiệu về những việc cần làm” (như tại Tại công ty cổ phần đầu tư và phát triển Bông sen Việt). Hoặc hướng dẫn cách làm việc ở mức độ rất sơ đẳng như lau đồ đạc sạch bụi, vận hành máy giặt quần áo, cách nấu món

ăn thông thường (chương trình của Trung ương hội phụ nữ), chưa đào tạo chi tiết về kỹ thuật phân loại quần áo theo chất liệu để lựa chọn cách giặt và bột giặt thích hợp; phân loại đồ đạc, vật dụng theo vật liệu để lựa chọn khăn lau, hóa chất tẩy rửa tương ứng; lựa chọn thực phẩm tươi ngon theo mùa, tình trạng sức khỏe của chủ nhà... Đặc biệt, kỹ năng sống và kỹ năng giao tiếp không được đề cập đến (hay “chỉ cần giải thích sơ bộ vì học viên đã tự biết”). Cách đào tạo cũng bó hẹp trong việc thực hiện một vài công việc cụ thể, không hướng dẫn quy trình chung, thiếu sự giảng giải khoa học, mở rộng cho nhiều trường hợp khác. Học viên chủ yếu quan sát người làm mẫu, ít có cơ hội thực hành trong khoảng thời gian đào tạo phổ biến từ 1 đến 2 tuần nên nhìn chung kiến thức thu được chỉ dừng ở mức độ “biết”, chưa “hiểu” và “có thể làm tốt”. Không những vậy, khi kết thúc đào tạo, cách thức kiểm tra, công nhận trình độ tại mỗi nơi mỗi khác do chưa có tiêu chuẩn thống nhất và mang tính pháp lý cao để đánh giá trình độ nghề nghiệp, làm giảm giá trị của chứng chỉ đào tạo. Đa số các trung tâm giới thiệu việc làm chỉ cấp chứng nhận tham gia khóa học, không đánh giá kết quả học tập.

Bảng 1: Điều kiện hiện tại của người được hỏi

Nội dung câu hỏi	Đáp án lựa chọn	Tỷ lệ lựa chọn	
		Người Việt Nam	Người nước ngoài
Bạn đang sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình không?	Có	62,35%	57,34%
	Không	37,65%	42,66%
Mức lương hiện tại trả cho lao động giúp việc gia đình (quy đổi bình quân 1 tháng)	< 2,5 triệu VND	5%	0%
	2,5 – 4 triệu VND	87,76%	14,77%
	4 – 5,5 triệu VND	7,24%	85,23%
	> 5,5 triệu	0%	3,21%
Khả năng thu xếp công việc khi người giúp việc nghỉ đột xuất	Dễ dàng	17,22%	3,50%
	Có thể thu xếp tạm ổn	64,51%	10,24%
	Rất khó khăn	18,27%	86,26%
Những yếu tố chưa hài lòng về người giúp việc hiện tại của gia đình (sắp xếp theo thứ tự ưu tiên)	Năng lực làm việc	44,33%	55,72%
	Cách ứng xử, giao tiếp	7,01%	4,55%
	Sự tin tưởng	45,62%	38,22%
	Khác	3,04%	1,51%

Nguồn: Điều tra của nhóm nghiên cứu

3.1.3. *Đánh giá chung*

Như vậy, dù xuất hiện đã lâu và hiện tại trở thành một công việc phổ biến trong xã hội Việt Nam, giúp việc gia đình chưa được đào tạo như những nghề nghiệp khác. Nguyên nhân xuất phát từ cả 3 phía: người lao động không nhận thức đúng tầm quan trọng của việc đào tạo, các đơn vị đào tạo “lúng túng” trong chương trình đào tạo, cơ quan quản lý nhà nước chưa tạo hành lang pháp lý đầy đủ để triển khai đào tạo chuyên nghiệp.

3.2 *Kết quả nghiên cứu định lượng*

Song song với việc phỏng vấn cán bộ quản lý để nắm bắt thực trạng đào tạo lao động giúp việc trên địa bàn Hà Nội, nhóm nghiên cứu tiến hành điều tra nhu cầu của người sử dụng lao động để làm căn cứ định hướng đào tạo phù hợp trong tương lai.

3.2.1 *Điều kiện hiện tại của người được hỏi*

Trước tiên, nhóm nghiên cứu thu thập thông tin về điều kiện hiện tại của người được phỏng vấn liên quan tới việc sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình, để kiểm chứng và bổ sung cho các kết quả khảo sát trước đó.

Kết quả từ bảng 1 cho thấy, mặc dù được lựa

chọn ngẫu nhiên nhưng hơn 1/2 trong số người được hỏi đang sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình. Kết quả này phù hợp với số liệu thống kê từ các nghiên cứu trước đó, đồng thời cho thấy không chỉ người Việt Nam mà người nước ngoài đang sinh sống tại Việt Nam cũng đang sử dụng dịch vụ này một cách phổ biến. Phần lớn người được hỏi đã sử dụng (hoặc đã hiểu biết nhất định) dịch vụ này nên có thể trả lời toàn bộ câu hỏi điều tra. Ngoài ra, người nước ngoài đang trả cho lao động giúp việc mức lương từ 4 triệu đến 5,5 triệu VND/tháng, cao hơn người Việt Nam (dao động trong khoảng 2,5 triệu đến 4 triệu VND/tháng). Khi người giúp việc nghỉ đột xuất, phần lớn người nước ngoài không thể thu xếp công việc cá nhân và gia đình, trong khi người Việt Nam vẫn xoay xở được. Đa phần những người được hỏi đang sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình đều chưa hài lòng với năng lực làm việc, cũng như thiếu tin tưởng vào người giúp việc. Vì thế, để giúp việc gia đình trở thành việc làm có thu nhập ổn định trong tương lai, đây là 2 yếu tố chính cần đào tạo, bồi dưỡng.

3.2.2. *Nhu cầu chung về dịch vụ giúp việc gia đình*

Bảng 2: Nhu cầu sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình của người được hỏi

Nội dung câu hỏi	Đáp án lựa chọn	Tỷ lệ lựa chọn	
		Người Việt Nam	Người nước ngoài
Bạn có nhu cầu sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình hay không?	Có	83,67%	77,64%
	Không	16,33%	22,36%
Lý do bạn có nhu cầu nhưng chưa sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình	Không lựa chọn được dịch vụ phù hợp	80,33%	94,17%
	Không có khả năng chi trả	19,09%	5,23%
	Khác	0,58%	0,06%
Khung giờ muốn sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình	6h – 10h	38,33%	27,11%
	10h – 14h	29,12%	22,35%
	14h – 18h	19,54%	31,67%
	18h – 22h	13,01%	18,87%
Các ngày trong tuần muốn sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình	Từ thứ 2 đến thứ 6	30,55%	20,00%
	Thứ 7 và chủ nhật	10,32%	20,68%
	Từ thứ 2 đến chủ nhật	59,13%	59,32%

Nguồn: Điều tra của nhóm nghiên cứu

Bảng 3: Lựa chọn lao động giúp việc và khả năng chi trả của người được hỏi

Nội dung câu hỏi	Đáp án lựa chọn	Tỷ lệ lựa chọn	
		Người Việt Nam	Người nước ngoài
Kênh lựa chọn lao động giúp việc	Qua trung tâm cung cấp dịch vụ hoặc giới thiệu việc làm uy tín	21,01%	98,78%
	Qua sự giới thiệu của người quen	78,99%	1,22%
Đánh giá tầm quan trọng của các tiêu chí liên quan đến năng lực làm việc khi lựa chọn lao động giúp việc gia đình	Trình độ làm việc (được chứng nhận bằng văn bằng, chứng chỉ)	5,46%	78,02%
	Trình độ làm việc (được xác nhận bởi người quen)	33,50%	7,88%
	Kinh nghiệm	56,67%	3,25%
	Học vấn	2,22%	10,12%
	Khác	2,15%	0,73%
Yêu cầu về độ tuổi của lao động giúp việc gia đình	15 tuổi – 25 tuổi	5,02%	2,00%
	25 tuổi – 30 tuổi	9,57%	22,85%
	30 tuổi – 40 tuổi	28,22%	32,07%
	Trên 40 tuổi	56,43%	43,08%
Khả năng chi trả nếu sử dụng dịch vụ giúp việc toàn thời gian (quy đổi theo đơn vị VND)	3,5 triệu – 5 triệu VND/tháng	63,25%	36,15%
	5 triệu – 6 triệu VND/tháng	2,77%	14,33%
	6 triệu – 7 triệu VND/tháng	0,12%	14,11%
	Sẵn sàng trả theo giá thỏa thuận nếu người giúp việc đáp ứng tốt nhất yêu cầu đặt ra	33,86%	35,41%
Khả năng chi trả nếu sử dụng dịch vụ giúp việc theo giờ (quy đổi theo đơn vị VND)	80 nghìn – 100 nghìn VND/giờ	69,66%	54,78%
	Trên 100 nghìn VND/giờ	15,12%	31,42%
	Sẵn sàng trả theo giá thỏa thuận nếu người giúp việc đáp ứng tốt nhất yêu cầu đặt ra	15,22%	13,80%

Nguồn: Điều tra của nhóm nghiên cứu

Trên cơ sở những thông tin hiện tại về tình hình sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình của người được hỏi, nhóm nghiên cứu tiếp tục điều tra nhu cầu thực sự của những đối tượng này.

Mặc dù có khoảng 40% người được hỏi không sử dụng dịch vụ giúp việc gia đình nhưng trong số đó có khoảng 56,63% người Việt Nam (tương đương 114 người) và 47,58% người nước ngoài (tương đương 106 người) vẫn có nhu cầu sử dụng tuy nhiên

“không lựa chọn được dịch vụ phù hợp” (87,25%) và “không có khả năng chi trả” (12,16%). Điều này một lần nữa chứng tỏ nguồn cung lao động giúp việc gia đình chưa đáp ứng được nhu cầu to lớn của khách hàng, trải dài trong khung giờ từ 6 giờ sáng đến 10 giờ tối từ thứ 2 đến chủ nhật (xem bảng 2).

Kết quả điều tra thể hiện trên bảng 3 cho thấy có sự khác biệt rất lớn giữa cách lựa chọn (tìm kiếm) lao động giúp việc gia đình của người Việt Nam và

người nước ngoài. Trong khi người bản xứ tận dụng mối quan hệ sẵn có để tìm người giúp việc, dựa trên yếu tố “kinh nghiệm” và “trình độ làm việc – được xác nhận bởi người quen”. Người nước ngoài lại liên hệ với trung tâm giới thiệu uy tín, coi trọng “trình độ làm việc – được xác nhận bằng văn bằng, chứng chỉ” và “học vấn” hơn là dựa vào sự trợ giúp của người quen. Theo suy đoán của nhóm nghiên cứu, điều này xuất phát từ sự chênh lệch về điều kiện sống, văn hóa và trình độ của 2 đối tượng này. Ngoài ra, xét về khả năng chi trả, người nước ngoài

chấp nhận trả chi phí cao hơn, đồng thời, có một bộ phận không nhỏ (khoảng 35%) cả người Việt Nam và người nước ngoài sẵn sàng trả theo giá thỏa thuận nếu người giúp việc “đáp ứng tốt nhất các yêu cầu đặt ra”. Đây vừa là cơ hội, vừa là thách thức cho người giúp việc để làm hài lòng những khách hàng tiềm năng. Bên cạnh đó, về độ tuổi của lao động giúp việc, cả 2 nhóm đều ưu tiên lựa chọn những người trên 40 tuổi. Yếu tố này rất thuận lợi cho lao động nông nghiệp nông thôn khi sức khỏe không còn phù hợp để thực hiện công việc đồng áng.

Bảng 4: Yêu cầu cụ thể của người được hỏi về trình độ, kỹ năng giúp việc gia đình

Nội dung câu hỏi	Đáp án lựa chọn	Tỷ lệ lựa chọn	
		Người Việt Nam	Người nước ngoài
Các công việc chính cần người giúp việc thực hiện (sắp xếp theo thứ tự ưu tiên)	Chăm sóc trẻ nhỏ	65,55%	12,08%
	Đi chợ, nấu ăn	11,61%	8,37%
	Lau dọn, giặt đồ	19,84%	77,59%
	Khác	3,00%	1,96%
Các kỹ thuật/kiến thức cần thiết đối với lao động giúp việc gia đình (sắp xếp theo thứ tự ưu tiên)	Dinh dưỡng cho trẻ nhỏ	35,89%	3,15%
	Phòng bệnh cho trẻ nhỏ	32,15%	3,89%
	Lựa chọn thực phẩm	5,32%	5,55%
	Chế biến món ăn Việt Nam và nước ngoài	8,88%	8,32%
	Phân loại và lựa chọn cách thức giặt đồ phù hợp với chất liệu	4,1%	18,92%
	Phân loại và lựa chọn cách thức lau dọn đồ đạc phù hợp với vật liệu	3,22%	36,66%
	Sử dụng, bảo quản thiết bị gia dụng	8,76%	20,03%
	Ứng phó biến cố xấu như chập điện, rò rỉ khí gas, vỡ đường cấp nước...	1,21%	1,65%
	Khác	0,47%	1,83%
Các tiêu chuẩn cơ bản cần có khi giúp việc gia đình (sắp xếp theo thứ tự ưu tiên)	Vệ sinh sạch sẽ	58,72%	60,73%
	Sắp xếp ngăn nắp	11,86%	12,11%
	Tuân thủ quy trình	15,98%	20,55%
	Tiết kiệm nguyên liệu, năng lượng	13,44%	6,61%
Cách thức thực hiện công việc	Làm theo cách hiện tại của gia đình thuê giúp việc	58,27%	17,98%
	Làm theo cách khoa học như đã được đào tạo tại trung tâm	14,96%	68,54%
	Làm theo cách riêng của người lao động	26,77%	13,48%
Yêu cầu về trình độ đào tạo (trùng ứng với khả năng chi trả)	Trình độ giỏi	25,97%	78,94%
	Trình độ trung bình	29,75%	21,06%
	Không cần đào tạo trước	44,28%	0%
Các đức tính chủ yếu cần có đối với người giúp việc gia đình	Trung thực	74,67%	73,18%
	Tự giác	6,11%	7,33%
	Kỷ luật	2,67%	11,33%
	Không “ngồi lê mách lẻo”	16,55%	8,16%
Yêu cầu về trình độ ngoại ngữ	Không yêu cầu	100,00%	0,00%
	Hiểu yêu cầu cơ bản		25,37%
	Giao tiếp thông thường, hội thoại đơn giản		68,12%
	Giao tiếp lưu loát		6,51%

Nguồn: Điều tra của nhóm nghiên cứu

3.2.3. Yêu cầu cụ thể về kỹ năng giúp việc gia đình

Không chỉ xác định nhu cầu chung về dịch vụ giúp việc gia đình, nhóm nghiên cứu tìm hiểu các yêu cầu cụ thể đối với từng kỹ năng làm việc, thể hiện ở bảng 4.

Khi tìm hiểu sâu về yêu cầu cụ thể đối với kỹ năng giúp việc gia đình, nhóm nghiên cứu thu được các kết quả thú vị. “Chăm sóc trẻ nhỏ” là lý do phổ biến để người Việt Nam thuê giúp việc gia đình nên đòi hỏi người giúp việc có kiến thức về dinh dưỡng và phòng bệnh cho trẻ nhỏ. Còn người nước ngoài (chủ yếu sang Việt Nam sinh sống đơn thân) cần có người giúp “lau dọn, giặt đồ”, biết thao tác phù hợp với từng loại quần áo, đồ đạc, đồng thời, biết sử dụng, bảo quản đúng cách các thiết bị gia dụng trong gia đình. Mặc dù gần 20% người Việt Nam được hỏi cũng có nhu cầu thuê giúp việc để lau dọn và giặt đồ nhưng phần lớn trong số đó không biết (và không quan tâm) tới những kỹ thuật nêu trên. Cả 2 nhóm đối tượng đều cho rằng tiêu chuẩn quan trọng nhất trong quá trình giúp việc gia đình là “Vệ sinh sạch sẽ”. Tiếp theo, người nước ngoài chú trọng “tuân thủ quy trình”, còn người Việt Nam quan tâm tới “tiết kiệm nhiên liệu, năng lượng”. Đặc biệt, trong cách thức thực hiện công việc, phần lớn người Việt Nam muốn người giúp việc “làm theo cách hiện tại của gia đình” do đó “không cần đào tạo trước”, chủ nhà sẽ hướng dẫn cách làm phù hợp. Ý muốn này giải thích một phần thực trạng dù thường xuyên thay đổi người giúp việc do không hài lòng về năng lực làm việc song chủ nhà người Việt Nam lại không sử dụng lao động đã qua đào tạo tại các trung tâm giới thiệu việc làm hoặc dạy nghề.

Trong khi đó, người nước ngoài yêu cầu người giúp việc thực hiện công việc theo “cách khoa học như đã được đào tạo tại trung tâm” nên sẵn sàng chi trả để thuê lao động có trình độ cao. Về phẩm chất đạo đức của người giúp việc, “trung thực” là yêu cầu hàng đầu. Bên cạnh đó, người nước ngoài đề cao tính “kỷ luật”, người Việt Nam lại đòi hỏi người giúp việc “không ngồi lê mách lẻo”. Mặc dù phần lớn không biết tiếng Việt nhưng các đối tượng nước ngoài được hỏi đều chỉ cần người giúp việc sử dụng tiếng Anh ở mức “giao tiếp thông thường, hội thoại đơn giản”. Đây là một điều thuận lợi, giảm áp lực học ngoại ngữ cho lao động giúp việc.

Kết quả điều tra thể hiện rõ nét sự “khó tính” và “chuyên nghiệp” của khách hàng nước ngoài đối với quá trình thực hiện công việc gia đình (vốn được coi là vụn vặt, đơn giản trong các gia đình Việt Nam).

4. Kết luận

Dựa trên kết quả điều tra, nhóm nghiên cứu rút ra một số kết luận như sau:

Phần lớn đối tượng được hỏi có nhu cầu thuê giúp việc gia đình, trong tất cả khung giờ từ 6 giờ sáng đến 10 giờ tối, mọi ngày trong tuần. Tuy vậy, nhiều người vẫn chưa tìm được dịch vụ phù hợp. Chứng tỏ đây là thị trường rộng lớn và còn nhiều cơ hội việc làm cho lao động nếu đáp ứng được yêu cầu của người thuê.

Các công việc cần giúp việc thực hiện đều phổ thông, gắn liền với đời sống cá nhân của người lao động như đi chợ, nấu ăn, lau dọn, giặt đồ, chăm sóc trẻ nhỏ... nên người lao động không bị bỏ lỡ trong công việc, có thể tiếp thu kiến thức được đào tạo một cách thuận lợi. Đồng thời, đây là công việc không yêu cầu quá cao về khả năng nhận thức và sức khỏe, rất phù hợp với lao động nữ ở nông thôn, lứa tuổi từ 30 đến 50. Vì vậy, phát triển nghề giúp việc gia đình là một giải pháp khả thi để chuyển dịch cơ cấu lao động nông thôn, đặc biệt trong bối cảnh diện tích đất canh tác đang bị thu hẹp để mở rộng ngành công nghiệp.

Người Việt Nam có thói quen lựa chọn giúp việc thông qua sự tư vấn của người quen, coi trọng yếu tố kinh nghiệm hơn là có chứng nhận trình độ của trung tâm uy tín vì 2 lý do chính: (i) muốn người giúp việc thực hiện theo cách hiện tại của gia đình nên không cần đào tạo trước (mặc dù rất có thể cách làm hiện tại là cách chưa khoa học), (ii): khả năng chi trả hạn chế. Cách thức tự đào tạo như vậy, một mặt khiến người thuê giúp việc mất nhiều công sức và thời gian (dù vậy không chắc chắn đạt kết quả tốt), mặt khác, kiến thức người lao động thu nhận được vẫn mang tính chất kinh nghiệm, không đảm bảo tuân thủ quy trình, về lâu dài điều này không có lợi cho sự phát triển nghề nghiệp của bản thân. Đồng thời, vô hình trung ủng hộ cho người lao động không tham gia đào tạo nghề (bản thân người lao động cũng cho rằng có thể tự thực hiện công việc giúp việc gia đình, không cần đào tạo). Vì vậy, để giúp việc gia đình trở thành “một nghề chuyên nghiệp”, “một dịch vụ hoàn chỉnh” trước tiên cần tuyên truyền, quảng bá mạnh mẽ với cả 2 đối tượng nêu trên nhằm thay đổi thói quen tự đào tạo, chứng minh từ những công việc gia đình thông thường, đơn giản như lau dọn, giặt đồ, phân loại rác... đến chăm sóc người già, trẻ nhỏ đều cần thực hiện một cách khoa học để tối đa hóa lợi ích cho gia đình và xã hội. Những thao tác khoa học đó chủ yếu có được qua đào tạo bài bản. Đồng thời, mở rộng các mô hình đào tạo giúp việc gia đình từ sơ cấp đến cao cấp, huy động sự tài trợ của chính phủ và tổ chức

phi chính phủ nhằm giảm áp lực của chi phí đào tạo lên giá dịch vụ, phù hợp với khả năng chi trả của tầng lớp dân cư có thu nhập trung bình.

Ngược lại, người nước ngoài sẵn sàng trả chi phí cao hơn để thuê những lao động giúp việc đã qua đào tạo tại trung tâm uy tín, có chứng nhận trình độ giỏi, thực hiện công việc một cách khoa học, tuân thủ quy trình và kỷ luật cao. Đây là nhóm khách hàng dù “khó tính” nhưng rất tiềm năng, tạo tiền đề phát triển thị trường giúp việc gia đình theo hướng chuyên nghiệp. Do đó, trước mắt, với nguồn lực có hạn, cần thí điểm đào tạo lao động để phục vụ nhóm đối tượng này. Sau khi thành công sẽ rút kinh nghiệm và nhân rộng mô hình.

Về nội dung đào tạo, cần tập trung trang bị kiến thức dinh dưỡng, phòng bệnh cho trẻ nhỏ cùng với kỹ năng lau dọn và giặt đồ. Chú ý tới từng yếu tố chi tiết như cách thức chọn món ăn và chế biến thức ăn phù hợp với lứa tuổi, thể trạng; vệ sinh cá nhân và giữ thân nhiệt trẻ ổn định theo mùa; vệ sinh trần, tường nhà, đồ gỗ, dụng cụ làm bếp; phân loại rác thải; sử dụng hóa chất tẩy rửa phù hợp... Mỗi một công việc đều được xác lập quy trình thực hiện bài

bản, khoa học. Tăng cường đào tạo kỹ năng sống (nhấn mạnh kỹ năng giao tiếp, phát triển lòng tự trọng bản thân, quản lý tài chính...) để đạt được sự hiểu biết chung với chủ nhà một cách thuận lợi và nhanh chóng hơn. Cùng với những yêu cầu cao về kỷ luật làm việc, các đơn vị cung cấp dịch vụ giúp việc cần áp dụng biện pháp quản lý chặt chẽ, xử phạt thích đáng để đảm bảo người lao động hoàn thành đúng phận sự, đạt được sự tin tưởng của chủ nhà. Kết thúc thời gian đào tạo, bắt buộc thực hiện kiểm tra, đánh giá năng lực học viên.

Để hoạt động đào tạo lao động giúp việc gia đình trở nên chính thống, hướng tới chuyên nghiệp, Chính phủ chỉ đạo Bộ Lao động Thương binh và Xã hội phối hợp với đơn vị liên quan nhanh chóng ban hành các khung pháp lý và tài liệu hướng dẫn cụ thể. Đặc biệt, chuẩn hóa cách thức đánh giá trình độ và phân loại văn bằng chứng chỉ nghề nghiệp. Tăng cường giám sát chặt chẽ quá trình kiểm tra và cấp chứng chỉ tại các trung tâm đào tạo. Tiến tới, bắt buộc các đơn vị cung cấp dịch vụ giúp việc gia đình phải quản lý lao động bằng hợp đồng với cả người lao động và chủ nhà. □

Tài liệu tham khảo:

Danh mục nghề (2013), truy cập ngày 15/6/2013, từ <http://csdl.tcdn.gov.vn/danhmucnghe.aspx>.

Hà Vũ (2013), Giúp việc gia đình sắp được coi là một nghề, truy cập ngày 12/6/2013, từ <http://www.qdnd.vn/qdnd-site/vi-VN/61/43/11/11/11/230580/Default.aspx>.

Quốc hội khóa 13 (2012), Bộ luật Lao động 10/2012/QH13, ban hành ngày 18/6/2012, điều 179 đến điều 183.

Thành phố Hồ Chí Minh: nghề giúp việc sẽ phát triển mạnh (2013), truy cập ngày 10/6/2013 từ <http://career-builder.vn/en/cam-nang/tphcm-nghe-giup-viec-se-phat-trien-manh.35A51234.html>.

Determining demands and requirements for training housekeepers in Hanoi

Abstract:

This paper presents the survey results of demands for housekeepers through survey data of more than 1000 respondents in Hanoi. This study is one of the pioneering researches to consolidate the data of this topic in Vietnam as International Labour Organization's recommendation. In addition, by dint of surveying and conducting in-depth interviews, the research has discovered a wide range of new points of the actual demands on housekeepers. The research also provides policy implications.

Thông tin đại diện nhóm tác giả:

* **Phan Hồng Mai**, tiến sĩ

- Nơi công tác: Viện Ngân hàng – Tài chính, Đại học Kinh tế Quốc dân

- Lĩnh vực nghiên cứu chính: Ngân hàng – Tài chính

- Tạp chí tiêu biểu từng đăng tải công trình: Kinh tế phát triển

Email: hongmaiktqd@yahoo.com