Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---

# KHÓA LU ẬN TỐT NGHIỆP

**NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

**Sinh viên : Đào Thị Hoan**

**Người hướng dẫn: TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**Hải Phòng**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---

# BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY**

**DOANH NGHIỆP**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ**

**Sinh viên :Đào Thị Hoan**

**Người hướng dẫn: TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**Hải Phòng -**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

---

# NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Đào Thị Hoan Mã sinh viên:1712402015

Lớp: QT2101N Ngành: Quản trị doanh nghiệp

Tên đề tài: BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# NHIỆM VỤ DỀ TAI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

   Chương 1. Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, quản trị nguồn nhân lực và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.

   Chương 2. Thực trạng công tác quản lý nguồn nhân lực tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP

   Chương 3. Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế tính toán.

   Số lượng lao động, cơ cấu lao động, quy mô kinh sản xuất, cơ sở vật chất kỹ thuật... Tình hình phân công lao động, tình hình tuyển dụng, đào tạo và chế độ đãi ngộ của doanh nghiệp. Kết luận về thực trạng nguồn nhân lực của công ty. Những thành công và những hạn chế, những vấn đề chưa làm được trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng của công ty, đồng thời tìm ta nguyên nhân của những hạn chế qua đó tìm ra một số biện pháp để khắc phục, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của công ty.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

**Họ và tên** : Nguyễn Thị Hoàng Đan

**Học hàm, học vị** : Thạc sĩ

**Cơ quan công tác** : Trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

**Nội dung hướng dẫn :** Nghiên cứu về biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP.

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 12 tháng 07 năm 2021

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 02 tháng 10 năm 2021

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

*Sinh viên*

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

*Người hướng dẫn*

*Hải Phòng, ngày ..... tháng.....năm 2021*

**XÁC NHẬN CỦA KHOA**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc Lập Tự Do Hạnh Phúc**

# PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên: .....
Đơn vị công tác: .....

Họ và tên sinh viên: .....Chuyên ngành:.....

Đề tài tốt nghiệp: .....

.....

Nội dung hướng dẫn: .....

.....

..... ..

1. **Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:**

.....

.....

.....

.....

2. **Đánh giá chất lượng của đồ án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T.T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu…):**

.....

.....

.....

.....

3. **Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp:**

Được bảo vệ ☐ Không được bảo vệ ☐

Điểm hướng dẫn

*Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm .....*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**Giảng viên hướng dẫn**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

QC20-B18

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian thực tập và làm đề tài khóa luận tốt nghiệp với đề tài "Biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực tại công ty tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP." đã nhận được rất nhiều sự tận tình giúp đỡ. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn cô TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan - là người trực tiếp chỉ bảo và hướng dẫn để em có thể hoàn thành tốt bài khóa luận này cũng như những chỉnh sửa mang tính thực tế của cô. Em xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo của Trường Đại học Quản Lý Và Công Nghệ Hải Phòng, đặc biệt là các thầy cô khoa Quản trị kinh doanh chuyên nghành Quản trị doanh nghiệp về những kiến thức các thầy cô đã chỉ bảo cho em trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại nhà trường. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn toàn bộ tập thể cán bộ, công nhân viên của Công ty đã tạo điều kiện và tận tình chỉ bảo, giúp đỡ em trong việc tìm kiếm tài liệu và tư vấn về tình hình hoạt động của doanh nghiệp trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành bài khóa luận này. Trong quá trình làm luận văn, do kinh nghiệm và thời gian còn hạn chế nên những giải pháp đưa ra khó tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý từ quý thầy cô để bài luận văn hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# MỤC LỤC

**MỞ ĐẦU** **1**

**CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC, QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC** **4**

1. NGUỒN NHÂN LỰC 4

1.1. Khái niệm nguồn nhân lực 4

1.2. Vai trò của nguồn nhân lực 4

1.3. Các đặc trưng cơ bản của nguồn nhân lực 5

*1.3.1. Số lượng nguồn nhân lực* *5*

*1.3.2. Chất lượng nguồn nhân lực* *5*

2. QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC 6

2.1. Khái niệm về quản trị nguồn nhân lực 6

2.2. Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực 6

2.3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực 7

2.4. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực 7

2.5. Các nguyên tắc quản lý nguồn nhân lực 7

2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị nguồn nhân lực 8

*2.6.1. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài* *8*

*2.6.2. Các nhân tố thuộc môi trường bên trong* *8*

2.7. Nội dung của quản trị nguồn nhân lực 8

*2.7.1. Hoạch định nguồn nhân lực* *8*

*2.7.2. Phân tích công việc* *9*

*2.7.3. Định mức lao động* *10*

*2.7.4. Tuyển dụng lao động* *11*

*2.7.5. Phân công lao động* *17*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*2.7.6. Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên* *18*

*2.7.7. Trả công lao động* *18*

*2.7.8. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực* *19*

2.8. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực 21

2.9. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp 22

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP 24**

1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP 24

1.1. Giới thiệu chung 24

1.2. Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp 24

1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty 25

1.4. Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp 30

2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP 41

2.1. Cơ cấu lao động Công Ty 41

*2.1.1. Cơ cấu lao động qua các năm 41*

*2.1.2. Hoạch định nhân sự 44*

*2.1.3. Công tác phân công lao động 45*

*2.1.4. Tình hình tuyển dụng tại công ty 47*

*2.1.5. Phân tích công việc 49*

*2.1.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực 51*

*2.1.7. Chế độ đãi ngộ 55*

*2.1.8. Phân tích môi trường làm việc 61*

*2.1.9. Quan hệ nhân sự 61*

3. ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP 62

3.1. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả quản trị nhân lực của Công ty 62

3.2. Đánh giá chung về tình hình quản lý nhân lực tại công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP 63

*3.2.1. Thành tích đạt được 63*

*3.2.2. Hạn chế 64*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

3.3. Tiểu kết chương 2 65

**CHƯƠNG 3. MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP 66**

1. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CÔNG TY TRONG TƯƠNG LAI 66

2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP ... 66

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1. Nâng cao chất lượng nguồn tuyển dụng 66

2.2. Đào tạo nhân viên để nâng cao chất lượng phục vụ 71

2.3. Hoàn thiện công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc 78

2.4. Tiểu kết chương 3 83

3. KIẾN NGHỊ 83

3.1. Kiến nghị đối với Ban Giám đốc 83

3.2. Kiến nghị đối với một số bộ phận liên quan 85

**KẾT LUẬN** **86**

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO** **89**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ, BẢNG BIỂU

Sơ đồ 1.1: Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực 20
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức phía công ty 25
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức phía nhà hàng 26
Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ ăn uống 35
Sơ đồ 2.4: Tiến trình tuyển dụng 47
Sơ đồ 2.5:Quy trình tăng cấp của nhân viên bàn 55
Sơ đồ 2.6:Quy trình tăng cấp của nhân viên bếp 55
Biểu đồ 2.1:Số lượng bán của loại mặt hàng tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 32
Biểu đồ 2.2: Số lượng bán đồ uống tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 32
Biểu đồ 2.3: Phương thức phục vụ tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 33
Biểu đồ 2.4: Phương thức thanh toán tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 33
Bảng 2.1: Các loại đồ uống tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 31
Bảng 2.2: Các đồ nhúng tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 31
Bảng 2.3: Số lượng bán của ngày 31/12/2020 tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 32
Bảng 2.4: Bảng tóm tắt một số chỉ tiêu kinh doanh của công ty 34
Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về món ăn tại nhà hàng Lẩu Ba Lý 37
Bảng 2.6: Cơ cấu lao động qua các năm của Công Ty 42
Bảng 2.7: Số lượng nhân sự cấp văn phòng 46
Bảng 2.8: Số lượng nhân sự của nhà hàng trung bình 46
Bảng 2.9: Lao động được tuyển thêm từ các nguồn công ty qua các năm của khối nhân viên văn phòng và cấp quản lý 49
Bảng 2.10: Bảng lương khối lao động cố định tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP 56

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 2.11: Bảng lương đối tượng hưởng lương theo giờ tại nhà hàng Lẩu Ba Lý ..... 57
Bảng 2.12: Bảng trích tỷ lệ các bảo hiểm tại Công ty ..... 59
Bảng 2.13: Một số chỉ tiêu đánh giá của Công ty ..... 62
Bảng 3.1: Tình hình tuyển dụng, nghỉ việc, sa thải tại Công ty đối với khối văn phòng và ban quản lý năm 2019 và 2020 ..... 67
Bảng 3.2: Tình hình tuyển dụng, nghỉ việc, sa thải nhân viên tại nhà hàng tháng 12/2020..... 68
Bảng 3.3: Dự tính chi phí tuyển dụng của trước biện pháp và sau biện pháp .... 70
Bảng 3.4: Số liệu đào tạo nhân viên năm 2019 – 2020 ..... 72
Bảng 3.5: Tình hình lao động sau đào tạo năm 2019 – 2020 ..... 76
Bảng 3.6: Chi phí đào tạo năm 2020 ..... 77

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# MỞ ĐẦU

## 1.Tính cấp thiết của đề tài

Sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp phụ thuộc rất lớn vào việc khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực: vốn, cơ sở vật chất, tiến bộ khoa học kĩ thuật, người lao động, các yếu tố này có mối quan hệ mật thiết với nhau và tác động lại với nhau. Những yếu tố như: máy móc thiết bị, của cải vật chất, công nghệ kỹ thuật đều có thể mua được, học hỏi được, sao chép được, nhưng con người thì không thể. Vì vậy có thể khẳng định rằng quản trị nhân sự có vai trò thiết yếu đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Quản trị nhân sự góp phần vào việc giải quyết các mặt kinh tế xã hội của vấn đề lao động. Đó là một vấn đề chung của xã hội, mọi hoạt động kinh tế nói chung đều đi đến một mục đích sớm hay muộn là làm sao cho người lao động hưởng thành quả do họ làm ra. Quản trị nhân sự gắn liền với mọi tổ chức, bất kỳ một cơ quan tổ chức nào cũng cần phải có bộ phận nhân sự. Quản trị nhân sự là một thành tố quan trọng của chức năng quản trị, nó có gốc rễ và các nhánh trải rộng khắp nơi trong mọi tổ chức. Quản trị nhân sự hiện diện ở khắp các phòng ban, bất cứ cấp quản trị nào cũng có nhân viên dưới quyền vì thế đều phải có quản trị nhân sự. Cung cách quản trị nhân sự tạo bầu không khí văn hóa cho một doanh nghiệp. Đây cũng là một trong những yếu tố quyết định đến sự thành bại của một doanh nghiệp. Trong thời gian thực tập tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP, em đã được tiếp cận với công việc và quan trọng hơn là em có cơ hội để áp dụng những kiến thức của mình vào thực tế. Qua quá trình thực tế tại công ty, em đã đi sâu tìm hiểu, nghiên cứu và lựa chọn đề tài: "Biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP" làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

## 2. **Mục tiêu nghiên cứu**

– Thứ nhất, hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản về nhân lực và quản trị.

– Thứ hai, nêu thực trạng sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

− Cuối cùng, đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

## 3. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu

### 3.*1 Đối tượng nghiên cứu*

Nghiên cứu những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhân sự, kế hoạch sử dụng nguồn nhân lực và hiệu quả của công tác này tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP.

### 3.*2 Phạm vi nghiên cứu*

Phạm vi không gian: Mọi số liệu sử dụng trong đề tài của khóa luận được tiến hành nghiên cứu tại các phòng ban trong Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP.

Phạm vi thời gian: Đề tài được nghiên cứu và nghiệm thu trong 6 tuần thực tập tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP, từ ngày 22/02/2021 đến ngày 02/04/2021.

### 3.*3. Phương pháp nghiên cứu*

Để thực hiện đề tài, em sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp điều tra thống kê: Nhằm đánh giá một cách khách quan nhất hiệu quả sử dụng nhân sự tại Công ty, em tiến hành xây dựng một kế hoạch điều tra để lấy ý kiến của toàn bộ nhân viên, đồng thời thu thập các thông tin liên quan. Sau đó tiến hành chọn mẫu đối tượng là 30 nhân viên bất kỳ thuộc tất cả các bộ phận khác nhau. Tiến hành xây dựng mẫu phiếu điều tra gồm các câu hỏi và câu trả lời đánh giá mức độ hài lòng của nhân viên.

Sau đó tổng hợp lại để đánh giá khách quan hiệu quả công tác này tại Công ty. Đây là phương pháp đơn giản mà tối ưu nhất, đánh giá thực tế nhất thực trạng của đề tài nghiên cứu.

- Phương pháp chuyên gia: Phương pháp chuyên gia rất cần thiết cho người nghiên cứu không chỉ trong quá trình nghiên cứu mà còn cả trong quá trình nghiệm thu, đánh giá kết quả, hoặc thậm chí cả trong quá trình đề xuất giả thuyết nghiên cứu, lựa chọn phương pháp nghiên cứu, củng cố các luận cứ. Đây là phương pháp sử dụng trí tuệ, khai thác ý kiến đánh giá của các chuyên gia có trình độ về vấn đề quản trị nhân sự như ý kiến của các giảng viên có chuyên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

môn, những nhà quản lý nhân sự tại doanh nghiệp để xem xét, nhận định về vấn đề đánh giá hiệu quả quản lý và sử dụng lao động tại địa bàn thực tập.

- Phương pháp quan sát – phân tích – so sánh – tổng hợp: Từ thông tin điều tra thu thập được từ báo cáo thực trạng nhân sự của phòng hành chính nhân sự, em sẽ tiến hành phân tích, đánh giá và so sánh theo trình tự thời



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

gian, đồng thời so sánh đánh giá với các doanh nghiệp khác có cùng phương thức hoạt động. Sau đó, phân tích từng mặt của sự kiện, tìm ra nguyên nhân, tìm hiểu diễn biến sự kiện theo trình tự lịch sử thời gian. Từ đó tổng hợp, liên kết, sắp xếp các tài liệu, thông tin đã thu thập được để tạo ra một hệ thống lý thuyết đầy đủ, sâu sắc về đề tài nghiên cứu.

**4. Bố cục khóa luận**

Khóa luận gồm có 03 chương:

- Chương 1. Cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, quả trị nguồn nhân lực và hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.
- Chương 2. Phân tích thực trạng công tác quản trị nguồn nhân lực tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP.
- Chương 3. Một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư và Thương Mại VP.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC, QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC VÀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

## 1. NGUỒN NHÂN LỰC

### 1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

Để xây dựng và phát triển kinh tế, mỗi quốc gia đều phải dựa vào các nguồn lực cơ bản như: tài nguyên thiên nhiên, nguồn nhân lực, tiềm năng về khoa học công nghệ, cơ sở vật chất kỹ thuật, nguồn vốn, trong đó nguồn nhân lực (nguồn lực con người luôn là nguồn lực cơ bản và chủ yếu nhất quyết định sự tồn tại và phát triển của mỗi quốc gia). Tiếp cận vấn đề này ở nhiều góc độ khác nhau, các tác giả đã đưa ra nhiều khái niệm về nguồn nhân lực để phù hợp với mục tiêu nghiên cứu và điều kiện thực tế của từng quốc gia. Nhân lực được hiểu là toàn bộ khả năng và trí lực và thể lực của con người được vận dụng trong quá trình lao động, là một nguồn lực quý giá nhất trong quá trình sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Nguồn nhân lực hay nguồn nhân lực lao động bao gồm số người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động (trừ những người tàn tật, mất sức lao động loại nặng) và những người ngoài độ tuổi lao động nhưng thực tế vẫn đang làm việc (viện nghiên cứu khoa học và phát triển). Nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở cá nhân với vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với các nguồn lực khác của doanh nghiệp ở bản chất của con người (Trần Kim Dung, 2005).

### 1.2. Vai trò của nguồn nhân lực

- Nguồn nhân lực là nhân tố chủ yếu tạo lợi nhuận cho doanh nghiệp: Nguồn nhân lực đảm bảo mọi nguồn sáng tạo trong tổ chức. Chỉ có con người mới sáng tạo ra các hàng hóa, dịch vụ và kiểm tra được quá trình sản xuất kinh doanh đó. Mặc dù trang thiết bị, tài sản, nguồn tài chính là những nguồn tài nguyên mà các tổ chức đều cần phải có, nhưng trong đó tài nguyên nhân văn con người lại đặc biệt quan trọng. Không có những con người làm việc hiệu quả thì tổ chức đó không thể nào đạt tới mục tiêu. Nguồn nhân lực là nguồn nhân lực mang tính chiến lược: Trong điều kiện xã hội đang chuyển sang nền kinh tế tri thức, thì các nhân tố công nghệ, vốn, nguyên vật liệu đang giảm dần vai trò của nó. Bên cạnh đó, nhân tố tri thức của con người ngày càng chiếm vị trí quan

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trọng: Nguồn nhân lực có tính năng động, sáng tạo và hoạt động trí óc của con người ngày càng trở nên quan trọng.

- Nguồn nhân lực là nguồn lực vô tận: Xã hội không ngừng tiến lên, doanh nghiệp ngày càng phát triển và nguồn lực con người là vô tận. Nếu biết khai thác nguồn lực này đúng cách sẽ tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội, thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của con người.

## 1.3. Các đặc trưng cơ bản của nguồn nhân lực

### *1.3.1. Số lượng nguồn nhân lực*

Số lượng nguồn nhân lực được biểu hiện thông qua các chi tiêu quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực. Quy mô đan số càng lớn, tốc độ tăng dân số chậm dẫn đến quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng ít. Quy mô dân số biểu thị khái quát tổng số dân của một vùng, một nước hay của các khu vực khác nhau trên thế giới. Tuy nhiên, quy mô dân số thường xuyên biến động theo thời gian nó có thể tăng hoặc giảm tùy theo các biến số cơ bản nhất như số người được sinh ra, số người chết đi hàng năm, tỷ lệ di dân cư (thể hiện ở số người đến và đi). Mối quan hệ giữa dân số và nguồn nhân lực được biểu hiện qua một thời gian nhất định vị ở độ tuổi đó con người mới phát triển đầy đủ, mới có khả năng lao động và có giao kết hợp đồng lao động. Theo quan điểm của tổ chức quốc tế về lao động (ILO) và quan điểm của các nước thành viên thì lực lượng lao động là dân số trong độ tuổi lao động thực tế đang có việc làm hoặc không có việc làm nhưng có nhu cầu làm việc (những người thất nghiệp).

### *1.3.2. Chất lượng nguồn nhân lực*

Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện ở mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực đó là các yếu tố về tinh thần, thể lực và trí lực.

a. Thể lực của nguồn lực quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa gắn liền với việc áp dụng phổ biến các phương pháp sản xuất công nghiệp, các thiết bị công nghệ hiện đại do đó đòi hỏi con người phải có sức khỏe và thể lực cường tráng như: có sức chịu đựng dẻo dai đáp ứng những quá trình sản xuất liên tục, kéo dài, luôn có sự tinh táo, sảng khoái tinh thần. Sức khỏe là sự phát triển hài hòa của con người cả về vật chất và tinh thần. Sức khỏe của con người chịu tác động của nhiều yếu tố: điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội và được phản ánh bằng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

các chỉ tiêu cơ bản về sức khỏe như chiều cao, cân nặng, các chi tiêu về bệnh tật, điều kiện chăm sóc và bảo vệ sức khỏe.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

b. Trí lực của nguồn nhân lực Nhân tố trí lực của nguồn nhân lực thường được xem xét đánh giá trên ba góc độ:

- Về trình độ văn hóa: Trình độ văn hóa là khả năng tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản, thực hiện những việc đơn giản để duy trì cuộc sống. Trình độ văn hóa là nền tảng cho việc tiếp thu các kiến thức khoa học công nghệ, đào tạo và tái tạo nghề nghiệp.

- Về trình độ chuyên môn kỹ thuật: Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm nhiệm các nhiệm vụ trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động nghề nghiệp khác nhằm nâng cao hiệu quả lao động sản xuất kinh doanh cho tổ chức mà mình làm việc. Lao động kỹ thuật bao gồm những công nhân kỹ thuật từ thợ bậc 3 trở nên (có bằng hoặc không có bằng cho tới những người có trình độ trên đại học).

- Về phẩm chất tâm lý, xã hội của nguồn nhân lực: Ngoài yếu tố thể lực, trợ lực ra thì quá trình lao động đòi hỏi người lao động cần có những phẩm chất khác nhau như tính kỷ luật, tự giác, có tinh thần hợp tác và tác phong lao động công nghiệp, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc mà họ đảm nhận. Cùng với tiến trình phát triển của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước đòi hỏi người lao động phải có những phẩm chất tâm lý và xã hội cơ bản như sau:

+ Có tác phong công nghiệp (nhanh nhẹn, khẩn trương, đúng giờ).
+ Có ý thức kỷ luật, tự giác cao.

+ Có niềm say mê nghề nghiệp, chuyên môn.

+ Có khả năng chuyển đổi công việc cao thích ứng với những thay đổi trong công việc.

## 2. QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC

### 2.1. Khái niệm về quản trị nguồn nhân lực

Quản trị nguồn nhân lực là hệ thống các triết lý, chính sách và hoạt động chức năng về thu hút, đào tạo - phát triển và duy trì con người của một tổ chức nhằm đạt được kết quả tối ưu cho cả tổ chức lẫn nhân viên.

### 2.2. Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Quản trị nguồn nhân lực nghiên cứu các vấn đề về quản trị con người trong các tổ chức ở tầm vĩ mô có hai mục tiêu cơ bản:

-Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm nâng cao năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên được phát huy tối đa các năng lực cá nhân, được kích thích, động viên nhiều nhất tại nơi làm việc và trung thành, tận tâm với doanh nghiệp.

**2.3. Vai trò của quản trị nguồn nhân lực**

- Xác định những cơ hội tốt và những trở ngại trong thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp. Đưa ra tầm nhìn rộng cho nhà quản lý, cũng như đội ngũ cán bộ công nhân viên trong công ty.

- Kích thích cách suy nghĩ mới mẻ, những ý tưởng sáng tạo mới trước những vấn đề trước mắt.

- Bồi dưỡng tinh thần khẩn trương và tích cực hành động của nhân viên trong doanh nghiệp.

- Kiểm tra quá trình đầu tư và hoạt động quản lý.

- Xây dựng phương châm hành động lâu dài nhằm vào những vấn đề trọng điểm trong từng giai đoạn.

- Đưa ra điểm chiến lược trong quản lý doanh nghiệp và khai thác sử dụng nhân viên.

**2.4. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực**

Theo Trần Kim Dung chức năng quản lý nhân lực được chia thành 3 nhóm sau:

- Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực

- Nhóm chức năng đào tạo và phát triển

- Nhóm chức năng duy trì nguồn nhân lực

**2.5. Các nguyên tắc quản lý nguồn nhân lực**

Quản lý nguồn nhân lực của tổ chức cần tuân theo những nguyên tắc sau:

- Nhân viên cần được đầu tư thỏa đáng để phát triển những năng lực riêng nhằm thỏa mãn các nhu cầu cá nhân, đồng thời tạo ra năng suất lao động hiệu quả cao và đóng góp tốt nhất cho tổ chức.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Các chính sách chương trình và thực tiễn quản lý cần được thiết lập và thực hiện sao cho nó có thể thỏa mãn cả nhu cầu vật chất lẫn tinh thần của nhân viên.

- Môi trường làm việc cần được thành lập sao co có thể kích thích nhân viên phát triển và sử dụng tối đa các kỹ năng của mình.

- Các chức năng nhân sựu cần được thực hiện phối hợp và là bộ phận quan trọng trong chiến lược kinh doanh của tổ chức.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

## 2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến quản trị nguồn nhân lực

### *2.6.1. Các nhân tố thuộc môi trường bên ngoài*

- Khung cảnh kinh tế
- Luật lệ Nhà Nước
- Môi trường văn hóa – xã hội
- Môi trường công nghệ
- Môi trường tự nhiên
- Môi trường tác nghiệp

### *2.6.2. Các nhân tố thuộc môi trường bên trong*

- Sứ mạng / Mục tiêu của Doanh nghiệp
- Chính sách / Chiến lược của Doanh nghiệp
- Bầu không khí văn hóa của Doanh nghiệp
- Cổ đông/Công đoàn

## 2.7. Nội dung của quản trị nguồn nhân lực

### *2.7.1. Hoạch định nguồn nhân lực*

a. Khái niệm Hoạch định tài nguyên nhân sự là quá trình nghiên cứu, xác định nhu cầu nguồn nhân lực, đưa ra các chính sách và thực hiện các chương trình, hoạt động đảm bảo cho doanh nghiệp có đủ nguồn nhân lực với các phẩm chất, kỹ năng phù hợp để thực hiện công việc có năng suất, chất lượng và hiệu quả cao.

b. Các bước hoạch định nguồn nhân lực

***Bước 1***: Đề ra nhu cầu và dự báo nhu cầu

Dựa vào các kế hoạch sản xuất kinh doanh của công ty trước mắt và lâu dài để từ đó các nhà quản trị dự bảo nhu cầu tài nguyên nhân sự một cách cụ thể. Khi dự báo nhu cầu nhân lực thi các nhà quản trị cần xem xét đến các yếu tố sau:

- Số người thay thế dự kiến (dự báo số người nghi việc bất thường và số người nghi việc khi hết hạn hợp đồng lao động).

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Chất lượng lao động và phẩm chất của mỗi nhân viên.

- Những kế hoạch đa dạng hóa chủng loại sản phẩm và dịch vụ.

- Những biến đổi về mặt khoa học kỹ thuật.

- Năng lực tài chính hiện có của công ty.

Các phương pháp dự báo thường được sử dụng như: phân tích xu hướng, sử dụng máy vi tính, phán đoán của cấp quản trị.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bước 2***: Đề ra các chính sách

Sau khi các nhà quản trị phân tích và đối chiếu các nhu cầu hiện tại và tương lai của công ty thi phòng nhân sự sẽ đề xuất một số chính sách đối với quá trình hoạch định nhân sự ở từng phòng ban, bộ phận sao cho phù hợp với quá trình sản xuất kinh doanh và ngân sách hiện có. ***Bước 3***: Thực hiện các kế hoạch đề ra

Khi đã xây dựng các chính sách về kế hoạch cụ thể, nhà quản trị nhân sự sẽ phối hợp với trưởng các phòng ban để thực hiện kế hoạch đó theo yêu cầu. Trường hợp thiếu nhân viên đúng theo khả năng thì nhà quản trị cần phải thực hiện chương trình thuyên chuyển nhân viên theo đúng khả năng và tiềm năng của của họ. Sau khi sắp xếp lại số lượng nhân sự hiện có mà công ty thấy nguồn nhân sự vẫn không đủ theo nhu cầu thi công ty sẽ tiến hành tuyển mộ và tuyển chọn nhân viên.

Trường hợp thặng dư nhân viên, nhà quản trị sẽ áp dụng các biện pháp như:

- Hạn chế việc tuyển dụng.

- Giảm bớt giờ lao động.

- Giảm biên chế (đây là vấn đề hết sức khó khăn).

- Giãn thợ (cho nghỉ tạm thời).

- Sa thải.

***Bước 4***: Kiểm tra và đánh giá

Trong mỗi bước thực hiện, nhà quản trị cần thường xuyên kiểm tra các kế hoạch và chương trình có phù hợp với mục tiêu đã đề ra không, để tiến hành rút kinh nghiệm trong những lần tiếp theo.

### *2.7.2. Phân tích công việc*

a. Khái niệm phân tích công việc

Phân tích công việc là quá trình nghiên cứu nội dung công việc nhằm xác định điều kiện tiến hành, các nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn khi thực hiện công việc và các phẩm chất, kỹ năng nhân viên cần thiết phải có để thực hiện công việc.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

b.Vai trò của phân tích công việc

- Bảo đảm thành công hơn trong công việc sắp xếp, thuyên chuyển và thăng thưởng nhân viên. Loại bỏ nhiều bất bình đẳng về mức lương qua việc xác định rõ nhiệm vụ và trách nhiệm của công việc.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tạo kích thích lao động nhiều hơn qua việc sắp xếp các mức tăng thưởng.

- Tiết kiệm thời gian và sức lực qua việc tiêu chuẩn hóa công việc và từ đó giúp nhà quản trị có sơ sở để làm kế hoạch và phân chia thời biểu công tác.

- Giảm bớt số người cần phải thay thế do thiếu hiểu biết về công việc hoặc trình độ của họ.

- Tạo cơ sở để cấp trên quản trị và nhân viên hiểu nhau nhiều hơn. c. Trình tự thực hiện phân tích công việc

***Bước 1***: Xác định mục đích của phân tích công việc, từ đó xác định các hình thức thu nhập thông tin phân tích hợp lý nhất.

***Bước 2***: Thu nhập các thông tin cơ bản trên sơ sở sơ đồ tổ chức, các văn bản về mục đích yêu cầu, chức năng quyền hạn của công ty, phòng ban, phân xưởng, sơ đồ quy trình công nghệ và bảng mô tả công việc cũ (nếu có).

***Bước 3***: Chọn lựa các vị trí đặc trưng và những điểm then chốt để thực hiện phân tích công việc nhằm làm giảm thời gian và tiết kiệm hơn trong phân tích công việc, nhất là khi cần phân tích các công việc tương tự như nhau.

***Bước 4***: Áp dụng các phương pháp khác nhau để thu thập thông tin phân tích công việc. Tùy theo yêu cầu mức độ chính xác và chi tiết của thông tin cần thu thập. Tùy theo dạng hoạt động và khả năng tài chính, có thể sử dụng một hoặc kết hợp nhiều phương pháp thu thập thông tin sau đây: Quan sát, phỏng vấn, bảng câu hỏi.

***Bước 5***: Kiểm tra, xác minh lại tính chính xác của thông tin. Những thông tin thu thập để phân tích công việc trong bước 4 cần được kiểm tra lại về mức độ chính xác, đầy đủ bằng chính các nhân viên, công nhân thực hiện công việc và các giám thị, giám sát tình hình thực hiện công việc đó.

***Bước 6***: Xây dựng bảng mô tả công việc và bảng tiêu chuẩn công việc.

### *2.7.3. Định mức lao động*

a. Khái niệm

- Mức lao động là một đại lượng sống, quy định cho người lao động để họ hoàn thành một khối lượng công việc nhất định.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Định mức lao động là quá trình xác định mức lao động, làm việc quy định các mức hao phí cần thiết để người lao động hoàn thành một công việc nhất định.

- Mức lao động được phân ra làm 3 loại chủ yếu là: mức thời gian, mức sản lượng, mức phục vụ.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

b. Vai trò của định mức lao động

- Là căn cứ để xác định quyền hạn và trách nhiệm của người lao động, nhằm đánh giá chính xác tình hình thực hiện công việc của nhân viên.

- Đánh giá được trình độ tay nghề, mức độ đóng góp của từng thành viên vào kết quả chung của doanh nghiệp, trên cơ sở đó thiết lập được chế độ lương bổng hợp lý.

- Định mức lao động có vai trò quan trọng đối với vấn đề quản trị nhân sự.

- Thông qua định mức lao động, nhà quản trị có thể đánh giá một cách khách quan mức độ hoàn thành công việc của nhân viên, ý thức và trách nhiệm của họ đối với công việc được giao.

c. Phương pháp xây dựng định mức lao động

- Phương pháp thống kê kinh nghiệm: Phương pháp này thực chất là dựa vào số lượng thống kê và kinh nghiệm làm việc của cán bộ định mức để xây dựng.

- Phương pháp có căn cứ kĩ thuật: Phương pháp có căn cứ kỹ thuật bao gồm 2 phương pháp: phương pháp điều tra phân tích và phương pháp so sánh điển hình.

+ Phương pháp điều tra phân tích thực chất của phương pháp này là quan sát, tính toán ngày tại hiện trường và được tiến hành bằng hai hình thức bấm giờ và chụp ảnh.

+ Phương pháp so sánh điển hình tiến hành phân loại các chi tiết, các bước công việc thành từng nhóm, xác định mức lao động cho từng chi tiết hay một bước công việc điển hình.

### *2.7.4. Tuyển dụng lao động*

a. Nguồn tuyển dụng lao động

- Nguồn nội bộ: Các công ty áp dụng phương pháp này thường niêm yết công việc còn trống công khai ngay tại công ty cho mọi người đều biết. Trong bảng ghi rõ chỗ làm còn trống, các thủ tục cần thiết phải làm khi đăng ký,

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

các điều kiện tiêu chuẩn cụ thể và các quyền lợi. Tuyển dụng theo cách này thường

được gọi là tuyển nhân viên hiện hành, nghĩa là nhân viên đang làm việc trong công ty. Tuyển người từ nguồn nội bộ có ưu điểm là nhân viên thấy công ty luôn tạo cơ hội để họ được thăng tiến và do đó họ gắn bó với công ty hơn và làm việc tích cực hơn. Công ty đánh giá khả năng của họ qua quá trình làm việc, do đó kết quả khá chính xác. Họ là người đã quen thuộc, hiểu được chính sách và cơ cấu của công ty, và do đó chỉ cần một thời gian ngắn công ty giúp họ hội nhập



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

vào môi trường làm việc mới ngay. Ngoài ra việc tuyển mộ nguồn nội bộ ít tốn kém hơn.

- Nguồn bên ngoài:

+ Bạn bè của nhân viên: Các công ty áp dụng phương pháp này khuyến khích nhân viên đưa bạn bè và họ hàng vào làm việc.

+ Các ứng viên tự nộp đơn xin việc: Công ty cần thiết lập một hệ thống hồ sơ các ứng viên tự nộp đơn xin việc để khi cần thiết có thể mời họ làm việc.

+ Nhân viên của các hãng khác: Tuyển dụng nhân viên có sẵn tay nghề của một hãng khác, các cơ quan Nhà Nước, các trung tâm nghiên cứu... là con đường ngắn nhất và có hiệu quả nhất vì công ty không phải chi phí cho nghiệp vụ đào tạo.

+ Các trường đại học, cao đẳng: Các công ty cử chuyên viên đến các trường tuyển nhân viên trực tiếp, đây là đội ngũ dễ đào tạo, có sức bật vươn lên và có nhiều sáng kiến.

+ Ngoài ra còn có các nguồn khác: Nhân viên cũ, người thất nghiệp, người làm nghề tự do.

b. Quy trình tuyển dụng

Tuyển dụng nhân lực là tiến trình định vị và thu hút các ứng viên, để bổ xung các chức vụ trống cho tổ chức, là bước triển khai hoạch định cho nguồn nhân lực và liên quan chặt chẽ với tiến trình lựa chọn; qua đó, tổ chức đánh giá dự phù hợp của ứng viên cho các công việc khác nhau. Đó là quá trình tìm kiếm và lựa chọn cẩn thận, đòi hỏi có sự kết hợp giữa các bộ phận trong doanh nghiệp với nhau. Phải có sự định hướng rõ ràng, phù hợp của lãnh đạo doanh nghiệp.

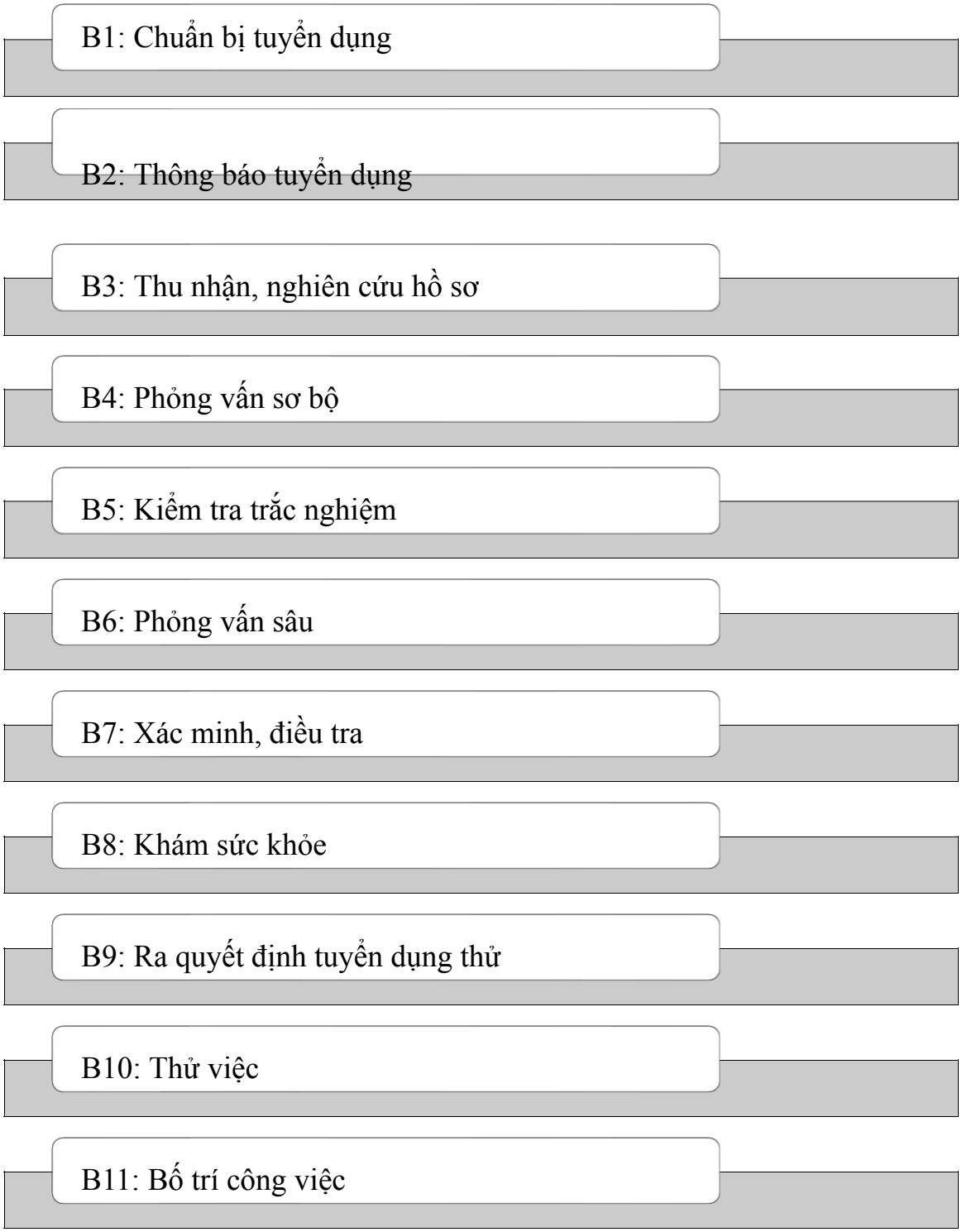
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149




*Sơ đồ quy trình tuyển dụng nhân sự*

***Bước 1: Chuẩn bị tuyển dụng***

Muốn tìm được ứng viên xuất sắc, phù hợp với vị trí công việc các nhà tuyển dụng cần phải chuẩn bị thật kỹ bước đầu tiên này. Ngoài những chuẩn bị có tính vật chất như tiền bạc, phòng ốc, các mẫu trắc nghiệm, công ty cần tiến hành cụ thể các công việc sau cho quá trình tuyển dụng tiến hành được:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tổng hợp nhu cầu tuyển dụng cho từng chức danh. Chuẩn bị tuyển dụng Thông báo tuyển dụng Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ Phỏng vấn sơ bộ Kiểm tra,



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trắc nghiệm Phỏng vấn sâu Xác minh, điều tra Khám sức khỏe Ra quyết định tuyển dụng thử Thử việc Bố trí công việc

- Thành lập hội đồng tuyển dụng.

- Nghiên cứu các tài liệu liên quan đến tuyển dụng.

- Thiết lập/ thực hiện chính sách tuyển dụng.

***Bước 2: Thông báo tuyển dụng***

Hiện nay việc thông báo tuyển dụng không còn khó khăn nữa, các nhà tuyển dụng chỉ cần soạn một thông báo tuyển dụng có nội dung chi tiết và cụ thể về công việc và đăng lên các phương tiện truyền thông đại chúng như tivi, báo, internet,... nhờ vào sự trợ giúp đắc lực của những công cụ này, thì ứng viên thông qua thông báo sẽ biết được công việc đó có phù hợp với mình hay không và sẽ nộp hồ sơ ứng tuyển.

***Bước 3: Thu nhận, nghiên cứu hồ sơ***

Hồ sơ xin việc ở Việt Nam hiện nay thường bao gồm: đơn xin việc; bản sơ yếu lí lịch; phiếu khám sức khỏe tổng quát; các văn bằng chứng chỉ (nếu có); giấy chứng nhận thành tích kỷ lục có liên quan đến công việc. Đơn xin việc thường được các tổ chức thiết kế theo mẫu, người xin việc có trách nhiệm điền vào đơn xin việc theo yêu cầu mà các nhà sử dụng lao động đề ra. Các mẫu đơn xin việc được thiết kế một cách khoa học và hợp lý có thể được coi là một công cụ quan trọng để tuyển chọn một cách chính xác người xin việc, vì đơn xin việc giúp cho ta các thông tin đáng tin cậy về các hành vi hoạt động trong quá khứ cũng như các kỹ năng, kinh nghiệm và kiến thức hiện tại, các đặc điểm về tâm lý cá nhân, các kỳ vọng, ước muốn và các khả năng đặc biệt khác.

Yêu cầu đối với hồ sơ ứng viên:

- Cung cấp thông tin cơ bản như thông tin cá nhân, việc làm, kỹ năng thực hành, học vấn, thành tích, kỷ luật, hoạt động xã hội, năng khiếu, sở thích, ưu điểm khác, người tham khảo, cam kết cá nhân,..

- Cho phép đánh giá khả năng thăng tiến của ứng viên.

- Cho phép đánh giá tính ổn định của tứng viên.

- Cho phép đánh giá tham vọng, ước mớ của ứng viên.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bước 4: Phỏng vấn sơ bộ***

Mục đích của phỏng vấn sơ bộ:

- Yêu cầu ứng viên điền những dự liệu còn thiếu vào hồ sơ xin việc

- Cung cấp một số thông tin cơ bản về công ty cho ứng viên



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Cung cấp các thông tin liên quan đến công việc, điều kiện làm việc để ứng viên tự đánh giá khả năng, hoàn cảnh của mình nhằm xác định thêm quyết tâm xin việc hay tự rút lui nếu thấy không phù hợp.

- Tìm hiểu những thông tin cơ bản về ứng viên để đánh giá những tiềm năng của ứng viên.

- Gặp gỡ trực tiếp, nhằm đánh giá hình dáng tướng mạo ứng viên.

***Bước 5: Kiểm tra, trắc nghiệm***

Phần này để đánh giá năng lực thực tế của ứng viên về chuyên môn, thông thường sẽ là kiểm tra IQ, logic, test trình độ ngoại ngữ và kiểm tra chuyên môn của ứng viên. Vòng kiểm tra này sẽ giúp nhà tuyển dụng tiếp tục loại bỏ được những ứng viên không đủ tiêu chuẩn đi tiếp vào vòng tiếp theo.

Các phương pháp trắc nghiệm bao gồm:

- Bút vấn trắc nghiệm: thông thường là yêu cầu ứng viên trả lời câu hỏi trong một bài thi.

- Khẩu vấn trắc nghiệm: là một hình thức phỏng vấn. Câu hỏi có thể dựa trên phương pháp bút vấn.

- Trắc nghiệm bằng máy móc, máy vi tính, hình vẽ và dụng cụ liên hệ.

***Bước 6: Phỏng vấn sâu***

Vòng phỏng vấn này nhằm đánh giá ứng viên ở nhiều khía cạnh, phương diện trình độ và khả năng tiếp nhận công việc. Bên cạnh đó nhà tuyển dụng cũng câng chuẩn bị những câu hỏi để khai thác thêm các thông tin về tính cách cá và phẩm chất cá nhân có phù hợp với doanh nghiệp hay không. Trong vòng phỏng vấn này, đối với những ứng viên được chọn thử việc nhà tuyển dụng cũng cần đề cập đến vấn đề lương thưởng, chế độ của công ty để ứng viên được biết và quyết định có làm việc cùng công ty hay không.

***Bước 7: Xác minh, điều tra***

Việc xác minh, điều tra này không có nghĩa là xác minh lý lịch với công an mà là kiểm tra lại một số chi tiết liên quan đến trình độ chuyên môn nghề nghiệp, tư cách tác phong của ứng viên và thẩm tra lại một số điểm còn nghi ngờ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bước 8: Khám sức khỏe***

Để đảm bảo cho các ứng viên có sức làm việc lâu dài trong các tổ chức và tránh những đòi hỏi không chính đáng của người được tuyển về đảm bảo sức khỏe và đánh giá thể lực của các ứng viên. Bước này do chuyên gia y tế đảm nhận, phòng nguồn nhân lực cần cung cấp các tiêu chuẩn về thể lực cho các vị



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trí làm việc để chuyên gia y tế dựa vào đó để tuyển chọn. Bước này cần phải được xem xét và đánh giá một cách khách quan, tránh các hiện tượng hình thức, qua loa.

***Bước 9: Ra quyết định tuyển dụng thử***

Sau khi tiền hành đầy đủ các bước trên, công ty sẽ ra quyết định tuyển dụng thử để chọn ra những nhân viên thử việc cho công ty. Quyết định này dựa trên việc đánh giá chủ quann theo thủ tục loại trừ dần và theo kết quả đánh giá của phỏng vấn và trắc nghiệm. Khi có quyết định thì những ứng viên được chọn sẽ tiến hành thử việc tại công ty và sau thời gian thử việc này công ty sẽ đưa ra quyết định chính thức về việc tuyển dụng hay không.

***Bước 10: Thử việc***

Các tổ chức sử dụng một giai đoạn thử việc để giúp những ững viên mới và cũng là để bảo vệ tổ chức. Trong gian đoạn thử việc, các công nhân, nhân viên mới được nhận những lời chỉ bảo và khuyến khích đặc biệt để giúp họ phát triển kỹ năng và khả năng để tiến hành công việc đầy đủ. Cuối giai đoạn thử việc, họ sẽ nhận được những thông tin phản hồi về thành tích của học từ những người giám sát hoặc những người đã kèm cặp họ. Những ứng viên thất bại trong quá trình thử việc sẽ không được tuyển dụng vào làm chính thức tại.

***Bước 11: Bố trí công việc***

Những ứng viên thông qua thời gian thử việc sẽ được tuyển dụng và được công ty bố trí công việc cụ thể. Những ứng viên này sẽ ký hợp đồng lao động hoặc thỏa ước lao động với công ty. Trong hợp đồng nên chú ý một số điều khoản sau: tiền công, thời gian làm việc, các loại bảo hiểm đóng cho người lao động,..

c. Nguồn tuyển dụng

- Nguồn tuyển dụng bên trong: Nguồn tuyển dụng nội bộ có thể bao gồm: những nhân viên đang làm việc tại doanh nghiệp, nhứng ứng viên thông qua sự giới thiệu của những nhân viên hiện hữu của doanh nghiệp hay là những nhân viên cũ đã nghỉ việc nay muốn quay lại làm việc.

Nguồn tuyển dụng nội bộ có một số ưu điểm như:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Nhân viên đã quen với văn hóa, nội quy công ty và có thể vận dụng ngay mối liên hệ với các phòng ban khác trong công ty, lãnh đạo có thể hiểu rõ được kiến thức, kỹ năng và tính cách của nhân viên đó nên có thể phân công nhiệm vụ sát với năng lực thực tế của nhân viên,…



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tuy nhiên, khi tuyển dụng nguồn nội bộ cũng đặt ra cho các doanh nghiệp một số vấn đề như:

- Việc tuyển dụng nguồn nội bộ dễ dẫn đến chuỗi đề bạt và làm cho doanh nghiệp vẫn thiếu người lao động, dẫn đến cạnh tranh nội bộ không lành mạnh, hay là dẫn đến hiệu ứng của kẻ thua cuộc cũng như việc hạn chế số lượng

ứng viên và tư tưởng mới.

- Nguồn tuyển dụng bên ngoài: Đây là những người mới đến xin việc, những người này có thể là bạn bè của nhân viên, hoặc nguồn nhân lực từa các trường đại học, cao đẳng và những người chưa có việc làm đang có nhu cầu tìm việc.

+ Nguồn tuyển dụng bên ngoài có ưu điểm là:

- Thu hút được số lượng ứng viên tiềm năng nhiều hơn, thu hút được những ứng cử viên có nhiều ý tưởng mới.
- Đáp ứng nhu cầu tuyển dụng với số lượng lớn.
- Có thể đổi mới nguồn nhân lực

+ Nhược điểm của việc tuyển dụng nguồn bên ngoài là:

- Tốn nhiều thời gian và chi phí, có thể không tuyển được ứng viên đáp ứng được với yêu cầu và tính chất công việc.
- Nhân viên mới mất nhiều thời gian để hòa nhập với môi trường làm việc mới.
- Nhân viên chưa được thử thách về lòng trung thành và năng lực làm

việc.
- Tỷ lệ bỏ việc cao.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### *2.7.5. Phân công lao động*

Phân công lao động là sự phân chia công việc giữa những người tham gia sản xuất cho phù hợp với khả năng của họ về chức năng nghề nghiệp, trình độ chuyên môn, sức khỏe, giới tính, sở trường... Nó là hình thức nhất định của mối quan hệ giữa người với người trong quá trình lao động.

Thực chất của phân công lao động là chuyên môn hóa những hoạt động sản xuất khác nhau nhằm nâng cao năng suất lao động.

* Các hình thức phân công lao động: -Phân công lao động theo chức năng. -Phân công lao động theo nghề nghiệp.

- Phân công lao động theo mức độ phức tạp của công việc.

• Ý nghĩa và tác dụng của phân công lao động:



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

-Phân công lao động hợp lý có tác dụng to lớn trong việc nâng cao hiệu quả sản xuất, tăng năng suất và hiệu quả lao động.

- Phân công lao động hợp lý tạo điều kiện chyên môn hóa lao động, chuyên môn hóa được công cụ lao động, sử dụng những công cụ có năng suất, lao động cao, người lao động có thể thực hiện thuận lợi các công đoạn của quá trình lao động được giao.

- Phân công lao động theo hướng chuyên môn hóa tạo cho người lao động nhanh chóng quen với công việc, tạo điều kiện nâng cao trình độ nghề nghiệp, chuyên môn, người lao động có được kỹ năng, kỹ xảo khi thực hiện công việc của mình.

### *2.7.6. Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên*

a. Nội dung trình tự thực hiện

***Bước 1***: Xác định các yêu cầu cần đánh giá.

***Bước 2***: Lựa chọn phương pháp đánh giá thích hợp.

***Bước 3***: Huấn luyện kỹ năng đánh giá.

***Bước 4***: Thảo luận với nhân viên về nội dung, phạm vi đánh giá.

***Bước 5***: Thực hiện đánh giá.

***Bước 6***: Thảo luận với nhân viên về kết quả đánh giá.

***Bước 7***: Xác định mục tiêu và kết quả mới cho nhân viên.

b. Các phương pháp đánh giá

- Phương pháp so sánh cặp.

- Phương pháp lưu giữ.

- Phương pháp quan sát hành vi.

- Phương pháp bảng điểm.

### *2.7.7. Trả công lao động*

a. Tiền lương

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tiền lương là giá cả của sức lao động, được hình thành qua thỏa thuận giữa người sử dụng lao động và người lao động phù hợp với quan hệ nhu cầu sức lao động trong nền kinh tế thị trường.

Tiền lương của người lao động do hai bên thỏa thuận trong hợp đồng lao động và được trả theo năng suất lao động, chất lượng và hiệu quả công việc. Ngoài ra, người lao động còn nhận được các khoản phụ cấp, các chế độ đãi ngộ khác nhau tùy từng doanh nghiệp nhằm khích lệ, động viên tinh thần nhân viên.

b. Cơ cấu thu nhập

Cơ cấu thu nhập bao gồm:



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tiền lương cơ bản

- Phụ cấp lương

- Tiền lương

- Phúc lợi

c. Mục tiêu của hệ thống tiền lương

- Thu hút nhân viên

- Duy trì những nhân viên giỏi

- Kích thích, động viên nhân viên

- Đáp ứng các yêu cầu của pháp luật

### *2.7.8. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*

*2.7.8.1. Khái niệm*

Đào tạo là quy trình có hệ thống nhằm nuôi dưỡng việc tích lũy các kỹ năng, những quy tắc, khái niệm hay thái độ dẫn tới sự tương xứng hơn giữa những đặc điểm của công nhân viên và những yêu cầu của công việc.

- Phát triển là quá trình lâu dài nhằm nâng cao năng lực và động cơ của công nhân viên để biến họ thành thành viên tương lai quý báu của tổ chức đó.

- Phát triển không chỉ bao gồm có đào tạo mà có cả sự nghiệp và các kinh nghiệm khác nữa.

*2.7.8.2. Mục đích*

- Trực tiếp giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đặc biệt khi nhận viên thực hiện công việc không đáp ứng được các tiêu chuẩn công việc đề ra hoặc khi nhân viên tiếp nhận công việc mới.

- Khi công nghệ thay đổi giúp nhân viên cập nhật được các kỹ năng, kiến thức mới.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Để tránh tình trạng quản lý lỗi thời thì các nhà quản trị cần áp dụng các phương pháp quản lý cho phù hợp với sự thay đổi của môi trường kinh doanh, những thay đổi về quy trình công nghệ, kỹ thuật.

- Giải quyết các vấn đề tổ chức, giúp các nhà quản trị giải quyết các vấn đề về mâu thuẫn, xung đột xảy ra giữa các cá nhân và giữa công đoàn với nhà quản trị, đề ra các chính sách về quản lý nguồn nhân lực của doanh nghiệp có hiệu quả.

-Đào tạo và phát triển giúp cho nhân viên có được chuyên môn, các kỹ năng cần thiết, có cơ hội thăng tiến và thay thế cho các cán bộ chuyên quản lý.

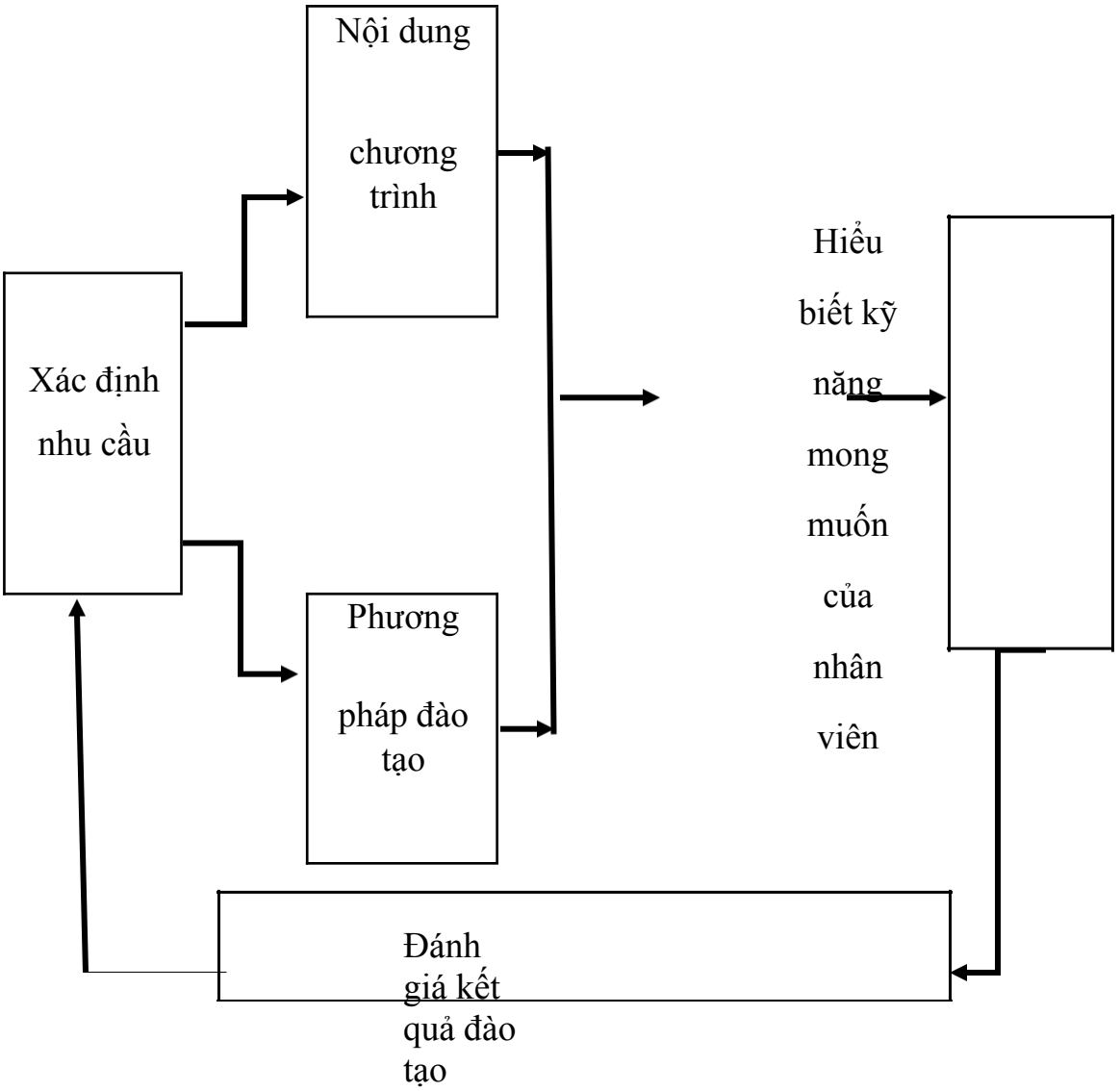
- Thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên kích thích họ thực hiện công việc tốt hơn, đạt nhiều thành tích tốt hơn.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*2.7.8.3. Tiến trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*




***Sơ đồ 1.1: Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực***

*2.7.8.4. Một số phương pháp đào tạo*

✓ Đào tạo tại chỗ (hình thức đào tạo gắn liền với công việc)

Phương pháp đào tạo này tiến hành ngay trong lúc làm việc nhằm giúp nhân viên làm việc hiệu quả hơn, thường áp dụng đối với nhân viên mới đang trải qua thời gian thử việc và ứng tuyển vào vị trí làm việc lâu dài. Nhân viên mới được giao nhiệm vụ làm việc với những nhân viên khác có trình độ chuyên môn cao hơn và có kinh nghiệm hơn nhằm giúp đỡ và hướng dẫn công việc cho họ. Phương pháp này tuy hơi mất thời gian nhưng là phương pháp đơn giản và

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiết kiệm chi phí đào tạo nhất, bởi lẽ nhân viên mới vừa được làm quen trực tiếp với công việc, vừa được hướng dẫn làm việc tránh sai sót xảy ra.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

✓ Đào tạo xa nơi làm việc

Thông qua các lớp huấn luyện về nâng cao nghiệp vụ, tay nghề mà việc đào tạo tại chỗ không đáp ứng được. Công ty đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để cán bộ công nhân viên có thể tham gia. Công ty đặc biệt ưu tiên đội ngũ cán bộ trẻ, năng động bởi họ là những người có khả năng nhạy bén dễ dàng tiếp thu kiến thức mới. Công ty khuyến khích, động viên cán bộ, công nhân viên không ngừng học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, tay nghề, ngoại ngữ, tin học và các cách giao tiếp ứng xử. Trong đó thái độ và cách ứng xử với mọi tình huống là hết sức cần để vừa lòng khách hàng. Vì vậy đào tạo nơi xa có thể giúp nhân viên học hỏi cách phục vụ, cách bê đồ, cách hiểu ý khách và các cách ứng xử cần có.

## 2.8. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực

**- Hiệu suất sử dụng lao động:**

(*Đơn vị tính*: *Đồng/người)*

Hiệu quả sử dụng lao động = ố  h h ố  ố độ

Ý nghĩa: Chỉ tiêu hiệu suất sử dụng lao động phản ánh một lao động tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu trong một thời kỳ nhất định. Chỉ tiêu này càng cao, cho thấy vấn đề sử dụng nguồn nhân lực có hiệu quả tốt.

**- Năng suất lao động bình quân:**

*(Đơn vị tính: Đồng/người)*

Năng suất lao động bình quân = ố  à ươ  ố  ố độ

Ý nghĩa: Chỉ tiêu năng suất lao động bình quân phản ánh một lao động tạo ra bao nhiêu sản phẩm trong một thời kỳ nhất định.

**- Hiệu quả sử dụng chi phí tiền lương:**

(*Đơn vị tính: Đồng/người)*

Hiệu quả sử dụng chi phí tiền lương = ố  h h ố  ỹ ươ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Ý nghĩa: Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng chi phí tiền lương phản ánh một đồng tiền lương trong năm tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu.

**- Tỷ suất lợi nhuận lao động:**

*(Đơn vị tính: Đồng/người)*

Sức sinh lời lao động = ổ ố ợ h ậ

Ý nghĩa: Chỉ tiêu năng suất lao động bình quân phảnh ánh một lao động tạo ra bao nhiêu lợi nhuận trong một thời kỳ nhất định.

**- Mức đảm nhiệm lao động:**

*(Đơn vị tính: Đồng / người)*

Mức đảm nhiệm lao động = ổ độ h â h h

Ý nghĩa: Chỉ tiêu mức đảm nhiệm lao động phản ánh để tạo ra một đồng doanh thu thì cần bao nhiêu lao động.

**2.9. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp**

Có thể nói trong các yếu tố nguồn lực của doanh nghiệp thì yếu tố con người là khó sử dụng nhất. Phải làm như thế nào để nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp là vấn đề nan giải của bất kỳ một doanh nghiệp nào. Trong doanh nghiệp, mục tiêu hàng đầu là đạt được hiệu quả kinh doanh cao. Và để hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp không bị giảm sút cần phải sử dụng lao động một cách hợp lý, khoa học. Nếu sử dụng nguồn lao động không hợp lý, việc bố trí lao động không đúng chức năng của từng người sẽ gây ra tâm lý chán nản, không nhiệt tình với công việc được giao dẫn đến hiệu quả kinh doanh thấp và sẽ dẫn tới sự giảm sút về tất cả các vấn đề khác của doanh nghiệp.

Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động sẽ góp phần tiết kiệm chi phí lao động sống, tiết kiệm thời gian lao động, giảm thời gian khấu hao tài sản của

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

doanh nghiệp, tăng cường kỷ luật lao động... dẫn tới giảm giá thành sản xuất dẫn đến tăng doanh thu và giúp doanh nghiệp mở rộng thị phần, cạnh tranh thành công trên thị trường. Mặt khác, nâng cao hiệu quả sử dụng lao động là điều kiện



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đảm bảo không ngừng cải thiện và nâng cao đời sống của cán bộ công nhân viên, tạo điều kiện nâng cao trình độ tay nghề, khuyến khích năng lực sáng tạo của người lao động, thúc đẩy người lao động cả về mặt vật chất và tinh thần.

Con người là bộ phận chủ yếu để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh, mọi hoạt động sản xuất kinh doanh suy cho cùng cũng là để phục vụ lợi ích con người. Trong doanh nghiệp thương mại hiện nay, yếu tố con người đóng vai trò quyết định đối với sự thành bại của cả doanh nghiệp. Chính vì vậy đảo tạo, phát triển và sử dụng lao động có hiệu quả yếu tố sống còn của mọi doanh nghiệp.

Nói đến sử dụng lao động là nói đến việc quản lý và sử dụng con người. Con người luôn phát triển và thay đổi có tư duy, hành động cụ thể trong từng hoàn cảnh cụ thể. Vì vậy, phải làm sao để nắm bắt được những thay đổi, tư duy ý thức của con người hay nói cách khác là nắm bắt được nhu cầu của người lao động thi hoạt động sản xuất kinh doanh mới đạt hiệu quả cao.

Tóm lại, việc nâng cao hiệu quả sử dụng lao động là việc làm hết sức quan trọng và cần thiết đối với tất cả các doanh nghiệp. Bởi vì sử dụng lao động có hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp làm ăn kinh doanh tốt, giảm chi phí sản xuất, khấu hao nhanh TSCĐ... điều đó sẽ giúp doanh nghiệp đứng vững trên thị trường và mở rộng thị phần tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường.

**2.10. Tiểu kết chương 1**

Trong chương 1, em đã nghiên cứu và trình bày cơ sở lý luận thực tiễn, các nội dung của công tác quản lý và sử dụng nhân sự và vấn đề nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nhân sự qua những nội dung chính sau: Khái quát về nhân sự và quản trị nhân sự, vai trò và nội dung của công tác quản lý và sử dụng nhân sự, những yếu tố ảnh hưởng và các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nhân sự.

Dựa trên cơ sở đó, cùng với quá trình thu thập và xử lý số liệu tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP, em xin đưa ra các nhận định để đánh giá thực trạng của công tác trên tại Công ty và trình bày ở chương 2.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# CHƯƠNG 2. PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

## 1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

### 1.1. Giới thiệu chung

- CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP được thành lập ngày theo giấy phép kinh doanh số: 0200545339

- Cơ quan cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hải Phòng.

- Loại hình hoạt động: Công Ty Cổ Phần

- Đại diện pháp luật: Ông Lương Mạnh Hùng

- Ngày hoạt động: 09/05/2003 (Đã hoạt động 19 năm)

- Tên Công ty viết bằng tiếng việt:

**CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP**

- Tên quốc tế: VP INVESTMENT AND TRADING JOINT STOCK COMPANY

- Tên viết tắt**:** VPC

- Địa chỉ trụ sở chính của Công ty: Tổ 1, xóm Trung (tại nhà ông Lương Mạnh Hùng), Phường Đằng Giang, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam.

- Điện thoại: (0225)7300538

- Lĩnh vực hoạt động của Công ty:

✓ Kinh doanh siêu thị điện máy VP

✓ Kinh doanh trà sữa Pozza Tea

✓ Kinh doanh nhà hàng Lẩu Ba Lý

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### 1.2. Lĩnh vực kinh doanh của doanh nghiệp

Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP hoạt động đăng kí ngày 09/05/2003 và hoạt động chính thức ngày 22/05/2003 với các ngàng nghề kinh doanh chính sau:

+ Chuỗi siêu thị điện máy VP

- Siêu thị điện máy VP ở 32 Lương Khánh Thiện thành phố Hải Phòng

- Siêu thị điện máy VP ở 214 Trần Thành Ngọ, Kiến An, thành phố Hải Phòng

+ Chuỗi trà sữa Pozza Tea



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Pozza Tea Kiến An

- Pozza Tea Bigc Hải Phòng

- Pozza Tea 72 Lạch Tray

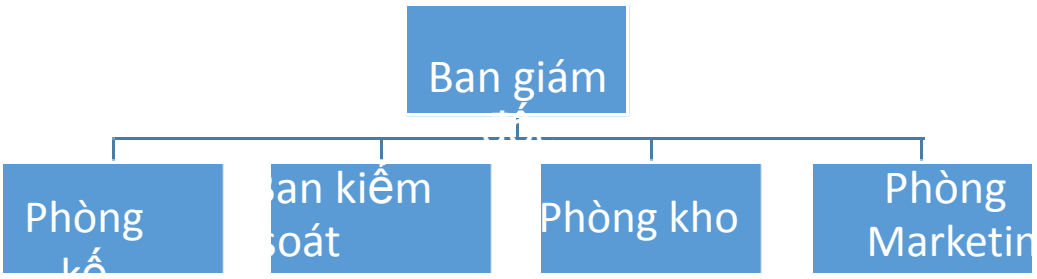
- Pozza Tea Thủy Nguyên

- Pozza Tea Aeonmall Hải Phòng

+ Nhà hàng Lẩu Ba Lý ở trung tâm thương mại tại Hải Phòng và Hà Nội. Là một doanh nghiệp vừa và nhỏ nhưng Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP đã xây dựng được công ty với những thành tựu đáng kể.

Với xã hội phát triển hiện nay ngành dịch vụ ăn uống phát triển khá đa dạng,do vậy công ty đang phát triển nhà hàng Lẩu một cách nhanh nhất, hướng tới nhu cầu thiết yếu của khách hàng nên hiện tại công ty đang hướng đến mở rộng nhà hàng. Do đó ta nhà hàng Lẩu Ba Lý tạo bước đệm để công ty phát triển và mở rộng thêm.

### 1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty




***Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức phía công ty***

❖ Ban giám đốc:

Gồm 4 người: 1chủ tịch hội đồng quản trị kiêm tổng giám đốc, 1 giám đốc, 1 phó giám đốc, 1 giám đốc kinh doanh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhiệm vụ của Ban Gíam Đốc là tổ chức,chỉ huy mọi hoạt động kinh doanh,tổ chức kí kết các hợp đồng kinh tế,điều kiển và ra quyết định,ngoại giao cũng như là người năng động phải tìm đủ biện pháp để tăng tốc độ của công ty, cải tiến kĩ thuật nâng cao chất lượng sản phẩm của Công ty, ổn định đời sống của nhân viên công ty.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

❖ Phòng kế toán:

Thực hiện những công việc về nghiệp vụ chuyên môn tài chính kế toán theo đúng quy định của nhà nước về chuẩn mực kế toán, nguyên tắc kế toán.

Tham mưu cho ban giám đốc về chế độ kế toán, những thay đổi các chế dộ qua từng thời kì trong kinh doanh.

Tham mưu về công tác quản lý kinh tế tài chính, thống kê tài chính công ty. Thực hiện nhiệm vụ kế toán tài chính và đôn đốc tình hình thực hiện tài chính của công ty. Hoàn thành đúng các nghiệp vụ kế toán một cách chuẩn xác.

❖ Ban kiểm soát:

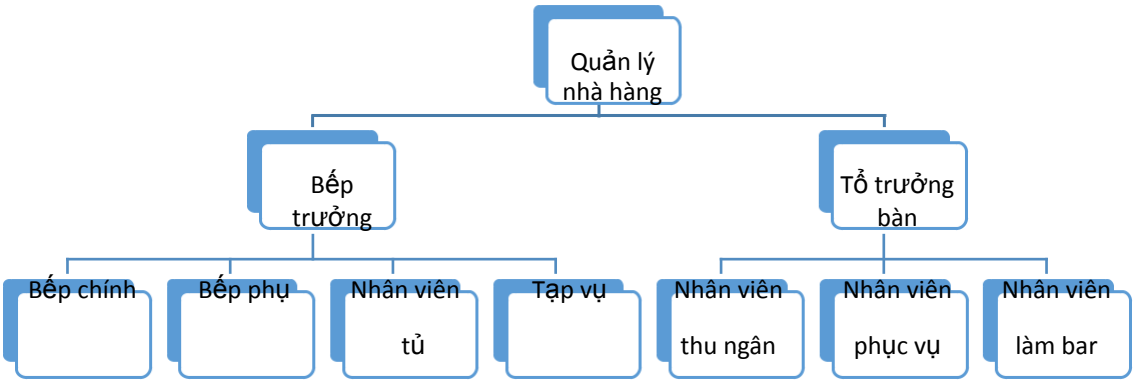
Kiểm tra và kiểm soát hoạt động của công ty, đảm bảo các báo cáo về kế toán và tài chính tin cậy trước công bố, thông qua kiểm soát sẽ phát hiện ra những sai sót, gian lận để bảo vệ tài sản của công ty.

❖ Phòng kho:

Kiểm soát lượng hàng hóa trong toàn bộ công ty, đảm bảo lượng hàng đảm bảo cung cấp đúng lúc, nhanh chóng. Duy trì được nguồn cung ứng cho quá trình sản xuất và buôn bán ổn định.

❖ Phòng Marketing:

Nghiên cứu dự báo thị trường, tổ chức triển khai chương trình phát triển sản phẩm mới. Xây dựng và thực hiện kế hoạch chiến lược Marketing.




*Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức phía nhà hàng*

❖ Quản lý nhà hàng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Thông thạo và chịu trách nhiệm nhân sự tại nhà hàng: Tuyển dụng – Đào tạo – Giám sát – Đánh giá nhân viên. Xây dựng đội ngũ nhân viên ý thức, đoàn kết, phát triển.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Thông thạo và chịu trách nhiệm quản trị tất cả các mảng chi phí của nhà hàng đặc biệt là chi phí bếp và chi phí nhân sự.

- Thông thạo và chịu trách nhiệm quản trị khách hàng. Xử lý khiếu nại, đảm bảo mọi khách hàng đều được thoả mãn khi sử dụng dịch vụ. Nắm bắt comment khách hàng

- Thông thạo và chịu trách nhiệm quản trị tài sản của nhà hàng. Kiểm soát số lượng và đảm bảo không bị thất thoát tài sản của nhà hàng

- Quản trị chiến lược, chiến thuật kinh doanh. Đưa ý tưởng, đề xuất, chỉ đạo thực hiện và đánh giá kết quả chiến lược.

- Đào tạo người kế cận để sẵn sàng phát triển

❖ Tổ trưởng bàn:

- Thông thạo nội quy, văn hóa công ty.

- Được bổ sung và hoàn thiện kỹ năng đào tạo nhóm.

- Nắm vững quân số nhân sự đội bàn. Phân chia công việc, vị trí, phân vùng cho nhân viên.

- Kèm cặp, hướng dẫn nhân viên mới. Giám sát nhân viên trong giờ làm việc.

- Nắm vững Comment và xử lý khôn khéo những tình huống phát sinh khi phục vụ khách.

- Chịu trách nhiệm đảm bảo đội bàn hoàn thành tốt nhiệm vụ. Nắm rõ chất lượng nhân sự (ý thức, tố chất, đạo đức).

❖ Nhân viên thu ngân:

-Nhập đầy đủ, xem xét tính hợp lệ của các chứng từ liên quan đến hàng hoá.

- Lưu trữ các chứng từ nhập, xuất hàng hoá.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Báo cáo kịp thời cho quản lý nếu có trường hợp xuất, nhập hàng sai nguyên tắc.

- Theo dõi giá cả hàng hoá mua vào. nếu có tăng, giảm cần thông báo kịp thời cho quản lý.

- Xem xét số lượng nhập hàng ngày so với định mức tồn kho quy định.

- Tổ chức kiểm kê hàng hoá, tài sản, trong nhà hàng vào 30 hàng tháng.

- Thống kê chi tiết Doanh Thu và Chi phí ngày báo cáo quản lý.

- Thực hiện các báo cáo về hàng hoá, tài chính theo đúng quy định của công ty.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Nắm vững quy trình thanh toán, thao tác thực hiện trên máy POS, đảm bảo việc thanh toán cho khách chính xác.

-Nắm vững các chương trình khuyên mại, giảm giá, thẻ thành viên đang chạy tại nhà hàng.

- Kiểm soát lượng tiền lẻ trước bữa.

- Kiểm soát tiền giả, tiền rách, Số lượng tiền nhận của khách.

- Hạch toán rõ ràng tiền thẻ hay tiền mặt.

- Bàn giao đầy đủ tiền hàng của 1 bữa cho quản lý.

❖ Bếp trưởng:

-Quản lý bếp

- Phối hợp tuyển dụng, đào tạo nhân sự bếp mới.

- Đào tạo, phân việc & trách nhiệm cho các thành viên trong bếp.

- Chịu trách nhiệm trước công ty về tình hình nhân sự và chất lượng cả tổ bếp, đảm bảo chạy món đạt mọi tiêu chuẩn của công ty.

- Kết nối với bộ phận bàn để hướng dẫn chạy món đẩy, chương trình khuyến mại, và tư vấn về món ăn cho khách.

- Phối hợp với quản lý để cùng kiểm soát tổng thể tình hình kinh doanh sao cho đạt yêu cầu về doanh thu, lợi nhuận, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao.

- Quản lý, kiểm soát công cụ dụng cụ, tài sản được giao.

- Giải quyết thắc mắc, khiếu nại của khách hàng về món ăn

❖ Nhân viên tủ

- Tuân thủ quy định sống – chín.

- Thông thạo kỹ năng hàng hóa: Nhận hàng đủ số lượng, đạt chất lượng -> sơ chế, chia suất thực phẩm -> Bảo quản thực phẩm -> Xả hàng đảm bảo chất lượng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đảm bảo vệ sinh tủ luôn sạch sẽ, nhiệt độ tủ đạt chuẩn

- Hoàn thành tốt công việc do bếp trưởng sắp xếp.

❖ Nhân viên phụ bếp:

- Thông thạo nội quy, văn hóa công ty. Tuân thủ tuyệt đối quy trình làm món.

- Tuân thủ quy định sống – chín. Đảm bảo vệ sinh khu vực làm việc và khu vực chung của bếp và nhà hàng.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Thông thạo kỹ năng hàng hóa: Nhận hàng đủ số lượng, đạt chất lượng -> sơ chế, chia suất thực phẩm -> Bảo quản thực phẩm -> Xả hàng đảm bảo chất lượng

- Nắm vững những yêu cầu công việc của vị trí làm việc.

- Hoàn thành tốt công việc do bếp trưởng sắp xếp.

❖ Bếp chính

- Thông thạo nội quy, văn hóa công ty

- Thông thạo các vị trí phụ bếp và tuyệt đối tuân thủ quy trình món

- Có kỹ năng quản trị hàng hóa trong nhà hàng. Có kỹ năng đào tạo và kiểm soát nhân sự.

- Được đào tạo để hoàn thiện kỹ năng quản trị nhóm.

- Khi không có Phụ trách bếp là người chịu trách nhiệm vận hành bếp nhà hàng

❖ Nhân viên tạp vụ:

- Vệ sinh nhà hàng.

- Rửa bát, đĩa, dụng cụ bếp đạt tiêu chuẩn về tốc độ và dạt vệ sinh.

- Thực hiện các công việc vệ sinh khác do cấp trên giao cho.

- Làm việc với tinh thần tự giác, nhanh nhẹn, và trách nhiệm.

Sự liên kết các bộ phận trong nhà hàng:

Nhân viên lễ tân đón khách và dẫn khách vào, tiếp theo nhân viên phục vụ bàn ra chào khách và hỏi khách đã đặt bàn trước chưa, số lượng khách đến, nếu khách đặt trước rồi thì hỏi tên và mời khách vào khu vực đã đặt sẵn còn nếu khách chưa đặt trước thì xem xét vả bố trí chỗ ngồi cho khách khi còn chỗ. Sau đó nhân viên phục vụ của bộ phận bàn sẽ trình thực đơn, ghi nhận yêu cầu của khách và chuyển phiếu order cho bộ phận bếp và bộ phận thu ngân. Khi bộ phận bếp chế biến món ăn xong thì nhân viên tiếp thực( nhân viên chạy bàn) sẽ mang đồ ăn lên cho khách. Nhân viên phục vụ bạn sẽ phục vụ trong quá trình khách ăn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

uống và đáp ứng mọi yêu cầu của khách nếu khách cần. Sau khi khách ăn xong thì nhân viên phục vụ bàn liên hệ với nhân viên thu ngân để thanh toán, tiếp theo là tiễn khách và tiến hành thu dọn bàn ghế.

* Ý nghĩa mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng:

+ Việc thiết lập các mối quan hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng là một việc hết sức cần thiết Nhờ vào mối quan hệ này mà tạo ra được nhiều lợi ích:

+ Đảm bảo chất lượng phục vụ của nhà hàng

+ Giúp cho từng bộ phận hoàn thành nghĩa vụ



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Nâng cao hiệu quả việc sử dụng các yếu tố chung

+ Giảm thiểu sai sót, tiết kiệm thời gian, công sức... Trên đây là nhiệm vụ, chức năng, ý nghĩa và mối liên hệ giữa các bộ phận trong nhà hàng Lẩu Ba Lý. Nhờ thực hiện đúng chức năng và phối hợp với nhau mà tất cả các bộ phận trong nhà hàng đều hoàn thành tốt vai trò của mình.

## 1.4. Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

-Sản phẩm:

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ nhà hàng nên sẽ có món ăn đặc trưng riêng tạo một thương hiệu cho nhà hàng:

### *1.4.1. Đồ ăn:*




-Nguyên liệu: sườn bò,viên bò,gân bò, khoai lang,củ sen.

-Đi kèm: mỳ tươi,dưa chua,đậu phụ,nấm kim châm




-Nguyên liệu: chim câu,khoai tây.

-Đi kèm:cải chíp,nấm sò,đậu phụ,miến Hongkong.




-Nguyên liệu:gà ta,khoai tây, đậu pháp.

Đi kèm: bánh ngô




-Nguyên liệu:gà ta,nấm

Đi kèm: lá ngải bún




Lẩu có 2 ngăn: không cay vị nước xương truyền thống

Ngăn cay vị cay tứ xuyên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Lẩu khô đặc biệt: Lẩu sườn bò cay thượng hạng, lẩu chim khô đặc biệt, lẩu gà hỏa kê, Lẩu gà bỗng rượu. Mỗi món ăn mang hương vị khác nhau, nếu lẩu sườn là vị cay nồng trên đầu lưỡi thì Lẩu chim khô lại mang hương vị đồng quê với bánh ngô đặc biệt, Lẩu gà bỗng rượu lại là vị chua, thanh của giấm bỗng cực thơm và hấp dẫn.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Lẩu uyên ương 2 ngăn nước lẩu cay và không cay. Vị cay Tứ xuyên với ớt khô, quế hồi, thảo quả, Vị không cay nước xương truyền thống với hương vị thuốc bắc, táo đỏ, kỳ tử, nhân sâm cùng 60 món nhúng lẩu tươi sạch, phong phú.

### *1.4.2. Đồ uống*

***Bảng 2.1: Các loại đồ uống tại nhà hàng Lẩu Ba Lý***

| Nước ngọt | Nước ép | Bia | Rượu |
|---|---|---|---|
| Coca | Nước ép dứa | Bia sài gòn | Rượu táo mèo |
| Coca chanh tây | Nước ép dưa hấu | Bia heniken | Rượu mơ |
| Nước suối | Nước ép cam | | Rượu sochu |
| | | | Rượu Volka cá sấu |

*(Nguồn: Nhà hàng Lẩu Ba Lý)*

***Bảng 2.2: Các đồ nhúng tại nhà hàng Lẩu Ba Lý***

| Thịt nhúng lẩu | Hải sản, viên lẩu | Rau và nấm | Đậu phụ, Rau quả |
|---|---|---|---|
| Ba chỉ bò mỹ | Cá hồi | Cải thảo | Ngô ngọt |
| Thịt vai bò mỹ | Tôm tươi | Cải chíp | Khoai lang |
| Bắp bò mỹ | Bạch tuộc | Rau muống | Khoai môn |
| Sườn sụn | Mực tươi | Nấm hương tươi | Dưa chua |
| Óc héo | Giò tôm | Nấm sò | Đậu phụ |
| Trứng cút chiên | Viên bò | Nấm thủy tiên | Đậu phụ Hongkong |
| Gà ta | Viên phô mai | Nấm kim châm | Mỳ tươi |
| Chân gà rút xương | Xúc xích phô mai | Rau và nấm tổng hợp | Củ sen |
| Chim câu | | Nấm tổng hợp | Miến Hongkong |
| | | Rau tổng hợp | Váng đậu |

*(Nguồn: Nhà hàng Lẩu Ba Lý)*

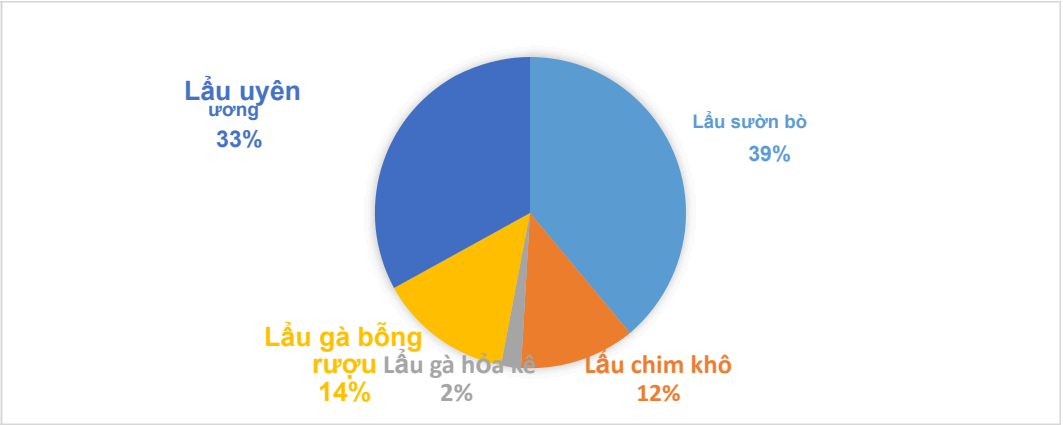
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

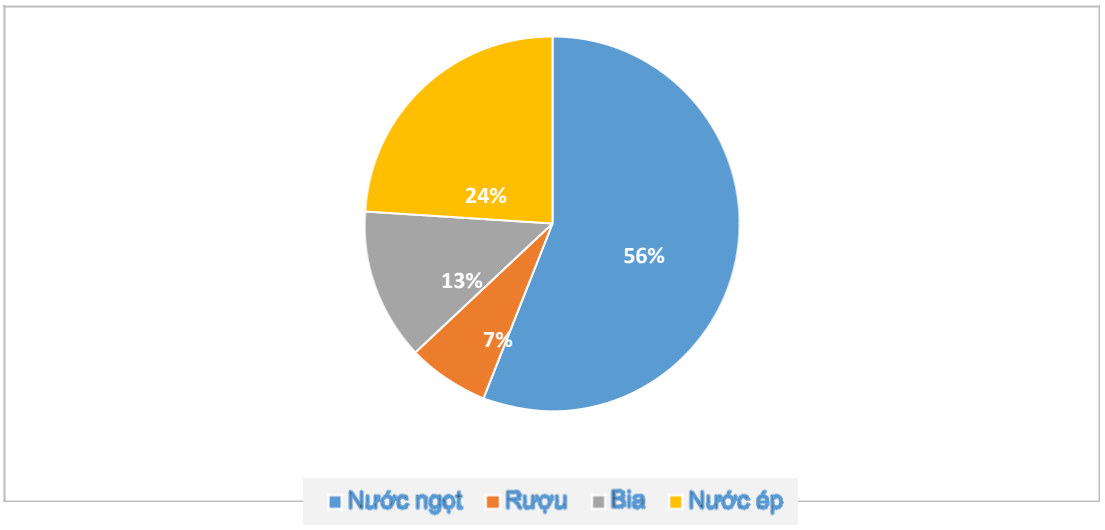



*Biểu đồ 2.1:Số lượng bán của loại mặt hàng tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*

*Bảng 2.3: Số lượng bán của ngày 31/12/2020 tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*

| Mã | Tên Lẩu | Gía bán | Số lượng | Tổng tiền trước giảm giá | Tiền giảm giá | Tiền chiết khấu | Tiền phí dịch vụ | Tiền thuế | Thành tiền |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| LAU01 | Lẩu Sườn Bò | 650000 | 37 | 24050000 | 0 | 0 | 0 | 2405000 | 26455000 |
| LAU02 | Lẩu Chim Khô | 550000 | 4 | 2200000 | 0 | 0 | 0 | 220000 | 2420000 |
| LAU03 | Lẩu Gà Hoả Kê | 535000 | 1 | 535000 | 0 | 0 | 0 | 53500 | 588500 |
| LAU04 | Lẩu Gà Bỗng Rượu | 535000 | 10 | 5350000 | 0 | 0 | 0 | 535000 | 5885000 |
| LAU05 | Lẩu Uyên Ương | 135000 | 21 | 2835000 | 0 | 0 | 0 | 283500 | 3118500 |

*(Nguồn: Thu ngân Lẩu Ba Lý)*




*Biểu đồ 2.2: Số lượng bán đồ uống tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*

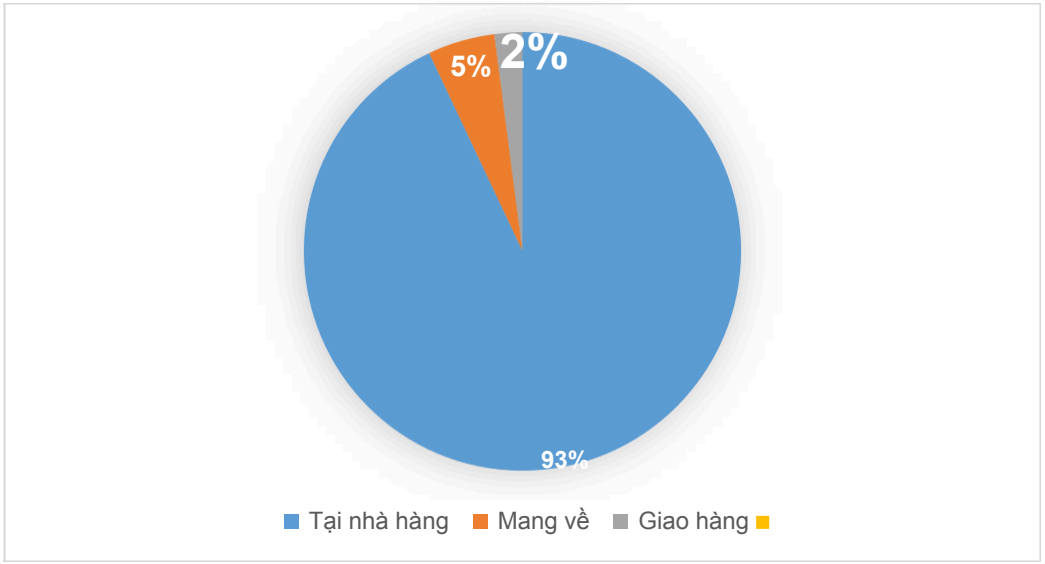
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

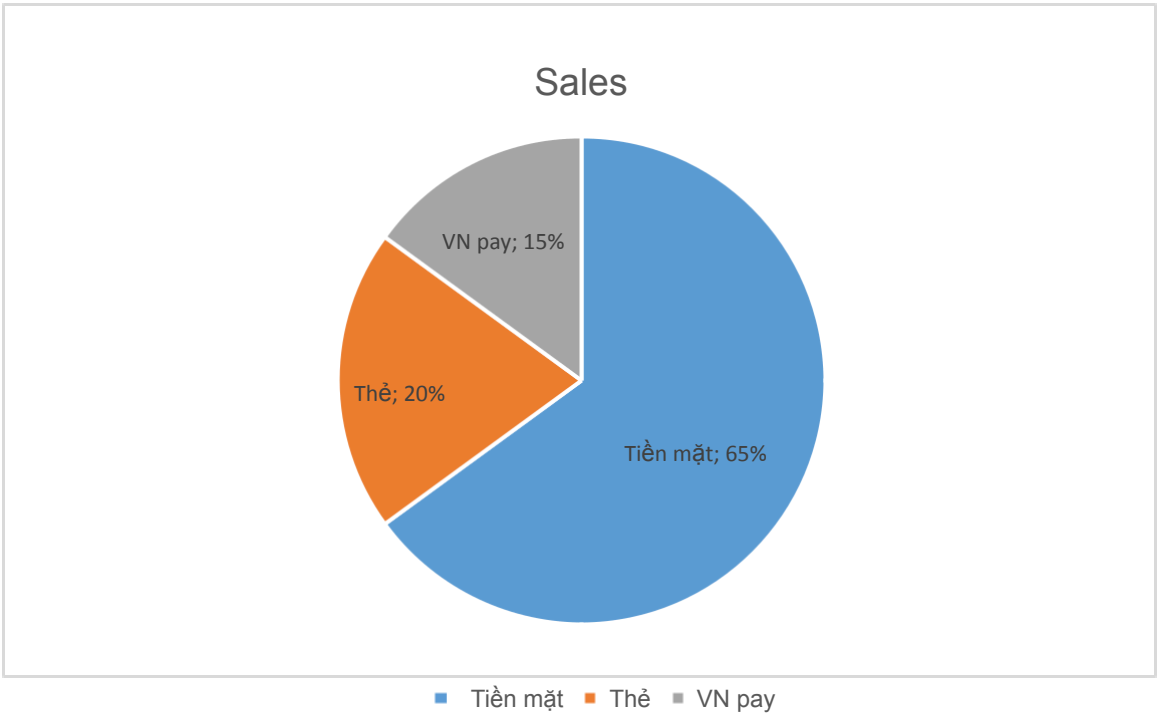


Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149




*Biểu đồ 2.3: Phương thức phục vụ tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*




*Biểu đồ 2.4: Phương thức thanh toán tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bảng 2.4: Bảng tóm tắt một số chỉ tiêu kinh doanh của công ty***

*(Đơn vị tính: Đồng)*

| Chỉ tiêu | Năm 2019 | Năm 2020 | So sánh | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Chênh lệch | % |
| 1.Tổng doanh thu | 15.682.574.979 | 18.374.324.005 | 2.691.749.026 | 17,16 |
| 2.Tổng chi phí | 14.020.430.011 | 16.442.522.661 | 2.422.092.650 | 17 |
| 3.Lợi nhuận sau thuế | 1.662.144.968 | 1.931.801.344 | 269.656.376 | 16,22 |
| 4.Tổng số lao động | 55 | 52 | (3) | (5,45) |
| 7.Doanh thu bình quân bán trực tiếp | 14.744.242.655 | 16.294.893.578 | 1.550.650.923 | 10,52 |
| 8.Doanh thu bình quân bán gián tiếp | 938.332.324 | 2.079.430.427 | 1.141.098.103 | 121,61 |

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

**Nhận xét**:

- Tổng doanh thu năm 2020 đạt 18.374.324.005đồng, tăng 2.691.749.026 đồng, tương đương với 17,16% so với năm 2019. Sự tăng trưởng trên cho thấy, doanh nghiệp đã hoàn thành tốt công tác hoạt động kinh doanh. Nguyên nhân là do doanh nghiệp có thêm nhiều các chính sách khuyến mãi để thu hút thêm khách hàng. Ví dụ: vào thứ 2 đầu tuần có chương trình áp dụng với khách đặt bàn sẽ được tặng 1 lon nước tùy chọn, còn với bàn đông thì tặng nước ép. Đây là chương trình vừa quảng cáo được cho nhà hàng và tăng doanh thu.

- Nhưng, tổng chi phí của năm 2020 lại tăng lên 2.422.092.650 đồng, tương ứng với 17%. Tốc độ tăng của chi phí cao hơn tốc độ tăng của doanh thu, cho thấy doanh nghiệp làm việc không hiệu quả. Nguyên nhân là do năm 2020 cả nước chịu ảnh hưởng của dịch bệnh covid – 19, doanh nghiệp cũng là một

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trong số đó. Dẫn đến phát sinh các chi phí cao hơn năm trước như: phí quảng cáo trên trang mạng xã hội, chi phí chiết khấu cho nhân viên khi nhân viên bán được hàng, chi phí nhân viên trực dịch vụ tiện ích (now, foody…).



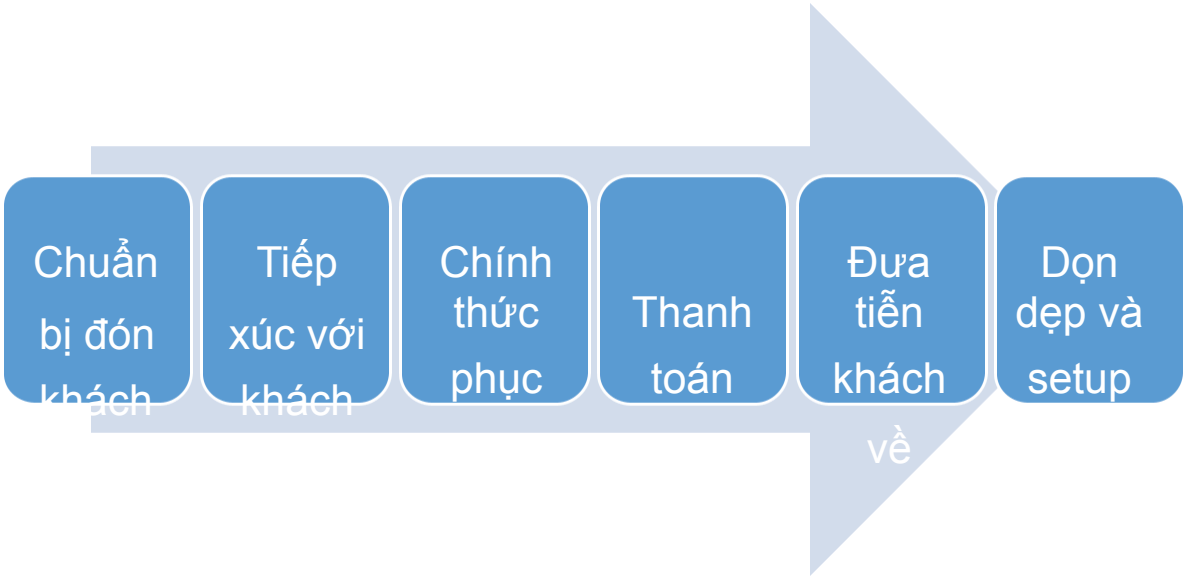
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Lợi nhuận sau thuế của doanh nghiệp năm 2020 đạt 1.931.801.344 đồng, tăng 269.656.376 đồng so với năm 2019, tương ứng với 16,22 %.
- Khi các khoản doanh thu, và lợi nhuận của công ty đang trên đà tăng trưởng nhưng, tổng số lao động của công ty lại giảm đi 3 người so với năm 2019.

Dưới sự nỗ lực nâng cao doanh thu và lợi nhuận nhằm đạt được hiệu quả cao, thúc đẩy hoạt động sản xuất cho công ty, doanh thu bình quân bán trực tiếp năm 2020 đã tăng so với năm 2019 một mức là 1.550.650.923 đồng, tương ứng với 10,52 %. Và doanh thu bình quân bán gián tiếp của năm 2020 tăng 1.141.098.103 đồng, tương ứng với 121,61 % so với năm 2019.

### *1.4.3. Quy trình phục vụ ăn uống*




***Sơ đồ 2.3: Quy trình phục vụ ăn uống***

***Bước 1***: Chuẩn bị

Trong công tác chuẩn bị thì gồm những công việc như sau:

- Quét dọn, vệ sinh các khu vực đón tiếp khách
- Lau chùi toàn bộ bàn và ghế ngồi, chén, đĩa…
- Phân công công việc (trực bàn, tiếp thực, tiếp nước…)

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Kiểm tra tổng thể, người giám sát sẽ kiểm tra nếu đạt yêu cầu thì sẽ tiến hành phục vụ khách.

***Bước 2***: Giai đoạn tiếp xúc với khách

- Đón tiếp khách, xếp chỗ, trải khăn, mời nước trước

- Nhận yêu cầu của khách

- Lập lại yêu cầu cho khách xác nhận

- Chuyển yêu cầu lên bộ phận phục vụ



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bước 3***: Chính thức phục vụ

- Bưng bê thức ăn đến cho khách, quan sát và bổ sung các yêu cầu cho khách trong khu mình phục vụ.

***Bước 4***: Thanh toán

- Yêu cầu cần phải tính nhanh, chính xác để khách không đợi lâu.

***Bước 5***: Đưa tiễn khách về

- Cảm ơn khách và hẹn gặp lại

Bước 6: Dọn bàn và setup lại

- Dọn sạch bàn, setup lại bàn mới để tiếp tục đón khách

Ý nghĩa:

Quy trình phục vụ là tập hợp những bước, giai đoạn có liên qua chặt chẽ với nhau để tạo ra 1 sản phẩm dịch vụ. Nâng cao quy trình phục vụ là đưa quy trình phục vụ hiện có tại mỗi nhà hàng hiện nay lên tầm cao mới, tiêu chuẩn mới, sản phẩm tạo ra từ quy trình mới này cũng tốt hơn, nâng cao và có chất lượng hơn. Từ việc tạo ra sản phẩm tốt Lẩu Ba Lý sẽ thu hút được nhiều khách hàng hơn làm tăng doanh thu. Giúp cho nhà hàng ngày càng nâng cao uy tín của mình trong việc phục vụ và đạt được tiêu chuẩn mà nhà nước đề ra trong việc kinh doanh nhà hàng hiện nay và trong tương lai.

**Nhận xét**

- Ưu điểm: Nhìn chung quy trình phục vụ của nhà hàng cũng trình tự trải qua các bước như quy trình lý thuyết. Quy trình phục vụ tại nhà hàng cũng chu đáo, đảm bảo cho khách khi đến nhà hàng họ cảm thấy thoải mái và hài lòng. Với sự tận tình và nhanh nhẹn của nhân viên và cách xử lý tình huống khéo léo đã tạo cho khách có một ấn tượng tốt về nhà hàng.

- Nhược điểm: Tuy quy trình phục vụ tại nhà hàng cũng trình tự trải qua các bước như trong lý thuyết nhưng thực tế vẫn thiếu giai đoạn " hỏi ý kiến khách hàng". Như vậy nhà hàng sẽ không biết được ý kiến nhu cầu của khách hàng về chất lượng phục vụ có tốt hay không. Thực tế cho thấy nếu không có ý kiến của khách, chúng ta sẽ không biết được ưu điểm khi phục vụ khách có gì sai sót gì. Hỏi ý kiến khách hàng là giai đoạn quan trọng để định hướng chất

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

lượng phục vụ, để biết được khách hàng muốn gì và cần gì, từ đó có biện pháp để khắc phục và nâng cao chất lượng phục vụ một cách tốt hơn.

### *1.4.4. Phản hồi từ khách hàng mà nhà hàng nhận được*

Chất lượng món ăn của nhà hàng nhìn chung được khách hàng đánh giá là chấp nhận được.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*Bảng 2.5: Đánh giá của khách hàng về món ăn tại nhà hàng Lẩu Ba Lý*

| Đánh giá của khách | Số khách đánh giá | Tỷ lệ (%) |
|---|---|---|
| Món ăn rất ngon | 14 | 16.5 |
| Món ăn ngon | 33 | 39 |
| Món ăn bình thường | 25 | 29.5 |
| Món ăn chưa ngon | 13 | 15.5 |
| Tổng | 85 | 100 |

*(Nguồn: Nhà hàng Lẩu Ba Lý)*

Vẫn còn 45% khách hàng chưa bằng lòng với chất lượng món ăn

+ Về cách bài trí món ăn, đa số khách hàng đánh giá không cao về cách bài trí món ăn của nhà hàng Lẩu Ba Lý. Để khách hàng có thể cảm nhận món ăn thì hình thức của món ăn rất quan trọng. Món ăn được bài trí đẹp mắt, tinh tế sẽ tạo cho khách cảm giác ngon miệng. Cách bài trí món ăn của nhà hàng đơn giản, không có gì nổi bật, đặc sắc. Hơn nữa cách sắp xếp món ăn trên bàn không tuân theo một thứ thự hay một sự thống nhất nào. Nhân viên đặt món ăn không theo trình tự mà tiện đâu thì đặt đó.

+ Về vấn đề vệ sinh, phần lớn khách hàng phàn nàn về vấn đề vệ sinh. Trong tổng số 85 khách hàng được hỏi có tới 9 khách hàng đánh giá vệ sinh của nhà hàng không đảm bảo. Nhân viên chuyển thức ăn lên cho khách đôi khi không dùng khay để chuyển mà thường dùng tay bê. Khi nhân viên bày các dụng cụ ăn uống đã không dùng khăn lót mà dùng tay cầm trực tiếp vào miệng bát và cốc, cả chồng bát được ôm vào người rồi đi bày các bàn. Như vậy nhà hàng nên chú trọng hơn tới vấn để vệ sinh.

+ Về chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên: Nhân viên bộ phận bàn chủ yếu là nữ nên rất thích hợp cho công việc này, tuy nhiên vẫn còn nhiều khách hàng phàn nàn về tác phong phục vụ của đội ngũ nhân viên bộ phận bàn. Khách hàng phàn nàn về tốc độ phục vụ của nhân viên, nhân viên có tác phong chậm. Vì vậy nên nhà hàng chú ý phần đào tạo tác phong cho nhân viên một cách nhanh nhẹn, tinh tế, tỉ mỉ để có sự chuyên nghiệp cho nhà hàng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### *1.4.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch ăn uống*

Để đánh giá và quản lý chất lượng dịch vụ ăn uống trong nhà hàng, nhất thiết chúng ta phải làm rõ đặc thù của nó. Chất lượng trong kinh doanh ăn uống có một số đặc điểm sau:

- Thứ nhất, chất lượng trong kinh doanh ăn uống khó đo lường và đánh giá: Đặc điểm này xuất phát từ chính bản chất và đặc điểm của sản phẩm của nhà hàng. Sản phẩm này gồm 4 thành phần cơ bản là: Phương tiện thực hiện dịch vụ, hàng hoá bán kèm, dịch vụ hiện, dịch vụ ẩn. Vì thế khi đánh giá chất lượng của sản phẩm trong nhà hàng cũng phải đánh giá cả bốn thành phần trên. Trên thực tế, đánh giá chất lượng của hai thành phần đầu tiên là phương tiện thực hiện dịch vụ và hàng hoá bán kèm có thể thực hiện dễ dàng hơn bởi đó là những vật cụ thể, hiện hữu. Người ta hoàn toàn có thể sờ mó, nhìn thấy, đo đếm được. Vì bản thân chúng đều có các tính chất hoá, lý cụ thể như độ dài, chiều rộng, kích cở, nặng, nhẹ, màu sắc, mùi vị…Song với hai thành phần sau là dịch vụ hiện và dịch vụ ẩn ta không nhìn thấy, không sờ được và không có những thước đo cụ thể vì thế rất khó lượng hoá khi đánh giá. Có nghĩa là chúng ta chỉ phụ thuộc vào sự cảm nhận của người tiêu dùng. Tuy nhiên sự cảm nhận là một phạm trù tâm lý nên chịu sự phụ thuộc vào các nhân tố chủ quan của mỗi người khách, nó không có tính ổn định và không có những thước đo mang tính quy ước. Vì sự cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong kinh doanh ăn uống phụ thuộc vào trạng thái tâm lý, tình trạng sức khoẻ, nguồn gốc dân tộc...của mỗi người tiêu dùng khác nhau.

- Thứ hai, chất lượng dịch vụ ăn uống chỉ được đánh giá chính xác thông qua sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm. Đặc điểm này xuất phát từ các lý do: Đặc điểm thứ nhất của chất lượng dịch vụ trong nhà hàng đã chứng minh rằng chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào sự cảm nhận của người tiêu dùng trực tiếp sản phẩm. Do đặc điểm của sản phẩm dịch vụ ăn uống: Quá trình tạo ra và quá trình tiêu dùng các dịch vụ thức uống diễn ra gần như trùng nhau về thời gian và không gian đã khẳng định: Khách hàng đóng vai trò quan trọng

đối với sản phẩm của nhà hàng. Khách hàng chính là thành viên không thể thiếu và tham gia trực tiếp vào quá trình này. Đánh giá của họ về chất lượng dịch vụ thức uống của nhà hàng được xem là chính xác nhất. Nếu sự cảm nhận của

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khách về việc cung cấp dịch vụ thức uống của nhà hàng càng tốt thì tức là khách hàng cảm thấy mức độ thoả mãn càng cao. Như vậy với những người không trực



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiếp tiêu dùng sản phẩm món ăn và thức uống của nhà hàng thì sẽ không thể cảm nhận chính xác chất lượng của sản phẩm.

- Thứ ba, cơ sở vật chất có ảnh hưởng lớn đối với chất lượng dịch vụ.

Trong nhà hàng có cơ sở vật chất tiện nghi, thẩm mỹ, vệ sinh, an toàn sẽ làm cho khách hàng cảm giác thoải mái, tạo cho khách hàng sinh hoạt trong những điều kiện đó mang lại sự tiện lợi và đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Bên cạnh đó, cơ sở vật chất đảm bảo về số lượng và chất lượng sẽ tạo điều kiện cho nhân viên phục vụ trong quá trình phục vụ được hoàn thiện và được chuyên nghiệp hơn tốt hơn giúp khách hàng hài lòng hơn. Tâm lý khách hàng muốn thể hiện đẳng cấp của mình thì khách hàng thường sử dụng sản phẩm dịch vụ của những nhà hàng có tiêu chuẩn cơ sở vật chất cao hơn. Ngược lại, cơ sở vật chất nghèo nàn, lạc hậu thì sẽ làm cho khách hàng không hài lòng tức là chất lượng phục vụ chưa tốt. Vì vậy, để đánh giá chất lượng dịch vụ của một nhà hàng nói chung thì khách hàng một phần dựa vào mức độ cảm nhận về cơ sở vật chất.

- Thứ tư, giải quyết phàn nàn của khách hàng: Nhà hàng có thể nhận được những lời khiếu nại, phàn nàn khác nhau từ khách hàng qua đó giúp nhà hàng hiểu đúng những nguyên nhân làm cho khách không hài lòng và đó là cơ hội để cải tiến chất lượng dịch vụ tốt hơn cho khách hàng. Như đã trình bày ở trên chất lượng dịch vụ chính là sự thoả mãn của khách hàng sau khi tiêu dùng sản phẩm. Nó được đo bằng sự chênh lệch giữa những gì mà khách thực sự cảm nhận được khi sử dụng dịch vụ so với những gì mà họ mong đợi trước khi tiêu dùng. Chính vì vậy mà những nhân tố tác động tới sự cảm nhận và sự mong chờ của khách sẽ ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ mà họ đánh giá. Sự mong chờ của khách có trước khi họ sử dụng dịch vụ, nó phụ thuộc vào các yếu tố:

- Giá cả

- Quảng cáo

- Thông tin truyền miệng

- Nhu cầu khác nhau của khách

- Kinh nghiệm trong tiêu dùng dịch vụ của khách hàng

+ Giá cả: thói quen của người tiêu dùng là "tiền nào của ấy",giá cả cũng là một chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm của tất cả các loại hàng hoá nói

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

chung và dịch vụ ăn uống nói riêng. Giá cả tỷ lệ thuận với chất lượng dịch vụ mong đợi. Khi khách hàng chấp nhận giá càng cao thì kỳ vọng vào chất lượng dịch vụ cũng càng lớn. Để tăng sự cảm nhận của khách hàng doanh nghiệp có thể tăng giá sản phẩm của mình.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Quảng cáo: Quảng cáo đưa đến cho khách hàng một số cảm nhận ban đầu giúp khách hàng hình dung ra dịch vụ sẽ được cung cấp. Cung cấp cho khách hàng những thông tin ban đầu về sản phẩm. Quảng cáo chính là nhân tố tạo nên kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ. Quảng cáo có thể được thực hiện trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên mạng internet, báo chí, tập gấp…Người làm quảng cáo chính là các doanh nghiệp. Nó thành công khi mà thu hút được nhiều khách hàng, tạo ra kỳ vọng của khách với dịch vụ tiêu dùng trong tương lai. Quảng cáo cũng có thể được xem là một công cụ cạnh tranh của các doanh nghiệp hiện nay. Thông qua quảng cáo, các doanh nghiệp muốn đưa ra lời hứa đối với khách hàng. Nếu những lời hứa này hứa hẹn càng nhiều thì khách hàng càng kỳ vọng cao. Mọi lời hứa với khách hàng cần được thực hiện trong thực tế. Doanh nghiệp nào quảng cáo quá phóng đại thì cũng chính là đang đánh mất lòng tin của khách hàng vào doanh nghiệp và đang tự huỷ diệt mình.

+ Thông tin truyền miệng: Đây cũng được xem là một kênh thông tin có sức tác động rất lớn đối với khách hàng và doanh nghiệp. Những thông tin này thường xuất phát từ những người đã sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp rồi truyền đạt cho người khác. Đây là một nguồn tin đáng tin cậy cho khách hàng vì họ sẽ nhận được nó từ những người thân thuộc như: bạn bè, đồng nghiệp, người thân…Như vậy chúng có ảnh hưởng lớn tới mong đợi của khách hàng. Thông tin mang tính tích cực sẽ tạo kỳ vọng cao và ngược lại.

+ Nhu cầu khác nhau của khách hàng: Tùy mỗi khách hàng mà nhu cầu của họ sẽ khác nhau. Sự khác nhau này cũng có thể do nguồn gốc, tinh cách, giới tinh, phong tục tập quán của dân tộc … mỗi khách hàng có thể có nhiều nhu cầu nhưng thường đặt kỳ vọng cao vào nhu cầu đặc trưng của họ. Ví dụ khách đến nhà hàng ngoài nhu cầu thư giãn, nghe nhạc… nhu cầu đặc trưng của họ là ăn uống. Họ mong đợi được thưởng thức những món ăn, thức uống ngon, đẹp mắt còn nghe được nhạc hay không không quan trọng.

+ Kinh nghiệm trong tiêu dùng dịch vụ của khách: Những khách hàng có nhiều kinh nghiệm thường mong chờ và kỳ vọng cao vào sản phẩm nhiều hơn là những người ít kinh nghiệm. Bởi họ đã trải nghiệm nhiều trong tiêu dùng dịch vụ thì họ sẽ có nhiều cơ hội để so sánh, đánh giá sản phẩm.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Ngoài ra, sự cảm nhận của khách hàng trong và sau khi tiêu dùng dịch vụ chịu tác động của nhân viên phục vụ. Khách hàng sử dụng dịch vụ trong nhà hàng thì phần lớn thời gian của họ sẽ tiếp xúc trực tiếp với nhân viên. Hơn thế



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

đây là sản phẩm dịch vụ nên vai trò của nhân viên rất quan trọng trong việc quyết định đến chất lượng sản phẩm của nhà hàng.

+ Trước hết, nói về trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên. Chỉ phục vụ thôi chưa đủ, mà nhân viên phải có sự hiểu biết về sản phẩm, có khả năng cung cấp cho khách hàng những thông tin về sản phẩm như là cách chế biến món ăn như thế nào? nguyên liệu ra làm sao?...tạo cho khách hàng cảm giác hài lòng, có thể nói chuyện với khách về một vấn đề gì đó mà khách muốn nhưng không ảnh hưởng tới công việc chính của mình khi làm việc.

+ Thái độ phục vụ của nhân viên: Nó đóng vai trò rất lớn trong việc đánh giá chất lượng dịch vụ của nhà hàng. Điều quan trọng không phải là cái mà nhân viên đó đưa ra cho khách mà quan trọng hơn cả là thái độ của nhân viên đó như thế nào. Khách hàng luôn mong muốn mình được chào đón, tôn trọng quan tâm khi đến nhà hàng. Họ muốn nhân viên hiểu được nhu cầu của họ, đối xử nhiệt tình. Do vậy, để khách hàng luôn cảm thấy hài lòng khi tới nhà hàng thì nhà quản lý cần đặc biệt chú ý đến thái độ phục vụ của nhân viên mình.

- Thứ năm, tinh thần đồng đội của nhân viên: Là sự hợp tác của nhân viên trong công việc để phục vụ khách tốt hơn. Tinh thần làm việc tập thể là yếu tố không thể thiếu để đảm bảo sự nhanh chóng, chất lượng món ăn, phục vụ đúng và không có khách hàng nào cảm thấy bị bỏ rơi, phải chờ đợi lâu…đồng thời tinh thần làm việc này sẽ tạo được bầu không khí thân thiện hoà đồng, rất dễ chịu trong nhà hàng, làm cho khách hàng càng cảm thấy thoả mái và khẳng định mình đã lựa chọn đúng khi đến ăn uống tại nhà hàng.

## 2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ VÀ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

### 2.1. Cơ cấu lao động Công Ty

#### 2.1.1. *Cơ cấu lao động qua các năm*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*Bảng 2.6: Cơ cấu lao động qua các năm của Công Ty*

*(Đơn vị tính: người, %)*

| Chỉ tiêu | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | SL | % | SL | % | SL | % |
| **TS lao động** | **48** | **100** | **55** | **100** | **52** | **100** |
| **Theo giới tính** | | | | | | |
| - Nam | 22 | 45,83 | 26 | 47,27 | 20 | 38,46 |
| - Nữ | 26 | 54,17 | 29 | 52,73 | 32 | 61.54 |
| **Theo trình độ** | | | | | | |
| - Sinh viên | 22 | 45.83 | 28 | 50,91 | 28 | 53,85 |
| -Tốt nghiệp Đại học, Cao đẳng | 9 | 18.75 | 11 | 20,00 | 9 | 17,30 |
| - Khác | 17 | 35.42 | 16 | 29,09 | 15 | 28,85 |
| **Theo độ tuổi** | | | | | | |
| - Dưới 25 tuổi | 26 | 54,17 | 28 | 50,91 | 28 | 53,85 |
| - Từ 25 tuổi trở lên | 22 | 45,83 | 27 | 49,09 | 24 | 46,15 |

*(Nguồn: Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP)*

**Nhận xét**:

**Về tổng số lao động:**

Nhìn bảng ta thấy số lượng nhân sự của các năm thay đổi không quá lớn, năm 2019 số lượng nhân viên tăng nên 7 nhân viên là do nhà hàng mở thêm 3 bàn phía trong do lượng khách tăng mạnh, nên đến 200 khách/ngày vào các ngày cuối tuần và hơn nhiều với ngày lễ, tết. Tuy năm 2020 có sự giảm sút do ảnh hưởng của dịch covid 19, từ 55 người xuống 52 người giảm 3 lao động nhưng giảm không quá mạnh, do vẫn có nhiều nhân viên gắn bó với nhà hàng. Và ban quản lý nhà hàng vẫn tạo điều kiện cho nhân viên có thể kiếm tiền ở nhà bằng cách chia chiết khấu trên từng món ăn khi nhân viên chốt đơn trên trang các nhân của mình. Còn nhân viên bếp vẫn đươc luân phiên trực bếp để có thể phục vụ nhanh khi có nhu cầu.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- **Cơ cấu lao động theo giới tính**

Qua bảng trên ta thấy, cơ cấu lao động giữa nam và nữ có sự chênh lệch, số lao động nữ luôn nhiều hơn lao động nam qua các năm. Số lao động nữ luôn trên 50% tổng số lao động của năm, cụ thể số lao động nam năm 2020 là 20 người tương đương 38,46% và số lao động nữ năm 2020 là 32 người tương ứng 61,54%.

Cơ cấu lao động theo giới tính được phân bố ở bảng trên là tương đối phù hợp với tính chất của ngành dịch vụ. Nhân viên bưng bê, và nhân viên bếp là bộ phận cần có thể trạng sức khỏe tốt, nhanh nhẹn còn về nhân viên nữ thì cần sự tỉ mỉ, ân cần, cẩn thận chuyên về bộ phận thu ngân, lễ tân, order. Đây là xu hướng nhân sự chung của ngành.

- **Cơ cấu lao động theo trình độ**

Qua bảng trên ta thấy, nhân sự công ty chủ yếu là lao động làm thêm, chưa có trình độ chuyên môn nhiều. Trong đó trình độ sinh viên cao nhất chiếm 53,85% vào năm 2020. Do ngành dịch vụ số lượng lớn ở bộ phận ngoài bàn lên số lượng sinh viên khá cao. Có thể thấy số lượng sinh viên nhiều nên công ty cần có lịch trình đào tạo để có thể nâng cao năng suất lao động và hiệu quả kinh doanh trong các năm tiếp theo.

- **Cơ cấu lao động theo độ tuổi**

Nhìn vào bảng ta thấy, cơ cấu lao động độ tuổi dưới 25 tuổi luôn cao hơn lao động trên 25 tuổi. Lao động dưới 25 tuổi chủ yếu là nhân viên bàn( số lượng nhân viên cao trong ngành) tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nên yêu cầu về ngoại hình, cách giao tiếp và sự khéo léo khi mời khách. Còn lao động trên 25 tuổi là nhân viên bếp, văn phòng cần người có kinh nghiệp, cẩn thận và chịu được áp lực công viêc.

- ***Tình hình lao động nghỉ việc***

Với chế độ đãi ngộ lương thưởng hợp lí và hấp dẫn, hầu hết nhân viên của công ty đã làm việc từ khi thành lập công ty ít khi có tình trạng bỏ việc (Đối với khối văn phòng). Chính vì vậy công ty ít có nhu cầu tuyển dụng lao động khối văn phòng trong năm. Thay vào đó Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP chú trọng tới chính sách đào tạo cho người lao động nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ mà công ty cung ứng thông qua sự chuyên nghiệp và năng động của nhân viên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

phòng. Còn đối với nhân viên từng bộ phận nhà hàng có sự thay thế khá nhiều, bộ phận tuyển dụng luôn phải tìm kiếm nhân lực do nhân sự bộ phận



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khá đông các bạn sinh viên đi làm thêm nên nhân lực không gắn bó lâu dài và cần phải tuyển dụng liên tục.

### *2.1.2. Hoạch định nhân sự*

Hoạch định nguồn nhân lực là công tác rất quan trọng mà bất kỳ doanh nghiệp nào cũng phải thực hiện. Kế hoạch nhân sự của công ty luôn gắn liền với chiến lược phát triển của công ty. Nó ảnh hưởng và quyết định tới các mục tiêu phát triển của công ty. Công tác hoạch định nguồn nhân lực nhằm xác định số lao động hiện tại của công ty, dự báo nhu cầu lao động trong tương lai căn cứ vào kế hoạch sản xuất của công ty. Từ đó có các chính sách phù hợp: có cần tuyển thêm người không, có phải sa thải hay không...

Việc lập kế hoạch nguồn nhân lực phải dựa trên cơ sở sản xuất kinh doanh, chiến lược kinh doanh ngắn hạn hay dài hạn. Việc hoạch định nguồn nhân lực là do quyết định của Ban giám đốc Công ty dựa trên kế hoạch sản xuất kinh doanh của công ty và nhu cầu thực tế của đơn vị. Công tác hoạch định nhân sự của Công ty được nhân viên văn phòng tổng hợp thực hiện qua

4 bước sau:

***Bước 1***: Dự báo nhu cầu và dự báo khả năng sẵn có của Công ty về nhân lực. Trong bước này, phía văn phòng đã căn cứ vào nhiều yếu tố khác nhau như: kế hoạch kinh doanh và chiến lược, các thay đổi có thể phát sinh, số lượng nhân viên hiện có, trình độ chuyên môn của nhân viên, nhu cầu về doanh thu và lợi nhuận kỳ kế tiếp,.... Từ đó sẽ xác định được so với kế hoạch

kinh doanh thì Công ty thừa hay thiếu nhân lực để đưa ra các quyết định đối với việc tuyển dụng, sa thải cho phù hợp.

***Bước 2***: Bên phía văn phòng sẽ đưa ra các bản báo cáo cũng như các ý kiến đề bạt lên Ban giám đốc xem xét và đưa ra ý kiến phê duyệt.

***Bước 3***: Bên phía văn phòng của Công ty phối hợp với các nhà quản trị

ở các lĩnh vực khác nhau để thực hiện các chương trình cụ thể như tuyển dụng hoặc sa thải, sắp xếp hay đào tạo nhân viên.

***Bước 4***: Bên phía văn phòng đánh giá hiệu quả và có sự điều chỉnh nguồn nhân lực sao cho phù hợp hơn với công việc thực tế của từng phòng ban đảm bảo hiệu quả, tiết kiệm và phù hợp với chính sách đề ra.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhận xét công tác hoạch định nhân sự tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP chưa thực sự hiệu quả, mặc dù công tác hoạch định nhân sự

được bên văn phòng tiến hành chặt chẽ theo 4 bước cơ bản trên nhưng thực tế việc hoạch định nguồn nhân lực vẫn chưa xác định rõ được nhu cầu nguồn



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nhân lực trong tương lai, để chủ động thấy trước được những khó khăn và tìm các biện pháp nhằm đáp ứng nhu cầu nguồn nhân lực. Hiện nay công ty chỉ có kế hoạch nhân sự cho từng năm chứ chưa xây dựng được kế hoạch lâu dài. Kế hoạch nhân sự của công ty hiện được xây dựng dựa vào lượng khách của nhà hàng. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong các chiến lược kinh doanh dài hạn và ảnh hưởng trực tiếp đến các công tác khác trong mục tiêu quản trị nguồn nhân lực. Nguyên nhân chính vẫn là do tầm nhìn chiến lược và thay đổi thất thường của thị trường dịch cũng như nhu cầu của ngành ẩm thực trong nước. Ban lãnh đạo nên theo dõi tình hình thị trường chặt chẽ và tỷ mỷ hơn để đưa ra những quyết định đúng đắn và có tầm cỡ chiến lược nhất, bởi công tác hoạch định không chính xác sẽ dẫn đến hàng loạt những vấn đề khác bị ảnh hưởng.

### *2.1.3. Công tác phân công lao động*

Công tác bố trí và sử dụng lao động hợp lý là điều kiện để tăng năng suất lao động và hiệu quả sản xuất kinh doanh.

Công ty đã có cách sắp xếp phân công lao động rất phù hợp với đặc thù kinh doanh của công ty mình. Nếu như người lao động không có khả năng đáp ứng được nhu cầu của công việc thì sẽ bị sa thải.

Các phòng ban của công ty có mối liên hệ chặt chẽ với nhau và chịu sự chỉ đạo trực tiếp của Ban Giám Đốc.

Tính đến tháng 12/2020 số lượng cán bộ công nhân viên của công ty là 52 người. Được phân bố như sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Bảng 2.7: Số lượng nhân sự cấp văn phòng***

*(Đơn vị tính: người)*

| Bộ phận | Số lượng | Trình độ |
|---|---|---|
| Ban giám đốc | 04 | Trình độ đại học |
| Phòng kế toán | 03 | Trình độ cao đẳng, đại học |
| Ban kiểm soát | 02 | Tốt nghiệp THPT |
| Kho | 02 | Tốt nghiệp THPT |
| Phòng markeing | 03 | Trình độ đại học |

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

***Bảng 2.8: Số lượng nhân sự của nhà hàng trung bình***

*(Đơn vị tính: người)*

| Bộ phận | Giới tính | Số lượng | Ghi chú |
|---|---|---|---|
| Quản lý | Nữ | 01 | Có kinh nghiệm quản lý ở vị trí tương đương 1 năm |
| Tổ trưởng bàn | Nam,nữ | 02 | Có kinh nghiệm ở vị trí tương đương |
| Bếp trưởng | Nam | 01 | Có kinh nghiệm vị trí tương đương trên 1 năm |
| Nhân viên bếp | Nam,nữ | 07 | 18-40 |
| Lễ tân | Nữ | 02 | 18-25 |
| Thu ngân | Nữ | 02 | 20-30 |
| Nhân viên bar | Nam | 04 | 18t trở nên, có kinh nghiệm pha chế |
| Nhân viên checkfood | Nam | 03 | 18t trở lên |
| Nhân viên bê đồ | Nam | 06 | 18t trở lên |
| Nhân viên order | Nam,nữ | 10 | 18t trở lên |

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



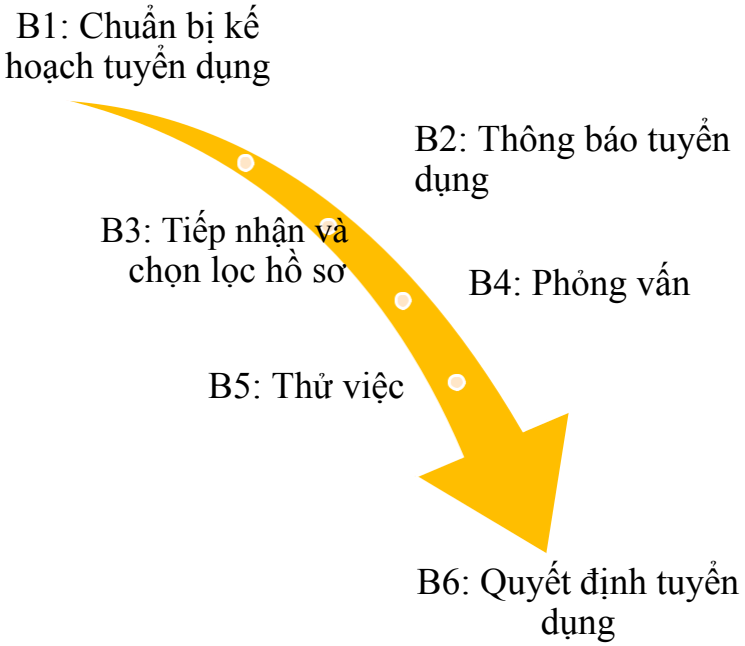
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### *2.1.4. Tình hình tuyển dụng tại công ty*

*2.1.4.1. Tiến trình tuyển dụng*

Tuyển dụng là một tiến trình thu hút những người có khả năng từ nhiều nguồn khác nhau đến đăng kí, nộp đơn tìm việc làm. Tiến trình tuyển dụng của công ty được thể hiện ở sơ đồ sau:




***Sơ đồ 2.4: Tiến trình tuyển dụng***

*2.1.4.2. Quy trình cụ thể các bước tuyển dụng*:

- Bước 1: Chuẩn bị kế hoạch tuyển dụng

Đây là khâu đầu tiên, cũng là khâu quan trọng trong quá trình tuyển dụng nhân sự, chính vì vậy cần phải chuẩn bị rất kỹ lưỡng và chi tiết.

Ban quản lý sẽ báo cáo nhu cầu tuyển dụng cho Giám đốc để xác nhận.

- Bước 2: Thông báo tuyển dụng

Sau khi được Giám đốc phê duyết và hoàn tất việc chuẩn bị cho quy trình tuyển dụng thì công ty sẽ thông báo tới các ứng viên. Thông qua các công ty việc làm, các kênh online (facebook, Trang công ty, Trên diễn đàn mạng xã hội qua các hội nhóm…).

- Bước 3: Tiếp nhận và chọn lọc hồ sơ

Khâu chọn lọc hồ sơ cũng rất quan trọng, công ty phải căn cứ vào các yêu cầu công việc, quá trình công tác, trình độ học vấn - kinh nghiệm của ứng viên để lựa chọn cho từng bộ phận thích hợp. Giám đốc sẽ được ban tuyển dụng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thông báo về những hồ sơ đạt yêu cầu sau đó công khai với những ứng viên đạt yêu cầu và tổ chức phỏng vấn.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Bước 4: Phỏng vấn

Lên lịch phỏng vấn, để xem xét, đánh giá lại cụ thể về khả năng làm việc, khả năng tổ chức công việc và lập kế hoạch, khả năm tư duy và giải quyết vấn đề,….của từng ứng viên.

Sau đó đưa ra quyết định cho các ứng viên

- Bước 5: Thử việc

Sau khi qua vòng phỏng vấn các ứng viên sẽ được thực tập tại công ty, dưới sự theo dõi và dám sát của lãnh đạo. Trong quá trình thử việc, các ứng viên sẽ được hưởng 85% lương chính thức.

- Bước 6: Quyết định tuyển dụng

Sau khi vượt qua các vòng và đáp ứng được nhu cầu công ty đưa ra, nếu đạt yêu cầu các ứng viên sẽ được chính thức trở thành nhân viên của công ty, được ký hợp đồng dài hạn và hưởng những chế độ đãi ngộ đang áp dụng tại Công ty.

*2.1.4.3. Hướng tuyển dụng tại công ty*

Công tác tuyển dụng của công ty được áp dụng theo hai hướng: tuyển nội bộ và tuyển bên ngoài.

- Tuyển nội bộ: Cũng như nhiều doanh nghiệp khác công ty thực hiện chính sách ưu tiên cho những đối tượng là con em các cán bộ công nhân viên trong công ty, lựa chọn những người có khả năng, phù hợp với vị trí cần tuyển dụng. Đây cũng là một hình thức quan tâm đến lợi ích của cán bộ công nhân viên trong công ty. Và cũng là cơ hội thăng tiến cho những nhân viên đang làm việc trong công ty.

+ Ưu điểm của việc tuyển nội bộ: Nhân viên đã quen với văn hóa, nội quy của công ty và có thể vận dụng ngay mối liên hệ với các phòng ban khác, lãnh đạo có thể hiện rõ tính cách – năng lực của nhân viên đó để giao phó công việc 1 cách hợp lý.

+ Nhược điểm của tuyển dụng nội bộ: Việc tuyển dụng nội bộ dễ dẫn đến chuỗi đề bạt, làm cho doanh nghiệp vẫn thiếu lao động, dẫn đến cạnh tranh nội bộ không lành mạnh (cấu kết, bè phải, đấu đá), hay dẫn đến hiệu ứng kẻ thua cuộc (chán nản, bất mãn, chống đối) cũng như hạn chế số lượng ứng viên và ý tưởng mới.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tuyển bên ngoài: Hình thức tuyển chọn của nguồn bên ngoài bao gồm các phương thức sau: Tuyển chọn qua các quảng cáo trên các phương tiện truyền thông đại chúng, qua các hội chợ việc làm, mạng xã hội hoặc tuyển dụng trực tiếp từ các trường cao đẳng đại học.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Ưu điểm của việc tuyển dụng ra bên ngoài: Tuyển dụng bên ngoài thu hút được số lượng lớn ứng viên tiềm năng, thu hút được những tư tưởng mới từ những ứng viên mới, tận dụng được khách hàng và các mối quan hệ mới, kiến thức mới và kinh nghiệm chuyên môn từ bên ngoài.

+ Nhược điểm của việc tuyển dụng ra bên ngoài: Doanh nghiệp tốn thời gian cho công tác đào tạo nhân viên mới cũng như chi phí tuyển dụng nhân sự, giảm động cơ làm việc cho nhân viên hiện tại, tốn thời gian định hướng nhân viên mới... Nguồn tuyển dụng của công ty ưu tiên việc tuyển dụng nội bộ rồi sau đó mới đến tuyển dụng bên ngoài. Về cơ bản số lượng lao động trong công ty là phù hợp với hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.

***Bảng 2.9: Lao động được tuyển thêm từ các nguồn công ty qua các năm của khối nhân viên văn phòng và cấp quản lý***

| Năm | Tổng số lao động | Từ nguồn nội bộ | | Từ nguồn bên ngoài | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2019 | 7 | 5 | 71,42% | 2 | 28,58% |
| 2020 | 5 | 3 | 60% | 2 | 40% |

**Nhận xét**:

Qua bảng số liệu ta thấy, tỷ lệ tuyển dụng từ nguồn bên trong của công ty rất cao so với tuyển dụng ngoài. Tỷ lệ tuyển dụng từ nguồn nội bộ chiếm tỷ lệ dụ năm 2019, tỷ lệ này chiếm 71,42% cho thấy công ty luôn ưu tượng là con em các cán bộ công nhân viên trong công ty. Đây cũng là một hình thức quan tâm đến lợi ích của cán bộ công nhân viên trong công ty và cũng là tạo cơ hội thăng tiến việc trong công ty để họ có cơ hội bộc lộ hết khả năng của mình.

### *2.1.5. Phân tích công việc*

Do đặc thù công việc liên quan trực tiếp đến khách hàng và người trực tiếp, tiếp xúc với khách hàng chính là nhân viên. Do vậy, nên nhà hàng cần xây dựng chế độ tuyển dụng thích hợp đáp ứng được yêu cầu cao trong công việc từ đó mới đảm bảo được việc thu được kết quả cao nhằm đạt được mục đích tối ưu của công ty. Công ty đã thay đổi để thực hiện chặt chẽ công tác phân tích công việc thông qua nghiệp vụ bàn (mới) để giúp cho nhân viên thực hiện tốt hơn công việc được giao và cải tiến thêm phần mục để hoàn thiện hơn, hiểu được nhiệm vụ cần thực hiện trong suốt quá trình làm việc tại công ty. Công ty cần xây dựng bản tiêu chuẩn công việc được tiến hành dựa theo yêu cầu của mỗi vị trí, mỗi tính chất khác nhau của

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

công việc, được thay đổi thường xuyên theo điều kiện thực tế, đảm bảo mang lại sự gắn bó lâu dài từ khách hàng. Điều này giúp cho công tác hoạch



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

định, tuyển dụng cũng như công tác quản lý tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP linh hoạt và hiệu quả hơn.

Nghiệp vụ bàn

| | |
|---|---|
| **Đón khách** | Khâu này là khâu quan trọng nhất và cũng được ưu tiên hàng đầu. Trong khâu này nhân viên cần phải:<br>- Chủ động chào khách với vẻ mặt tươi cười, hơi cúi người chào và nói: "**Xin chào quý khách"** hoặc "**Lẩu Ba Lý xin chào**",<br>- Tìm hiểu khách đã đặt chỗ trước chưa và số lượng khách. Hãy nói "**Xin phép anh chị đã đặt chỗ trước chưa ạ", "Gia đình có 4 người phải không ạ?"**<br>**…**<br>- Dẫn khách vào chỗ ngồi đã được dọn dẹp setup kỹ càng, nhân viên đi trước khách, giữ khoảng cách hợp lý với khách. Nhẹ nhàng kéo trước 1, 2 hoặc toàn bộ ghế giúp khách. Ưu tiên phụ nữ và người lớn tuổi, trẻ em.<br>- Đáp ứng những nhu cầu đầu tiên của khách **ÂM THANH – ÁNH SÁNG – DỤNG CỤ** như: Ghế trẻ em, quạt, ánh sáng tại bàn, âm thanh đã phù hợp hay chưa…. |
| **Tư vấn, Ghi món, trả món cho khách** | Khâu này nhân viên cần giới thiệu thực đơn, tiếp nhận yêu cầu của khách thật chính xác và trả món đủ và đúng chủ sở hữu<br>-Thật nhanh chóng đưa thực đơn cho khách hàng (không quá 1 phút). Đảm bảo mỗi bàn có ít nhất 2 bộ thực đơn. Nở nụ cười và ánh mắt thân thiện. Hãy nói **"Em xin phép cho em gửi thực đơn ạ. Mời Anh/Chị/Gia đình chọn món ạ"**<br>-Giới thiệu nhanh thực đơn cuả nhà hàng. Phải nêu được món đặc trưng của nhà hàng, mô tả được những món ăn trong thực đơn. Nắm bắt nhu cầu của khách: khách muốn ăn nhanh, khách không dùng cay, khách muốn ăn lẩu…<br>-Nhẫn nại, ghi chép chính xác, đầy đủ yêu cầu của khách hàng. Bình tĩnh trả lời các câu hỏi của khách hàng. Năm bắt sự sở hữu món. Đảm bảo đủ thông tin trên tờ Order: Số bàn, số khách, tên nhân viên, số lượng món, những yêu cầu đặc biệt.<br>-Đọc lại chính xác những món khách đã chọn. Kiểm tra và chuyển các liên order thật chính xác. Hãy nói: **" Em xin phép kiểm lại đồ Anh/Chị/Gia đình đã chọn ạ. Anh/Chị/Gia đình có gọi…… Anh/Chị/Gia đình vui long chờ 10-15p sẽ có món chính, trước đó em xin phép gửi đồ uống và khai vị trước ạ. Em cảm ơn Anh/Chị/Gia đình"**<br>-Trả đồ uống, khai vị cho khách thật nhanh chóng.<br>-Trả đồ ăn cho khách<br>+ Đúng vị trí và đúng sở hữu<br>+ Hướng dẫn khách sử dụng món ăn có quy trình đặc biệt.<br>+ Cánh báo khách hàng cẩn thận với đĩa, nồi, dụng cụ bị nóng hay nguy hiểm.<br>+ Tránh trả đồ giữa 2 người, phải đặt đồ hợp lý với mục đích sử dụng<br>+ Hãy nói: "**Em xin phép gửi món….. Chúc anh/chị/gia đình ngon miệng ạ"** khi đặt món cho khách để khách nhận biết rõ suất ăn của mình.<br>+ Kết hợp dọn dẹp đĩa, dụng cụ thừa, khách đã dung xong tại bàn |

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

| | |
|---|---|
| **Phục vụ khách** | -Đứng đúng tư thế người phục vụ, thái độ tươi tắn, tập trung quan sát và quan tâm khách hàng. Giữ vị trí của mình, không bỏ trống vị trí mà không bàn giao cho người khác<br>-Hãy tự hỏi và trả lời câu hỏi:<br>+ Đã trả đủ đồ hay chưa, khách ăn đến đâu rồi (Mới ăn, đang ăn, đã ăn xong)?<br>+ Sự mãn nguyện của khách hàng thể hiện trên khuôn mặt và miếng ăn đầu tiên như thế nào?.<br>-Chủ động giúp đỡ khách hàng khi cần thiết. |
| **Thanh toán** | -Kiểm tra đồ khách trả lại, số lượng khăn ướt và khách có thẻ ưu đã, thẻ giảm giá của nhà hàng hay không?<br>Xin ý kiến khách hàng về món ăn và chất lượng phục vụ: Hãy nói: **" Xin phép, Anh/Chị/Gia đình dung bữa tại nhà hàng có hài lòng về món ăn và chất lượng phục vụ của nhà hàng hôm nay không ạ?".** Tiếp nhận ý kiến khách hàng: Xin lỗi khách nếu có vấn đề khiến khách chưa hài long, Cảm ơn khi khách khen ngợi. |
| **Chào khách, Tiễn Khách** | **-Nhân viên tươi cười, hơi cúi người nhẹn nhàng nói: "*Em cảm ơn anh/chị/gia đình, hẹn gặp lại gia đình lần sau. Lẩu Ba Lý xin chào ạ!"*** |

### *2.1.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực*

Đào tạo trong công ty bao gồm hai nội dung: Đào tạo cho nhân viên mới và đào tạo nâng cao cho những nhân viên đang làm việc tại công ty.

*2.1.6.1. Nhân sự mới*

Nhân sự mới sẽ ký giao ước 3 ngày thử việc không lương. Trong 3 ngày này sẽ là ngày nhân viên làm quen với mô hình, tiếp nhận những sự đào tạo cơ bản. Về phía nhà hàng cũng là 3 ngày đánh giá sơ bộ nhân sự về ý thức, trình độ, đạo đức phù hợp với mô hình hay không.

Sau 3 ngày thử việc, khi được chính thức bắt đầu tháng thử việc quản lý sẽ tiến hành ký "Cam kết tháng thử việc" .

Sau khi đã ký cam kết tháng thử việc nhân viên sẽ bắt đầu làm việc với mức lương tháng thử việc đã được quy định trong bảng chế độ nhân sự.

Quản lý soạn: Giao ước thử việc, Cam kết thử việc, hồ sơ cá nhân của nhân viên rồi gửi về phòng nhân sự để phòng nhân sự làm hồ sơ nhân viên.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Sau khi hết tháng thủ việc, phòng nhân sự sẽ tiến hành ký hợp đồng và hoàn thiện hồ sơ nhân viên.

- Quy trình đào tạo

- Quản lý và bếp trưởng tiến hành đào tạo nhân viên theo đúng lộ trình đào tạo công ty đã đưa ra.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

✓ Nhân viên bàn:

-Xác định đối tượng nhân viên**:**

Mọi nhân viên khi bắt đầu nhận việc đều cần được quản lý xác định ngay những vấn đề về nhân sự đó dựa trên 3 yếu tố then chốt**: Ý thức – Nghiệp vụ – Đạo đức**.

-Ý thức**:** Nếu 1 nhân viên ko có ý thức tuyệt đối ko được nhận, VD như ko có ý thức tự giác, ý thức đi làm đúng giờ... Nếu nhận hoặc đào tạo những nhân viên như vậy sẽ rất tốn thời gian và ko xây thành công 1 đội ngũ như mong muốn. Có chăng cũng chỉ dùng trong phương án tạm thời.

-Nghiệp vụ**:** 1 nhân viên đã có ít hay nhiều về kiến thức nghiệp vụ ko phải là quá quan trọng vì chúng ta có trách nhiệm và nghĩa vụ đào tạo cho họ thật bài bản và đầy tính thực tiễn thay vì những kiến thức mang tính lý thuyết mà họ có. Hãy luôn nhớ rằng nghiệp vụ luôn xếp sau tinh thần hăng hái lao động.

-Đạo đức**:** về yếu tố này chúng ta chỉ cần tìm hiểu sơ qua nhưng nó cũng rất quan trọng để tránh nhận những nhân viên có cuộc sống phức tạp và sẽ làm ảnh hưởng tới đội ngũ của chúng ta. Ví dụ như: lô đề cờ bạc lưu manh trộm cắp… Và 1 số yếu tố tế nhị khác. Ngoài ra ở yếu tố này chúng ta chỉ cần thấy rằng ko quá ảnh hưởng tới công việc là được.

-3 ngày đầu thử việc:

+Ngày đầu cần tạo cho nhân viên cảm giác luôn được quan tâm, luôn được hướng dẫn tận tình và chu đáo. Đây cũng là cách chúng ta tìm hiểu về thành viên mới này 1 cách nhanh nhất trong ngày đầu tiên. Ngày làm việc này chỉ phổ biến về văn hóa công ty và nội quy công ty. Cho họ quan sát và hỗ trợ chứ không cho họ tiếp xúc khách hàng tránh gây những trục trặc không đáng có. Chú ý cho về sớm nếu có thể, ưu ái hơn cho ngày này.

+Ngày thứ 2: cho họ thuộc menu, đọc giáo trình nghiệp vụ bàn, và làm trả đồ rồi quan sát, cuối ca nghe về cảm nhận của họ và xem đã học được những gì.

+Ngày thứ 3: Kiểm tra qua về kiến thức cơ bản và cho họ thử tiếp xúc với khách dưới sự quan sát của bàn trưởng hoặc trực tiếp quản lý. Sau đó đánh giá thành viên này về 3 yếu tố cơ bản của 1 nhân sự. Và tính toán định hướng cho họ có thể đảm đương được những vị trí nào …? Sau đó tính toán quyết định phương án để nói chuyện với họ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

-Bắt đầu tháng thử việc:

Trong tuần lễ đầu tiên cần sát sao kiểm tra kiến thức nghiệp vụ của họ liên tục và sau đó quan sát thực tế thành viên đó trong công việc thực thi ra sao.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Và giảm dần tần suất giám sát, sau đó bàn giao dần cho bàn trưởng kèm cặp thực tế.

Nếu liên tục theo sát 1 nhân sự như vậy sau 1 tháng nhất định chúng ta sẽ có 1 nhân sự bàn đạt chuẩn với nhiệt huyết phát triển.

Cuối tháng thử việc mọi nhân viên bàn đều phải nộp cho quản lý bản về cảm nghĩ công việc của mình… để chúng ta có thể nắm bắt tốt hơn về tâm tư nguyện vọng, sức sáng tạo của mỗi thành viên trước khi đề xuất cho họ thi đạt chuẩn nghiệp vụ.

Hãy luôn ghi nhớ mọi nhân viên đều có thể phạm lỗi nhưng hãy truyền đạt cho họ hiểu mọi sai phạm đều không nên lặp lại vì điều đó minh chứng cho sự trì trệ. 1 đội ngũ bài bản và đầy trách nhiệm sẽ là sự tự do cho lãnh đạo để thực hiện được những công việc và mục tiêu lớn lao hơn**.** *Đào tạo – Quán triệt – Nhất quán và xử lý tinh tế.*

✓ Nhân viên bếp:

-Xác định đối tượng nhân viên:

Mọi nhân viên khi bắt đầu nhận việc đều cần được quản lý xác định ngay những vấn đề về nhân sự đó dựa trên 3 yếu tố then chốt**:** *Ý thức – Nghiệp vụ – Đạo đức.*

-Ý thức**:** Nếu 1 nhân viên ko có ý thức tuyệt đối ko nhận, biểu hiện như ko có ý thức tự giác, ý thức chủ động, ý thức đi làm đúng giờ... Nếu nhận hoặc đào tạo những nhân viên như vậy sẽ rất tốn thời gian và ko xây thành công 1 đội ngũ như mong muốn. Có chăng cũng chỉ dùng trong phương án tạm thời.

-Nghiệp vụ**:** 1 nhân viên đã có ít hay nhiều về kiến thức nghiệp vụ ko phải là quá quan trọng vì chúng ta có trách nhiệm và nghĩa vụ đào tạo cho họ thật bài bản và đầy tính thực tiễn thay vì những kiến thức mang tính lý thuyết mà họ có. Hãy luôn nhớ rằng nghiệp vụ luôn xếp sau tinh thần hăng hái lao động.

-Đạo đức**:** về yếu tố này chúng ta chỉ cần tìm hiểu sơ qua nhưng nó cũng rất quan trọng để tránh nhận những nhân viên có cuộc sống phức tạp và sẽ làm ảnh hưởng tới đội ngũ của chúng ta. Ví dụ như: lô đề cờ bạc lưu manh trộm cắp…. Và 1 số yếu tố tế nhị khác. Ngoài ra ở yếu tố này chúng ta chỉ cần thấy rằng ko quá ảnh hưởng tới công việc là được.

-3 ngày đầu thử việc:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Ngày đầu cần tạo cho nhân viên cảm giác luôn được quan tâm, luôn được hướng dẫn tận tình và chu đáo. Đây cũng là cách chúng ta tìm hiểu về thành viên mới này 1 cách nhanh nhất trong ngày đầu tiên. Ngày làm việc này



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cần phổ biến rõ về giá trị ý thức vệ sinh và tầm quan trọng của nó khi bắt đầu làm nghề bếp nếu họ là lính mới. Văn hóa công ty và nội quy cần được nắm bắt ngay để sớm vào việc. Ngày đầu chỉ cho hỗ trợ ko cho làm món.

+Ngày thứ 2: cho họ thuộc menu, đọc giáo trình nghiệp vụ bếp và công việc chi tiết, sau đó tiếp tục hỗ trợ và nắm bắt tổ bếp trong công việc. Cuối ngày nghe cảm nghĩ và đánh giá kỹ năng sơ bộ về ý thức– vệ sinh – nhanh nhẹn của họ.

+Ngày thứ 3: Bắt đầu cho làm thử những món cơ bản và kiểm tra vị giác, kiểm tra và đánh giá tốc độ hay năng lực cơ bản của họ để sắp xếp vị trí bếp phù hợp với năng lực.

-Bắt đầu tháng thử việc:

Trong tuần lễ đầu tiên cần sát sao kiểm tra vệ sinh và sự tôn trọng quy trình làm món của họ liên tục và ý thức hỗ trợ và khả năng kiểm soát xung quanh thế nào? Để thúc đẩy và đào tạo.

Sau đó bàn giao dần cho làm món và phụ trách bộ phận, làm việc dưới sự quan sát của chef.

Nếu liên tục theo sát 1 nhân sự như vậy sau 1 tháng nhất định chúng ta sẽ có 1 nhân sự bếp đạt chuẩn với nhiệt huyết phát triển tốt.

Cuối tháng thử việc mọi nhân viên bếp đều cần nộp cho chef bản cảm nghĩ công việc của mình… để chúng ta có thể nắm bắt tốt hơn về tâm tư nguyện vọng, sức sáng tạo của mỗi thành viên trước khi đề xuất cho họ thi đạt chuẩn nghiệp vụ hoặc tiếp tục đào tạo bộ phận khác nữa.

-Hãy luôn ghi nhớ 1 nhân viên bếp chỉ cần: Vệ sinh – nhanh nhẹn – tuân thủ tuyệt đối quy trình làm món là sẽ đạt chuẩn. Sau đó sẽ đào tạo về sự kiểm soát, khả năng đào tạo nv khác, gánh vác trách nhiệm bộ phận và ham mê học hỏi về nghệ thuật nấu ăn chuyên sâu thì sẽ trở thành 1 chef hoàn hảo. Chúc các chef sớm đào tạo thành công 1 đội ngũ bếp đáng tự hào và đoàn kết phát triển.

*2.1.6.2. Nhân viên gắn từ 6 tháng trở lên*

-Đối với khối văn phòng, Quản Lý

Sau 6 tháng bắt đầu đóng bảo hiểm cho nhân viên.

Hỗ trợ tiền tăng lương theo năng lực và thưởng hàng tháng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Được hưởng thưởng dựa trên độ hoàn thành mục tiêu doanh thu tháng.

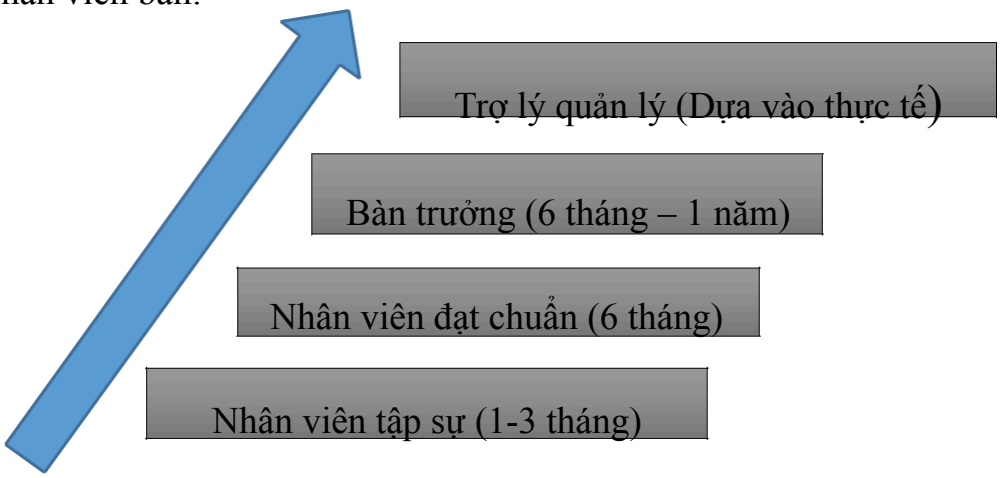
- Đối với nhân viên bàn và bếp:



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

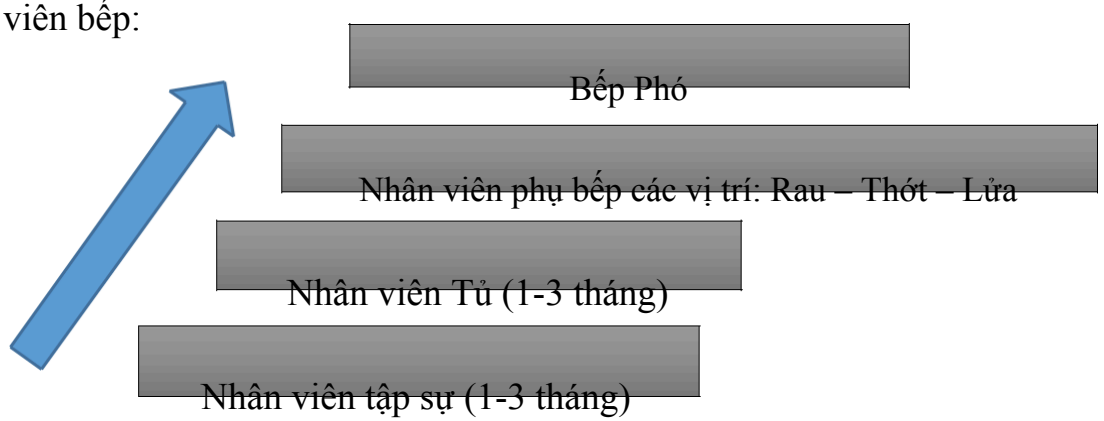
Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhân viên bàn:




***Sơ đồ 2.5:Quy trình tăng cấp của nhân viên bàn***

Nhân viên bếp:




***Sơ đồ 2.6:Quy trình tăng cấp của nhân viên bếp***

### *2.1.7. Chế độ đãi ngộ*

*2.1.7.1. Đãi ngộ vật chất*

Đãi ngộ vật chất là một động lực quan trọng thúc đẩy nhân viên làm việc nhiệt tình với tinh thần trách nhiệm, phấn đấu nâng cao hiệu quả công việc được giao.

a. Quy chế trả lương

Tiền lương là phần thu nhập cơ bản của cán bộ công nhân viên trong công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP. Trả lương đúng cho người lao động là thực hiện chi cho đầu tư phát triển nguồn nhân lực, góp phần quan trọng nâng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cao ý thức trách nhiệm và hiệu quả công việc của từng cán bộ công nhân viên trong công ty. Do đó, xác định tiền lương phù hợp là một trong các yếu tố quan



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trọng nhất giúp nâng cao hiệu quả tạo động lực cho nhân viên trong công ty. Quy chế trả lương phải được gắn giữa giá trị lao động của cá nhân và kết quả thực hiện chi tiêu sản xuất kinh doanh của toàn công ty. Quy chế trả lương và phụ cấp cho người lao động có tác dụng trực tiếp tới kết quả sản xuất kinh doanh của công ty.

Trước hết, để hiểu về các chính sách tiền lương của công ty, ta tìm hiểu về quy chế tả lương của công ty. Đây là những cơ chế, chính sách mang tính nền tảng, làm cơ sở cho người quản lý tiến hành công tác tính lương cho công nhân viên.

• Quy định về tiền lương

Trả lương theo thời gian: Là hình thức trả lương cho cán bộ công nhân viên ở bộ phận văn phòng, cán bộ quản lý...

❖ Đối với khối lao động là nhân viên cố định, Công ty áp dụng tính tiền lương căn cứ theo thời gian (Tính công theo 26 ngày trong tháng).

**Tiền lương tháng = ề ươ ơ ả ( ừ ứ ụ)+ ụ ấ ( ế ó) x số ngày làm việc thực tế**

+ Đối với các ban quản lý và văn phòng sẽ có nghỉ 4 ngày/tháng đươc nghỉ không bị trừ lương.

***Bảng 2.10: Bảng lương khối lao động cố định tại Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP***

*(Đơn vị tính: triệu đồng)*

| STT | Các đối tượng | Mức lương |
|---|---|---|
| 1 | Phòng kế toán | 7 |
| 2 | Ban kiểm soát | 6.5 |
| 3 | Phòng kho | 6 |
| 4 | Phòng marketing | 7 |
| 5 | Quản lý nhà hàng | 10 |
| 6 | Bếp trưởng | 12 |
| 7 | Tổ trưởng bàn | 8 |

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*(Nguồn: Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tiền lương làm thêm giờ: Làm việc ngoài giờ là hạn chế và công ty Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP khuyến khích các cán bộ công nhân viên xử lý hoàn thành công việc trong thời gian làm việc chính thức. Tuy nhiên trong những trường hợp cán bộ công nhân viên phải làm việc ngoài giờ cần gấp thì cần được giám đốc phê duyệt trước và được sắp xếp và trả lương ngoài giờ.

❖ Đối với khối lao động theo giờ, tiền lương làm thêm giờ được tính cụ thể như sau:

− Tiền lương làm thêm giờ vào ngày thường = Tiền lương thực trả theo giờ x 150% x Số giờ làm thêm.

− Tiền lương làm vào ngày nghỉ, lễ, tết = Tiền lương thực tế trả theo giờ x (200-300%) x Số giờ làm thêm.

***Bảng 2.11: Bảng lương đối tượng hưởng lương theo giờ tại nhà hàng Lẩu Ba Lý***

*(Đơn vị tính: đồng)*

| STT | Các đối tượng | Mức lương |
|---|---|---|
| 1 | Thu ngân | 25.000 |
| 2 | Lễ tân | 26.000 |
| 3 | Nhân viên checkfood | 22.000 |
| 4 | Nhân viên bar | 23.000 |
| 5 | Nhân viên oder | 22.000 |
| 6 | Nhân viên bê đồ | 20.000 |

*(Nguồn: Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

Khi bắt đầu làm việc tịa công ty, trong 3 tháng đầu làm việc nhân viên sẽ bị giữ lại 5 ngày lương để đảm bảo ràng buộc giữa nhà hàng và nhân viên. Khoản tiền này sẽ được thanh toán khi nhân viên chấm dứt hợt đồng, thôi việc tại nhà hàng.

b. Quy chế thưởng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đối tượng được xét thưởng là tập thể và cán bộ công nhân viên làm việc thường xuyên trong Công ty từ 1 năm trở lên, chấp hành tốt nội quy lao động, đóng góp vào kết quả kinh doanh của Công ty.

- Đối với nhân viên làm thêm giờ sẽ thưởng nếu như doanh thu đạt chỉ tiêu của ngày và vào ngày lễ tết còn thưởng khích lệ nhân viên bằng cách thưởng nóng bằng tiền mặt.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Quỹ khen thưởng chủ yếu trích từ lợi nhuận của công ty. Đối tượng khen thưởng là những cá nhân hay tập thể đạt thành tích xuất sắc trong công việc, là những người trung thành có đóng góp vào sự phát triển của công ty.

- Trong lễ 30/4 và 1/5, 2/9, tết dương lịch, thâm niên...Số tiền thưởng giao động từ 300.000 - 500.000 đồng tùy thuộc vào kết quả kinh doanh của công ty.

- Thưởng cuối năm

Hàng năm nếu công ty kinh doanh có lãi công ty sẽ trích từ lợi nhuận để thưởng cho người lao động, mức thưởng này phụ thuộc vào lợi nhuận từng năm của công ty.

Mức lương cụ thể cho từng người lao động còn tùy thuộc vào sự đóng góp của họ trong công ty.

- Đánh giá theo chính sách tiền thưởng của Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP.

c. Chế độ phụ cấp

- Phụ cấp là tiền trả công cho người lao động ngoài tiền lương cơ bản.

- Chế độ phụ cấp có tác dụng bù đắp, khuyến khích cán bộ công nhân viên thực hiện tốt công việc, gắn bó với Công ty.

- Phụ cấp thâm niên: đối với những người làm việc lâu năm.

- Phụ cấp khác.

* Bảo hiểm xã hội:

Công ty áp dụng mức đóng các khoản BHXH, BHYT, BHNT mới nhất theo Quyết định 959 / QĐ – BHXH.

- Bảo hiểm xã hội(BHXH) là sự bảo đảm thay thế hoặc bù đắp một phần thu nhập của người lao động khi họ bị giảm hoặc mất thu nhập do ốm đau, thai sản, tai nạn lao động, bệnh nghề nghiệp, hết tuổi lao động hoặc chết, trên cơ sở đóng vào quỹ bảo hiểm xã hội.

- Bảo hiểm y tế (BHYT), (bảo hiểm sức khỏe) là loại hình bảo hiểm thuộc lĩnh vực chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Theo đó, người mua bảo hiểm y tế

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

sẽ được chi trả một phần hoặc toàn bộ chi phí thăm khám, điều trị, phục hồi sức khỏe,… nếu không may xảy ra tai nạn, ốm đau.

- Bảo hiểm nhân thọ (BHNT) là loại hình bảo hiểm con người trước mọi rủi ro trong cuộc sống.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*Bảng 2.12: Bảng trích tỷ lệ các bảo hiểm tại Công ty*

| *Loại bảo hiểm* | *Công ty* | *Người lao động* | *Tổng* |
|---|---|---|---|
| BHXH | 17,5 % | 8,0 % | 25,5 % |
| BHYT | 3,0 % | 1,5 % | 4,5 % |
| BHNT | 1 % | 1% | 2 % |
| ***Tổng*** | 21,5 % | 10,5 % | 32 % |

*(Nguồn: Phòng kế toán)*

Các khoản phúc lợi khác:

➢ Các ngày nghỉ lễ, tết đi làm x 300% + thưởng nóng( nếu vượt quá taget ngày).

➢ Tết Dương lịch, tết Âm lịch, ngày 30/04, ngày 01/05, ngày 02/09, giỗ tổ Hùng Vương đi làm x 200% + thưởng nóng (nếu vượt quá taget ngày).

➢ Các trường hợp nghỉ việc mà vẫn được hưởng nguyên lương( đối với lao động fulltime)

- Kết hôn: 03 ngày
- Con kết hôn: 01 ngày
- Bố mẹ đẻ, Bố mẹ vợ hoặc chồng chết: 03 ngày
- Vợ, chồng, con chết: 03 ngày.

*2.1.7.2. Đãi ngộ về tinh thần*

Ngoài vật chất, tinh thần là một phần không thể thiếu của con người, đặt biệt là người lao động. Tinh thần thoải mái sẽ giúp người lao động tích cực hơn, làm việc hiệu quả và sáng tạo hơn trong công việc của họ.

Hỗ trợ các hoạt động vui chơi, du lịch:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

− Nghỉ ngơi là chiếc chìa khóa cho hiệu suất làm việc đỉnh cao.

− Chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý sẽ cho người lao động năng suất tốt nhất để phát triển bản thân, hoàn thành những nhiệm vụ khó khăn và thậm chí sẽ tích cực làm việc hơn trong thời gian sắp tới.

− Du lịch, nghỉ mát là khoảng thời gian giúp mọi người thư giãn, tìm lại năng lượng tích cực trong công việc.

− Căn cứ vào kết quả kinh hoạt động doanh của Công ty, Giám đốc sẽ có quyết định cụ thể về địa điểm, thời gian, …. Để tổ chức đi du lịch cho các cán bộ, công nhân viên của Công ty.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Vào tháng 06 mỗi năm, Công ty sẽ tổ chức đi du lịch cho các cán bộ công nhân viên.

- Mỗi cá nhân sẽ được hưởng số tiền từ 1.000.000 – 3.000.000 đồng, áp dụng cho mỗi chuyến du lịch (tùy vào doanh thu của công ty).

Công nhận đóng góp và tạo cơ hội thăng tiến:

▪ Người làm việc trong tổ chức thường cảm thấy chán nản nếu mọi nỗ lực làm việc của họ không được cấp trên chú ý và đánh giá đúng mức. Ngược lại, khi được đánh giá đúng mức và được trân trọng vì những gì đã đóng góp, họ sẽ cống hiến không ngừng. Thể hiện niềm tin của lãnh đạo sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm của người lao động.

▪ Khi làm việc tốt, những đóng góp của người lao động cần được tổ chức và cấp trên công nhận bằng nhiều hình thức khác nhau như: khen thưởng, giao công việc thử thách hơn hoặc giao quyền nhiều hơn.

▪ Khen thưởng và công nhận thành tích của người làm việc xuất sắc không chỉ mang tính chất động viên, đánh giá cá nhân về vật chất và tinh thần, mà còn khuyến khích các cá nhân khác cố gắng noi theo tấm gương của những cá nhân thành công để hoàn thiện bản thân…

⇨ Đó cũng là cơ sở để đảm bảo công bằng giữa các cá nhân trong tổ chức, tránh tâm lý chán nản, mất động lực làm việc của cá nhân làm việc tốt và tâm lý ỷ lại của các cá nhân có hiệu quả làm việc thấp.

❖ Tạo cơ hội thăng tiến.

▪ Bất cứ cá nhân nào cũng mong muốn có những bước tiến trong sự nghiệp.

▪ Thăng tiến là một nhu cầu thiết thực của người làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước, vì sự thăng tiến tạo cơ hội cho phát triển cá nhân, tăng địa vị, uy tín cũng như quyền lực của họ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Chính sách về sự thăng tiến có ý nghĩa trong việc hoàn thiện cá nhân, tăng động lực làm việc cho cá nhân người lao động, đồng thời là cơ sở để thu hút, giữ chân người giỏi đến và làm việc với tổ chức.

- Việc tạo những cơ hội thăng tiến cho người lao động giúp họ khẳng định và thể hiện mình, nhận ra những cơ hội mới để phát triển nghề nghiệp và gắn bó hơn với tổ chức, có ý thức phấn đấu và nỗ lực nhiều hơn trong công việc. Minh bạch con đường thăng tiến cho mọi người và thiết lập hướng thăng tiến rõ ràng cho tất cả cá nhân là yêu cầu của bất cứ tổ chức nào.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Muốn vậy, tổ chức cần quy định rõ ràng về chính sách thăng tiến, đảm bảo thăng tiến phải dựa trên năng lực, hiệu quả công việc và đảm bảo công bằng, bình đẳng trong việc tiếp cận cơ hội thăng tiến.

### *2.1.8. Phân tích môi trường làm việc*

Một số nét đặc trưng trong môi trường làm việc tại công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP:

- Văn phòng có hệ thống điều hòa, thiết bị thông gió, thiết bị làm mát tại các văn phòng và nhà hàng làm việc.

- Cung cấp đầy đủ trang phục cho nhân viên: Áo, Tạp dề, Khăn đội đầu….
- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ, khám bệnh nghề nghiệp cho người lao động để kịp thời ngăn chặn diễn biến xấu về sức khỏe người lao động (Đối với khối văn phòng và ban quản lý)

- Tặng quà cho nhân viên với hình thức tiền mặt là chủ yếu.
- Tổ chức đi du lịch, ăn liên hoan cho công ty.

- Thăng cấp, khuyến khích mọi người hăng hái làm việc tạo cho công ty có môi trường làm việc tốt, bền vững và phát triển.

### *2.1.9. Quan hệ nhân sự*

Các bộ phận trong nhà hàng cùng hợp tác làm việc với nhau để thực hiện ba chức năng chính của nhà hàng đó là:

+ Chức năng sản xuất: nhà hàng tổ chức chế biến ra các món ăn đồ uống có chất lượng để phục vụ cho khách, trong đó bộ phận đảm nhận chính là bộ phận bếp đã đảm nhận việc sản xuất ra sản phẩm có chất lượng.

+ Chức năng bán sản phẩm: nhà hàng tiến hành bán các sản phẩm của mình, đó chính là các món ăn mà nhà hàng sản xuất ra và chuyển đến cho khách.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bộ phận phục vụ đảm nhận công việc này, là đại diện bán hàng trực tiếp của nhà hàng với khách hàng.

+ Chức năng tiêu thụ: nhà hàng tổ chức phục vụ trực tiếp cho khách tiêu dùng sản phẩm thức ăn tại chổ những món ăn mà bếp và bar đã chế biến để khách thưởng thức và cảm nhận chất lượng sản phẩm thông qua cách thức phục vụ, thái độ ứng xử và cách làm việc của nhân viên bàn thì nghĩa là đã thực hiện chức năng tiêu thụ của mình.

Mỗi bộ phận trong nhà hàng tuy là thực hiện những chức năng, nhiệm vụ khác nhau nhưng dịch vụ của nhà hàng là một dịch vụ hoàn chỉnh, xuyên suốt từ khâu chuẩn bị chế biến đến khâu phục vụ cho khách, do đó các chức năng này có mối quan hệ với nhau đòi hỏi các bộ phận phải liên kết với nhau thành một



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

dây chuyền sản xuất. Nếu thiếu một trong ba chức năng hoặc mất sự liên kết giữa các bộ phận thì nhà hàng sẽ không còn là nhà hàng phục vụ với chất lượng cao mà sẽ trở thành nhà hàng rất bình thường hoặc sẽ không xét về mức độ chất lượng dịch vụ trong nhà hàng được nữa.

Con người vốn là nhân tố linh hồn của nhà hàng chính vì thế để tạo nên sự thành công của nhà hàng thì quan hệ giữa những con người ở các bộ phận khác nhau là đặc biệt quan trọng. Đó chính là chìa khóa tạo nên sự cạnh tranh và thành công trong kinh doanh dịch vụ ăn uống.

## 3. *ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP*

### 3.1. Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả quản trị nhân lực của Công ty

***Bảng 2.13: Một số chỉ tiêu đánh giá của Công ty***

*(Đơn vị tính: đồng, %)*

| Chỉ tiêu | ĐVT | Năm 2019 | Năm 2020 | Chênh lệch | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Giá trị | Tỷ lệ (%) |
| 1.Tổng doanh thu | Đồng | 15.682.574.979 | 18.374.324.005 | 2.691.749.026 | 17,16 |
| 2.Lợi nhuận sau thuế | Đồng | 1.662.144.968 | 1.931.801.344 | 269.656.376 | 16,22 |
| 3.Tổng số lao động | Người | 55 | 52 | (3) | (5,45) |
| 4.Hiệu suất sử dụng lao động(6=1/3) | Đồng | 285.137.727 | 353.352.385 | 68.214.658 | 23,92 |
| 5.Sức sinh lời của người lao động(6=2/3) | Đồng | 30.220.818 | 37.150.026 | 6.929.208 | 22,93 |

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**Nhận xét**:

Hiệu suất sử dụng lao động của Công ty năm 2020 tăng lên so với năm 2019 là 68.214.658 đồng tương ứng với 23,92%. Nguyên nhân tăng lên của chỉ tiêu này là do doanh thu năm 2020 nhiều hơn năm 2019 là 2.691.749.026 đồng tăng 17,16%, trong khi đó lao động giảm 5,45%.

Năm 2020, số lao động giảm, doanh thu tăng. Do đó hiệu suất sử dụng lao động tăng.

Sức sinh lời của người lao động được tính dựa vào lợi nhuận sau thuế mà Công ty đạt được. Năm 2020, tăng 6.929.208 đồng tương ứng 22,93% so với năm 2019.

Hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty qua các năm đều tương đối tốt. Doanh thu và lợi nhuận đạt được năm sau cao hơn năm trước.

Đây là kết quả tốt và đáng mừng đối với Công ty. Điều này chúng tỏ, Công ty đã sử dụng và bố trí lao động đúng người, đúng việc. Không có tình trạng lao động nhàn dỗi hay nghỉ việc. Từ đó tăng được doanh thu và đảm bảo hiệu quả trong hoạt động sản xuất kinh doanh.

## 3.2. Đánh giá chung về tình hình quản lý nhân lực tại công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP

### *3.2.1. Thành tích đạt được*

- Cán bộ công nhân viên trong công ty được trả lương đúng như quy định trong quy chế lương của công ty, theo đó mức lương cán bộ công nhân viên nhận được trừ khác theo quy định của nhà nước. Mức thu nhập của cán bộ công nhân

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

viên trong công ty khá ổn định, họ có thể yên tâm công tác bởi công ty luôn trả lương đúng hạn như theo thỏa thuận lao động.

- Các chính sách thưởng, trợ cấp đáp ứng nhu cầu tạo động lực cho các cán bộ công nhân viên trong công ty. Tuy nhiên, công ty vẫn cần phát huy hơn nữa vai trò của nó trong hoạt động kinh doanh của người lao động để khuyến khích họ đạt được kết quả cao nhất.

- Công ty đã đào tạo được môi trường làm việc tốt, bầu không khí thoải mái cho người lao động. Hiện nay công ty thường xuyên củng cố và hoàn thiện các chính sách tạo động lực cho nhân viên, nâng cao tinh thần đoàn kết của tập thể các cán bộ công nhân viên trong công ty.

- Công ty đã trang bị đầy đủ cơ sở vật chất, thiết bị tại nơi làm việc. Đảm bảo nơi làm việc đạt tiêu chuẩn về không gian và đạt tiêu chuẩn vệ sinh.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Cán bộ quản lý lãnh đạo của Công ty được chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ để đạt hiệu quả công việc cao hơn qua đợt đào tạo đạt kết quả cao.

### *3.2.2. Hạn chế*

-Bên cạnh những kết quả đạt được trong thời gian qua, Công ty cũng không thể tránh khỏi những thiếu sót khiếm khuyết trong công tác quản lý công việc, thể hiện ở mặt sau đây:

- Một số cán bộ công nhân viên mới có trình độ chuyên môn còn non kém, chất lượng làm việc chưa đáp ứng được nhu cầu hiện tại của Công ty, ý thức trách nhiệm trong công việc chưa cao.

- Vẫn có sự phàn nàn quy trình phục vụ của nhà hàng: phục vụ chậm, nhân viên hay buôn chuyện và không để ý khách, nhân viên bê đồ không dùng khay, nhân viên order không tư vấn sâu cho khách, nhân viên chưa nắm rõ được thành phàn món ăn, nhân viên chưa kĩ năng sử lý tình huống phát sinh… vì vậy công ty cần hướng điều chỉnh để nhà hàng tốt hơn.

- Trình độ chuyên môn của một số bộ phận còn hạn chế do công tác tuyển dụng nhân sự còn sơ sài chưa được quan tâm đúng mức. Ban tuyển dụng vẫn có sự ưu tiên quá lớn cho người thân của nhân viên vào làm việc dẫn đến sự chênh lệch giữa 2 nguồn tuyên dụng mà không cân bằng để thể tuyển dụng thêm nhiều nhân tài từ nguồn bên ngoài khác. Do đó nhân viên có ý thức dựa dẫm, đùn đẩy công việc cho nhân viên khác, không làm tốt trách nhiệm của mình, hay kéo bè phái ảnh hưởng mối quan hệ nhân viên trong nhà hàng công ty.

- Công tác đào tạo và phát triển nhân viên nhân chưa được sự ủng hộ nhiệt tình của cán bộ công nhân viên, 1 vài nhân viên vẫn chưa tích tham gia các khóa học của công ty nên số lượng nhân viên được đào tạo vẫn chưa đạt 100% theo như dự kiến.

- Công ty vẫn chưa hệ thống tiêu chuẩn đánh giá một cách rõ ràng, hợp lý, làm cho công tác đánh giá chưa thực sự chính xác. Do vậy nên Công ty cần có: bản mô tả công việc, bảng yêu cầu công việc đối với người thực hiện, bảng tiêu chuẩn công việc để cho công tác đánh giá thành tích được dễ dàng hơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Công tác hoạch định nhân sự công ty hiện nay công ty chỉ có kế hoạch nhân sự cho từng năm chứ chưa xây dựng được kế hoạch lâu dài. Vì thế mà Công ty chưa xác định rõ về cung-cầu của nguồn nhân lực.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### 3.3. Tiểu kết chương 2

Qua quá trình phân tích thực trạng công tác quản lý và sử dụng nhân sự tại Công ty, em đã nêu được khái quát tình hình nhân sự nói chung và tình hình quản lý, sử dụng nhân sự của Công ty. Kết quả tính toán một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nhân sự. Sau khi phân tích, em đã tổng kết lại khá nhiều mặt tích cực mà Công ty đã đạt được như: chính sách tiền lương, thưởng và trợ cấp cho nhân vên để tạo động lực làm việc. Công ty đã tạo dựng được một môi trường làm việc thuận lợi, tiện nghi với điều kiện làm việc, chế độ làm việc, trang thiết bị và cơ sở vật chất đảm bảo để nhân viên có thể yên tâm làm việc.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực, tình hình sử dụng nhân sự của Công ty vẫn còn một số hạn chế nhất định, đặc biệt là trong công tác hoạch định và tuyển dụng nhân sự. Việc tuyển dụng đa số là từ nguồn nội bộ giúp cho Công ty có những lợi thế về năng lực nhân viên và tiết kiệm thời gian tuyển dụng, nhưng lại mang đến hạn chế về phạm vi, cũng như mất đi cơ hội lựa chọn nhân viên giỏi trong tương lai. Công tác hoạch định nhân sự mang tính đại khái, qua loa, ảnh hưởng đến kết quả của một số công tác khác. Còn về đánh giá thành tích công ty vẫn có sự lồng ghép để thực hiện xen kẽ nhưng chưa rõ rành để có thể nhìn tổng quan mọi mặt cơ sở đào tạo nhân viên.

Nguyên nhân của những vấn đề tồn đọng đó là do đâu? Một số kiến nghị sau đây em xin đưa ra trên phương diện nhìn nhận của cá nhân nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# CHƯƠNG 3. MỘT SỐ BIỆN PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

## 1. PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CÔNG TY TRONG TƯƠNG LAI

Trong những năm gần đây, Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP nhất là Nhà hàng Lẩu Ba Lý đã ngày càng phát triển và khẳng định được vị thế - danh tiếng của công ty trên thị trường ngành dịch vụ ăn uống. Tương lai thì Công ty muốn phát triển thêm các chuỗi nhà hàng Lẩu Ba Lý với các món Trung hấp dẫn trên mọi miền Tổ quốc với mục tiêu: Thương hiệu phổ biến, nhà hàng sang trọng; nhân viên chuyên nghiệp. Mặc dù đã có rất nhiều cố gắng nhưng doanh nghiệp vẫn không tránh khỏi những thiết sót, dẫn tới việc ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp. Vì vậy nếu Công Ty muốn mở rộng hơn nhà hàng trong tương lai thì toàn thể cán bộ nhân viên trong công ty phải thực sự cố gắng, để công ty có bước đệm vươn xa hơn.

Công ty đã có chú trọng về người lao động, nhưng chưa thực sự sát sao và có hiệu quả, ví dụ như việc tuyển dụng nhân sự trong những năm trước chưa thực sự mang lại hiệu quả cao: hay việc đào tạo nhân viên chưa được chuyên nghiệp, hay quy trình phục vụ chưa được bài bản và nhân viên chưa nắm rõ….

Trong thời gian thực tập tại Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP, nhận thấy công tác quản lý và sử dụng nhân lực đã có những cải thiện mới, song còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục.

Xuất phát từ thực trạng trên, để đáp ứng được như cầu hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả trong thời gian tới thì việc xây dựng giải pháp về vấn đề nguồn nhân lực nhằm thúc đẩy các hoạt động phát triển kinh doanh lâu dài của Công ty thực sự rất cần thiết. Em xin đề ra một số biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả tuyển dụng và cách đào tạo nhân viên với doanh nghiệp, để từ đó giúp doanh nghiệp phần nào có thể cải thiện và khắc phục khó khăn, đạt được doanh thu và lợi nhuận cao trong những năm tiếp theo.

## 2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI VP

### 2.1. Nâng cao chất lượng nguồn tuyển dụng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

✓ **Căn cứ của giải pháp**



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thực tế hiện nay, Công ty vẫn đang sử dụng cả hai nguồn lao động bên trong và bên ngoài doanh nghiệp. Nhưng công ty vẫn ưu tiên tuyển dụng từ người bên trong (nội bộ).

***Bảng 3.1: Tình hình tuyển dụng, nghỉ việc, sa thải tại Công ty đối với khối văn phòng và ban quản lý năm 2019 và 2020***

*(Đơn vị tính: người, %)*

| Nội dung | | Năm 2019 | Tỷ trọng | Năm 2020 | Tỷ trọng |
|---|---|---|---|---|---|
| Số lao động tuyển dụng | Nguồn nội bộ | 5 | 71,4 | 3 | 60 |
| | Nguồn bên ngoài | 2 | 28,6 | 2 | 40 |
| Số lao động nghỉ việc | Nguồn nội bộ | 3 | 75 | 2 | 66,7 |
| | Nguồn bên ngoài | 1 | 25 | 1 | 33,3 |
| Số lao động sa thải | Nguồn nội bộ | 1 | 50 | 2 | 100 |
| | Nguồn bên ngoài | 1 | 50 | 0 | 0 |

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

**Nhận xét**:

Qua bảng trên đã phản ánh cụ thể tình hình tuyển dụng, sa thải, nghỉ việc của lao động.

Công tác tuyển dụng lao động của công ty còn chưa thực hiện một cách bài bản, khách quan, nguồn tuyển dụng bó hẹp. Năm 2019, lao động được tuyển dụng chủ yếu là nguồn nội bộ chiếm 71,4%, còn lại là nguồn bên ngoài chiếm 28,6%. Tương tự, số lao động nghỉ việc đa phần là nguồn nội bộ, chiếm tới 75%. Đến năm 2020, Công ty tuyển dụng 60% là nguồn nội bộ, số lượng lao động sa thải cũng chiếm tới 100 %.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*Bảng 3.2: Tình hình tuyển dụng, nghỉ việc, sa thải nhân viên tại nhà hàng tháng 12/2020*

*(Đơn vị tính: người)*

| Số lao động tuyển dụng | | Số lao động nghỉ việc | Số lao động sa thải |
|---|---|---|---|
| Nguồn nội bộ | Nguồn bên ngoài | | |
| 6 | 3 | 5 | 2 |

**Nhận xét**:

Công ty quá ưu tiên cho thân nhân cán bộ công nhân trong ngành trong việc xét tuyển đã dẫn đến việc người lao động mới có thói quen dựa dẫm, ỷ lại trong công việc.

Công tác tuyển dụng nội bộ còn mang lại nhiều hạn chế như: Bỏ qua cơ hội tuyển dụng những ứng viên có trình độ, năng lực do nguồn tuyển dụng bị hạn chế. Bị ảnh hưởng bởi phong cách của nhân viên cũ (người thân), khó thay đổi được cách làm việc, dẫn tới thiếu sáng tạo, phát triển trong công việc.

Việc đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng của công ty thực chất chỉ dựa vào số lượng người được tuyển dụng và quan hệ xung quanh nhân viên, và dựa vào kinh nghiệm không thực tế của ứng viên.

Vấn đề chất lượng của lao động được tuyển dụng cũng như chi phí tuyển dụng chưa được đặt ra như một tiêu chí để đánh giá một cách nghiêm túc.

Chính vì những khuyết điểm trong công tác tuyển dụng, nên Công ty cần có những biện pháp để cải thiện hiệu quả - nâng cao chất lượng người lao động được tuyển dụng.

✓ **Nội dung giải pháp**

Công ty cần phải đa dạng hóa nguồn tuyển dụng để thu hút được nhiều ứng viên hơn nữa để từ đó lựa chọn được ra những lao động có năng lực và trình độ tốt,…phù hợp với yêu cầu của công việc. Dù nhân viên phục vụ nhà hàng không cần quá nhiều nhân viên trình độ cao nhưng để nhân viên giỏi làm việc trả lương xứng đáng để giữ nhân viên còn hơn là nhiều nhân viên mà không làm được việc.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Ví dụ: 1 nhân viên giỏi có năng lực có thể order và phục vụ được 4 bàn 1 khu còn hơn 2-3 nhân viên mà còn phục vụ không chuyên nghiệp. Muốn tìm nhân viên có năng lực cần lựa chọn kĩ nhân viên từ nguồn để không bỏ sót ứng



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

viên. Để đa dạng hóa nguồn tuyển dụng thì công ty nên chú trọng các nguồn sau:

- Lao động gián tiếp:

Từ các trường đại học, cao đẳng, là nguồn nhân lực chất lượng đã được đào tạo. Đây là nguồn tuyển dụng lớn, đang có xu thế tìm việc làm và có sự sáng tạo và phát triển trong công việc nên sẽ cung cấp cho doanh nghiệp những lao động chất lượng. Với nguồn tuyển dụng này, mặc dù các ứng viên chưa đủ kinh nghiệm làm việc nhưng họ lại có sức trẻ, sự nhiệt tình, năng động, sáng tạo, tinh thần ham học hỏi và cầu tiến, khả năng thích ứng nhanh chóng với môi trường và sự sẵn sàng cống hiến vì Công ty.

- Lao động trực tiếp:

Công ty nên có chính sách thu hút từ những học sinh đang theo đuổi ngành dịch vụ, có niềm yêu thích ngành nhà hàng…đưa ra những đãi ngộ phù hợp để thu hút các sinh viên này sau khi ra trường tìm đến đầu quân cho công ty.

Vì vậy, để không bỏ sót nhân tài Công ty cần có thêm nhiều hình thức thu hút nguồn ứng viên hơn như trang mạng xã hội, thông báo ở các phương tiện hiện đại khác…

Công ty nên xây dựng quy trình tuyển dụng chặt chẽ hơn cho nguồn nội bộ, sao cho giống quy trình tuyển dụng bên ngoài. Đối với áp dụng quy trình chung, thì lao động từ nguồn nội bộ chỉ được ưu tiên biết thông tin để nộp hồ sơ ứng tuyển và thời gian thử việc ngắn hơn so với lao động từ nguồn bên ngoài, còn tất cả các bước đều tiến hành đầy đủ theo quy trình.

✓ **Kết quả đạt được**

Sau khi tiến hành biện pháp này thì:

- Công ty sẽ tuyển dụng được những lao động có trình độ, năng lực theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp và có ý thức trách nhiệm tốt.

- Tiết kiệm được chi phí đào tạo khi đã sàng lọc và lựa chọn được những nhân viên có chất lượng cao.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Tạo điều kiện cho Công ty dễ dàng hơn trong việc quản lý nhân viên, tạo môi trường làm việc nghiêm túc, công bằng, thoải mái cho nhân viên yên tâm làm việc.

Dự tính chi phí tuyển dụng sẽ làm tăng 0,01 % tổng chi phí. Tổng doanh thu sau khi thực hiện biện pháp này sẽ tăng 2%.

Cụ thể như sau:



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

**Bảng 3.3: Dự tính chi phí tuyển dụng của trước biện pháp và sau biện pháp**

*(Đơn vị tính: Người, đồng, %)*

| Chỉ tiêu | ĐVT | Trước biện pháp | Sau biện pháp | Chênh lệch | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Giá trị | Tỷ lệ |
| 1.Tổng doanh thu | Đồng | 18.374.324.005 | 18.741.810.485 | 367.486.480 | 2 |
| 2.Tổng chi phí | Đồng | 16.442.522.661 | 16.444.166.913 | 1.644.252 | 0,01 |
| 3.Tổng lợi nhuận | Đồng | 1.931.801.344 | 2.297.643.572 | 365.842.228 | 18,94 |
| 4.Tổng lao động | Người | 52 | 52 | 0 | 0 |
| 5.Hiệu suất sử dụng lao động(1/4) | Đồng/người | 353.352.385 | 360.419.432 | 7.067.048 | 2 |
| 6.Hiệu quả sử dụng lao động(3/4) | Đồng/người | 37.150.026 | 44.185.453 | 7.035.427 | 18,94 |

*(Nguồn: Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP)*

So sánh kết quả kinh doanh trước và sau khi thực hiện biện pháp

**Nhận xét:**

Qua bảng trên ta thấy, sau khi thực hiện biện pháp thì hiệu suất sử sụng lao động tăng 7.067.048 đồng/người tương đương với mức tăng là 2%. Hiệu quả sử dụng lao động của Công ty tăng lên 7.035.427 đồng/ người, tương ứng với mức tăng 18,94%. Việc đa dạng hóa nguồn tuyển dụng giúp cho Doanh nghiệp tìm kiếm được nguồn nhân lực chất lượng, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh cho Doanh nghiệp.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

## 2.2. Đào tạo nhân viên để nâng cao chất lượng phục vụ

### Căn cứ của giải pháp

Một trong những khía cạnh nổi cộm của kinh doanh nhà hàng là nhân lực. Do đặc điểm đội ngũ lao động trong kinh doanh ăn uống phải thường xuyên tiếp xúc với khách hàng và họ chính là một chỉ tiêu để khách hàng đánh giá về doanh nghiệp. Hơn nữa, xuất phát từ đặc điểm hầu hết đội ngũ lao động của nhà hàng có trình độ chuyên môn chưa cao, đa số là sinh viên năm nhất chưa có kinh nghiệm làm việc và môi trường. Do đó, việc nâng cao chất lượng đội ngũ lao động cũng là một vấn đề cấp thiết cần đặt ra đối với nhà hàng.

Thông qua các lớp huấn luyện về nâng cao nghiệp vụ, tay nghề hàng năm mà việc đào tạo tại chỗ không đáp ứng được. Công ty đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để cán bộ công nhân viên có thể tham gia. Công ty đặc biệt ưu tiên đội ngũ cán bộ trẻ, năng động bởi họ là những người có khả năng nhạy bén dễ dàng tiếp thu kiến thức mới. Công ty khuyến khích, động viên cán bộ, công nhân viên không ngừng học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, những kĩ năng mềm vận dụng vào công việc.

Dưới đây là số liệu thống kê về số lượng nhân viên được đào tạo tại chỗ và được cử đi đào tạo năm 2019 và 2020 tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*Bảng 3.4: Số liệu đào tạo nhân viên năm 2019 – 2020*

| Chỉ tiêu | Năm 2019 | | Năm 2020 | | Chênh lệch | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Kế hoạch | Thực hiện | Kế hoạch | Thực hiện | Tuyệt đối | Tương đối (%) |
| **Đào tạo tại chỗ** | **4** | **4** | **5** | **4** | **0** | **0** |
| Quản lý kho | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Ban kiểm soát | 2 | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| **Cử đi đào tạo** | **19** | **16** | **22** | **17** | **1** | **6,25** |
| Ban quản lý nhà hàng | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Nhân viên bàn | 10 | 8 | 12 | 9 | 1 | 12,5 |
| Nhân viên bếp | 6 | 5 | 7 | 5 | 0 | 0 |
| **Tổng** | **23** | **20** | **27** | **21** | **1** | **5** |

**Nhận xét**:

Nhận thấy nhu cầu kế hoạch đào tạo và việc thực hiện kế hoạch có sự chênh lệch không lớn. Tuy nhiên hiệu quả đào tạo có thể thấy đang bị giảm so với năm 2019. Cụ thể năm 2019 nhu cầu đào tạo là 23 người, thực hiện kế hoạch được 20 người, trong đó việc thực hiện nhu cầu đào tạo tại chỗ không hoàn thành là 0 người, cử đi đào tạo cũng không hoàn thành là 3 người. Con số này khá nhỏ và có thể đánh giá là không ảnh hưởng nhiều đến chất lượng đào tạo.

Tuy nhiên, năm 2020 việc thực hiện kế hoạch đào tạo là kém hiệu quả hơn so với năm 2019. Cụ thể, nhu cầu đào tạo nhân sự tăng lên 6 người so với nhu cầu năm 2019, trong đó Công ty dự kiến đào tạo tại chỗ là 5 người, cử đi đào tạo là 22 người, nhưng cho đến cuối năm 2020, số liệu thống kê cho thấy, số nhân viên được đào tạo tại chỗ chỉ có 4 người, số nhân viên cử đi đào tạo chỉ có 17 người. So với năm 2019 thì số lượng đào tạo thực hiện được đã tăng nhưng lại giảm đi so với kế hoạch đặt ra. Điều này cho thấy công tác đào tạo của Công ty chưa đáp ứng được nhu cầu đào tạo thực tế, số lượng lao động được đào tạo còn rất ít, chưa đáp ứng được nhu cầu công việc, vì thế trong

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thời gian tới. Công ty cần quan tâm hơn đến vấn đề đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên để tăng hiệu quả làm việc cho Công ty, nhất là khi Công ty đang muốn mở rộng.

✓ **Nôi dung giải pháp**

Sản phẩm dịch vụ chủ yếu mang tính phục vụ. Sự phục vụ này không thể cơ giới hoá được mà phải do con người làm ra. Trong quá trình khách sử dụng dịch vụ tại nhà hàng thì thời gian họ tiếp xúc với nhân viên chiếm gần như hết thời gian. Sự giao tiếp giữa nhân viên và khách thường xuyên không được sự giám sát, do đó nhà quản lý phải tuyển chọn nhân viên đúng ngay từ đầu, đồng thời sau khi tuyển họ phải quan tâm đến việc huấn luyện và đào tạo họ.

Một trong những cách để có được chất lượng phục vụ tốt phải đào tạo nhân viên từ căn bản cho đến nâng cao, nhà hàng cần có chính sách để có thể đào tạo nhân viên nhanh nhất, hiệu quả nhất và không tốn quá nhiều chi phí

Vì vậy phải có một chương trình hướng dẫn cho họ ngay ngày đầu tiên khi họ mới bắt đầu vào làm việc. Sau đây tôi xin đưa ra một bảng kê ra một số nguyên tắc làm việc, những chính sách và những quy định mà nhà hàng phải hướng dẫn và giải thích cho những nhân viên mới trong thời gian làm quen với công việc.

***Thứ nhất,*** Đào tạo về bảng nguyên tắc về kiểm soát hoạt động của nhân viên trong nhà hàng:

- Thủ tục khi nhân viên đi trễ - vắng mặt

- Thái độ khi làm việc

- Việc sử dụng cửa ra vào cho nhân viên

- Chính sách trả lương theo giờ

- Trang phục: đồng phục – không đồng phục

- Cách cư xử trong khu vực có khách

- Việc hút thuốc lá

- Việc nhai kẹo cao su

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Những cú điện thoại riêng

- Khách riêng

- Những nguyên tắc làm việc

- Những thủ tục trong trường hợp nguy hiểm, hoả hoạn và an toàn

***Thứ hai,*** Nhà quản lý phải làm cho nhân viên hiểu tầm quan trọng của hoạt động phục vụ trực tiếp đối với chất lượng dịch vụ, những nét văn hoá riêng của nhà hàng, nguyên tác của nhà hàng, thường xuyên nhắc nhở nhân viên về



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thái độ phục vụ đúng, làm việc với tinh thần trách nhiệm cao và chủ động, đặc biệt nhà quản lý phải truyền đạt cho nhân viên hiểu rõ về hình ảnh của nhà hàng mà họ muốn nhân viên mang đến cho khách hàng.

***Thứ 3,*** Đào tạo trực tiếp cho nhân viên nhà hàng

- Đối với nhân viên mới, kinh nghiệm cho thấy: những ngày và những tuần làm việc đầu tiên là giai đoạn khó khăn cho cả nhân viên mới và cả nhà hàng. Nếu một nhân viên mới vượt qua được giai đoạn này và bắt đầu làm việc thì có khả năng họ sẽ tiếp tục và hiệu quả của công việc sẽ từ từ gia tăng. Nhà quản lý cần có sự kiểm soát và đánh giá trình tự các bước để hướng dẫn những

điều cần làm cho nhân viên mới. Việc huấn luyện nhân viên mới có thể thực hiện như sau:

-Người quản lý tiếp nhận nhân viên mới bằng phỏng vấn trực tiếp tại nhà

hàng.

- Sau đó dẫn nhân viên đến bảng phân công theo giờ của họ và giải thích các bước quy định thích hợp mà họ phải áp dụng và dẫn họ đi một vòng để giới thiệu phòng ăn của nhân viên, các lối đi thuận tiện nhất trong nhà hàng những khu vực liên quan đến công việc của họ. Phải giải thích từng chi tiết các bản quy định của nhà hàng cho họ.

- Hướng dẫn họ càng nhiều càng tốt, quá trình chuẩn bị công việc. Họ sẽ phải huấn luyện thật kỹ trước khi bước vào hoạt động.

- Khi thấy họ đã am hiểu công việc, thì họ làm việc một mình và sẽ kiểm tra định kỳ họ…Gặp họ cuối mỗi ca làm việc để giải quyết những kho khăn mà họ gặp phải, nên phân công người có kinh nghiệm kèm cặp nhân viên mới.

- Kiểm tra họ trong vài ngày sau, ít nhất là hai lần trong một ca để giúp đỡ họ khi cần thiết.

- Cuối cùng trong bốn tuần đầu, phải gặp gỡ họ và giải quyết những kho khăn cho họ.

- Chọn những nhân viên tiêu biểu chuẩn mực về cả hình dáng và tác phong nghiệp vụ để thực hiện mẫu cho nhân viên mới xem, học hỏi.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

***Thứ 4***, Có khóa học nâng cao được diễn ra vào tháng 6 hàng năm công ty có chương trình cử nhân viên đi đào tạo nhằm: nâng cao khả năng giao tiếp của nhân viên tại các trung tâm. Việc huấn luyện giao tiếp với khách cho nhân viên nhà hàng là cực kì quan trọng, vì phần lớn thời gian làm việc của họ là tiếp xúc



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

với khách hàng. Nhà quản lý không thể trực tiếp giám sát, hay kiểm tra hàng trăm cuộc tiếp xúc giữa nhân viên và khách diễn ra mỗi ngày. Chính vì vậy nhà quản lý phải tin tưởng vào nhân viên là họ sẽ làm đúng nên nhà hàng cần có lớp huấn luyện để tạo được sự hài lòng của khách.

Sau đây em xin đưa ra một số quy tắc khi giao tiếp với khách:

✓ Những việc nên làm:

• Chào hỏi và nồng nhiệt với khách ngay khi khách đến.

• Nói chuyện với khách bằng tên.

• Trình bày cho khách những dịch vụ của bar

• Xin lỗi khi không thể phục vụ họ ngay lập tức.

✓ Những việc không nên làm:

• Làm ngơ như không thấy khách khi họ bước vào nhà hàng.

• Tra hỏi khách.

• Tranh cãi với khách

• Nói về những người khách khác.

• Đùa cợt cá nhân.

• Viện cớ hoặc đổi lỗi cho người khác.

• Chỉ nghe lời than phiền của khách khi quen biết họ.

+ Huấn luyện cho nhân viên của mình khả năng giải quyết phàn nàn của khách một cách hợp lý, đưa ra những tình huống cụ thể sau đó khuyến khích khả năng giải quyết vấn đề độc lập, sáng tạo của nhân viên. Việc xử lý tốt những phàn nàn của khách là rất quan trọng đối với nhà hàng. Những sai sót là điều không thể tránh khỏi trong mọi nhà hàng, vì nhà hàng cung cấp sản phẩm dưới hình thức dịch vụ. Một vấn đề đặt ra ở đây là sai sót đó phải được giải quyết như thế nào? Nhà hàng có làm vừa lòng khách hay không, tất cả đều tuỳ thuộc vào

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cách giản quyết. Mục tiêu của nhân viên là giải quyết khó khăn của khách và đồng thời giảm bớt sự bực tức hay giận dữ của khách.

✓ Các bước nên làm trong quá trình giải quyết phàn nàn của khách:

- Lắng nghe lời phàn nàn của khách.
- Nhận biết được thật sự vấn đề.
- Hành động ngay.
- Không nên hứa những gì không làm được.
- Trình bày những vấn đề ngoài tầm giải quyết cho cấp cao hơn.
- Tập trung lắng nghe khách.
- Mỉm cười và vui vẻ.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Bên cạnh đó, để nhân viên làm việc một cách hiệu quả thì họ cần đến thông tin, sự ủng hộ và trao quyền. Nhà quản lý cần trao cho nhân viên những quyền nhất định để linh hoạt hơn trong việc xử lý các vấn đề của khách một cách nhanh chóng.

✓ **Kết quả đạt được**

- Trong kinh doanh nhà hàng, phần lớn phục vụ là sản phẩm của lao động sống nên chất lượng đó phụ thuộc vào chất lượng đội ngũ phục vụ trực tiếp tạo ra. Mặt khác, chất lượng phục vụ phụ thuộc vào trình độ, kinh nghiệm và ý thức của đội ngũ nhân viên phục vụ. Do đó, muốn duy trì và nâng cao chất lượng phục vụ trong khách sạn thì phải quan tâm đến đào tạo, bồi dưỡng để có một đội ngũ phục vụ có ý thức lao động tốt, hăng say với công việc, đảm bảo chất lượng,

đủ điều kiện phục vụ tốt.

- Nhân viên có cảm giác được hỗ trợ khi làm việc theo nhóm thông qua sự phối hợp khăng khít giữa các bộ phận, họ có thể làm tốt hơn nếu được sự cảm thông và sẽ cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách. Chính vì việc khuyến khích làm việc theo nhóm không những tăng cường khả năng phục vụ của nhân viên mà còn tăng lượng khách để cung cấp một dịch vụ trên cả tuyệt vời.

Dưới đây là nguồn số liệu thống kê về tỷ lệ nhân viên hoàn thành kế hoạch đào tạo năm 2019 – 2020.

***Bảng 3.5: Tình hình lao động sau đào tạo năm 2019 – 2020***

*(Đơn vị tính: Người)*

| Chỉ Tiêu | Năm 2019 | | Năm 2020 | |
|---|---|---|---|---|
| | Đào tạo tại chỗ | Cử đi đào tạo | Đào tạo tại chỗ | Cử đi đào tạo |
| Số người hoàn thành đào tạo đúng hạn | 4/4 | 12/16 | 4/4 | 17/17 |
| Số người hoàn thành tốt công việc | 3/4 | 11/16 | 2/4 | 9/17 |
| Số người bỏ việc sau đào tạo | 0/4 | 0/16 | 1/4 | 0/17 |

*(Nguồn: Số liệu tự thu thập từ Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP)*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Nhìn vào bảng thống kê ta có thể đánh giá chất lượng sau đào tạo đạt được là cao. Cả 2 năm, số nhân viên được đào tạo tại chỗ hoàn thành kế hoạch đào tạo đúng thời hạn là 100%, số nhân viên hoàn thành tốt công việc



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

được giao lớn hơn 50%, chỉ riêng năm 2020 là có 1 nhân viên nghỉ việc sau đào tạo do là nhân viên thực tập.

Về công tác cử đi đào tạo, số nhân viên không hoàn thành đúng thời hạn năm 2019 là 1 người, năm 2020 100% số người được cử đi đào tạo đã hoàn thành đúng thời hạn. Trong đó hầu hết nhân viên đều hoàn thành tốt công việc và không có nhân viên bỏ việc, bởi công tác cử đi đào tạo là những cán bộ, nhân viên làm việc lâu dài.

Điều này cho thấy chất lượng đào tạo của Công ty đã đạt ở mức cao, mặc dù số lượng đào tạo chưa hoàn thành kế hoạch, nhưng nếu giữ được chất lượng đào tạo ở con số trên, Công ty vẫn có thể hoàn thành những kế hoạch về nhân sự, cũng như kế hoạch kinh doanh của mình. Bởi lẽ, số lượng đào tạo còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố ngoài tầm kiểm soát của Công ty như: kinh phí đào tạo hạn chế, thái độ ỷ lại của nhân viên,… hoặc cũng có thể do chiến lược của Công ty, cắt giảm đào tạo khi chưa thực sự cần thiết, và còn phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố thị trường. Trong thời gian tới Công ty nên có những biện pháp hài hòa số lượng và chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực để nâng cao năng suất lao động.

Đối với cán bộ, công nhân viên được Công ty cử đi học các lớp đào tạo sẽ được tài trợ về kinh phí và chi phí đào tạo. Cán bộ tự nguyện xin đi học để nâng cao trình độ được Công ty, đơn vị tạo điều kiện về thời gian đào tạo, còn kinh phí học tập do nhân viên đó tự chi trả. Sau khi hoàn thành khoá học Công ty sẽ tạo điều kiện (trong khả năng có thể) bố trí sắp xếp nhiệm vụ phù hợp với năng lực, ngành nghề, trình độ chuyên môn.

***Bảng 3.6: Chi phí đào tạo năm 2020***

*(Đơn vị tính: Đồng)*

| Hình thức đào tạo | Số lượng (người) | Tổng chi phí |
|---|---|---|
| Đào tạo tại chỗ | 4 | 2.000.000 |
| Cử đi đào tạo | 17 | 10.200.000 |
| **Tổng** | **21** | **12.200.000** |

*(Nguồn: Số liệu Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP)*

Do nhu cầu kèm theo với sự phát triển của nền kinh tế, chi phí đào tạo bình quân/người thường không thay đổi nhiều qua các năm. Chi phí đào tạo tại chỗ rất thấp nên thường không xác định thời gian đào tạo, miễn là nâng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cao được chuyên môn. Chi phí cử đi đào tạo khá cao nên mỗi nhân viên thường được cử đi học trong khoảng 1 – 3 ngày để đảm bảo tiến độ làm việc.

### 2.3. Hoàn thiện công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc

✓ **Cơ sở của giải pháp**

Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên một cách chính xác giúp cho việc xây dựng chính sách đãi ngộ một cách công bằng hợp lý, đúng với sức lao động mà họ đã cống hiến cho Công ty. Công tác này được thực hiện dựa trên sự đánh giá cá nhân của các trưởng phòng, ban, đơn vị với nhân viên do họ phụ trách, quản lý do đó phụ thuộc nhiều vào mối quan hệ tình cảm vì vậy mà công tác đánh giá thiếu tính khách quan. Việc đánh giá như vậy tạo tâm lý làm việc chán nản, thiếu sự cố gắng, sáng tạo, không phát huy được hết năng lực làm việc của bản thân và ảnh hưởng đến bầu không khí làm việc của toàn bộ Công ty.

✓ **Mục tiêu của giải pháp**

Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên một cách khách quan, trung thực, hạn chế tối đa việc đánh giá thi đua khen thưởng mang tính chủ quan, gây lãng phí, trả công không xứng đáng, không công bằng.

Tạo được không khí thi đua lao động, thi đua sáng tạo trong công việc và nâng cao hiệu quả, chất lượng công việc.

✓ **Nội dung thực hiện giải pháp**

- ***Hoàn thiện công tác phân tích công việc***

Đánh giá thành tích thực hiện công việc có hiệu quả hay không là phải dựa trên cơ sở phân tích công việc. Với 3 nội dung chính: bản mô tả công việc, bảng yêu cầu công việc đối với người thực hiện, bảng tiêu chuẩn công việc, đây là cơ sở để xây dựng lên hệ thống tiêu chuẩn đánh giá rõ ràng, hợp lý, giúp cho công tác đánh giá trở nên dễ dàng và chính xác hơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trên thực tế, công tác phân tích công việc tại công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP vẫn còn tiến hành sơ sài. Hầu hết các phòng ban trực thuộc Công ty chưa có hệ thống phân tích công việc đạt chuẩn, mà chỉ thực hiện theo bảng tiêu chuẩn công việc đề ra từ trước.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Để công tác đánh giá được hiệu quả, trước hết phải hoàn thiện bảng phân tích công việc. Một số phương hướng hoàn thiện có thể là:

- Công ty nên thuê các chuyên gia phân tích công việc hoặc đào tạo cán bộ quản lý nhân sự.

- Tuyển chọn ra các cán bộ được đào tạo đúng chuyên môn, am hiểu về công việc thực hiện nhiệm vụ này.

- Từ công tác phân tích công việc đến công tác đánh giá phải được diễn ra tuần tự, đúng quy trình, dựa trên bản mô tả công việc, bản yêu cầu công việc và bản tiêu chuẩn công việc.

Theo quan sát, em thấy công việc trước mắt là phải xây dựng bảng mô tả công việc tại vị trí nhân viên nhà hàng bởi đây là đội ngũ ảnh hưởng lớn đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ của Công ty.

Đối với vị trí quản lý cần phải xây dựng lại hệ thống phân tích công việc như sau:

**BẢN PHÂN TÍCH CÔNG VIỆC**

**A/ BẢN MÔ TẢ CÔNG VIỆC**

**Vị trí: Quản Lý**

**Địa điểm**: Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP

1. **Trách nhiệm**

- Quản lý tổng thể toàn bộ nhà hàng các mảng sau: * Quản lý trực tiếp nhân sự:

- Trực tiếp tuyển dụng, chọn lọc, đào tạo nhân viên mới. Tổ chức hướng dẫn, Giám sát nhân viên theo đúng tiêu chuẩn nghiệp vụ của nhà hàng.

- Tổ chức đánh giá kết quả đào tạo và thử việc.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Lên lịch trình công việc cho nhân viên và điều chỉnh kịp thời nếu có phát sinh. Xây dựng kế hoạch hoạt động tuần, tháng cho các bộ phận trong nhà hàng.

- Trực tiếp giám sát công việc thực hiện theo các tiêu chuẩn , quy trình hướng dẫn của nhà hàng, Báo cáo kết quả các sự việc hàng ngày cho tổng quản lý.

- Quản lý tổng thể chi phí nhân sự và điều chỉnh ở hạn mức 10- 12% doanh thu thực tế của nhà hàng.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

* Quản lý tài chính:

- Trực tiếp phê duyệt, chịu trách nhiệm các khoản chi phí phát sinh, các báo cáo doanh thu- chi phí trong ngày.

- Trực tiếp quản lý tiền hàng trong ngày. Nộp tiền hàng trong ngày minh bạch và theo đúng quy trình.

- Trực tiếp ký xác nhận và theo dõi việc huỷ hoá đơn bán hàng hàng ngày.

- Xây dựng kế hoạch vthực hiện kế hoạch về chỉ tiêu doanh số, lợi nhuận được giao.

- Thực hiện thống kê tài chính được giao.

* Quản lý tài sản, hàng hoá

-Trực tiếp theo dõi, ký duyệt order hàng hàng ngày.

- Theo dõi số lượng công cụ, dụng cụ, tài sản hàng tháng, giải trình và chịu trách nhiệm số lượng bị hư hỏng, mất mát trước công ty .

- Xử lý vấn đề về các tổn thất về thực phẩm, các hóa đơn hủy hàng hóa nếu có. Xử lý trách nhiệm của Món ăn không đạt gây tổn thất cho công ty.

* Chăm sóc khách hàng và giải quyết các vấn đề khiếu nại.

- Theo sát, đánh giá sự thoả mãn của khách hàng theo quy định của công ty.

- Trực tiếp giải quyết các khiếu nại của khách hàng. Báo cáo tổng quản lý kết quả giải quyết.

* Thực hiện các công việc khác do cấp trên giao.

**Quyền hạn**

- Có quyền được đề nghị đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn.
- Có quyền được nêu ra ý kiến, đề xuất cải tiến chế độ thực hiện công việc.
- Được thông tin nhanh chóng, chính xác, kịp thời.

2. **Điều kiện làm việc**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Thời gian làm việc: 8 tiếng/ngày.

- Được trang bị thiết bị làm việc đầy đủ như: Máy tính, máy in, điện thoại, văn phòng phẩm.

- Môi trường làm việc tốt, mát mẻ,an toàn, không độc hại.

3. **Mối quan hệ trong công việc**

- Quan hệ hỗ trợ cấp dưới.

- Quan hệ tương trợ với lãnh đạo.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Quan hệ khác phòng ban trong Công ty.

**B/ BẢN YÊU CẦU CÔNG VIỆC**

- Tốt nghiệp đại học, cao đẳng.
- Có ít nhất 2 năm kinh nghiệm trở nên ở vị trí quản lý/ trợ lý/ giám sát.
- Sử dụng thành thạo tin học và ngoại ngữ (tiếng Trung).
- Có kĩ năng giao tiếp và xử lý tình huống tốt.
- Hiểu biết sâu về ẩm thực.
- Kỹ năng lập kế hoạch.
- Kỹ năng lãnh đạo.
- Kỹ năng tổ chức và giám sát công việc.
- Kỹ năng phân tích, tổng hợp, báo cáo.
- Có khả năng chịu được áp lực cao trong công việc.
- Có tinh thần trách nhiệm cao.
- Yêu thích công việc nhà hàng.

**C/ BẢN TIÊU CHUẨN CÔNG VIỆC**

- Hoàn thành tốt các công việc được giao.
- Cập nhật kịp thời mức lương mới cho nhân viên trong Công ty.
- Giải quyết được các thắc mắc về thủ tục cần thiết.

Trên đây là bản phân tích công việc được đề xuất cho vị trí quản lý nhà hàng theo tình hình hiện tại của Công ty.

- ***Xác định lại chu kỳ đánh giá***

Hiện tại Công ty đang thực hiện 1 loại chu kỳ đánh giá, đó là: chu kỳ tháng, chu kỳ năm. Nhìn một cách tổng quát thì mô hình này có vẻ chặt chẽ, nhưng Công ty lại không tính đến vấn đề chi phí và thời gian. Tuy mỗi chu kỳ có một ưu điểm riêng, nhưng thực hiện quá nhiều lần đánh giá trong 1 năm

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thường sẽ khiến người lao động không thoải mái, hiệu quả làm việc đi xuống. Chu kỳ đánh giá không nên quá ngắn (chu kỳ 1 tháng), có rất nhiều công việc khó hoàn thành và phải mất một khoảng thời gian dài, đối với các vị trí này mà sử dụng chu kỳ hàng tháng sẽ dẫn đến áp lực cho cả người đánh giá và đối tượng được đánh giá.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- ***Lựa chọn và đào tạo người đánh giá***

Người đánh giá có vai trò rất quan trọng và có ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả đánh giá, do vậy Công ty cần lựa chọn người đánh giá phù hợp. Riêng đối với cán bộ quản lý nên có thêm sự đánh giá từ phía cá nhân người lao động để kết quả đánh giá mang tính khách quan hơn, đồng thời cải tạo được mối quan hệ giữa cấp trên với cấp dưới trong Công ty.

Để giúp người đánh giá trong Công ty có được sự hiểu biết về hệ thống đánh giá, mục đích đánh giá và kỹ năng đánh giá để nhất quán kết quả thì việc đào tạo là rất cần thiết. Công ty nên tổ chức thêm các lớp tập huấn, đào tạo về kỹ năng đánh giá, cũng như kỹ năng phỏng vấn đánh giá ngoài các lớp về kĩ năng mềm vào tháng 6 hàng năm. Đây là hoạt động thiết thực giúp hoàn thiện công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc, tác động tới hiệu quả làm việc của mọi nhân viên.

- ***Xây dựng hệ thống thông tin phản hồi về kết quả đánh giá***

Cũng như một số công ty khác, hiện nay Công ty đã có hệ thống văn bản chính thức bắt buộc các phòng ban phải phản hồi lại thông tin, tuy nhiên hệ thống văn bản này lại không chặt chẽ, chưa thực sự đầy đủ nên đôi khi khiến người lao động không nắm rõ được tại sao kết quả đánh giá của mình lại như thế, gây nên mối quan hệ mất niềm tin giữa người đánh giá và người được đánh giá.

Giải pháp đưa ra là người quản lý nên có một cuộc thảo luận chính thức với chính nhân viên của mình vào cuối mỗi kỳ đánh giá. Trong cuộc thảo luận, quản lý sẽ thông báo kết quả và nhận xét cụ thể những việc đã làm được cũng như những thiếu sót nhằm mục đích giải trình, khuyến khích và giải đáp thắc mắc. Hệ thống thông tin phản hồi là căn cứ giúp nhân viên yên tâm, phấn đấu và hiểu rõ công việc, hiểu rõ mục đích công việc tạo điều kiện đạt kết quả tốt nhất.

✓ **Kết quả đạt được**

Trong ngắn hạn: nâng cao ý thức, trách nhiệm của nhân viên. Giảm hẳn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tình trạng đi muộn về sớm. Từ đó tăng năng suất lao động cho doanh nghiệp.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trong dài hạn: nâng cao năng lực, năng suất lao động trong sản xuất kinh doanh. Khi thực hiện tốt công việc này, bầu không khí thi đua trong Công ty tăng cao hơn, nhân viên sẽ làm việc tích cực hơn, năng suất hơn so với trước. Bên cạnh đó, nhân viên sẽ cảm thấy hài lòng khi nỗ lực trong công việc của họ được đền đáp một cách xứng đáng.

### 2.4. Tiểu kết chương 3

Để có được sự nghiệp phát triển một cách vững chắc trên thị trường y tế Việt Nam và thế giới thì nền tảng chủ yếu là sử dụng nguồn nhân lực. Trước hết cần sự thay đổi về chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý và kỹ thuật. Công ty cần có cái nhìn sâu rộng, mạnh dạn lựa chọn và sử dụng một đội ngũ cán bộ công nhân viên có năng lực quản lý, trình độ chuyên môn và tay nghề điêu luyện. Có như vậy, Công ty mới có đủ năng lực cả về số lượng và chất lượng lao động để có thể đáp ứng nhu cầu sản xuất để cạnh tranh với các doanh nghiệp khác cùng lĩnh vực.

Từ những cơ sở lý luận và việc phân tích, đánh giá hiệu quả công tác quản lý và sử dụng nhân sự, em đã đưa ra được một số giải pháp nhằm hoàn thiện, nâng cao hiệu quả công tác này tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP:

- Nâng cao chất lượng nguồn tuyển dụng.

- Đào tạo nhân viên để nâng cao chất lượng phục vụ.

- Hoàn thiện công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc.

Đây chỉ là những giải pháp đưa ra từ góc độ quan sát của cá nhân em, dự kiến kết quả đạt được cũng là kết quả tính toán và nhìn nhận của bản thân trong một thời gian ngắn. Em hi vọng Công ty có thể khắc phục được những hạn chế và thực hiện việc ổn định và phát triển lực lượng nhân sự tốt hơn, tiến đến hoàn thành các mục tiêu kinh doanh trong tương lai.

## 3. KIẾN NGHỊ

### 3.1. Kiến nghị đối với Ban Giám đốc

+ Trong xu hướng nhà hàng ngày càng phát triển ở Việt Nam hiện nay và để làm tăng các hoạt động kinh doanh dịch vụ, tôi xin có ý kiến đề xuất với ban lãnh đạo như sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Cần huấn luyện cơ bản cho nhân viên nhà hàng về phòng cháy và chữa cháy.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Công ty cần làm rõ thêm phần đánh giá thành tích để có thể bố trí và sắp xếp nhân viên phù hợp, đúng người đúng việc dựa trên kết quả đánh giá và cách trả lương theo sự cố gắng của từng người, từng chức vụ. Công ty có thể

đánh giá theo:

- Mức độ hoàn thành công việc:

- Đối với tiêu chí đánh giá về kết quả thực hiện công việc

- Đối với tiêu chí đánh giá về năng lực nhân sự

Phương pháp đánh giá nhân viên -
Phương pháp mức thang điểm

- Phương pháp so sánh cặp

- Phương pháp ghi chép các vụ việc quan trọng -
Phương pháp định lượng

Chu kỳ đánh giá thành tích nhân viên

- Chu kỳ đánh giá theo tháng

- Chu kỳ đánh giá theo nửa năm (6 tháng)

- Chu kỳ đáng giá theo năm

Kết quả đánh giá ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý và sử dụng

nhân sự

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Kết quả đánh giá theo tháng dùng để làm căn cứ thưởng lương hàng tháng cho nhân viên. Mục đích lớn nhất muốn đạt được là để phát huy vai trò đòn bẩy kinh tế, kích thích nhân viên đóng góp vào hiệu quả kinh doanh.

- Kết quả đánh giá theo nửa năm (6 tháng) và theo năm để:

+ Nâng mức lương chức danh

+ Bố trí và sử dụng nguồn lao động

+ Đào tạo và phát triển

⇨ Sau khi thực hiện công tác đánh giá thành tích của Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại VP sẽ đánh giá sự phù hợp của hệ thống, đánh giá được quá trình làm việc của nhân viên theo một mục tiêu đề ra, đem lại một số lợi ích cho Công ty như sau:

- Là cơ sở hoàn thiện hệ thống tổ chức, cơ sở đào tạo nhân viên.

- Đánh giá đúng kết quả làm việc của nhân viên để đưa ra các quyết định hành chính hợp lý.

- Cải tiến năng lực, trình độ của nhân viên, tránh sự tụt hậu về kỹ năng, trình độ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Xác định được nhu cầu tuyển dụng, nhu cầu đào tạo, phát triển.



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

### 3.2. Kiến nghị đối với một số bộ phận liên quan

- Để quá trình phục vụ nhanh chóng, không để khách phải chờ đợi lâu thì một yếu tố không kém phần quan trọng đó là sự phối hợp giữa các bộ phận. Khách hàng không bao giờ muốn chờ đợi lâu. Vì vậy, nhân viên không được phép bỏ rơi khách. Dường như bộ phận nào biết bộ phận ấy, chưa có sự liên kết chặt chẽ. Nhà quản lý cần quan tâm hơn và yêu cầu các bộ phận phải có trách nhiệm hơn trong việc phục vụ nhu cầu của khách… Do đó nhân viên nhà hàng phải liên tục duy trì mối quan hệ giữa nhân viên các bộ phận khác nữa. Cần thiết lập một kênh thông tin giữa nhân viên với nhà quản lý cấp cao, loại bỏ khâu trung gian. Nguồn thông tin về khách hàng phải được tổng hợp từ mọi bộ phận. Đây sẽ là một nguồn dữ liệu rất quan trọng để các nhà quản lý lập kế hoạch, chiến lược kinh doanh. Bên cạnh đó, nắm được thông tin hoạt động phục vụ khi khách quay lại nhà hàng sẽ đạt hiệu quả cao và gây được ấn tượng mạnh cho khách về chất lượng dịch vụ.

- Tất cả các bộ phận từ khâu đón tiếp của lễ tân đến việc tiếp xúc nhận yêu cầu của khách của nhân viên phục vụ rồi chuyển cho bộ phận bếp và quầy pha chế chế biến, sau đó phục vụ khách đến khi khách ra về là 1 quá trình khép kín mà tất cả các bộ phận phải có sự liên kết chặt chẽ với nhau nhằm mang tới sự thỏa mãn cao nhất cho khách hàng.

- Cần có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận có liên quan để công việc được trôi chảy và đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

- Cần hỗ trợ và giúp đỡ lẫn nhau trong lĩnh vực chuyên môn nghiệp vụ để mọi thành viên trong nhà hàng đều có trình độ chuyên môn cao, tránh tình trạng trình độ chuyên môn nghiệp vụ giữa các thành viên có sự chênh lệch quá cao gây ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và chất lượng phục vụ.

- Mỗi bộ phận đều phải có ý thức bảo quản, giữ gìn các trang thiết bị dụng cụ nơi làm việc để tránh hư hao mất mát, xây dựng ý thức tiết kiệm trong từng thành viên để giúp nhà hàng giảm chi phí.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# KẾT LUẬN

Nền kinh tế thị trường Hội nhập hóa luôn là một nền kinh tế hiện đại, nhiều biến động. Nó khuyến khích các doanh nghiệp phấn đấu vươn lên bằng cách tự điều tiết chính sách về giá thông qua quan hệ cung, cầu thị trường. Đây là môi trường tốt cho các doanh nghiệp năng động sáng tạo, biết nắm bắt thời cơ và cơ hội kinh doanh, đặc biệt đối với các doanh nghiệp thương mại thì việc tổ chức tốt quá trình mua – bán – lưu chuyển hàng hoá là điều kiện quan trọng giúp cho doanh nghiệp phát triển. Để làm tốt công tác này, doanh nghiệp cần kết hợp hài hòa việc sử dụng các nguồn lực và chiến lược kinh doanh của mình.

Mỗi doanh nghiệp muốn đứng vững trên thị trường cần phải có hướng đi riêng của mình theo xu thế phát triển chung của xã hội. Các doanh nghiệp hoạt động trong nền kinh tế thị trường luôn phải đối mặt với những khó khăn thách thức khi gặp phải sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Sự cạnh tranh dẫn đến sự đào thải nhau trong thương trường, người chiến thắng là người nhạy bén, khôn khéo, năng động thì sẽ tận dụng được cơ hội, phòng tránh được các rủi ro. Việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của doanh nghiệp có ý nghĩa hết sức quan trọng, và quyết định đến sự sống còn của họ. Bởi lẽ, mục đích cuối cùng trong hoạt động kinh doanh, của doanh nghiệp là mang lại lợi nhuận, khi đó việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực được xem như một chiến lược trong việc định hướng, phát triển góp phần hoàn thành mục tiêu doanh nghiệp.

Vai trò của người lao động trong doanh nghiệp là hết sức quan trọng , và vấn đề "quản trị nhân sự" lại càng trở nên quan trọng hơn, nó sẽ là nền tảng cho các hoạt động khác. Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực không chỉ nhằm mục đích là đem lại lợi ích cho doanh nghiệp, mà còn góp phần vào sự tăng trưởng của ngành nghề và trách nhiệm với xã hội. Dựa trên cơ sở lý luận về nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của doanh nghiệp, khóa luận chỉ ra được thực trạng công tác quản lý và sử dụng nhân sự của Công ty, cũng như xây dựng lên các tiêu chuẩn đánh giá cụ thể thông q ua công tác tuyển dụng, công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực,... Bên cạnh đó khóa luận đã xây dựng các tiêu chuẩn, chính sách đãi ngộ hợp lý theo quy định chung của công ty và Nhà nước. Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Mại VP là một doanh nghiệp tuy tuổi đời còn trẻ nhưng cũng đã tạo được chỗ đứng trên thị trường ngành dịch vụ đồ ăn Trung Quốc. Có được thành công đó là nhờ vào sự cố gắng, nỗ lực của toàn bộ cán bộ công nhân viên trong Công ty, đặc biệt là đội ngũ nhân viên kinh doanh đã từng bước hoàn thiện mình, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Về hoạt động kinh doanh: Cung cấp dịch vụ đồ ăn Trung mới lạ khích thích trường tiềm năng của ngành dich vụ ăn uống, hứa hẹn đem lại nhiều lợi nhuận với nhu cầu ngày càng tăng. Công ty đã nắm bắt được cơ hội này, cùng với tầm nhìn, năng lực và chiến lược kinh doanh của mình, Công ty đã khẳng định được vị trí của mình trên thương trường và ngày càng phát triển hơn nữa. Tuy nhiên, Năm 2020 là một năm khó khăn và biến đổi mạnh mẽ trong toàn thế giới do dịch Covid 19. Tưởng chừng Công ty không thể hoàn thành được mục tiêu của mình. Tuy nhiên, cùng với đội ngũ nhân viên nhiệt huyết và những quyết định mang tính chất mạo hiểm trên nền tảng chiến lược ổn định, Công ty đã đưa doanh thu và lợi nhuận đạt được mức khá ổn so với mặt bằng chung.

Về hoạt động nhân sự: Số lượng nhân sự tuy không dồi dào, dao động chỉ hơn năm mươi người, nhưng mang tính chất ổn định, có trình độ chuyên môn, năng lực làm việc tốt dưới sự quản lý của một hệ thống hợp lý, một môi trường lành mạnh, năng động. Phần lớn lực lượng nhân sự của Công ty đều là sinh viên làm thêm theo các ca . Năm 2020, số lượng nhân sự toàn bộ Công ty chỉ có 52 người, trong đó có 9 người tốt nghiệp đại học và 28 người là sinh viên trong các trường đại học và cao đẳng. Cơ cấu nhân sự trẻ, đa số toàn là độ tuổi dưới 25 hàng năm đều trên 50%. Nhân viên trẻ sẽ đem lại cho Công ty những lợi thế nhất định trong công tác quản lý, đào tạo và phát triển nhân viên. Các hoạt động quản lý nhân sự của Công ty có mối quan hệ mật thiết và ảnh hưởng, tác động lẫn nhau. Mức lương trung bình của nhân viên Công ty đang ở mức ổn định 200.000 đồng/người/ngày và cao so với trung bình ngành. Những con số trên được đánh giá là thành tích của Công ty trong việc sử dụng nhân sự. Tuy nhiên, công tác đánh giá thành tích của công ty vẫn chưa thực sự rõ ràng và vẫn còn thực hiện quá lồng ghép nên chưa đánh giá hết được về công tác đào tạo và chưa cải tiến được năng lực và trình độ nhân viên. Công ty nên áp dụng công tác đánh giá thành tích để đánh giá và hoàn thiện hơn về hệ thống tổ chức để đưa ra một số hình thức khen thưởng và quy định về mức độ, thời gian tăng lương hợp lý hơn để khích lệ, nâng cao hiệu quả

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

làm việc, phát huy được thái độ tích cực, sáng tạo trong công việc. Còn về công tác hoạch định nhân sự công ty hiện nay công ty chỉ có kế hoạch nhân sự cho từng năm chứ chưa xây dựng được kế hoạch lâu dài, do đó Công ty nên có công tác hoạch định nguồn nhân lực nhằm xác định số lao động hiện tại của công ty, dự báo nhu cầu lao động trong tương lai căn cứ vào kế hoạch sản xuất của công ty. Từ đó có các chính sách phù hợp: có cần tuyển thêm người không, có phải sa thải hay không do tầm nhìn chiến lược và thay đổi thất thường của thị trường dịch cũng như nhu cầu của ngành ẩm thực trong nước. Tuy có mặt chưa đạt đươc thì công ty đã thành công hoàn thành về công tác nâng cao đào tạo cho ban quản lý đạt con số cao, tạo cho nhân viên một bầu không khí vui vẻ và thiết bị đầy đủ, tiên tiến giảm bớt thao tác và thời gian cho nhân viên. Còn về lương thưởng thì cán bộ công nhân viên trong công ty được trả lương đúng như quy định, thời hạn trong quy chế lương của công ty và có thêm thưởng nóng bằng tiền mặt nếu hôm đó đạt chỉ tiêu công ty đưa ra để nhân viên có động lực hơn để cống hiến cho công ty phát triển hơn. Vì nhân viên là cốt lõi, có câu "nếu ta quan tâm đến quyền lợi của nhân viên thì họ sẽ quan tâm đến quyền lợi của ta" đã trở nên phổ biến trong "kinh doanh".

Quá trình thực tập thực tế ở Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP cho phép em nghiên cứu và nắm bắt kiến thức thực tế nhằm củng cố kiến thức đã được trang bị từ nhà trường. Trên cơ sở lý thuyết và phân tích thực trạng cho thấy những vấn đề còn tồn tại trong công tác quản trị nguồn nhân lực. Bằng cách phân tích đánh giá thông qua các chỉ tiêu cụ thể em đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty sao cho phù hợp với tình hình thực tế hiện nay nhằm mục đích góp phần giải quyết những mặt hạn chế. Do quá trình tìm hiểu thực tế và trình độ bản thân còn nhiều hạn chế kinh nghiệm, kiến thức về thực tế tích lũy còn ít, một số thông tin và số liệu cần thiết bị hạn chế thời gian thu thập nên nguồn số liệu chỉ tương đối chính xác, chưa bao quát đầy đủ. Vì vậy, khóa luận tốt nghiệp của em không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp để đề tài của em được hoàn thiện hơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

# DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Trần Kim Dung, "*Quản trị nguồn nhân lực*", năm 2005, NXB Thống Kê.

[2] Nguyễn Thanh Hội, "*Quản trị nhân sự*", năm 2000, NXB Thống Kê.

[3] Bùi Văn Nhơn, "*Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội*", năm 2006, NXB Tư pháp Hà Nội.

[4] Nguyễn Hữu Thân, "*Quản trị nhân sự*", năm 2006, NXB Thống Kê.

[5] Harold Koontz, "*Những vấn đề cốt yếu của quản lý*", tập II, năm 1992, NXB Khoa họcvà Kỹ thuật.

[6] Một số tài liệu liên quan do Công ty Cổ Phần Đầu Tư Và Thương Mại VP cung cấp: Số lượng nhân sự của nhà hàng, tiền lương và cơ cấu công ty.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com