

**The Saigon International
University**



Khóa luận
Tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh - 2024

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Đề tài

Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Taxi của
Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại
Thành phố Hồ Chí Minh

Giảng viên hướng dẫn

Th.S Chu Bảo Hiệp

Sinh viên

Huỳnh Nguyễn Thành Nhân

MSSV: 94012001960



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn
Website: www.siu.edu.vn

Lời cam đoan

Tôi xin cam đoan nội dung của khóa luận đề tài Giải pháp phát triển nguồn nhân lực của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh là của tôi. Dữ liệu nghiên cứu và kết quả có được trong đề tài này là trung thực và không sao chép của bất cứ ai trong quá trình nghiên cứu. Những dữ liệu trong đề tài phục vụ cho việc phân tích, nhận xét và đánh giá là do chính tôi thu thập được thông qua việc khảo sát và một số nguồn khác nhau đã được ghi chú rõ ràng trong phần tài liệu tham khảo.

TP. Hồ Chí Minh, ngày ... tháng 07 năm 2024

Sinh viên thực hiện

(Ký, ghi rõ họ tên)

Huỳnh Nguyễn Thành Nhân

Lời cảm ơn

Lời đầu tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn (SIU) đã tạo điều kiện cho tôi học tập và phát triển trong thời gian 2020 – 2024. Trong suốt 4 năm học tập tại Khoa Quản trị Kinh doanh tại Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ của các giảng viên phụ trách các môn học để có được những kiến thức có lợi cho việc thực hiện khóa luận tốt nghiệp về đề tài Giải pháp phát triển nguồn nhân lực của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Để hoàn thành được những nhiệm vụ được giao trong quá trình tham gia thực tập tại đơn vị, tôi xin gửi lời cảm ơn đến tất cả cô, chú, anh, chị, người hướng dẫn tại đơn vị thực tập trong thời gian làm việc tại Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Chu Bảo Hiệp. Thầy đã tận tình chỉ dẫn, theo dõi và đưa ra những lời khuyên bổ ích giúp tôi giải quyết những khó khăn trong quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Một lần nữa, tôi xin cảm ơn Thầy vì sự nhiệt tình giúp đỡ tôi trong thời gian qua.

Tuy nhiên, do chưa có nhiều kiến thức chuyên và kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của khóa luận tốt nghiệp sẽ không tránh khỏi thiếu sót và hạn chế. Tôi rất mong nhận được sự góp ý của Quý Thầy Cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại doanh nghiệp để nội dung của khóa luận này được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tôi xin chúc Quý Thầy Cô luôn thật nhiều sức khỏe và đạt được nhiều thành công trong công việc.

Trân trọng.

Nhận xét của Giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TP. Hồ Chí Minh, ngày ... tháng 07 năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

Mục Lục

TỔNG QUAN 1

- 1. Tính cấp thiết của đề tài..... 1
- 2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài..... 2
 - 2.1. Mục tiêu tổng quát..... 2
 - 2.2. Mục tiêu cụ thể..... 3
- 3. Câu hỏi nghiên cứu..... 3
 - 3.1. Câu hỏi nghiên cứu tổng quát 3
 - 3.2. Câu hỏi nghiên cứu cụ thể..... 3

4. Đối tượng nghiên cứu	3
5. Phạm vi nghiên cứu	4
5.1. Thời gian nghiên cứu.....	4
5.2. Không gian nghiên cứu	4
6. Phương pháp nghiên cứu	4
7. Bộ cục của đề tài nghiên cứu.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI PHÁT TRIỂN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI	6
1.1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI	6
1.1.1. Một số khái niệm về quản trị nguồn nhân lực	6
1.1.2. Một số khái niệm về chất lượng dịch vụ	7
1.1.3. Một số khái niệm về cạnh tranh.....	8
1.1.4. Một số khái niệm về động lực làm việc.....	10
1.1.5. Một số khái niệm về văn hóa tổ chức	11
1.1.6. Sơ lược về doanh thu ngành taxi.....	11
1.2. KHUNG LÝ THUYẾT	13
1.3. KHUNG KHÁI NIỆM	15
1.4. MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI.....	15
1.4.1. Thu nhập.....	16
1.4.2. Chính sách	17
1.4.3. Vị trí nghề nghiệp.....	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MAI LINH.....	24
2.1. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MAI LINH.....	24
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.....	24
2.1.2. Một số thành tựu	25
2.1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động	27
2.1.4. Cơ cấu tổ chức.....	29
2.1.5. Tình hình kinh doanh giai đoạn 2021 – 2023	29

2.1.6. Định hướng phát triển giai đoạn 2023 – 2027	33
2.2. THỰC TRẠNG VỀ NGÀNH TAXI TẠI VIỆT NAM.....	34
2.2.1. Về kinh tế	34
2.2.2. Về chính trị.....	39
2.2.3. Đối thủ cạnh tranh	40
2.3. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA NGÀNH TAXI TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MAI LINH	42
2.3.1. Thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.....	42
2.3.2. Kết quả khảo sát về chất lượng nguồn nhân lực ngành taxi.....	45
2.4. KHUNG PHÂN TÍCH.....	59
2.5. ƯU ĐIỂM, NHƯỢC ĐIỂM VÀ TỔN TÀI	60
2.5.1. Ưu điểm của Công ty Cổ phần Tập đoàn Mai Linh:	60
2.5.2. Nhược điểm của Công ty Cổ phần Tập đoàn Mai Linh:	61
2.5.3. Tồn tại của Công ty Cổ phần Tập đoàn Mai Linh:	62
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MAI LINH	63
3.1. GIẢI PHÁP CẢI THIỆN THU NHẬP CỦA TÀI XẾ	63
3.1.1. Giải pháp thu nhập lũy tiến.....	63
3.1.2. Giải pháp thưởng thêm vào giờ cao điểm.....	65
3.2. GIẢI PHÁP QUẢN LÝ BẰNG CÔNG NGHỆ	68
3.3. GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO TÀI XẾ CÓ DOANH THU THẤP	70
3.3.1. Lý do chọn giải pháp.....	70
3.3.2. Giải thích giải pháp	70
3.3.3. Quy trình thực hiện giải pháp	71
3.4. GIẢI PHÁP TRUYỀN THÔNG CẢI THIỆN VỊ TRÍ TRÍ NGHỀ NGHIỆP CHO NGHỀ TÀI XẾ TAXI	73
3.4.1. Lý do chọn giải pháp.....	73
3.4.2. Giải thích giải pháp	75
3.4.3. Quy trình thực hiện giải pháp	76
KẾT LUẬN	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO	79

PHỤ LỤC	81
PHỤ LỤC 1: BẢNG CÂU HỎI PHỎNG VẤN TÀI XẾ CỦA MAI LINH TAXI	81
PHỤ LỤC 2: BẢNG CÂU HỎI PHỎNG VẤN NGƯỜI BIẾT LÁI Ô TÔ	86
PHỤ LỤC 3: BẢNG CÂU HỎI PHỎNG VẤN NGƯỜI KHÔNG BIẾT LÁI Ô TÔ	91

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Giải thích
MLC, Mai Linh Corp, Mai Linh Taxi	Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh
HDQT	Hội đồng quản trị
HRM	Human Resource Management
KPI	Key Performance Indicator
CNTT	Công nghệ thông tin
HKQT	Hàng Không Quốc Tế
ISO	International Organization for Standardization
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn

DANH SÁCH CÁC BẢNG SỬ DỤNG

Bảng 1.1 Khung lý thuyết	14
Bảng 2.1 Thành tựu của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh	26
Bảng 2.2 Đối thủ cạnh tranh của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh	40
Bảng 2.3 Lượng nhân sự của Mai Linh qua các năm	42
Bảng 2.4 Thống kê khảo sát Tài xế	44
Bảng 2.5 Thống kê khảo sát Tài xế	45
Bảng 2.6 Thống kê khảo sát Tài xế	45
Bảng 2.7 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	46
Bảng 2.8 Thống kê khảo sát Người biết lái xe	46
Bảng 2.9 Thống kê khảo sát Tài xế	47
Bảng 2.10 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	48
Bảng 2.11 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	48
Bảng 2.12 Thống kê khảo sát Tài xế	50
Bảng 2.13 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	50
Bảng 2.14 Thống kê khảo sát Người không biết lái ô tô	51
Bảng 2.15 Thống kê khảo sát Tài xế	52
Bảng 2.16 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	52
Bảng 2.17 Thống kê khảo sát Tài xế	53
Bảng 2.18 Thống kê khảo sát Người không biết lái ô tô	53
Bảng 2.19 Thống kê khảo sát Người không biết lái ô tô	54
Bảng 2.20 Thống kê khảo sát Tài xế	55
Bảng 2.21 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	55
Bảng 2.22 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	56
Bảng 2.23 Thống kê khảo sát Người biết lái ô tô	56
Bảng 3.1 Bảng phân chia doanh thu theo bậc	63

Bảng 3.2 Bảng phân chia mức thưởng giờ cao điểm theo bậc	66
----------------------------------------------------------------	----

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1 Thị phần ngành Taxi tháng 12/2023	33
Biểu đồ 2.2 Số Tài xế giai đoạn 2020 - 2023	41
Biểu đồ 3.1 Doanh thu theo tháng năm 2023	62

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Khung khái niệm	15
Hình 1.2 Một số yếu tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực ngành Taxi	15
Hình 2.1 Cơ cấu tổ chức	27
Hình 2.2 Doanh thu năm 2021, 2022, 2023 của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh	28
Hình 2.3 Chi phí năm 2021, 2022, 2023 của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh .	29
Hình 2.4 Lợi nhuận năm 2021, 2022, 2023 của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh	31
Hình 2.5 Khung phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến Chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh	58
Hình 3.1 Quy trình thực hiện giải pháp Đào tạo Tài xế có thu nhập thấp	70
Hình 3.2 Quy trình thực hiện giải pháp truyền thông bằng công tác xã hội	74

TỔNG QUAN

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của thị trường vận tải taxi tại Thành phố Hồ Chí Minh và xu hướng toàn cầu hóa, việc Phát triển chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của công ty cổ phần tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh không chỉ mang ý nghĩa sống còn đối với sự phát triển bền vững của doanh nghiệp mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ vận tải của toàn thành phố, đồng thời khẳng định vị thế cạnh tranh tại Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng và tại Việt Nam nói chung.

Nguồn nhân lực chất lượng cao là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của Mai Linh, phù hợp với kinh nghiệm của các hãng taxi hàng đầu thế giới như Uber hay Grab. Đội ngũ Tài xế chuyên nghiệp, tận tâm và am hiểu địa bàn không chỉ đảm bảo an toàn cho hành khách mà còn tạo dựng niềm tin và uy tín cho thương hiệu, tương tự như cách các hãng taxi quốc tế xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và đáng tin cậy. Bên cạnh đó, nhân viên điều hành, chăm sóc khách hàng giỏi chuyên môn, có kỹ năng giao tiếp tốt sẽ nâng cao trải nghiệm dịch vụ, thu hút và giữ chân khách hàng, như cách các hãng taxi quốc tế không ngừng cải tiến dịch vụ khách hàng.

Thành phố Hồ Chí Minh đang trong giai đoạn phát triển mạnh mẽ, nhu cầu di chuyển bằng taxi ngày càng tăng cao, tương tự như các thành phố lớn trên thế giới như New York, Tokyo hay London. Để đáp ứng nhu cầu này, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành taxi là yêu cầu cấp bách. Một đội ngũ Tài xế có trình độ, văn minh và thân thiện sẽ góp phần xây dựng hình ảnh một thành phố hiện đại, văn minh

và an toàn trong mắt du khách trong và ngoài nước, tương tự như cách các thành phố quốc tế xây dựng hình ảnh thông qua dịch vụ taxi chất lượng.

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang tạo ra những thay đổi lớn trong ngành vận tải trên toàn cầu. Việc ứng dụng công nghệ thông tin, trí tuệ nhân tạo vào quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ taxi là xu hướng tất yếu, như đã thấy ở các hãng taxi quốc tế như Didi Chuxing của Trung Quốc hay Ola Cabs của Ấn Độ. Để thích ứng với những thay đổi này, việc đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho nguồn nhân lực là nhiệm vụ không thể trì hoãn, nhằm đảm bảo Mai Linh không bị tụt hậu so với các đối thủ nội địa và quốc tế.

Đề tài nghiên cứu Phát triển chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của công ty cổ phần tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh có ý nghĩa khoa học và thực tiễn sâu sắc, không chỉ trong bối cảnh Việt Nam mà còn trong xu hướng phát triển chung của ngành taxi toàn cầu. Nghiên cứu này không chỉ cung cấp những giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Mai Linh mà còn đóng góp vào sự phát triển chung của ngành taxi Thành phố Hồ Chí Minh để khẳng định vị thế của Mai Linh tại Việt Nam và trên trường quốc tế.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu tổng quát

Đề tài được nghiên cứu nhằm hiểu rõ về thực trạng nguyên nhân của việc thiếu nguồn nhân lực chất lượng ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh và tìm ra những yếu tố cải thiện nguồn nhân lực cho Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Tìm hiểu nguyên nhân về nguồn nhân lực ngành Taxi thiếu chất lượng tại Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Tìm ra những yếu tố tác động thu hút nguồn nhân lực ngành Taxi.

Đề xuất giải pháp thu hút, phát triển nguồn nhân lực ngành Taxi tại Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Câu hỏi nghiên cứu

3.1. Câu hỏi nghiên cứu tổng quát

Những vấn đề nào ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành phố Hồ Chí Minh và giải pháp nào để giải quyết những vấn đề đó?

3.2. Câu hỏi nghiên cứu cụ thể

Yếu tố nào ảnh hưởng đến việc thu hút nguồn nhân lực chất lượng vào ngành Taxi tại Mai Linh?

Nguyên nhân nào khiến xảy ra sự sụt giảm về chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi tại Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh?

Những giải pháp nào có thể giúp Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh phát triển chất lượng nguồn nhân lực trong ngành Taxi?

4. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành Phố Hồ Chí Minh là các Tài xế thuộc Mai Linh Taxi và những người ngoài ngành từ 25 tuổi bao gồm những người

có bằng lái xe ô tô và những người không có bằng lái xe ô tô. Việc lựa chọn đối tượng nghiên cứu này là nhằm cập nhật tình hình thực tế của chính các Tài xế taxi thuộc Mai Linh Taxi và biết được những đánh giá của người ngoài ngành về nghề taxi bao gồm: thu nhập, chính sách và vị trí nghề nghiệp taxi trong xã hội,...

5. Phạm vi nghiên cứu

5.1. Thời gian nghiên cứu

Thời gian nghiên cứu từ ngày 01/03/2024 – 30/05/2024.

5.2. Không gian nghiên cứu

Địa điểm 1: 22 Nguyễn Bình Khiêm, Phường ĐaKao, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh – Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.

6. Phương pháp nghiên cứu

Đối với đề tài nghiên cứu về Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh tại Thành Phố Hồ Chí Minh sinh viên sẽ sử dụng nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau:

Phương pháp nghiên cứu định lượng: dựa vào kết quả thu thập và phân tích số liệu để đưa ra kết luận cho đề tài.

Phương pháp thu thập dữ liệu: là quá trình thu thập thông tin để phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Phương pháp thống kê: là tập hợp các kỹ thuật và công cụ được sử dụng để thu thập, tổ chức, tóm tắt, phân tích và diễn giải dữ liệu.

Phương pháp phân tích: là quá trình giải thích và hiểu dữ liệu thu thập được.

7. Bố cục của đề tài nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu về Phát triển chất lượng nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh có bố cục như sau:

Phần tổng quan: giới thiệu lý do chọn đề tài, mục tiêu nghiên cứu, đối tượng nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu.

Chương 1: Giới thiệu cơ sở lý thuyết liên quan đến việc cải thiện nguồn nhân lực ngành Taxi.

Chương 2: Thực trạng của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.

Chương 3: Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành Taxi của Công ty cổ phần Tập đoàn Mai Linh.

Kết luận: Tóm lại những kết quả đã nghiên cứu được từ đề tài.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI PHÁT TRIỂN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI

1.1. MỘT SỐ KHÁI NIỆM LIÊN QUAN ĐẾN PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC NGÀNH TAXI

1.1.1. Một số khái niệm về quản trị nguồn nhân lực

Theo Idalberto Chiavenato, Quản trị nguồn nhân lực đóng vai trò cốt lõi trong sự thành công của bất kỳ doanh nghiệp nào. Quản trị nguồn nhân lực là một chức năng chiến lược tập trung vào việc thu hút, tuyển dụng, phát triển và giữ chân những nhân viên giỏi nhất. Mục tiêu cao nhất là đánh thức tiềm năng của con người, tạo nên một tập thể đoàn kết, cùng chung sức đạt được mục tiêu chung. (Chiavenato, 2015)

Quản trị nguồn nhân lực (HRM) là hệ thống các hoạt động liên tục nhằm quản lý hiệu quả nhân viên từ khi tuyển dụng đến khi nghỉ hưu. HRM đóng vai trò cốt lõi trong việc thu hút, giữ chân những cá nhân làm việc hiệu quả, nâng cao năng suất và nâng cao lợi thế cạnh tranh cho tổ chức. Để thực hiện HRM hiệu quả, cần xây dựng môi trường làm việc tích cực, phát triển năng lực nhân viên, quản lý hiệu quả và tạo dựng mối quan hệ tốt đẹp. Hệ thống HRM hiệu quả đồng hành cùng nhân viên, giúp họ phát triển và thành công, góp phần đảm bảo sự thành công cho tổ chức trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao. Hệ thống HRM hiệu quả là chìa khóa thu hút, giữ chân và phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, giúp tổ chức đạt được mục tiêu và thành công trong tương lai. (Dessler, 2020)

Theo Michael Armstrong, Quản trị nguồn nhân lực là một quá trình chiến lược đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo tổ chức có nguồn nhân lực phù hợp để đạt được mục tiêu. Quá trình này bao gồm việc thu hút, tuyển dụng, phát triển và giữ chân

những nhân viên giỏi nhất, đồng thời tạo môi trường làm việc tích cực và hiệu quả. Điều quan trọng là chiến lược quản trị nguồn nhân lực phải liên kết chặt chẽ với chiến lược chung của tổ chức. Việc liên kết này giúp đảm bảo rằng nhân lực được sử dụng hiệu quả để hỗ trợ cho mục tiêu chung. (Armstrong, 2018)

1.1.2. Một số khái niệm về chất lượng dịch vụ

Theo ISO 9000:2015, Chất lượng dịch vụ là mức độ mà dịch vụ đáp ứng được sự mong đợi của khách hàng. Chất lượng dịch vụ tốt sẽ mang lại sự hài lòng cho khách hàng và giúp họ quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Doanh nghiệp cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ để cạnh tranh trong thị trường ngày càng khốc liệt. (ISO, 2015)

Chất lượng dịch vụ không chỉ đơn thuần là mức độ tốt hay xấu của dịch vụ, mà còn là khoảng cách giữa sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng và nhận thức (cảm nhận) của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ. Nói cách khác, nó là mức độ mà dịch vụ đáp ứng được sự hài lòng của khách hàng. Sự mong đợi của khách hàng được hình thành dựa trên nhiều yếu tố, bao gồm kinh nghiệm trước đây, thông tin quảng cáo, và những lời so sánh với các dịch vụ khác. Nhận thức của khách hàng là cảm nhận của họ về dịch vụ sau khi sử dụng. Chất lượng dịch vụ được đánh giá là cao khi khoảng cách giữa kỳ vọng và nhận thức của khách hàng nhỏ nhất. Khi khách hàng nhận được dịch vụ tốt hơn mong đợi, họ sẽ cảm thấy hài lòng và có khả năng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Ngược lại, nếu khoảng cách này lớn, khách hàng sẽ cảm thấy thất vọng và có thể chuyển sang sử dụng dịch vụ của đối thủ cạnh tranh.

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

Theo Gronroos, Chất lượng dịch vụ không chỉ đơn thuần là mức độ tốt hay xấu của dịch vụ, mà còn là sự kết hợp hài hòa giữa hai yếu tố chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng. Chất lượng kỹ thuật là chất lượng của bản thân dịch vụ được cung cấp. Chất lượng chức năng là chất lượng của cách thức dịch vụ được cung cấp. Chất lượng dịch vụ cao là khi cả hai yếu tố chất lượng kỹ thuật và chất lượng chức năng đều được đáp ứng tốt. Khi đó, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng và có khả năng quay lại sử dụng dịch vụ trong tương lai. Doanh nghiệp cần tập trung cải thiện cả hai yếu tố này để nâng cao chất lượng dịch vụ và thu hút khách hàng. Bằng cách cung cấp dịch vụ chất lượng cao, doanh nghiệp có thể tăng lợi nhuận, xây dựng thương hiệu và đạt được lợi thế cạnh tranh trên thị trường. (Gronroos, 1984)

1.1.3. Một số khái niệm về cạnh tranh

1.1.3.1. Cạnh tranh dịch vụ

Theo PSG. TS. Nguyễn Văn Minh, cạnh tranh dịch vụ là quá trình các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ trên cùng một thị trường nỗ lực giành được lợi thế so với đối thủ bằng cách tạo ra những giá trị vượt trội và khác biệt trong dịch vụ của mình. Quá trình này bao gồm việc không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đổi mới sản phẩm dịch vụ, xây dựng thương hiệu mạnh và quản lý chi phí hiệu quả. (Minh, 2021)

Cạnh tranh dịch vụ là sự ganh đua giữa các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ nhằm thu hút khách hàng và giành thị phần. Cạnh tranh dịch vụ diễn ra trên nhiều phương diện, bao gồm chất lượng dịch vụ, giá cả, sự tiện lợi, uy tín thương hiệu, và khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Trong môi trường cạnh tranh

dịch vụ ngày càng khốc liệt, các doanh nghiệp cần không ngừng đổi mới và sáng tạo để tạo ra những giá trị khác biệt và duy trì lợi thế cạnh tranh. (Huong, 2022)

Theo TS Lê Thị Thanh Mai, Cạnh tranh dịch vụ là một quá trình tương tác phức tạp giữa các nhà cung cấp dịch vụ trong cùng một ngành hoặc lĩnh vực. Mục tiêu của cạnh tranh dịch vụ là thu hút và giữ chân khách hàng bằng cách cung cấp những dịch vụ tốt hơn, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng một cách hiệu quả hơn so với đối thủ. Cạnh tranh dịch vụ có thể diễn ra trên nhiều mặt, bao gồm chất lượng dịch vụ, giá cả, sự đa dạng sản phẩm, tốc độ phục vụ, sự tiện lợi, và trải nghiệm khách hàng. (Mai, 2020)

1.1.3.2. Cạnh tranh nhân sự

Theo TS Nguyễn Thị Mai Anh, Cạnh tranh nhân sự là quá trình các tổ chức trên thị trường lao động ganh đua để thu hút, tuyển dụng và giữ chân những nhân tài có năng lực, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp với yêu cầu công việc. Cạnh tranh nhân sự diễn ra trên nhiều phương diện, bao gồm mức lương, thưởng, phúc lợi, cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp và các yếu tố khác liên quan đến sự phát triển nghề nghiệp của nhân viên. (Anh, 2021)

Theo Ông Trần Văn Sơn, Cạnh tranh nhân sự là một cuộc chiến không ngừng nghỉ giữa các tổ chức để giành được những nhân tài tốt nhất. Trong bối cảnh thị trường lao động ngày càng biến động và nhu cầu về nhân lực chất lượng cao ngày càng tăng, cạnh tranh nhân sự trở nên khốc liệt hơn bao giờ hết. Các tổ chức cần phải xây dựng một chiến lược nhân sự toàn diện và hiệu quả để thu hút, phát triển và giữ chân nhân tài, từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trên thị trường. (Sơn, 2022) Cạnh tranh nhân sự là một hiện tượng phổ biến trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt là trong các