

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 HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ĐỨC HÙNG GROUP

Giảng viên hướng dẫn

ThS. NGUYỄN VĂN MỸ

Sinh viên

NGUYỄN LÊ ĐÔNG DUY

MSSV: 94012001989



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan khóa luận tốt nghiệp: ***“Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group”*** là bài nghiên cứu do chính bản thân tôi thực hiện. Những tài liệu tham khảo được tác giả sử dụng trong khóa luận tốt nghiệp này đã được em trình bày ở phần cuối bài. Tất cả các số liệu thể hiện trong bài đều hoàn toàn có thật được cung cấp cho em bởi quý công ty.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng cũng như kết quả luận văn của mình.

TPHCM, ngày ... tháng ... năm 2024

Tác giả đề tài

Nguyễn Lê Đông Duy

LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho em xin phép gửi lời cảm ơn tới quý Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group đã hỗ trợ em hết mình trong việc làm bài khóa luận này, và cảm ơn quý thầy cô của Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã hết lòng tạo điều kiện cho em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này. Đặc biệt, em xin cảm ơn người thầy đã đồng hành cùng em, Thạc sĩ Nguyễn Văn Mỹ. Cảm ơn thầy đã hỗ trợ và giúp đỡ em hoàn thành bài khóa luận này một cách tốt nhất.

TPHCM, ngày ... tháng ... năm 2024

Tác giả đề tài

Nguyễn Lê Đông Duy

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Thái độ:

.....
.....
.....

Hình thức:

.....
.....
.....

Nội dung:

.....
.....
.....

Điểm số:

.....
.....
.....

Bằng chữ:

.....
.....
.....

TPHCM, ngày... tháng ...năm 2024

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	1
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	1
DANH MỤC BẢNG BIỂU	2
MỞ ĐẦU	3
1. Lý do chọn đề tài.....	3
2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
2.1 Đối tượng nghiên cứu.....	4
2.2 Phạm vi nghiên cứu.....	4
3. Mục tiêu nghiên cứu	4
4. Phương pháp nghiên cứu.....	5
5. Kết cấu của đề tài.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN	6
1.1. Khái niệm, vai trò quản trị nhân sự.....	6
1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực.....	6
1.1.2. Khái niệm quản trị nhân sự	7
1.1.3. Vai trò của quản trị nhân sự.....	7
1.2. Các hoạt động cơ bản của quản trị nhân sự	8
1.2.1. Hoạch định nguồn nhân lực của công ty	8
1.2.1.1. Khái niệm.....	8
1.2.1.2. Quy trình hoạch định nguồn nhân lực	8
1.2.2. Phân tích công việc của quản trị nhân sự	10
1.2.2.1. Khái niệm.....	10
1.2.2.2. Quy trình phân tích công việc.....	10

1.2.2.3. Các phương pháp phân tích công việc.....	11
1.2.3. Tuyển dụng nhân viên.....	11
1.2.3.1. Khái niệm.....	11
1.2.3.2. Quy trình tuyển dụng nhân viên.....	11
1.2.4 Đào tạo và phát triển nhân lực	13
1.2.4.1. Khái niệm.....	13
1.2.4.2. Quy trình phát triển nguồn nhân lực	13
1.2.4.3 Các phương pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	14
1.2.5. Lương và chính sách đãi ngộ	14
1.2.5.1. Khái niệm.....	14
1.2.5.2. Các yếu tố của chế độ lương bổng và đãi ngộ	14
1.3. Môi trường ảnh hưởng đến công việc quản trị nhân sự.....	15
1.3.1. Môi trường bên trong.....	15
1.3.2. Môi trường bên ngoài.....	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ĐỨC HƯNG GROUP	20
2.1. Giới thiệu công ty	20
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	20
2.1.2. Cơ cấu tổ chức	21
2.1.2.1. Ban Giám Đốc.....	22
2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban	22
2.1.2.3. Đặc điểm của ngành đối với xã hội.....	22
2.1.2.4 Thị trường khách hàng của doanh nghiệp	23
2.1.2.5 Tình hình kinh doanh của công ty trong 2021 – 2023.....	24
2.1.2.6 Thống kê nhân sự của công ty trong 2021-2023.....	26
2.2. Thực trạng hoạt động quản trị nhân sự.....	30
2.2.1. Hoạch định nguồn nhân lực.....	30
2.2.1.1. Phân tích tình hình hiện tại.....	31
2.2.1.2. Dự báo nguồn cung – cầu nhân lực	31

2.2.2. Công tác tuyển dụng tại công ty	32
2.2.3. Công tác đào tạo, phát triển nhân sự của công ty.....	44
2.2.4. Lương và đãi ngộ.....	45
2.2.4.1. Đãi ngộ nhân viên	45
2.2.4.2. Lương	49
2.2.4.3. Tiêu chí đánh giá	50
2.3. Nhận xét và đánh giá.....	51
2.3.1. Về ưu điểm.....	51
2.3.2. Về hạn chế và nguyên nhân	52
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TY TÁC QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ĐỨC HƯNG GROUP	54
3.1. Định hướng và quan điểm quản trị nhân sự của công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group.....	54
3.1.1. Định hướng phát triển công ty.....	54
3.1.2. Quan điểm quản trị nhân sự của công ty.....	55
3.2. Giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân sự.....	56
3.2.1. Về tuyển dụng.....	56
3.2.2. Về công tác đào tạo và phát triển	58
3.2.3. Về chế độ đãi ngộ.....	58
3.3. Kiến nghị.....	61
KẾT LUẬN	62
TÀI LIỆU THAM KHẢO	63
PHỤ LỤC	64

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	TTS	Thực tập sinh
3	CV	Curriculum vitae

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1	36
Hình 2.2	40
Hình 2.3	41
Hình 2.4	43
Hình 2.5	47
Hình 2.6	50
Hình 2.7	50
Hình 2.8	56
Hình 2.9	59

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Biểu đồ 1.1	10
Sơ đồ 2.1	21
Bảng 2.1	24
Bảng 2.2	25
Bảng 2.3	27
Bảng 2.4	28
Bảng 2.5	29
Bảng 2.6	34
Bảng 2.7	40
Bảng 2.8	41
Bảng 2.9	46
Bảng 2.10	57

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

- Theo ông Daniel Leigh – Trưởng bộ phận nghiên cứu kinh tế thế giới, thuộc Vụ Nghiên cứu của Quỹ tiền tệ thế giới (IMF) cho biết, mặc dù tốc độ phát triển đang chậm lại so với dự đoán, nhưng Việt Nam vẫn đang là một quốc gia đang có mức độ tăng trưởng ở mức rất cao. Với việc nền kinh tế trên đà phát triển cùng với quá trình hội nhập mở cửa với thế giới, đã tạo ra sự cạnh tranh về mọi mặt ngày càng gay gắt và quyết liệt hơn. Chính vì thế, hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp đòi hỏi phải cao để nhằm tồn tại và phát triển. Đứng trước các thách thức đó, doanh nghiệp phải tìm ra các hướng đi phù hợp với nền kinh tế hiện tại, ưu điểm, nhược điểm và tài chính của mỗi doanh nghiệp đó. Sau đó, tạo ra các chiến lược kinh doanh phù hợp và hiệu quả nhất nhằm tối ưu hóa lợi nhuận cho doanh nghiệp của mình, trong đó việc phát triển và cải thiện các chính sách liên quan tới quản trị nguồn nhân lực đóng vai trò quyết định cho sự thành công và phát triển của một doanh nghiệp.

- Con người là yếu tố quyết định chính cho sự thành bại của một doanh nghiệp, cho dù có một chiến lược tài ba tới đâu nhưng nếu thiếu sự thống nhất và hợp tác của nhân sự thì cũng sẽ dẫn tới thất bại. Đặc biệt hơn trong lĩnh vực Bất động sản, con người là một yếu tố chủ chốt để mang về lợi nhuận và danh tiếng cho doanh nghiệp. Vì vậy việc phát triển nguồn nhân lực của công ty là một yếu tố vô cùng quan trọng của doanh nghiệp.

- Sau một thời gian thực tập tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group, em đã thấy được tiềm năng cũng như khiếm khuyết của công tác quản trị nhân sự tại công ty

dẫn tới việc mất đi các khách hàng, nhân lực mới tiềm năng. Vì điều đó, em quyết định chọn đề tài “Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nhân sự tại công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group” nhằm cải thiện công tác quản trị nhân sự của công ty và phát triển hơn nữa nhằm tối đa hóa lợi nhuận và hiệu suất của các nhân sự có thể đem về cho công ty.

2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

2.1 Đối tượng nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Các vấn đề liên quan tới công tác quản trị nhân sự trong Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group.

2.2 Phạm vi nghiên cứu

- Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group.

- Phạm vi thời gian: Khóa luận tập trung nghiên cứu hoạt động quản trị nhân sự của công ty từ năm 2021 – 2023.

3. Mục tiêu nghiên cứu

- Giải thích tầm quan trọng của công tác quản trị nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group.

- Tìm hiểu công tác quản trị nhân sự hiện tại của công ty.

Đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân sự cho công ty.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu mà em sử dụng là tham khảo ý kiến của người có chức vụ trong công ty, thông qua việc thảo luận về đề tài nghiên cứu và tiến hành đề xuất các giải pháp mà sinh viên đề ra. Ngoài ra em cũng thu thập thông tin và làm các khảo sát mà bản thân quan sát được nhằm hỗ trợ củng cố các giải pháp đã đề ra.

5. Kết cấu của đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về giải pháp hoàn thiện công tác quản trị nhân sự tại công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group

Chương 2: Thực trạng công tác quản trị nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group

Chương 3: Giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại dịch vụ Đức Hưng Group

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Khái niệm, vai trò quản trị nhân sự

1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực

- Hiện nay có rất nhiều khái niệm về nguồn nhân lực. Theo Liên Hợp quốc thì “Nguồn nhân lực là tất cả những kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ tới sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước.

- Theo TS. Trần Kim Dung (tác giả của các cuốn sách về quản trị nguồn nhân lực), cho rằng nhân lực là nguồn lực và khả năng của con người, là một trong những nguồn lực quan trọng nhất của sự phát triển kinh tế và xã hội bao gồm số lượng và chất lượng lao động.

- Nguồn nhân lực là những người tạo nên lực lượng lao động của một tổ chức, lĩnh vực kinh doanh hoặc nền kinh tế.

- Nguồn nhân lực là nguồn cung cấp sức lao động cho sản xuất xã hội, cung cấp nguồn lực con người cho sự phát triển. Do đó, nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có thể phát triển ổn định.

Như vậy, ta có thể thấy có rất nhiều khái niệm về nguồn nhân lực, suy ra ta có thể chia nguồn nhân lực thành hai khái niệm chung:

- Nguồn nhân lực xã hội: Là dân số trong độ tuổi lao động có khả năng lao động.

- Nguồn nhân lực doanh nghiệp: Là lực lượng lao động có tên trong danh sách của doanh nghiệp và được doanh nghiệp trả lương.

1.1.2. Khái niệm quản trị nhân sự

- Quản trị nhân sự là công tác quản lý các lực lượng lao động của một tổ chức, công ty, xã hội, nguồn nhân lực. Người làm quản trị nhân sự sẽ chịu trách nhiệm tuyển dụng, đào tạo, phát triển, thưởng, kỷ luật và đánh giá người lao động.
- Quản trị nhân sự phải tạo ra hệ thống hợp tác làm việc hợp lý, phát huy tối đa năng lực của mỗi thành viên nhằm đảm bảo đạt được mục tiêu hiện tại và tương lai doanh nghiệp.
- Theo ông Kazuyuki Inoue (tác giả của cuốn sách “Kỹ năng quản lý nhân sự của người Nhật) cho rằng, là người điều hành nhân sự, thì luôn phải nắm rõ ba điều. Thứ nhất đó là xác định mục tiêu và phương châm thực hiện công việc. Thứ hai là phân phối và cung ứng nguồn tài nguyên, đúng người đúng chỗ. Thứ ba là tạo động cơ thực hiện và tiến hành quản lý tiến độ.
- Ngoài ra, quản trị nhân sự còn phải bảo đảm giám sát nhân viên, lãnh đạo, và văn hóa của tổ chức, đảm bảo phù hợp với Luật Lao Động của Việt Nam.

1.1.3. Vai trò của quản trị nhân sự

- Tuyển dụng và tuyển chọn nhân viên: Thu hút và lựa chọn các ứng viên phù hợp với các vị trí công việc trong tổ chức.
- + Các hoạt động chính bao gồm: Phân tích nhu cầu, xây dựng kế hoạch tuyển dụng, tìm kiếm ứng viên trên các nền tảng, lọc hồ sơ, phỏng vấn và xem xét tuyển dụng.
- Đào tạo và phát triển nhân viên: Nâng cao kiến thức, kỹ năng và năng lực của nhân viên, giúp họ đáp ứng được yêu cầu của công việc và phát triển kỹ năng của bản thân.

+ Các hoạt động chính bao gồm: Xác định nhu cầu đào tạo, xây dựng kế hoạch đào tạo, triển khai kế hoạch và đánh giá hiệu quả đào tạo.

- Đánh giá hiệu quả công việc: Đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân viên, từ đó xác định được điểm mạnh và khiếm khuyết của nhân viên đó để có kế hoạch phát triển và đào tạo phù hợp hơn.

- Thưởng, phạt nhân viên: Tạo động lực khích lệ nhân viên làm việc hiệu quả bằng các phần thưởng hoặc chính sách. Hoặc kỷ luật các nhân viên làm việc không đủ năng suất hoặc vi phạm nội quy.

- Quan hệ: Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt giữa doanh nghiệp và nhân viên.

+ Các hoạt động chính bao gồm: Tuân thủ pháp luật lao động, giải quyết tranh chấp và thương lượng tập thể.

1.2. Các hoạt động cơ bản của quản trị nhân sự

1.2.1. Hoạch định nguồn nhân lực của công ty

1.2.1.1. Khái niệm

- Hoạch định nguồn nhân lực là quá trình triển khai các kế hoạch nhằm đảm bảo rằng công ty sẽ có đúng số nhân lực bố trí đúng nơi và đúng thời điểm.

1.2.1.2. Quy trình hoạch định nguồn nhân lực

- Đề ra nhu cầu và dự báo nhu cầu

+ Dự báo nguồn nhân lực: Người quản trị sẽ dựa vào dự báo về các hoạt động kinh doanh mà đưa ra dự báo về nhu cầu nguồn nhân lực một cách cụ thể hơn như: Cần phải có bao nhiêu lao động, doanh thu, ...

+ Dự báo về khả năng có sẵn nguồn nhân lực: Người quản trị phải xác định nguồn nhân lực mới sẽ lấy từ đâu, mất bao lâu để tìm kiếm nguồn nhân lực có các yếu tố cần thiết đáp ứng công việc.

- Đề ra chính sách

+ Sau khi phân tích và đối chiếu giữa nhu cầu và khả năng công ty, bộ phận quản trị nhân sự sẽ đề xuất các chính sách, thủ tục và các kế hoạch. Nếu công ty có đủ khả năng đáp ứng theo nhu cầu thì sẽ áp dụng các chính sách cũ hay chính sách mới đã đề ra. Hoặc nếu công ty đang dư thừa hoặc thiếu nhân lực thì công ty cần có các chính sách, kế hoạch nhằm giải quyết. Trong các trường hợp trên, bộ phận quản trị nhân sự cần cân nhắc và tính toán phù hợp với điều kiện của công ty.

- Thực hiện kế hoạch

+ Trong trường hợp thiếu hụt nhân lực: Nhà quản trị phải tiến hành tuyển chuyên, tuyển mộ, tuyển chọn các nhân lực phù hợp nhằm đáp ứng yêu cầu của công ty.

+ Trong trường hợp dư thừa nhân lực: Nhà quản trị phải tiến hành hạn chế các công việc tuyển dụng, cho về hưu các nhân viên già, giảm giờ lao động hoặc sa thải.

- Kiểm tra và đánh giá

+ Người quản trị phải thường xuyên kiểm tra các kế hoạch và chính sách có phù hợp với mục tiêu và yêu cầu công ty đề ra hay không. Cần phải liên tục đánh giá và kiểm tra các kế hoạch để thấy được sai sót, các điểm cần cải thiện.

1.2.2. Phân tích công việc của quản trị nhân sự

1.2.2.1. Khái niệm

- Phân tích công việc là một quá trình xác định một cách có hệ thống các nhiệm vụ cần thiết để thực hiện các công việc được yêu cầu trong tổ chức.

1.2.2.2. Quy trình phân tích công việc



Biểu đồ 1.1: Quy trình phân tích công việc
(Nguồn: tác giả)

1.2.2.3. Các phương pháp phân tích công việc

- Bảng câu hỏi: Nhân viên đương nhiệm hoặc quản lý sẽ điền vào bảng câu hỏi các kỹ năng, kiến thức cần thiết cho công việc. Sau đó người làm quản trị nhân sự sẽ tổng hợp và công bố cho toàn thể các nhân viên liên quan.
- Quan sát: Người làm quản trị nhân sự sẽ tiến hành quan sát trực tiếp nhân viên đang làm nhiệm vụ, sau đó sẽ tổng hợp các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc.
- Phỏng vấn: Người quản trị nhân sự sẽ trực tiếp phỏng vấn thu thập thông tin cần thiết từ các nhân viên về các kỹ năng, kiến thức cần thiết cho công việc.
- Nhật ký: Nhân viên sẽ tổng hợp lại các thông tin về tần suất và thời gian của công việc trong nhật ký. Sau đó, người làm quản trị nhân sự sẽ tổng hợp và sà lọc các thông tin cần thiết.

1.2.3. Tuyển dụng nhân viên

1.2.3.1. Khái niệm

- Tuyển dụng nhân viên là tiến trình thu hút những người có khả năng, kỹ năng đáp ứng được công việc từ các nguồn khác nhau đến ứng tuyển.

1.2.3.2. Quy trình tuyển dụng nhân viên

- Trước khi tiến hành quá trình tuyển dụng nhân viên, nhà quản trị có thể tìm các phương pháp khác thay thế cho việc tuyển dụng để xem có đáp ứng được nhu cầu không. Các phương pháp bao gồm:

+ Tăng ca: Đây là giải pháp thông thường có thể sử dụng nhất đặc biệt vào các mùa cao điểm, tuy khá tốn kém nhưng bù lại không cần phải tuyển thêm lao động mới. Nhưng giải pháp này có thể gây áp lực nặng nề hơn cho nhân viên do phải làm việc dài lâu hơn, dẫn tới mệt mỏi, thiếu nghị lực, mất tập trung, kém năng suất, ...

+ Tuyển nhân viên ngắn hạn: Các nhân viên bán thời gian hoặc toàn thời gian chỉ làm việc trong một thời gian nhất định.

- Nếu các biện pháp trên không khả dụng thì nhà quản trị tiến hành tuyển dụng theo 2 hướng:

+ Nguồn nội bộ: Khi công ty cần nhân sự cho một bộ phận nào đó mà không có nhiều thời gian, thì một trong những cách tốt nhất là tuyển nhân viên trong nội bộ công ty thông qua thông báo, hoặc cuộc họp, ... Phương pháp này sẽ giúp tiết kiệm thời gian và chi phí tuyển dụng.

+ Nguồn bên ngoài: Có rất nhiều các nguồn tuyển dụng bên ngoài mà người quản trị có thể sử dụng nhằm tìm kiếm các ứng viên tiềm năng phù hợp với yêu cầu và tiêu chí của công ty:

- Thông qua các trang web tìm kiếm việc làm: Các trang web tuyển việc làm hiện đang rất phổ biến trên Việt Nam như TopCV, Glints, CareerBuilder, ...
- Thông qua trường đại học: Người quản trị có thể tham gia các hội thảo tại các trường đại học và ứng tuyển các sinh viên tại đó.
- Thông qua mối quan hệ hoặc thuê ngoài.