

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

**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÂN
SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI - DỊCH
VỤ DU LỊCH NHỊ GIA VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP**

Giảng viên hướng dẫn

Huỳnh Quốc Anh

Sinh viên

Lưu Trần Thu Thảo

MSSV: 94012002061



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi là Lưu Trần Thu Thảo đã thực hiện nghiên cứu luận văn “Thực trạng hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia và một số giải pháp”. Tôi xin cam đoan rằng toàn bộ những nội dung được trình bày trong bài luận văn là mà cá nhân tôi đã nghiên cứu và được thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Huỳnh Quốc Anh.

Các số liệu được sử dụng trong luận văn là hoàn toàn trung thực và chưa từng được một tác giả nào khác công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu khác, tôi cam kết hoàn toàn chịu mọi trách nhiệm thuộc về tính trung thực cũng như kết quả của đề tài nghiên cứu này.

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

Sinh viên

Lưu Trần Thu Thảo

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt đề tài tốt nghiệp này, ngoài sự nỗ lực của bản thân, tôi còn nhận được sự quan tâm giúp đỡ của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi tới toàn thể các thầy, cô giáo trong Khoa Quản trị kinh doanh, cùng thầy cô trong trường Đại học Quốc tế Sài Gòn lời cảm ơn chân thành nhất. Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Huỳnh Quốc Anh, người đã tận tâm hướng dẫn tôi trong suốt quá trình thực tập và hoàn thiện đề tài.

Ngoài ra, tôi còn nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình từ tập thể cán bộ công nhân viên trong Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia, đặc biệt là người hướng dẫn chị Bùi Thị Hoài Vy. Qua đây, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ công nhân viên trong công ty đã tạo mọi điều kiện thuận lợi có được những kiến thức thực tế cần thiết.

Cuối cùng tôi kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn!

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

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

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

....., ngày tháng năm

(Ký, ghi rõ chức vụ & họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	viii
DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU	ix
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH	ix

LỜI MỞ ĐẦU	xi
CHƯƠNG TỔNG QUAN	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Khái quát về công ty	1
3. Mục tiêu nghiên cứu	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài	2
5. Phương pháp nghiên cứu	2
6. Kết cấu bố cục của đề tài	3
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ	5
1.1. Khái niệm về quản lý nhân sự	5
<i>1.1.1. Quản lý nhân sự là gì?</i>	5
<i>1.1.2. Các mô hình quản lý nhân sự hiện nay</i>	7
<i>1.1.3. GROW</i>	7
<i>1.1.4. 5Ps của Schuler</i>	8
<i>1.1.5. Quản lý nhân sự Havard</i>	8
<i>1.1.6. Quản lý ma trận</i>	9
<i>1.1.7. Quản lý theo sản phẩm</i>	10
<i>1.1.8. Quản lý theo địa lý, khu vực</i>	10
<i>1.1.9. Quản lý theo chức năng</i>	11
1.2. Chức năng và ý nghĩa của quản lý nhân sự	12
<i>1.2.1. Chức năng</i>	12
<i>1.2.2. Ý nghĩa</i>	13
1.3. Nguyên tắc cơ bản của quản lý nhân sự	14
<i>1.3.1. Quản lý nhân sự</i>	14
<i>1.3.2. Mục tiêu quản lý nhân sự</i>	15
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình quản lý nhân sự trong doanh nghiệp .	15
<i>1.4.1. Kinh tế</i>	16
<i>1.4.2. Dân số/ lực lượng lao động</i>	16
<i>1.4.3. Luật pháp – Chính trị</i>	17
<i>1.4.4. Văn hóa – Xã hội</i>	18

1.4.5. <i>Mức độ cạnh tranh</i>	19
1.4.6. <i>Tiến bộ khoa học kỹ thuật</i>	19
1.4.7. <i>Khách hàng</i>	20
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ NHỊ GIA	21
2.1. Tổng quan về Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	21
2.1.1. <i>Giới thiệu chung</i>	22
2.1.2. <i>Lịch sử hình thành và phát triển</i>	23
2.1.3. <i>Giá trị cốt lõi</i>	23
2.1.4. <i>Tầm nhìn sứ mệnh</i>	24
2.1.5. <i>Các sản phẩm và dịch vụ</i>	24
2.1.6. <i>Tổ chức bộ máy</i>	25
2.1.7. <i>Cơ cấu tổ chức phòng hành chính nhân sự</i>	27
2.1.8. <i>Mối quan hệ liên kết với các đơn vị khác trong hoạt động của cơ quan, đơn vị</i>	29
2.2. Thực trạng hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	30
2.2.1. <i>Đặc điểm nguồn nhân sự tại công ty</i>	30
2.2.2. <i>Độ tuổi lao động</i>	31
2.2.3. <i>Giới tính</i>	32
2.2.4. <i>Trình độ học vấn</i>	33
2.2.5. <i>Vấn đề tuyển dụng và một số giải pháp</i>	36
2.3. Một số vấn đề còn tồn đọng trong hoạt động quản lý nhân sự	37
2.4. Nguyên nhân các vấn đề còn tồn đọng trong hoạt động quản lý nhân sự	37
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ NHỊ GIA	39
3.1. Các định hướng trong hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	39
3.1.1. <i>Xây dựng thương hiệu chất lượng và uy tín</i>	40
3.1.2. <i>Mở rộng hệ thống phân phối kinh doanh</i>	41

3.1.3. <i>Nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ và tư vấn</i>	42
3.1.4. <i>Chú trọng đào tạo và phát triển nhân sự</i>	43
3.1.5. <i>Ứng dụng công nghệ hiện đại</i>	44
3.2. Các giải pháp nâng cao hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	45
3.2.1. <i>Tuyển dụng, tuyển chọn nhân sự</i>	45
3.2.2. <i>Đào tạo, phát triển nhân tài</i>	46
3.2.3. <i>Đánh giá khen thưởng nhân viên</i>	47
3.2.4. <i>Xây dựng văn hoá doanh nghiệp</i>	48
3.3. Kiến nghị phát triển đến tổ chức quản lý nhân sự của công ty	49
KẾT LUẬN	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO	1
PHỤ LỤC 1	3
1. Công tác quản lý nhân sự tại công ty	3
2. Về công tác tuyển dụng nhân sự của công ty.....	8
3. Về công tác quản lý, các chế độ, chính sách chi trả lương của công ty	11
4. Về công quản lý – đào tạo đội ngũ nhân viên công ty.....	19
PHỤ LỤC 2	24

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
Th.S	Thạc sĩ
PGS TS	Phó giáo sư tiến sĩ
IT	Information Technology – Công nghệ thông tin
CNV	Công nhân viên
CBNV	Cán bộ nhân viên
HĐLĐ	Hợp đồng lao động

TNLĐ	Tai nạn lao động
BHXH	Bảo hiểm xã hội
P.HCNS	Phòng Hành chính Nhân sự
BGD	Ban Giám đốc
GD	Giám đốc
PGD	Phó giám đốc
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
HCNS	Hành chính nhân sự
HRM	Human Resource Management
VCCI	Liên đoàn Thương mại và Công nghiệp Việt Nam
Apec	Diễn đàn Hợp tác Kinh tế châu Á – Thái Bình Dương
KPI	Key Performance Indicators – Chỉ số đo lường công việc
CRM	Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Số lượng nhân viên Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia năm 2021 – 2023	30
Bảng 2.2: Tỷ lệ lao động tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	31
Bảng 2.3: Tỷ lệ lao động phân theo giới tính tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	32
Bảng 2.4: Bảng số liệu thống kê phân theo trình độ học vấn tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia ở các năm 2021-2023	33
Bảng 2.5: Tỷ lệ lao động theo trình độ học vấn tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia	34
Bảng 2.6: Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia theo cơ cấu nhân sự năm 2021 – 2023	35

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia.....	23
---	-----------

Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia..... 27

Hình 2.3: Sơ đồ tổ chức phòng Hành chính nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia 28

LỜI MỞ ĐẦU

Ngày nay, quản lý nhân sự phải đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội được hình thành bởi những tiến bộ công nghệ, toàn cầu hóa, thay đổi nhân khẩu học của lực lượng lao động và luật lao động đang phát triển. Những yếu tố này đã định hình lại các hoạt động nhân sự truyền thống và thúc đẩy sự xuất hiện của các xu hướng và chiến lược mới nhằm giải quyết các nhu cầu hiện đại của tổ chức.

Một khía cạnh nổi bật của bối cảnh quản lý nhân sự hiện nay là sự chú trọng ngày càng tăng vào quản lý nhân tài. Trong thị trường toàn cầu cạnh tranh, các tổ chức đang cạnh tranh để tìm kiếm những nhân tài hàng đầu, khiến các chiến lược tuyển dụng, giữ chân và phát triển hiệu quả trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Các chuyên gia HRM đang tận dụng phân tích dữ liệu và các phương pháp tiếp cận sáng tạo để xác định và nuôi dưỡng nhân tài, điều chỉnh năng lực của lực lượng lao động phù hợp với mục tiêu của tổ chức.

Hơn nữa, sự gia tăng của công việc từ xa và nền kinh tế tự do đã làm thay đổi các quan niệm truyền thống về việc làm và đòi hỏi các chính sách linh hoạt. Quản lý nhân sự có nhiệm vụ đảm bảo rằng những người lao động từ xa vẫn gắn kết, kết nối và làm việc hiệu quả, đồng thời giải quyết sự phức tạp của việc quản lý lực lượng lao động đa dạng và phân tán.

Hơn nữa, quản lý nhân sự ngày càng được công nhận là đối tác chiến lược trong việc ra quyết định của tổ chức. Bằng cách điều chỉnh các sáng kiến nhân sự phù hợp với mục tiêu kinh doanh, các chuyên gia quản lý nhân sự có thể thúc đẩy sự đổi mới, thúc đẩy văn hóa học hỏi liên tục và nâng cao tính linh hoạt của tổ chức.

Tuy nhiên, quản lý nhân sự cũng phải đối mặt với những thách thức như giải quyết sự đa dạng và hòa nhập tại nơi làm việc, quản lý tác động của tự động hóa và trí tuệ nhân tạo đối với vai trò công việc cũng như điều hướng các quy định phức tạp.

Tóm lại, tình trạng hiện tại của quản lý nhân sự được đưa lên bàn cân bởi cả cơ hội và thách thức. Khi các tổ chức tiếp tục phát triển, quản lý nhân sự phải thích ứng và đổi mới để đáp ứng nhu cầu năng động của lực lượng lao động và đóng góp hiệu quả vào thành công của tổ chức. Bài khóa luận tốt nghiệp sẽ đi sâu hơn vào các chủ đề, xem xét các xu hướng chính, các phương pháp hay nhất và ý nghĩa trong tương lai của quản lý nhân sự vào môi trường kinh doanh hiện đại. Từ đó tôi quyết định chọn đề tài “Thực trạng trong hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia và một số giải pháp”.

CHƯƠNG TỔNG QUAN

1. Lý do chọn đề tài

Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia là công ty có vốn 100% vốn trong nước. Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia là một trong những công ty hoạt động kinh doanh sản phẩm dịch vụ tư vấn hồ sơ, vé máy bay, dịch vụ du lịch và là một tổ chức chú trọng sâu vào việc quản trị nhân sự tại đây. Thời gian qua, về cơ bản quản lý nhân sự ở công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia đã đáp ứng kịp thời nhu cầu nguồn nhân lực, bổ sung những kỹ năng cần thiết cho người lao động nhằm nâng cao trình độ nhân lực cho công ty để thực hiện kế hoạch đã đề ra. Việc lập kế hoạch, xây dựng các chính sách, quy chế đào tạo, quy chế sử dụng và quản lý nhân sự... được phòng hành chính nhân sự tại công ty thực hiện khá chi tiết và cụ thể, các phương pháp đánh giá và quản lý được xây dựng có tính hệ thống, thực hiện độc lập và phù hợp với điều kiện của Nhị Gia. Tuy nhiên, công tác quản lý nhân sự ở Nhị Gia vẫn còn một số hạn chế cần giải quyết để nâng cao chất lượng nhân lực của công ty nhằm đáp ứng các nhu cầu phát triển, cạnh tranh và hội nhập gay gắt như hiện nay. Nhận thấy công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia rất chú trọng đến công tác quản lý nhân sự, coi trọng nguồn nhân lực là yếu tố then chốt, quyết định để hoàn thành sứ mệnh của mình. Tác giả luận văn đã đi sâu tìm hiểu và lựa chọn đề tài: “Thực trạng trong hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia và một số giải pháp” làm chủ đề nghiên cứu của mình.

2. Khái quát về công ty

Nhị Gia được biết đến là một trong những đơn vị tiên phong trong lĩnh vực hồ sơ và dịch vụ chuyên nghiệp hàng đầu tại Việt Nam. Thành lập gần 20 năm, Nhị Gia không ngừng nỗ lực để sáng tạo đổi mới chuyên môn và khả năng thích ứng với sự biến đổi không ngừng của thị trường.

Đến nay, nhiều dịch vụ của Nhị Gia đã nhận được sự ủng hộ cũng như tín nhiệm từ các quý khách hàng. Đặc biệt, những dịch vụ nổi trội như: dịch vụ vé máy bay, dịch

vụ visa xuất nhập cảnh, dịch vụ dành cho người nước ngoài, tour trong nước và ngoài nước, dịch vụ thẻ doanh nhân Apec, dịch vụ tư vấn kinh doanh – du học - định cư... đã trở thành lựa chọn hàng đầu của hàng ngàn khách hàng, doanh nghiệp tại Việt Nam và nước ngoài.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Nhận thấy công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia rất chú trọng đến công tác quản lý nhân sự, coi trọng nguồn nhân lực là yếu tố then chốt quyết định để hoàn thành sứ mệnh của mình, tác giả luận văn đã đi sâu tìm hiểu và lựa chọn đề tài: “Thực trạng trong hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia và một số giải pháp” làm chủ đề nghiên cứu của mình. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài là đánh giá thực trạng quản lý nhân sự tại Nhị Gia, nhận diện những điểm mạnh, điểm yếu và những thách thức còn tồn tại. Từ đó, đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng quản lý nhân sự, đảm bảo đáp ứng kịp thời nhu cầu nguồn nhân lực cho công ty trong bối cảnh cạnh tranh và hội nhập ngày càng gay gắt.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài

Đối tượng nghiên cứu của đề tài bao gồm toàn bộ quy trình và hoạt động liên quan đến quản lý nhân sự tại công ty Nhị Gia, bao gồm lập kế hoạch, xây dựng chính sách, quy chế đào tạo, sử dụng và quản lý nhân sự. Phạm vi nghiên cứu tập trung vào phân tích các phương pháp đánh giá và quản lý nhân sự được phòng hành chính nhân sự của công ty triển khai, đánh giá mức độ hiệu quả và sự phù hợp của các phương pháp này với điều kiện thực tế của công ty.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong đề tài bao gồm phương pháp nghiên cứu định tính và định lượng. Tiến hành thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm tài liệu nội bộ của công ty, báo cáo tài chính và làm việc trực tiếp với nhân viên, ban lãnh đạo. Bên cạnh đó, việc áp dụng các công cụ phân tích như phân tích nhân sự,

và các mô hình quản lý hiện đại sẽ giúp có cái nhìn toàn diện và sâu sắc về tình hình quản lý nhân sự tại Nhị Gia. Kết quả nghiên cứu sẽ giúp công ty nhận diện rõ ràng các vấn đề còn tồn tại, từ đó đưa ra những cải tiến cần thiết để nâng cao hiệu quả quản lý nhân sự và phát triển bền vững trong tương lai.

6. Kết cấu bố cục của đề tài

Đề tài "Thực trạng trong hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia và một số giải pháp" được xây dựng với cấu trúc chặt chẽ và logic, bao gồm phần mở đầu và kết luận, danh mục từ viết tắt, danh mục bảng và biểu đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục. Kết cấu của đề tài được chia thành ba chương chính như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quản trị nhân sự. Chương này cung cấp nền tảng lý thuyết vững chắc về quản trị nhân sự, bao gồm các khái niệm cơ bản, vai trò, chức năng và tầm quan trọng của quản trị nhân sự trong một tổ chức. Ngoài ra, chương này cũng sẽ xem xét các mô hình quản trị nhân sự hiện đại và các xu hướng mới nhất trong lĩnh vực này, nhằm tạo cơ sở cho việc phân tích và đánh giá thực trạng quản lý nhân sự tại Nhị Gia.

Chương 2: Thực trạng hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia. Trong chương này, sẽ tiến hành phân tích chi tiết về tình hình quản lý nhân sự tại công ty, bao gồm các quy trình tuyển dụng, đào tạo, phát triển nhân sự, đánh giá hiệu suất và các chính sách nhân sự hiện hành. Thông qua việc thu thập và phân tích dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, chương này sẽ nhận diện các điểm mạnh, điểm yếu và những thách thức mà công ty đang đối mặt trong công tác quản lý nhân sự.

Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại - Dịch vụ Nhị Gia. Dựa trên những phân tích và đánh giá ở chương trước, chương này sẽ đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm cải thiện hiệu quả quản lý nhân sự tại công ty. Các giải pháp sẽ bao gồm các biện pháp cải tiến quy trình tuyển dụng, đào tạo, phát triển nhân sự, nâng cao chất lượng đánh giá hiệu suất và xây dựng môi trường làm

việc tích cực. Mục tiêu của chương này là giúp công ty nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đáp ứng kịp thời nhu cầu phát triển và cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập toàn cầu.

Phần mở đầu và kết luận sẽ tổng hợp các nội dung chính của đề tài, nhấn mạnh tầm quan trọng của quản lý nhân sự đối với sự phát triển bền vững của công ty. Danh mục từ viết tắt, danh mục bảng và biểu đồ, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục sẽ hỗ trợ người đọc trong việc hiểu rõ hơn các nội dung và dữ liệu được trình bày trong đề tài. Kết cấu này không chỉ đảm bảo tính khoa học và logic của đề tài mà còn giúp người đọc dễ dàng nắm bắt và tiếp cận các vấn đề được nghiên cứu.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUẢN LÝ NHÂN SỰ

Cơ sở lý luận cho thực trạng hoạt động quản lý nhân sự tại Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Nhị Gia dựa trên việc đánh giá hiệu quả, phân bổ công việc và đào tạo nhân viên nhằm tối ưu hóa năng suất lao động.

1.1. Khái niệm về quản lý nhân sự

Quản lý nhân sự là quá trình điều hành và tổ chức các hoạt động liên quan đến con người, nhằm đảm bảo tối đa hiệu quả và năng suất lao động thông qua việc tuyển dụng, đào tạo, thúc đẩy và duy trì mối quan hệ làm việc tích cực.

1.1.1. Quản lý nhân sự là gì?

Theo Ths. Nguyễn Văn Điềm và PGS. TS Nguyễn Ngọc Quân (2010, tr. 8) “Quản lý nhân sự là tất cả các hoạt động của một tổ chức để thu hút, xây dựng, phát triển, sử dụng, đánh giá, bảo toàn và gìn giữ một lực lượng lao động phù hợp với yêu cầu của công việc của tổ chức cả về mặt số lượng và chất lượng”. Đối tượng của quản lý nhân sự là người lao động với tư cách là những cá nhân và các vấn đề có liên quan đến họ trong tổ chức như công việc và các quyền lợi, nghĩa vụ của họ trong tổ chức. Mục tiêu của quản lý nhân sự nhằm nâng cao sự đóng góp có hiệu suất của người lao động đối với mỗi tổ chức, đáp ứng yêu cầu phát triển của mỗi cá nhân. Thực chất của quản lý nhân sự là công tác quản lý con người trong phạm vi nội bộ tổ chức, là sự đối xử của tổ chức với người lao động” [1].

Hay đối với các định nghĩa của các diễn đàn nhân sự cũng có định nghĩa quản lý nhân sự (HRM) bao gồm tổ chức, điều phối và quản lý nhân viên trong một tổ chức để thực hiện sứ mệnh, tầm nhìn và mục tiêu của tổ chức đó. Quá trình này bao gồm các công việc như tuyển dụng, đào tạo, bồi thường, giữ chân và thúc đẩy nhân viên phát triển.

Là những quan điểm, biện pháp của nhà quản trị về cách thức quản lý con người trong tổ chức, doanh nghiệp một cách hiệu quả. Nó phụ thuộc vào hoàn cảnh lịch sử và sự nhìn nhận của tác giả về bản chất con người trong lao động, sản xuất. Học thuyết quản trị nhân lực phương Đông được hình thành và ứng dụng từ sớm ở các nước phương Đông

tiêu biểu như Trung Quốc, Nhật Bản, Hàn Quốc,... Thời cổ đại có các tư tưởng của Khổng Tử, Mạnh Tử, Tuân Tử, Hàn Phi Tử. Hiện đại mang dấu ấn của thời đại mới được phát triển dựa trên nền tảng các tư tưởng đã có và phát huy những bản sắc văn hóa dân tộc.

Trường phái tiêu biểu nhất đó là đức trị do Khổng Tử sáng lập thể hiện trong tác phẩm Luận ngữ trong tuyển dụng và bố trí sử dụng nhân lực cần chọn người có trí, có tài, không được quá cầu toàn, cần phân biệt từng hạng người để đặt đúng chỗ, giao việc đúng người, trọng hiền tài đi liền với trừ ác. Nhà quản trị cần hiểu biết người, đề bạt người chính trực. Khi trao quyền cho ai thì cần tin tưởng người đó. Không sử dụng người xấu, ác và quân tử cần đấu tranh diệt trừ cái xấu, cái ác. Khổng Tử coi trọng giáo dục, cho rằng chú trọng đến pháp luật chỉ thay đổi bên ngoài, giáo dục là nền tảng, tác động, làm thay đổi bên trong con người. Nhà quản trị cần biết làm gương, bắt đầu dĩ mới dùng đến hình pháp. Muốn dẫn dắt dân chúng, nhà cầm quyền phải dùng lễ tiết, đức hạnh thì chẳng những dân chúng biết hổ thẹn, lại còn cảm hóa họ trở nên tốt lành.

Ngoài ra còn có học thuyết quản trị nhân lực phương tây gồm 3 quan niệm chính: con người như một loại công cụ lao động con người muốn được cư xử như những con người có tiềm năng phát triển và cần được khai thác học thuyết X với tác giả cùng học thuyết Y Douglas McGregor trong tác phẩm “The human side of enterprise” (Nhân tố con người trong xí nghiệp) xuất bản năm 1960. Thuyết X và Y nghiên cứu về quan điểm của nhà quản trị về người lao động và các giải pháp quản trị đối tượng này.

Theo học thuyết X, nhà quản trị có quan niệm về bản chất con người: lười biếng, thiếu chí tiến thủ, không dám gánh vác trách nhiệm, cam chịu để người khác lãnh đạo. Coi mình là trung tâm, không chú ý tới nhu cầu tổ chức. Chống lại sự đổi mới, không lanh lợi, dễ bị lừa đảo. Sử dụng phương pháp quản lý nghiêm khắc dựa trên sự trừng phạt, quản lý ôn hòa dựa vào sự khen thưởng hoặc kết hợp cả hai gọi là quản lý nghiêm khắc và công bằng. Các biện pháp quản trị hiệu quả bao gồm việc nhà quản trị chịu trách nhiệm tổ chức mọi hoạt động trong tổ chức. Họ phải chỉ huy, kiểm tra và giám sát chặt chẽ để điều chỉnh hành vi của cấp dưới và người lao động, nhằm đáp ứng nhu cầu của tổ chức. Việc phân chia công việc thành những phần nhỏ, dễ làm và dễ thực hiện là một yếu tố quan trọng, giúp tối ưu hóa hiệu suất lao động. Ngoài ra, áp dụng biện pháp thuyết

phục cùng với chế độ khen thưởng và trừng phạt nghiêm khắc cũng là những công cụ hữu ích để duy trì kỷ luật và động viên nhân viên. Quan niệm về bản chất con người mang thiên hướng tiêu cực do các biện pháp quản trị là biện pháp tác động ngoại lực, đánh vào lợi ích kinh tế làm người lao động thấy sợ hãi và lo lắng, từ đó chấp nhận làm những việc nặng nhọc, đơn điệu với tần suất cao miễn được trả công xứng đáng và công bằng.

Học thuyết Y nhà quản trị có quan điểm về con người: lười nhác không phải bản tính bẩm sinh của con người. Lao động trí óc, chân tay cũng như nghỉ ngơi giải trí đều là đặc trưng của con người, điều khiển và đe dọa trừng phạt không phải biện pháp duy nhất có tác dụng, con người muốn cảm thấy mình có ích và quan trọng, muốn chia sẻ trách nhiệm và tự khẳng định mình, họ sẽ làm việc tốt hơn nếu được thỏa mãn nhu cầu này, trong quan trình giải quyết khó khăn đa số sẽ có khả năng suy nghĩ, tinh thần là năng lực sáng tạo – tài năng con người luôn ở dạng tiềm ẩn [3].

1.1.2. Các mô hình quản lý nhân sự hiện nay

Mô hình quản lý nhân sự là tất cả hoạt động của doanh nghiệp hay tổ chức liên quan đến hoạt động quản trị nguồn nhân lực, bao gồm thu hút, sử dụng, đánh giá, phát triển và gìn giữ đội ngũ lao động phù hợp với doanh nghiệp, đủ về số lượng và cao về chất lượng. Tùy theo quy mô và đặc thù kinh doanh mà doanh nghiệp có thể lựa chọn trong các mô hình quản lý (quản trị) nhân sự trên thế giới và Việt Nam. Dưới đây là tập hợp các mô hình thường được các doanh nghiệp sử dụng nhất. Một doanh nghiệp muốn hoạt động tốt, thì con người luôn là yếu tố cốt lõi. Quản lý con người dựa trên nền tảng gắn kết nhân viên với nhau, nhân viên với lãnh đạo, tạo ra sự kết nối giữa doanh nghiệp với người lao động luôn là một trong những chiến lược hàng đầu.

1.1.3. GROW

Được phát triển và phổ biến rộng rãi bởi Sir John Whitmore trong cuốn sách "Coaching for performance", là một công cụ hiệu quả được áp dụng trong hoạt động huấn luyện và cố vấn nhân viên. Mô hình này giúp cải thiện hiệu suất, lập kế hoạch và dễ dàng

đạt được mục tiêu đề ra. GROW là viết tắt của các từ: Goal (mục tiêu), Reality (tình hình thực tế), Options (tùy chọn hoặc trở ngại), và Will (sẵn sàng hoặc đường đi). Để áp dụng mô hình này, doanh nghiệp cần trải qua 4 bước: thiết lập các mục tiêu (Goal), kiểm tra tình hình thực tế hiện tại (Reality), khám phá các tùy chọn giải pháp (Options), và chuẩn bị tinh thần (Way forward). GROW được đánh giá cao nhờ sự đơn giản và hiệu quả, đã được áp dụng thành công trong nhiều lĩnh vực kinh doanh, sản xuất, quản lý và các lĩnh vực khác nhau trên toàn thế giới [3].

1.1.4. 5Ps của Schuler

5-P do Schuler sáng tạo, là một mô hình quản lý nhân sự tương đối toàn diện về cấu trúc và các thành phần của một chiến lược nguồn nhân lực. Hệ thống chiến lược này gồm 5 thành tố: Philosophy (triết lý quản lý nhân sự), Policies (chính sách nguồn nhân sự), Programs (chương trình), Practices (hoạt động quản lý nhân sự), và Process (quy trình quản lý nhân sự). Theo mô hình này, chiến lược nhân sự của doanh nghiệp cần bắt đầu từ việc xác định nhu cầu chiến lược của doanh nghiệp. Sau đó, doanh nghiệp phải quản lý có hệ thống các vấn đề trong quản trị nguồn nhân lực, bao gồm các chính sách, quy trình, triết lý, và những chương trình dành cho người lao động. 5-P giúp doanh nghiệp xây dựng một chiến lược nhân sự chặt chẽ, đồng bộ và hiệu quả, phù hợp với mục tiêu phát triển tổng thể.

1.1.5. Quản lý nhân sự Harvard

Theo Harvard, người lao động sẽ chịu tác động của 3 yếu tố chính: chế độ làm việc, các dòng luân chuyển nhân lực và mức lương thưởng. Quản lý nhân sự này tập trung chính vào mối quan hệ giữa người với người, quan hệ giao tiếp, trao đổi, tạo động lực cho nhân viên đóng vai trò lãnh đạo. Những người tham gia mô hình này gồm tất cả các bên, bao gồm người có quyền lợi liên quan đến quá trình thực hiện và kết quả của các chính sách nhân sự [3].

Mô hình quản lý theo Harvard tập trung vào mối quan hệ giữa con người trong tổ chức, đặc biệt là qua các yếu tố như chế độ làm việc, các dòng luân chuyển nhân lực và mức lương thưởng. Theo đó, quản lý nhân sự không chỉ đơn thuần là việc thiết lập các