

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

MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN
NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYỂN
ĐỔI SỐ CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ
ROSIE TRIPS

Giảng viên hướng dẫn

T.S. VÕ THỊ THU HỒNG

Sinh viên



**The Saigon
International
University**

Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

NGUYỄN THỤY BẢO NGHI

MSSV: 94012001996

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài khóa luận tốt nghiệp “**MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS**” toàn bộ công trình nghiên cứu là sản phẩm của riêng tôi. Nếu có bất kỳ sự tương đồng nào về mặt dữ kiện, trích dẫn...thì chỉ thuần túy là ngẫu nhiên. Các thông tin trích dẫn trong bài đều đã được ghi rõ nguồn gốc, mọi số liệu và các nguồn tham khảo đều là trung thực và hoàn toàn khách quan. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này.

Người thực hiện

Nguyễn Thụy Bảo Nghi

LỜI CẢM ƠN

Để có được những nhận thức đúng đắn và thực tế về ngành học như ngày hôm nay, tôi xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Hiệu trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo điều kiện mở ra kỳ thực tập thực tế này để chúng tôi có cơ hội cọ sát với thực tế và có được hướng đi chuẩn xác cho bản thân cũng như nhìn nhận bản thân phù hợp với bộ phận, công việc nào trong ngành nghề mà mình đã chọn.

Tôi xin chân thành cảm ơn đến trường Đại học Quốc tế Sài Gòn cùng với các thầy cô ngành Kinh doanh và Luật, đặc biệt là cô T.S Võ Thị Thu Hồng, người cô đã chỉ dẫn giúp đỡ tôi trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Ban Giám Hiệu nhà trường, Khoa QUẢN TRỊ KINH DOANH trường Đại Học Quốc Tế Sài Gòn đã tạo điều kiện cho tôi có cơ hội học tập tốt trong suốt 4 năm đại học vừa qua. Cảm ơn trường vì đã tạo cơ hội, luôn tận tâm chỉ dạy và hướng dẫn tôi trong suốt quãng thời gian học tập tại trường. Nhờ có sự chỉ dạy hết lòng của cô mà hiện nay tôi đã có được những kinh nghiệm vô cùng thiết thực, những kiến thức chuyên sâu và những kỹ năng thực tế trong công việc, mà những điều này giúp tôi hoàn thiện bản thân và có những hành trang làm vững bước trên con đường học tập và làm việc sắp tới của mình.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thụy Bảo Nghi

MSSV: 94012001996

Lớp: 20DKD1

Ngành: Quản trị kinh doanh

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Tên đề tài: Một số giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong thời đại chuyên đổi số của Công ty TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS

Nhận xét chung:

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

TP.HCM, Ngày ... Tháng ... Năm ...

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

DANH MỤC HÌNH ẢNH
vii

DANH MỤC BẢNG BIỂU
vii

DANH MỤC BIỂU ĐỒ
vii

PHẦN MỞ ĐẦU
1

1. Lý do chọn đề tài
1

2. Mục tiêu nghiên cứu 1

3.	Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	1
4.	Phương pháp nghiên cứu	2
5.	Kết cấu của đề tài	2

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYỂN ĐỔI SỐ

3

1.1. NGUỒN NHÂN LỰC

3

1.1.1.	Khái niệm	3
1.1.2.	Đặc trưng cơ bản của nguồn nhân lực	4
1.1.3.	Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	5
1.1.4.	Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	8
1.1.5.	Vai trò của Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	12

1.2. ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYỂN ĐỔI SỐ

19

1.2.1.	Khái niệm về chuyển đổi số	19
1.2.2.	Chuyển đổi số trong doanh nghiệp	20
1.2.3.	Tầm quan trọng của chuyển đổi số	21
1.2.4.	Nhu cầu nguồn nhân lực trong thời đại chuyển đổi số	22
1.2.5.	Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong thời đại chuyển đổi số	23

1.3. NỘI DUNG CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG TỔ CHỨC .

25

1.3.1.	Xác định nhu cầu đào tạo và phát triển	25
1.3.2.	Xác định mục tiêu đào tạo và phát triển	29
1.3.3.	Thiết kế chương trình đào tạo và phát triển	30
1.3.4.	Thực hiện chương trình đào tạo và phát triển	35
1.3.5.	Đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo và phát triển	36

1.4. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

36

1.4.1.	Nhân tố môi trường bên ngoài	36
--------	------------------------------------	----

1.4.2. Nhân tố môi trường bên trong	39
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	42
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH TM DV ROSIE TRIPS	43
2.1. GIỚI THIỆU CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS	43
2.1.1. Lịch sử hình thành phát triển cơ cấu tổ chức của công ty	44
2.1.2. Lĩnh vực hoạt động chính của công ty	45
2.1.3. Cơ cấu tổ chức và các chức năng trong công ty	46
2.2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO TẠI CÔNG TY TNHH TM DV ROSIE TRIPS	51
2.2.1. Hoạt động kết quả kinh doanh của Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ ROSIE TRIPS	52
2.2.2. Đặc điểm về nguồn nhân lực của công ty	54
2.2.3. Công tác đào tạo tại công ty	57
2.3. NHẬN XÉT VỀ ƯU ĐIỂM VÀ NHƯỢC ĐIỂM	59
2.3.1. Ưu điểm	59
2.3.2. Nhược điểm	59
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	62
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ PHẢI PHÁP ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYỂN ĐỔI SỐ CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS	63
3.1. Định hướng của công ty từ năm 2024 đến năm 2028	63

3.2. Một số giải pháp của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của công ty trong thời đại chuyển đổi số

.....	64
3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	64
3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác đào tạo nguồn nhân lực	64
3.2.3. Các giải pháp khác	69

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

71

KẾT LUẬN

72

TÀI LIỆU THAM KHẢO

73

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	CÁC TỪ VIẾT TẮT	DIỄN GIẢI
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	TM	Thương mại
3	DV	Dịch vụ
4	F&E	Combo Free and Easy - Du khách đặt trước các dịch vụ cơ bản để chuẩn bị cho chuyến bay thay vì mua tour trọn gói
5	NNL	Nguồn nhân lực
6	DN	Doanh nghiệp
7	CMCN	Cách mạng công nghiệp
8	ĐH	Đại học
9	CD	Cao đẳng
10	Slim CRM	Customer relationship management - Quản lý quan hệ khách hàng

11	ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hoá quốc tế
12	HĐTC	Hoạt động tài chính
13	CPQLDN	Chi phí quản lý doanh nghiệp
14	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
15	TLNTT	Tổng lợi nhuận trước thuế
16	TTNDN	Thuế thu nhập doanh nghiệp
17	LNST	Lợi nhuận sau thuế
18	AI	Trí tuệ nhân tạo
19	IoT	Mạng lưới của vạn vật/ Internet của vạn vật
20	WNM	Widest Net Method - Phương pháp mạng lưới kinh doanh đa chiều

DANH MỤC HÌNH ẢNH

STT	HÌNH ẢNH	Trang
1	Hình 1.1. Tiến trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	25
1	Hình 2.1. Logo của Công ty TNHH Thương mại dịch vụ ROSIE TRIPS	43
2	Hình 2.1.3. Cơ cấu trực tuyến - chức năng của công ty	47

DANH MỤC BẢNG BIỂU

STT	Tên bảng	Trang
1	Bảng 1.1.4.2. Mối quan hệ giữa đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	10
2	Bảng 1.3.3.2. Ưu điểm và nhược điểm của các phương pháp	32 – 34
3	Bảng 2.2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022 – 2023	52 – 53

4	Bảng 2.2.2.1. Cơ cấu lao động theo giới tính của công ty năm 2022 - 2023	54
3	Bảng 2.2.2.2. Trình độ chuyên môn kỹ thuật của người lao động	56

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

STT	Tên biểu đồ	Trang
1	Biểu đồ 2.2.2.1. Cơ cấu lao động theo giới tính của công ty ROSIE TRIPS	55

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong thời đại chuyển đổi số, việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là mục tiêu của nhiều doanh nghiệp trong xây dựng nền kinh tế. Ngày nay, nhờ sự thành công đóng góp của nguồn nhân lực đã đóng vai trò quan trọng không thể thiếu đối với mọi ngành nghề. Nguồn nhân lực luôn được đòi hỏi cao về trình độ, năng lực làm chủ các công nghệ số và nhanh chóng thích ứng với sự biến đổi của công nghệ nhằm phục vụ và đáp ứng nhu cầu nâng cao năng suất lao động. Đặc biệt, trong lĩnh vực du lịch, nguồn nhân lực lại là một mắt xích quan trọng đảm bảo cho sự vận hành trơn tru và chất lượng, góp phần cống hiến cho sự tăng trưởng của ngành.

Hiểu được tầm quan trọng của điều này, nhờ vào kiến thức tích lũy được trong thời gian học tại Trường Đại Học Quốc Tế Sài Gòn và kinh nghiệm sau ba tháng thực tập tại Công ty TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS, tôi quyết định chọn "**Một số giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong thời đại chuyển đổi số của Công ty TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ ROSIE TRIPS**" làm đề tài cho khóa luận tốt nghiệp lần này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu cụ thể

- (1) Làm rõ về thực trạng hiện nay của nguồn nhân lực trong thời đại chuyển đổi số ngành du lịch
- (2) Tầm quan trọng của nguồn nhân lực trong việc đào tạo và phát triển của ngành du lịch trong thời đại chuyển đổi số
- (3) Đề xuất một số giải pháp cho việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của công ty từ năm 2022 - 2024

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Nguồn nhân lực đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của công ty

Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: Tập trung nghiên cứu những vấn đề liên quan đến đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ ROSIE TRIPS
- Về Không gian: Tại Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ ROSIE TRIPS
- Về Thời gian: Đề tài sử dụng các số liệu thống kê từ năm 2021 - 2024 và dự báo đến năm 2028

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong bài khóa luận tốt nghiệp là phương pháp định tính. Trong đó, các thông tin được tác giả thu thập thông qua quan sát và đúc kết kinh nghiệm của bản thân, kết hợp cùng kiến thức mà tác giả tích lũy được sau thời gian học tập tại trường.

5. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục và tài liệu tham khảo, kết cấu của đề tài bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển đào tạo nguồn nhân lực trong thời đại chuyên đổi số

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực của Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ ROSIE TRIPS

Chương 3: Một số giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong thời đại chuyên đổi số

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TRONG THỜI ĐẠI CHUYÊN ĐỔI SỐ

1.1. NGUỒN NHÂN LỰC

1.1.1. Khái niệm

Trong quá trình sản xuất, nguồn nhân lực là lực lượng lao động cung cấp nguồn lực của con người cho sự phát triển của xã hội.

Thuật ngữ “Nguồn nhân lực” xuất hiện vào thập niên 80 của thế kỉ XX khi có sự thay đổi căn bản về phương thức quản lý, sử dụng con người trong kinh tế lao động. Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự thành công hay trong nền phát triển kinh tế xã hội ảnh hưởng trực tiếp đến thế giới, tầm quan trọng của việc tuyển dụng.

Có rất nhiều định nghĩa khác nhau về "Nguồn nhân lực" được định nghĩa như sau:

- Theo Liên Hợp Quốc trong Các chỉ số phát triển thế giới (World Development Indicators) (2000) thì: “NNL là tất cả những kiến thức, kĩ năng, kinh nghiệm, năng lực và tính sáng tạo của con người có quan hệ với sự phát triển của mỗi cá nhân và của đất nước” [1, trang 3].

- Theo Nicolas Henry (2010), Public Administration and Public affairs,

Longman Publishing, “nguồn nhân lực là nguồn lực con người của những tổ chức (với quy mô, loại hình, chức năng khác nhau) có khả năng và tiềm năng tham gia vào quá trình phát triển của tổ chức cùng với sự phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, khu vực, thế giới”. [2, trang 256].

- Theo nhóm tác giả George T. Milkovich và John W. Boudreau - Human Resources Management, “nguồn nhân lực là tổng thể các yếu tố bên trong và bên ngoài của mỗi cá nhân đảm bảo nguồn sáng tạo các nội dung khác cho sự thành công, đạt mục tiêu chung của tổ chức”. [3, trang 9]

- Theo PGS.TS. Trần Xuân Cầu và PGS.TS. Mai Quốc Chánh, “Nguồn nhân lực là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội được biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định tại một thời điểm nhất định” [4, trang 12]

Như vậy, nguồn nhân lực là tổng hợp các nguồn lực con người dựa trên các yếu tố: trình độ, kĩ thuật chuyên môn, số lượng, chất lượng và cơ cấu phát triển nguồn lao động cả ở hiện tại, tương lai trong một tổ chức, địa phương, khu vực địa phương và quốc gia.

1.1.2. Đặc trưng cơ bản của nguồn nhân lực

Có những định nghĩa khác nhau về nguồn nhân lực nhưng cũng tùy vào việc tiếp cận nghiên cứu, nhưng các điểm chung đều có những định nghĩa như sau:

a) Số lượng nhân lực

Số lượng nguồn nhân lực chính là lực lượng lao động và khả năng cung cấp nguồn lực lao động được xác định dựa trên quy mô dân số, cơ cấu dân số, cơ cấu giới tính, sự phân bố dân cư theo khu vực địa phương và lãnh thổ.

Quy mô dân số ngày càng lớn thì tốc độ dân số ngày càng chậm và tốc độ nguồn nhân lực ngày một giảm và ngược lại. Tốc độ tăng trưởng dân số sẽ ảnh hưởng đến tốc độ nguồn nhân lực, nguồn lao động xã hội trên thế giới.

Sự tăng trưởng về số lượng nhân lực cần gắn liền với nhu cầu công việc thực tế cần nhiều người tham gia hơn để đáp ứng việc mở rộng quy mô sản xuất và kinh doanh trong tương lai.

b) Chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nguồn nhân lực là lực lượng lao động trong ngành nghề đảm bảo về mặt chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và trình độ hỗ trợ. Bản chất bên trong của nguồn nhân lực được thể hiện qua ba yếu tố chính là trí lực, thể lực và tâm lực. Đây là những yếu tố cấu thành cơ bản định hình trạng thái của nguồn nhân lực trong môi trường công việc và các mối quan hệ xã hội.

Thể lực: Trạng thái sức khỏe của con người, điều kiện đảm bảo cho con người phát triển, trưởng thành hoặc có thể đáp ứng những nhu cầu đòi hỏi về hao phí sức lực, thần kinh, cơ bắp trong lao động. Sức mạnh trí tuệ của con người chỉ có thể huy động lợi thế trên nền lực khỏe mạnh.

Trí lực là khả năng của con người trong việc tiếp nhận, xử lý và áp dụng thông tin. Trí lực bao gồm khả năng tư duy logic, phán đoán, giải quyết vấn đề và sáng tạo. Trí lực cao giúp người lao động có thể nhanh chóng học hỏi và thích nghi với các yêu cầu công việc phức tạp.

Tâm lực: đặc điểm quan trọng trong yếu tố xã hội của nguồn nhân lực bao gồm tình cảm, thói quen, quan niệm, phong tục tập quán và truyền thống, đạo đức nghề nghiệp.

Các yếu tố này không chỉ đóng vai trò quan trọng trong năng suất làm việc của người lao động mà còn ảnh hưởng đến sự hài lòng và sự nghiệp của họ. Do đó, để quản lý nguồn nhân lực hiệu quả, các tổ chức cần chú ý đến việc phát triển và bảo vệ các yếu tố này cho nhân viên, qua đó đảm bảo một môi trường làm việc tích cực và bền vững. Chất lượng nguồn nhân lực thể hiện thông qua tổng hợp năng lực lao động trong một doanh nghiệp kinh doanh. Tuy nhiên, việc đánh giá trong khu vực doanh nghiệp lại thiếu quan điểm khi dựa trên các chi phí lao động so với hiệu quả lao động.

c) Cơ cấu nguồn nhân lực

Một trong những yếu tố quan trọng trong việc xem xét và đánh giá về nguồn nhân lực. Trong đó, cơ cấu nguồn nhân lực còn được thể hiện từ nhiều trình độ như giới tính, độ tuổi, cơ cấu dân số, cơ cấu lao động, cơ cấu trình độ lao động.

Chiến lược phát triển quyết định khuôn khổ nguồn nhân lực, có nghĩa phải xuất phát từ mục tiêu của tổ chức đến các nhiệm vụ cần hoàn thành, bao gồm:

- Nâng cao năng suất các quy trình công nghệ
- Thiết kế các kết cấu tối ưu, hiệu quả

Liên kết những thành tựu với các mục tiêu phát triển trong tương lai, tổ chức mới có thể đảm bảo rằng họ đang sử dụng nguồn nhân lực hiệu quả. Ngay cả khi có những mục tiêu thay đổi trong chiến lược thì điều chỉnh cơ cấu nguồn nhân lực sẽ được điều chỉnh phù hợp với những thay đổi này.

1.1.3. Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp là sự tổng thể của nguồn nhân lực hoạt động trong quá trình lao động sản xuất, xây dựng tạo ra giá trị cho doanh nghiệp trong kinh doanh. Nguồn nhân lực của doanh nghiệp được hiểu là nguồn lực con người, là một bộ phận của các nguồn lực có khả năng huy động tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh. Thay, nguồn lực là tổng hợp những cá nhân con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động.

Nguồn nhân lực bao gồm những kinh nghiệm, kỹ năng, trình độ chuyên môn cùng với những sự tận tâm, nỗ lực, bức phá tạo ra những giá trị gia tăng và cạnh tranh cho tổ chức của người lao động.

Nguồn nhân lực DN luôn dựa trên các góc độ về số lượng, chất lượng và cơ cấu nhân lực. Để xây dựng nguồn nhân lực đủ mạnh về cả số lượng lẫn chất lượng, trước hết cần thực hiện đúng các chỉ tiêu về số lượng có mối quan hệ mật thiết với chỉ tiêu quy mô và tăng trưởng của doanh nghiệp. Quy mô doanh nghiệp càng lớn, tốc độ tăng trưởng càng cao thì quy mô tăng trưởng và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng ngược lại. Chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp còn được thể hiện qua sức khỏe, trình độ kỹ thuật, văn hóa, trình độ chuyên môn, kỹ năng, kinh nghiệm...

Nguồn nhân lực có tính khan hiếm, nghĩa là sẽ không có quá nhiều người sở hữu tất cả những kỹ năng và kiến thức đạt chuẩn ở trình độ cao. Trong quá trình tìm kiếm nhân lực sẽ mất rất nhiều thời gian để có thể tìm ra được một nhân tài có kinh nghiệm phù hợp ở vị trí quản lý hay kỹ thuật chuyên môn.

Như vậy, nguồn nhân lực là then chốt và là tài sản cơ bản quý giá của doanh nghiệp luôn mang một lợi thế cạnh tranh mang cho DN. Các tổ chức phải biết cách hoạt động phát triển và khai thác tốt thì nguồn nhân lực là nguồn lực đóng góp rất lớn quyết định sự thành công trong doanh nghiệp và phát triển trong hiện tại và tương lai.

1.1.3.1. Nguồn nhân lực trong ngành thương mại dịch vụ

Nguồn nhân lực trong ngành thương mại là bộ phận cấu thành lao động trong nền kinh tế đảm nhận việc đưa hàng hóa từ nơi sản xuất đến người tiêu dùng và cung ứng dịch vụ thương mại cho xã hội. Cùng với quá trình sử dụng các công nghệ tiên tiến được mở rộng tạo nên ngành công nghiệp mới được ra đời. Cùng với sự phát triển và lưu thông hàng hoá, lực lượng lao động trong ngành thương mại dịch vụ ngày một phát triển và chiếm tỉ lệ khá lớn trong tổng số nguồn lao động làm việc trong ngành kinh tế. Đặc biệt trong ngành thương mại dịch vụ, nhất là ngành du lịch đang có nhiều sự thay đổi về việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Tình trạng nguồn

nhân lực ngày càng dư thừa và doanh nghiệp vẫn chưa đưa ra được các chính sách tuyển dụng và đào tạo phát triển để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

1.1.3.2. Nguồn nhân lực trong ngành du lịch

Nguồn nhân lực du lịch là lực lượng lao động bao gồm những người đang làm việc hoặc tìm kiếm việc làm trong lĩnh vực du lịch.

“NNL trong du lịch được khẳng định qua nghiên cứu nhiều học được xem là tài sản lớn nhất của doanh nghiệp”, (Baum, 1995; Szivas & Riley; Bolton & Houlihan (2007).

“Tình trạng chung của NNL du lịch là sự thiếu hụt lao động cả về số lượng lẫn chất lượng” (Pizam, 1999; Jithendran và Baum, 2000; Herman, 2015). “NNL du lịch Việt Nam cũng có nhiều nét tương đồng với NNL du lịch thế giới, đó là NNL du lịch còn thiếu và yếu” (Trần Sơn Hải, 2010; Phạm Trung Lương, 2016; Phạm Trung Lương, Lê Văn Thông, 2017; Nguyễn Thành Nam, 2016; Phạm Cao Tố, 2017).

“Nhân lực ngành du lịch bao gồm toàn bộ các nhân lực trực tiếp và gián tiếp tham gia vào quá trình phục vụ khách du lịch” (Mạnh và Chương, 2006). Trong đó nhân lực trực tiếp là những người trực tiếp phục vụ khách du lịch tại khách sạn, nhà hàng, công ty lữ hành, cửa hàng phục vụ khách du lịch, cơ quan quản lý du lịch,... Lao động gián tiếp là những lao động không trực tiếp phục vụ khách du lịch nhưng thực hiện các công việc mang tính quản lý, hỗ trợ cho các lao động trực tiếp. Ví dụ như quản lý về du lịch tại các cơ quan của Chính phủ, quản lý, hành chính tại công ty lữ hành, khách sạn.

1.1.3.3. Ý nghĩa của nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố cốt lõi quyết định sự thành công hay thất bại giúp làm tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường du lịch. Trong vài năm qua, đóng góp của nguồn nhân lực đã giúp ngành du lịch Việt Nam đạt được những tiến bộ đáng kể và phát triển bền vững. Việc phát triển đào tạo nguồn nhân lực góp phần xây dựng những sản phẩm du lịch đa dạng, văn hóa tạo nên nền thương hiệu riêng biệt. Như vậy, việc nâng cao chất lượng đầu tư vào nguồn nhân lực là sự phát triển bền vững cho ngành thương mại dịch vụ.

Đối với doanh nghiệp, các kỹ năng giao tiếp và ứng biến luôn được đòi hỏi cao nhằm đáp ứng một cách nhanh chóng để phục vụ cho các nhu cầu đa dạng mà khách hàng đưa ra. Trình độ chuyên môn từ nguồn nhân lực phải có sự chuẩn bị đa dạng về các dịch vụ và chất lượng cũng như nâng cao năng suất hiệu quả của mục tiêu kinh doanh. Các chất lượng từ dịch vụ không chỉ mang đến cho khách hàng sự trải nghiệm mà còn là kinh nghiệm học hỏi cho các nhân lực trong doanh nghiệp được phát triển một cách hoàn thiện. Chính những yếu tố của nhân viên đã đáp ứng đủ cho các nhà doanh nghiệp tuyển dụng, đào tạo và mang lại sự hài lòng đến với khách hàng.

Ngành thương mại dịch vụ luôn đòi hỏi nguồn nhân lực lớn với nhiều loại trình độ do tính chất đặc điểm của ngành có mức độ cơ giới hóa thấp và đối tượng phục vụ là khách hàng với nhu cầu rất đa dạng. Trong thương mại dịch vụ, mục tiêu lớn nhất của các doanh nghiệp trong việc phát triển và đổi mới xây dựng nên dịch vụ chính là sự thúc đẩy nhanh chóng, tận dụng tất cả nhân lực để đạt hiệu quả tối ưu nhất mang lại cho doanh nghiệp. Trong quá trình xây dựng và phát triển các dịch vụ, nguồn nhân lực được xem là một chìa khóa quan trọng mở ra những sản phẩm chất lượng tốt nhất để phục vụ đúng nhu cầu của khách hàng.

1.1.4. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

1.1.4.1. Khái niệm

Đào tạo nguồn nhân lực là một hoạt động có tổ chức, được thực hiện trong một thời gian nhất định và nhằm đem đến sự thay đổi nhân cách và nâng cao năng lực con người [5, trang 263].

Để cạnh tranh trong lĩnh vực thương mại dịch vụ, doanh nghiệp cần phải hiểu được các tiêu chí về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, từ đó mới có thể đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Trong doanh nghiệp, đào tạo còn được hiểu cụ thể hơn:

- Quá trình học tập của con người để chuẩn bị vững chắc cho tương lai, để họ có thể đổi mới trong công việc tương lai.

- Quá trình học tập còn tạo cơ hội cho mỗi cá nhân phát triển khả năng dựa trên những tương lai định hướng của tổ chức.

- Khi nói đến đào tạo nguồn nhân lực, đào tạo luôn trang bị cho người lao động những kiến thức, kinh nghiệm, khả năng đánh giá, trí thông minh, trình độ và linh hoạt giữa các mối quan hệ xung quanh. Quá trình đào tạo còn có thể tạo thành nền tảng cho một hệ thống tổ chức làm việc hiệu quả, trọng yếu với sự thành công trong tổ chức được phát triển bền vững và lâu dài.

Đào tạo nguồn nhân lực là quá trình huấn luyện và phát triển kỹ năng, kiến thức, và năng lực của nhân viên nhằm nâng cao năng suất làm việc đáp ứng nhu cầu của tổ chức. Đào tạo nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng đội ngũ nhân sự chất lượng cao và cung cấp lợi ích lâu dài cho doanh nghiệp. Các mô hình đào tạo nhân lực như đào tạo truyền thống, đào tạo theo nhu cầu, và đào tạo hợp tác công ty, trường học để có những ưu điểm và quyền hạn riêng. Từ đó giúp cho tổ chức lựa chọn các phương pháp phù hợp với đối tượng và mục tiêu đào tạo.

Đào tạo nguồn nhân lực được xem là một trong những thách thức lớn đối với các doanh nghiệp trong ngành du lịch. Sức cạnh tranh về đào tạo nguồn nhân lực luôn đòi hỏi cao về tất cả từ trình độ chuyên môn, tay nghề, sự nhận thức và thích ứng tốt trong môi trường làm việc.

Dựa trên các góc độ giữa kinh tế vi mô và vĩ mô, định nghĩa về "phát triển nguồn nhân lực" có các định nghĩa như sau:

Trong cuốn “The Handbook of Human Resource Development” của tác giả Leonard Nadler: “Phát triển nguồn nhân lực là các kinh nghiệm học tập có tổ chức được diễn ra trong những khoảng thời gian nhất định nhằm tăng khả năng cải thiện kết quả thực hiện công việc, tăng khả năng phát triển của tổ chức và cá nhân” [6, trang 3].

Theo nhóm của tác giả Henry J. Sredl và William J. Rothwell trong quyển “The ASTD reference guide to professional training roles and competencies”, “phát triển nguồn nhân lực đề cập đến kinh nghiệm học tập có tổ chức do người chủ doanh nghiệp tài trợ. Nó được thiết kế và thực hiện với mục tiêu nâng cao kết quả thực hiện