

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

**Sinh viên : Nguyễn Hương Giang**

**HẢI PHÒNG – 2023**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG**

-----

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP CHO QUẢN TRỊ  
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CP THƯƠNG  
MẠI DỊCH VỤ CÔNG VÀNG**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY  
NGÀNH: Quản trị doanh nghiệp**

**Sinh viên: Nguyễn Hương Giang  
Giảng viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Ngọc Mỹ**

**HẢI PHÒNG – 2023**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUẢN LÝ VÀ CÔNG NGHỆ HẢI PHÒNG

---

## NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Hương Giang

Mã SV: 1912402014

Lớp : QT2301N

Ngành : Quản trị doanh nghiệp

Tên đề tài: Thực trạng và Giải pháp cho quản trị nguồn nhân lực tại Công ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.

# **NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI**

## **1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp**

Nghiên cứu, tìm hiểu các vấn đề lý luận về đào tạo và phát triển nhân lực và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của công ty

Tìm hiểu về các điều kiện, khả năng có thể nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của công ty

## **2. Các tài liệu, số liệu cần thiết**

Các số liệu tại công ty Golden Gate

## **3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp**

Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Cổng Vàng.

## MỤC LỤC

<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẤN ĐỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ VÀ QUẢN LÝ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC</b> .....	3
1.1 KHÁI NIỆM.....	3
1.1.1. Khái niệm về nhân lực. ....	3
1.1.2. Quản lý nguồn nhân lực .....	5
1.1.2.1 Khái niệm quản lý nguồn nhân lực. ....	5
1.1.2.2 Mục đích của quản lý nhân lực. ....	6
1.1.2.3 Chức năng cơ bản của quản lý nguồn nhân lực .....	6
1.1.3. Khái niệm về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. ....	8
1.1.3.1 Khái niệm .....	8
1.1.3.2 Mục đích.....	8
1.1.3.3 Các hình thức đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp .....	8
1.1.3.4. Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp .....	10
1.2 Vai trò của quản trị nguồn nhân lực.....	10
1.3 Nội dung.....	13
1.3.1 Phân tích công việc. ....	13
1.3.2 Hoạch định nguồn nhân lực. ....	14
1.3.3 Tuyển dụng.....	14
1.3.4 Đào tạo và phát triển. ....	16
1.3.5 Đánh giá, thành tích .....	17
1.3.6 Bố trí sắp xếp nhân sự. ....	17
1.3.7 Trả công người lao động. ....	18
1.3.8 Đãi ngộ .....	20
1.4 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý sử dụng nguồn nhân lực .....	21
1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực .....	24
1.5.1 Các nhân tố bên trong doanh nghiệp.....	24
1.5.2 Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp. ....	25
1.5.3 Nhân tố con người.....	27
<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG, QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CP THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CỔNG VÀNG</b> .....	29
2.1. Giới thiệu về Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Cổng Vàng. ....	29

2.1.1 Thông tin chung.....	29
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	30
2.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	33
2.1.4 Những thuận lợi, khó khăn.....	36
2.2. Đánh giá thực trạng vấn đề quản lý sử dụng nhân sự tại Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.....	37
2.2.1 Kết quả doanh thu.....	37
2.2.2 Chiến lược kinh doanh của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng. .....	38
2.2.3 Quy trình tuyển dụng. ....	40
2.2.4 Quy trình đào tạo.....	44
2.2.5 Cách đánh giá thành tích đạt được.....	53
2.2.6 Chế độ mức lương của Công ty CP Dịch Vụ Công Vàng. ....	55
2.2.7 Chế độ đãi ngộ nhân viên.....	56
2.3. Đánh giá chung tình hình hoạt động kinh doanh của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng. ....	58
2.3.1. Thành tích đạt được.....	58
2.3.2. Tồn tại cần khắc phục .....	58
2.3.3. Nguyên nhân của những tồn tại. ....	58
<b>CHƯƠNG 3: BIỆN PHÁP HOÀN THIỆN, NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CP THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CÔNG VÀNG .....</b>	<b>60</b>
3.1 Mục Tiêu, Phương Hướng Quản Trị Nguồn Nhân Lực Của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.....	60
3.1.1 Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của công ty trong thời gian tới. ...	60
3.1.2 Phương hướng và mục tiêu hoàn thiện công tác quản trị nhân sự của công ty. ....	60
3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao quản trị nguồn nhân lực. ....	61
3.2.1 Một số giải pháp đối với công tác tuyển chọn nhân sự.....	61
3.2.2 Một số giải pháp đối với công tác đào tạo và phát triển .....	62
3.2.3 Nâng cao hiệu quả công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc .....	62
3.2.4 Hoàn thiện công tác bố trí sắp xếp vị trí công việc.....	62
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>63</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>64</b>

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do lựa chọn đề tài.

Trong nền kinh tế toàn cầu hóa hiện nay, vấn đề tuyển dụng, đào tạo, quản trị nguồn nhân lực đang rất là cấp thiết. Khi chúng ta muốn duy trì một doanh nghiệp nói chung hay một nhà hàng nói riêng có rất nhất nhiều yếu tố. Nhưng điều quan trọng nhất chính là người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, người đem lại sự tích cực đến với khách hàng để khách hàng cảm thấy sự hài lòng tại nhà hàng.

Dịch vụ là sản phẩm vô hình, là kết quả của ba mối quan hệ cơ bản giữa nhân viên, khách hàng và cơ sở vật chất của một doanh nghiệp. Bởi vậy, chất lượng dịch vụ của mỗi loại hình kinh doanh khác nhau là không giống nhau, khó định nghĩa.

Với một nhà hàng, **chất lượng dịch vụ** là tổng hợp sự đánh giá, nhận xét từ khách hàng, sự so sánh giữa chất lượng được kỳ vọng với chất lượng phục vụ thực tế mà họ nhận được. Đánh giá ở góc độ của người sử dụng dịch vụ, chất lượng chính là mức độ thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại nhà hàng, quán cafe. Mỗi khách hàng có nhận thức và nhu cầu cá nhân khác nhau nên cảm nhận về chất lượng dịch vụ cũng khác nhau

Quy trình phục vụ cũng là một yếu tố được đặt lên hàng đầu. Phục vụ chậm trễ, thiếu “bộ quy tắc chung” dẫn đến hậu quả khách hàng bức tức vì chờ đợi lâu, chất lượng món ăn không đồng đều. Quy trình rời rạc, không có sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận làm phát sinh nhiều sai sót trong quá trình phục vụ như sai món, thiếu món, nhầm lẫn thứ tự phục vụ các bàn.

Đó là lí do em chọn đề tài ngày hôm nay để nhìn nhận lại nhưng thực trạng và giải pháp cho quản trị nguồn nhân lực tại Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục đích tổng quát của báo cáo này là tập trung phân tích thực trạng và giải pháp của doanh nghiệp nói chung và nhà hàng nói riêng.

Như vậy, các mục tiêu cụ thể của báo cáo bao gồm:

Thứ nhất, làm rõ cơ sở lý luận về vấn đề nâng cao hiệu quả và quản lý sử dụng nguồn nhân lực.

Thứ hai, thực trạng, quy trình tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân lực.

Thứ ba, biện pháp hoàn thiện, nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn nhân lực

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng và nghiên cứu về quản lý và sử dụng nguồn nhân lực tại nhà hàng.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Thực tập trực tiếp, tiếp cận và tìm hiểu thông tin.

### **5. Kết cấu của báo cáo**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, báo cáo gồm 3 chương như sau:

. Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về vấn đề nâng cao hiệu quả và quản lý sử dụng nguồn nhân lực

Chương 2: Thực trạng, quy trình tuyển dụng, đào tạo và phát triển nhân lực tại Công ty cp thương mại dịch vụ Công vàng

Chương 3: Biện pháp hoàn thiện, nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty cp thương mại dịch vụ Công vàng

# CHƯƠNG 1:

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẤN ĐỀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ VÀ QUẢN LÝ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

### 1.1 KHÁI NIỆM

#### 1.1.1. *Khái niệm về nhân lực.*

##### a. Khái niệm

Nhân lực chính là nguồn lao động, sức lực con người làm việc trong một tổ chức, doanh nghiệp, đơn vị cụ thể. Sức lực này lớn mạnh dựa vào công sức, tâm huyết và sự cố gắng không ngừng của tập thể con người.

Nguồn nhân lực còn có thể hiểu là nguồn lực của con người, và nó được xem xét ở nhiều khía cạnh. Thứ nhất đó là nguồn nhân lực nằm trong bản thân mỗi người. Thứ hai hiểu là tổng thể nguồn lực của cá nhân có khả năng tạo ra của cải vật chất, tinh thần cho xã hội.

##### b. Đặc điểm của nguồn nhân lực.

Nguồn nhân lực trong doanh nghiệp sẽ có đặc điểm cụ thể để cho mọi người có thể nhìn nhận được. Cùng là nguồn lực tham gia vào sản xuất, kinh doanh nhưng đặc điểm sẽ khác nhau.

Muốn thúc đẩy nhân viên làm việc hiệu quả, năng suất cao, nhất định chế độ lương thưởng phải phù hợp và càng hấp dẫn càng khiến họ hăng hái lao động. Các doanh nghiệp lớn có chế độ lương hấp dẫn, thưởng nhiều, bao giờ sức lao động cũng tốt và nhân viên gắn bó lâu dài.

Chưa kể môi trường lao động tốt, an toàn, luôn khuyến khích cho người lao động làm việc hăng say. Cách thức tổ chức đơn vị khoa học, các phòng ban rõ ràng và như vậy người lao động sẽ xin vào đúng vị trí thể hiện được năng lực và kỹ năng của mình.

Trình độ của người lao động thay đổi được trong các hướng khác nhau. Cho nên điều quan trọng là ban lãnh đạo, quản lý phải nắm bắt được tình hình để có hướng điều chỉnh, khuyến khích phù hợp:

Đặc điểm cụ thể của nguồn lao động

- Càng làm việc chăm chỉ, hăng say, trình độ lao động càng tăng lên.
- Càng làm việc nhiều theo thời gian dài, trình độ lao động càng giảm xuống.

- Càng làm việc đều đặn, đầy đủ nhưng trình độ lao động hầu như không thay đổi.

c. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng của nguồn nhân lực.

- Trạng thái sức khỏe của nhân lực: Xem xét tới thể trạng người lao động, tình trạng sức khỏe, chỉ tiêu suy giảm sức khỏe, có khả năng đáp ứng công việc nào...

- Chỉ tiêu trình độ văn hóa: Một chỉ tiêu quan trọng đánh giá về năng lực và khả năng đáp ứng các vị trí công việc khác nhau. Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng nhân lực và có ảnh hưởng nhiều tới sự phát triển của kinh tế xã hội.

- Chỉ tiêu về trình độ chuyên môn, kỹ thuật: Chỉ tiêu đánh giá chuyên môn, kỹ thuật, trình độ cán bộ, công nhân viên, người lao động ở mức nào.

d. Vai trò của nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực có nhiều vai trò khác nhau đối với bản thân doanh nghiệp nói riêng và đối với nền kinh tế đất nước nói chung. Nguồn nhân lực dồi dào, có chất lượng cao bao giờ cũng là đích tới của đất nước phát triển. Vai trò của nhân lực được thể hiện chi tiết dưới đây:

- Giúp tổ chức phát triển:

Đối với một tổ chức, doanh nghiệp, việc tuyển dụng, đào tạo để nhân lực làm việc hiệu quả giúp cho cả hệ thống phát triển là điều cực kỳ quan trọng. Trong một tổ chức có nhiều nhân tài sẽ giúp ích cho sự phát triển vượt bậc và tồn tại bền vững.

Việc thiết lập nguồn nhân lực đúng người đúng việc lúc nào cũng là vấn đề phải quan tâm đúng cách. Chưa kể trong suốt quá trình làm việc, nguồn nhân lực cũng được nâng cao trình độ, tay nghề, kỹ năng để phục vụ tốt hơn cho công việc.

- Nguồn lực vô tận của các tổ chức

Nguồn nhân lực với các doanh nghiệp, tổ chức là năng lực vô tận tạo nên các sản phẩm, dịch vụ và giúp thương hiệu bay xa. Việc giữ sự ổn định nhân lực, đồng thời tối ưu hóa nhân lực phải có chiến lược, kế hoạch và hiểu rõ tâm lý của con người.

- Tầm quan trọng với xã hội.

Đối với nền kinh tế và xã hội, nguồn nhân lực tốt mới giúp ích cho sự phát triển lâu dài, bền vững được. Nhân lực có trình độ ngày càng cao, tay nghề vững, chăm chỉ, cố gắng, đa dạng các lĩnh vực, ngành nghề sẽ giúp ích nhiều cho kinh tế vùng nói riêng và kinh tế đất nước thịnh vượng.

Và muốn làm việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nhất thiết phải chú trọng tới giáo dục và đào tạo. Đây là con đường cơ bản để phát triển nguồn lực từ nền tảng đi lên.

### ***1.1.2. Quản lý nguồn nhân lực***

#### ***1.1.2.1 Khái niệm quản lý nguồn nhân lực.***

Quản lý nguồn nhân lực là một trong những chiến lược then chốt quyết định sự thành công của một tổ chức. Để có thể duy trì được hoạt động ổn định cho tổ chức thì bên cạnh các nguồn lực như tài chính, vật chất, công nghệ,... doanh nghiệp cần phải chủ động thực hiện các chiến lược quản trị nhân lực phù hợp, hướng tới mục tiêu chung. Chính vì vậy, bên cạnh việc trau dồi những kỹ năng quản lý nhân sự, nhà quản lý cũng cần phải nắm rõ những kiến thức về quản lý nguồn nhân lực. Đây cũng sẽ là nội dung trọng tâm trong bài viết lần này: Tìm hiểu về quản trị nguồn nhân lực, và cách để quản lý nguồn nhân lực hiệu quả cho doanh nghiệp.

Quản lý nguồn nhân lực (HRM) là quá trình sử dụng con người trong tổ chức bao gồm tất cả các hoạt động xuyên suốt vòng đời nhân sự: hoạch định nguồn nhân lực; tổ chức, chỉ đạo và kiểm soát các hoạt động nhằm thu hút, sử dụng và phát triển nguồn nhân lực để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

### *1.1.2.2 Mục đích của quản lý nhân lực.*

Mục tiêu chủ yếu của quản lý nhân lực là nhằm đảm bảo đủ số lượng người lao động với mức trình độ và kỹ năng phù hợp, bố trí họ vào đúng công việc, và vào đúng thời điểm để đạt được các mục tiêu của doanh nghiệp.

Quản trị nguồn nhân lực nghiên cứu các vấn đề về quản trị con người trong các tổ chức ở tầm vi mô có hai mục tiêu cơ bản: Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức.

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.

### *1.1.2.3 Chức năng cơ bản của quản lý nguồn nhân lực*

(a) Nhóm chức năng thu hút nguồn nhân lực: Nhóm chức năng này chú trọng vấn đề đảm bảo có đủ số lượng nhân viên với các phẩm chất phù hợp cho công việc của doanh nghiệp. Để có thể tuyển được đúng người cho đúng việc, trước hết doanh nghiệp phải căn cứ vào kế hoạch sản xuất, kinh doanh và thực trạng sử dụng nhân viên trong doanh nghiệp nhằm xác định được những công việc nào cần tuyển thêm người. Thực hiện phân tích công việc sẽ cho biết doanh nghiệp cần tuyển thêm bao nhiêu nhân viên và yêu cầu tiêu chuẩn đặt ra đối với các ứng viên là như thế nào. Việc áp dụng các kỹ năng tuyển dụng như trắc nghiệm và phỏng vấn sẽ giúp doanh nghiệp chọn được ứng viên tốt nhất cho công việc. Do đó, nhóm chức năng tuyển dụng thường có các hoạt động: dự báo và hoạch định nguồn nhân lực, phân tích công việc, phỏng vấn, trắc nghiệm, thu thập, lưu giữ và xử lý các thông tin về nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

(b) Nhóm chức năng đào tạo, phát triển: Nhóm chức năng này chú trọng việc nâng cao năng lực của nhân viên, đảm bảo cho nhân viên trong doanh nghiệp có các kỹ năng, trình độ lành nghề cần thiết để hoàn thành tốt công việc được giao và tạo điều kiện cho nhân viên được phát triển tối đa các năng lực cá nhân. Các doanh nghiệp áp dụng chương trình hướng nghiệp và đào tạo cho nhân viên mới nhằm xác định năng lực thực tế của nhân viên và giúp nhân viên

làm quen với công việc của doanh nghiệp. Đồng thời, các doanh nghiệp cũng thường lập các kế hoạch đào tạo, huấn luyện và đào tạo lại nhân viên mỗi khi có sự thay đổi về nhu cầu sản xuất kinh doanh hoặc quy trình công nghệ, kỹ thuật. Nhóm chức năng đào tạo, phát triển thường thực hiện các hoạt động như: hướng nghiệp, huấn luyện, đào tạo kỹ năng thực hành cho công nhân; bồi dưỡng nâng cao trình độ lành nghề và cập nhật kiến thức quản lý, kỹ thuật công nghệ cho cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn nghiệp vụ.

c) Nhóm chức năng duy trì nguồn nhân lực: Nhóm chức năng này chú trọng đến việc duy trì và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Nhóm chức năng này gồm hai chức năng nhỏ hơn là kích thích, động viên nhân viên và duy trì, phát triển các mối quan hệ lao động tốt đẹp trong doanh nghiệp.

Chức năng kích thích, động viên liên quan đến các chính sách và các hoạt động nhằm khuyến khích, động viên nhân viên trong doanh nghiệp làm việc hăng say, tận tình, có ý thức trách nhiệm và hoàn thành công việc với chất lượng cao. Giao cho nhân viên những công việc mang tính thách thức cao, cho nhân viên biết sự đánh giá của cán bộ lãnh đạo về mức độ hoàn thành và ý nghĩa của việc hoàn thành công việc của nhân viên đối với hoạt động của doanh nghiệp, trả lương cao và công bằng, kịp thời khen thưởng các cá nhân có sáng kiến, cải tiến kỹ thuật, có đóng góp làm tăng hiệu quả sản xuất kinh doanh và uy tín của doanh nghiệp,... là những biện pháp hữu hiệu để thu hút và duy trì được đội ngũ lao động lành nghề cho doanh nghiệp. Do đó, xây dựng và quản lý hệ thống thang bảng lương, thiết lập và áp dụng các chính sách lương bổng, thăng tiến, kỷ luật, tiền thưởng, phúc lợi, phụ cấp, đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên là những hoạt động quan trọng nhất của chức năng kích thích, động viên.

Chức năng quan hệ lao động liên quan đến các hoạt động nhằm hoàn thiện môi trường làm việc và các mối quan hệ trong công việc như: ký kết hợp đồng lao động, giải quyết khiếu tố, tranh chấp lao động, giao tế nhân viên, cải thiện môi trường làm việc, y tế, bảo hiểm và an toàn lao động. Giải quyết tốt

chức năng quan hệ lao động sẽ vừa giúp các doanh nghiệp tạo ra bầu không khí tâm lý tập thể và các giá trị truyền thống tốt đẹp, vừa làm cho nhân viên được thỏa mãn với công việc và doanh nghiệp.

### ***1.1.3. Khái niệm về đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.***

#### ***1.1.3.1 Khái niệm***

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là một loại hoạt động có tổ chức, thực hiện trong một thời gian nhất định và nhằm đem đến sự thay đổi nhân cách. Có 3 hoạt động khác nhau theo định nghĩa này: Đào tạo, giáo dục và phát triển liên quan đến công việc, cá nhân con người và tổ chức.

Ba bộ phận hợp thành của phát triển và đào tạo nguồn nhân lực là cần thiết cho sự thành công của tổ chức và sự phát triển chức năng của con người. Vì vậy, phát triển và đào tạo nguồn nhân lực bao gồm không chỉ đào tạo, giáo dục, phát triển đã được phát triển bên trong một tổ chức mà còn bao gồm một loại những hoạt động khác của phát triển và đào tạo nguồn nhân lực được thực hiện từ bên ngoài bao gồm: Học việc, học nghề và hành nghề.

#### ***1.1.3.2 Mục đích.***

Trong các tổ chức vấn đề đào tạo và phát triển được áp dụng nhằm: Trực tiếp giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn những yêu cầu cụ thể, chuyên sâu của công việc; Cập nhật các kỹ năng, kiến thức mới cho nhân viên; Tránh tình trạng quản lý lỗi thời nhờ sự hướng dẫn của các phương pháp quản lý mới phù hợp với thay đổi về quy trình công nghệ, kỹ thuật môi trường kinh doanh; Chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên môn kế cận nhờ trang bị những kỹ năng cần thiết cho cơ hội thăng tiến sau này; Thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên bởi các kỹ năng chuyên môn mới cần thiết sẽ kích thích nhân viên thực hiện công việc tốt hơn và vì thế có nhiều cơ hội thăng tiến hơn.

#### ***1.1.3.3 Các hình thức đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp***

##### ***a. Đào tạo trong công việc***

Đào tạo trong công việc là hình thức đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc, trong đó người học sẽ được học những kiến thức và kỹ năng cần thiết cho công

việc thông qua thực tế công việc dưới sự hướng dẫn trực tiếp của người lao động lành nghề hơn. Nhóm này gồm các hình thức như:

- Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc

Quá trình đào tạo bắt đầu từ sự giới thiệu và giải thích của người dạy về mục tiêu của công việc và chỉ dẫn tỉ mỉ theo từng bước về cách thực hiện các thao tác tác nghiệp. Người học sẽ nắm bắt được các kỹ năng công việc qua quan sát, trao đổi, học hỏi và làm thử cho tới khi thành thạo dưới sự hướng dẫn và chỉ dẫn chặt chẽ của người dạy.

- Đào tạo theo kiểu học nghề

Trong hình thức này, chương trình đào tạo bắt đầu từ việc học lý thuyết ở trên lớp.

Sau đó các học viên được đưa đến làm việc dưới sự hướng dẫn của công nhân lành nghề trong một vài tháng đến một vài năm, được thực hiện công việc cho tới khi thành thạo tất cả các kỹ năng nghề nghiệp.

- Kèm cặp chỉ bảo

Hình thức này thường được dùng để giúp các cán bộ quản lý và các nhân viên giám sát có thể học được các kiến thức, kỹ năng cần thiết cho công việc trước mắt và công việc trong tương lai thông qua sự kèm cặp chỉ bảo của người quản lý giỏi hơn. Có ba cách để kèm cặp là: Kèm cặp bởi người lãnh đạo trực tiếp; Kèm cặp bởi một cố vấn; Kèm cặp bởi một người quản lý có kinh nghiệm.

- Luân chuyển công việc

Luân chuyển công việc là hình thức chuyển người lao động từ công việc này sang công việc khác để nhằm cung cấp cho họ những kinh nghiệm làm việc ở nhiều lĩnh vực trong tổ chức. Những kiến thức và kinh nghiệm thu được trong quá trình đó sẽ giúp cho họ có khả năng thực hiện được những công việc cao hơn trong tương lai. Có thể luân chuyển công việc theo cách: Đưa học viên tới bộ phận khác nhưng vẫn làm công việc cũ để họ học được những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho việc thực hiện công việc; Đưa học viên tới bộ phận khác với cương vị công tác khác; Học viên được bố trí luân chuyển công việc trong nội

bộ một lĩnh vực chuyên môn; Hình thức luân chuyển công việc thường chủ yếu được áp dụng để đào tạo cán bộ quản lý.

b. Đào tạo ngoài công việc

Đào tạo ngoài công việc là hình thức đào tạo trong đó người học được tách khỏi công việc thực tế.

- Mở các lớp cạnh doanh nghiệp

Đối với những nghề tương đối phức tạp hoặc các công việc có tính đặc thù và việc đào tạo bằng kèm cặp không đáp ứng được cả về số lượng và chất lượng. Các doanh nghiệp có thể tổ chức các lớp đào tạo với các thiết bị, phương tiện dành riêng cho đào tạo.

Trong hình thức này, chương trình đào tạo gồm có hai phần: Lý thuyết và thực hành. Phần lý thuyết được giảng tập trung do các cán bộ phụ trách. Còn phần thực hành, thì được tiến hành ở các nhà hàng thực tập do những người làm lâu năm hướng dẫn.

#### *1.1.3.4. Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp*

Quy trình đào tạo nguồn nhân lực bao gồm 5 bước như sau:

Bước 1: Xác định nhu cầu đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của doanh nghiệp.

Bước 2: Ấn định mục tiêu cụ thể.

Bước 3: Lựa chọn phương pháp thích hợp.

Bước 4: Thực hiện chương trình đào tạo và phát triển.

Bước 5: Đánh giá chương trình đào tạo và phát triển.

## **1.2 Vai trò của quản trị nguồn nhân lực.**

Mục đích cơ bản của phòng quản trị nguồn nhân lực là bảo đảm cho nguồn nhân lực của doanh nghiệp được quản lý và sử dụng có hiệu quả nhất. Tuy nhiên, trong thực tiễn, bộ phận chuyên trách về nguồn nhân lực có thể có nhiều tên gọi, phải thực hiện các chức năng khác nhau và có vai trò rất khác biệt trong các doanh nghiệp. Thông thường, vai trò của phòng quản trị nguồn nhân lực được thể hiện rõ trong các lĩnh vực sau đây:

Thiết lập hoặc tham gia thiết lập các chính sách nguồn nhân lực cán bộ phòng nhân lực đề xuất cùng với các lãnh đạo trực tiếp soạn thảo ra các chính sách, thủ tục cần thiết liên quan đến vấn đề quản trị nguồn nhân lực của tổ chức. Các chính sách này nên được viết thành văn bản, phát cho tất cả các quản gia và cán bộ phòng quản trị nhân lực, đồng thời thông báo cho toàn bộ nhân viên biết. Các chính sách nguồn nhân lực trong doanh nghiệp thể hiện tính đặc thù cho doanh nghiệp và rất khác nhau, phụ thuộc vào ngành hoạt động, quy mô, đặc điểm, tính chất của doanh nghiệp, trình độ, năng lực và quan điểm của cán bộ lãnh đạo. Sau đây là một số các chính sách nguồn nhân lực quan trọng nhất của doanh nghiệp:

- Các chính sách về quyền hạn, trách nhiệm, quy chế hoạt động và làm việc chung của các phòng ban, nhân viên.
- Các chính sách, quy chế về tuyển dụng
- Các chính sách và chế độ về lương bổng, phụ cấp, khen thưởng, thăng tiến.
- Các chính sách đào tạo
- Các quy chế về kỷ luật lao động và các quy định về phúc lợi, y tế công ty, các quy định về an toàn vệ sinh lao động.

Thực hiện hoặc phối hợp cùng các lãnh đạo trực tuyến hoặc các phòng ban khác thực hiện các chức năng, hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Các hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp rất đa dạng. Đại bộ phận các hoạt động này có thể được thực hiện bởi phòng quản trị nguồn nhân lực hoặc phòng quản trị nguồn nhân lực phối hợp với các lãnh đạo trực tiếp hoặc các phòng ban khác cùng thực hiện.

Hoạt động quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1. Hoạch định nguồn nhân lực
2. Phân tích công việc
3. Mô tả công việc
4. Phỏng vấn

5. Trắc nghiệm
6. Lưu giữ hồ sơ nhân viên
7. Định hướng công việc
8. Đào tạo, huấn luyện công nhân
9. Bình bầu, đánh giá thu đua
10. Bồi dưỡng, nâng cao trình độ cho cán bộ chuyên môn và quản lý
11. Quản trị tiền lương
12. Quản trị các vấn đề về phúc lợi
13. Quản trị tiền thưởng
14. Công đoàn
15. Thu hút công nhân tham gia quản lý doanh nghiệp
16. Định giá công việc
17. Ký kết hợp đồng lao động
18. Giải quyết khiếu tố lao động
19. Giao tế nhân sự
20. Thực hiện các thủ tục cho nhân viên chuyển chuyên, nghỉ việc, nghỉ hưu,...
21. Thủ tục cho nhân viên nghỉ phép, nghỉ không ăn lương,...
22. Kỷ luật nhân viên
23. Các chương trình thúc đẩy sáng kiến, cải tiến kỹ thuật
24. Chương trình chăm sóc sức khỏe, y tế
26. Điều tra về quan điểm của nhân viên

Có vấn đề cho các lãnh đạo trực tuyến về các kỹ năng quản trị nguồn nhân lực cán bộ phòng quản trị nguồn nhân lực thường phải giúp các lãnh đạo trực tuyến giải quyết các vấn đề khó khăn như:

- Sử dụng có hiệu quả nhất các chi phí quản trị nguồn nhân lực như thế nào?
- Đối xử như thế nào đối với những nhân viên đã gắn bó với doanh nghiệp hai mươi năm, chưa đến tuổi về hưu nhưng giờ thực hiện công việc không hiệu quả nữa?

- Làm thế nào để tạo ra môi trường văn hóa phù hợp với các chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp?

- Làm thế nào để khuyến khích nhân viên nâng cao lòng trung thành và gắn bó với doanh nghiệp?

Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các chính sách và thủ tục về nguồn nhân lực

Phòng nguồn nhân lực là bộ phận chịu trách nhiệm chính trong doanh nghiệp nhằm bảo đảm cho các chính sách, thủ tục về nguồn nhân lực của tổ chức doanh nghiệp được thực hiện đầy đủ, chính xác.

### **1.3 Nội dung.**

#### ***1.3.1 Phân tích công việc.***

Phân tích công việc là quá trình thu thập các tư liệu và đánh giá một cách có hệ thống các thông tin quan trọng có liên quan đến các công việc cụ thể trong tổ chức nhằm làm rõ bản chất của từng công việc. Đó là việc nghiên cứu các công việc để làm rõ: ở từng công việc cụ thể, người lao động có những nhiệm vụ và trách nhiệm gì; họ thực hiện những hoạt động nào, tại sao phải thực hiện và thực hiện như thế nào; những máy móc, thiết bị, công cụ nào được sử dụng; những mối quan hệ nào được thực hiện ; các điều kiện làm việc cụ thể; cũng như những yêu cầu về kiến thức, kỹ năng và các khả năng mà người lao động cần phải có để thực hiện công việc.

Phân tích công việc có ý nghĩa quan trọng bởi vì có phân tích công việc mà người quản lý xác định được các kỳ vọng của mình đối với người lao động và làm cho họ hiểu được các kỳ vọng đó; và nhờ đó, người lao động cũng hiểu được các nhiệm vụ, nghĩa vụ và trách nhiệm của mình trong công việc. Đồng thời, phân tích công việc là điều kiện để có thể thực hiện được các hoạt động quản lý nguồn nhân lực đúng đắn và có hiệu quả thông qua việc giúp cho người quản lý có thể đưa ra được các quyết định nhân sự như tuyển dụng, đề bạt, thù lao... không dựa trên các tiêu chuẩn mơ hồ và mang tính chủ quan.

Trong xu thế chung của ngày nay là công tác quản lý nhân sự ngày càng phải tuân thủ các yêu cầu ngày càng cao của luật pháp về nhân quyền và quyền

bình đẳng của người lao động, phân tích công việc ngày càng trở thành một bộ phận quan trọng của quản lý nguồn nhân lực trong các tổ chức.

Không biết phân tích công việc, nhà quản trị sẽ không thể tạo ra sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận cơ cấu trong doanh nghiệp; không thể đánh giá được chính xác yêu cầu của các công việc, do đó, không thể tuyển được đúng nhân viên cho đúng việc, không thể đánh giá được đúng năng lực thực hiện công việc của nhân viên và do đó, không thể trả lương, kích thích họ kịp thời, chính xác. Đặc biệt, phân tích công việc là công cụ rất hữu hiệu giúp các tổ chức, doanh nghiệp mới thành lập hoặc đang cần có sự cải tổ hoặc thay đổi về cơ cấu tổ chức, tinh giản biên chế nhằm nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh

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

Hoạch định nguồn nhân lực 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. Nó giữ vai trò trung tâm trong quản lý chiến lược nguồn nhân lực, có mối quan hệ chặt chẽ với kế hoạch sản xuất kinh doanh và ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của tổ chức. Từ việc xác định các nhân tố ảnh hưởng đến kế hoạch hóa nguồn nhân lực, phương pháp phân tích nhiệm vụ/khối lượng công việc được sử dụng để dự đoán cầu nhân lực trong thời hạn ngắn, các phương pháp: ước lượng trung bình, dự đoán xu hướng, phân tích hồi quy tuyến tính, phương pháp chuyên gia được sử dụng để dự đoán cầu nhân lực dài hạn. Dự đoán cung nhân lực được thực hiện trên cơ sở phân tích nhân lực hiện có trong nội bộ tổ chức kết hợp với dự đoán dân số, quy mô và cơ cấu lực lượng lao động xã hội. Cân đối cung cầu nhân lực được thực hiện bằng các giải pháp thích ứng cho các trường hợp để khắc phục tình trạng thiếu hoặc thừa lao động.

### ***1.3.3 Tuyển dụng.***

Tuyển mộ là quá trình thu hút những người xin việc có trình độ từ lực lượng lao động xã hội và lực lượng lao động bên trong tổ chức. Mọi tổ chức phải có đầy đủ khả năng để thu hút đủ số lượng và chất lượng lao động để nhằm

đạt được các mục tiêu của mình. Quá trình tuyển mộ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của quá trình tuyển chọn. Trong thực tế sẽ có người lao động có trình độ cao nhưng họ không được tuyển chọn vì họ không được biết các thông tin tuyển mộ, hoặc họ không có cơ hội nộp đơn xin việc. Chất lượng của quá trình lựa chọn sẽ không đạt được như các yêu cầu mong muốn hay hiệu quả thấp nếu như số lượng người nộp đơn xin việc bằng hoặc ít hơn số nhu cầu cần tuyển chọn. Công tác tuyển mộ có ảnh hưởng lớn đến chất lượng nguồn nhân lực trong tổ chức. Tuyển mộ không chỉ ảnh hưởng tới việc tuyển chọn, mà còn ảnh hưởng tới các chức năng khác của quản trị nguồn nhân lực như: Đánh giá tình hình thực hiện công việc, thù lao lao động; đào tạo và phát triển nguồn nhân lực; các mối quan hệ lao động...

Tuyển chọn là quá trình đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau, dựa vào các yêu cầu của công việc, trong số những người đã thu hút qua tuyển mộ. Cơ sở của tuyển chọn dựa vào yêu cầu của công việc thể hiện trong các tài liệu như: Bản mô tả công việc; Bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc. Quá trình tuyển chọn bao gồm 9 bước sau đây:

Bước 1 - Phỏng vấn sơ bộ

Bước 2 - Sàng lọc các ứng viên qua đơn xin việc

Bước 3 - Trắc nghiệm tuyển chọn

Bước 4 - Phỏng vấn tuyển chọn

Bước 5 - Khám sức khỏe và đánh giá thể lực

Bước 6 - Phỏng vấn bởi người lãnh đạo trực tiếp

Bước 7 - Thẩm định các thông tin đã thu thập được

Bước 8 - Tham gia thử việc

Bước 9 - Ra quyết định tuyển chọn (Tuyển dụng)

### **1.3.4 Đào tạo và phát triển.**

Đào tạo và phát triển là các hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của tổ chức, là điều kiện quyết định để các tổ chức có thể đứng vững và thắng lợi trong môi trường cạnh tranh. Do đó trong các tổ chức, công tác đào tạo và phát triển cần phải được thực hiện một cách có tổ chức và có kế hoạch.

Phát triển nguồn nhân lực (theo nghĩa rộng) là tổng thể các hoạt động học tập có tổ chức được tiến hành trong những khoảng thời gian nhất định để nhằm tạo ra sự thay đổi hành vi nghề nghiệp của người lao động.

Xét về nội dung phát triển nguồn nhân lực bao gồm ba loại hoạt động là: giáo dục, đào tạo và phát triển.

- Giáo dục: được hiểu là các hoạt động học tập để chuẩn bị cho con người bước vào một nghề nghiệp hoặc chuyển sang một nghề mới, thích hợp hơn trong tương lai.

- Đào tạo (hay còn được gọi là đào tạo kỹ năng): được hiểu là các hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Đó chính là quá trình học tập làm cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, kỹ năng của người lao động để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn.

- Phát triển: là các hoạt động học tập vượt ra khỏi phạm vi công việc trước mắt của người lao động, nhằm mở ra cho họ những công việc mới dựa trên cơ sở những định hướng tương lai của tổ chức.

Có hai nhóm phương pháp đào tạo và phát triển là đào tạo trong công việc và đào tạo ngoài công việc, trong các nhóm đó có nhiều phương pháp đào tạo cụ thể.

Khi tổ chức thực hiện các hoạt động đào tạo và phát triển, tổ chức cần xem xét các vấn đề về mặt chiến lược để đưa ra một kế hoạch tổng thể về đào tạo và phát triển.

Trình tự xây dựng một chương trình đào tạo/phát triển nhân lực gồm 7 bước là: - Xác định nhu cầu đào tạo.

- Xác định mục tiêu đào tạo.
- Lựa chọn đối tượng đào tạo.
- Xác định chương trình đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo.
- Lựa chọn và đào tạo giáo viên.
- Dự tính kinh phí đào tạo.
- Đánh giá chương trình đào tạo.

### ***1.3.5 Đánh giá, thành tích***

Đánh giá nhân viên là một hoạt động quản lý nhân sự quan trọng thường được tiến hành một cách có hệ thống và chính thức trong các tổ chức nhằm hoàn thiện sự thực hiện công việc của người lao động và giúp người quản lý đưa ra các quyết định nhân sự đúng đắn. Hệ thống đánh giá thực hiện công việc bao gồm 3 yếu tố là: các tiêu chuẩn thực hiện công việc; đo lường sự thực hiện công việc và thông tin phản hồi. Để xây dựng và thực hiện thành công một chương trình đánh giá thực hiện công việc, tổ chức cần làm tốt các công việc như: lựa chọn và thiết kế phương pháp; lựa chọn người đánh giá; xác định chu kỳ đánh giá; đào tạo người đánh giá và phỏng vấn đánh giá. Phòng nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng trong thiết kế và tổ chức thực hiện chương trình. Có nhiều phương pháp để đánh giá nhân viên mà các tổ chức cần sử dụng chúng một cách kết hợp và có lựa chọn. Phỏng vấn đánh giá là một việc làm hết sức quan trọng trong đánh giá nhân viên, cần được thực hiện một cách tuần tự và tránh những sai sót có thể xảy ra.

### ***1.3.6 Bố trí sắp xếp nhân sự.***

Bố trí nhân sự là quá trình sắp đặt nhân lực vào các vị trí công việc của tổ chức. Sử dụng nhân sự là quá trình khai thác và phát huy năng lực làm việc của người lao động một cách tối đa nhằm đạt hiệu quả cao trong công việc. Như vậy, việc bố trí và sử dụng nhân sự có liên quan chặt chẽ với nhau: bố trí đúng thì mới có thể sử dụng được, ngược lại nếu doanh nghiệp tìm và bố trí được nhân viên có năng lực mà không biết cách sử dụng họ thì hiệu quả tổng thể cũng

sẽ không đạt được. Bố trí và sử dụng nhân sự giống như việc tạo dựng một đội bóng: cầu thủ nào chúng ta đang có? chúng ta có thể có? chúng ta cần? và vị trí nào, trận đấu nào phù hợp nhất với mỗi cầu thủ tại mỗi thời điểm khác nhau? Và xa hơn thế, làm thế nào để bồi dưỡng và tạo dựng được đội ngũ cầu thủ giỏi cho tương lai nhằm tạo thế chủ động cho câu lạc bộ...

Như vậy, có thể thấy bốn mục tiêu cơ bản cần đạt được trong bố trí và sử dụng nhân sự là:

– *Đảm bảo đúng số lượng*: đảm bảo đủ số lượng lao động theo yêu cầu của hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp tránh tình trạng thừa hoặc thiếu nhân lực. Đối với doanh nghiệp, bài toán đảm bảo số lượng nhân lực là cơ bản nhất.

– *Đảm bảo đúng người*: đảm bảo sử dụng lao động đúng với năng lực, sở trường và nguyện vọng của người lao động. Người lao động được bố trí sai sở trường của họ thì sẽ ảnh hưởng đến năng suất lao động. Hơn nữa, trong xã hội hiện đại nguyện vọng của người lao động cũng cần được chú ý nhằm tạo ra động lực cho họ trong quá trình lao động.

– *Đảm bảo đúng nơi, đúng chỗ*: đúng theo yêu cầu của quá trình kinh doanh, đúng theo nhu cầu của bộ phận sử dụng lao động. Trong các doanh nghiệp quy mô lớn thì vấn đề lao động được sử dụng không đúng nơi thường xuyên xảy ra hơn, tức là các bộ phận trong doanh nghiệp bị ép sử dụng lao động từ trên xuống;

– *Đảm bảo đúng thời hạn*: có nghĩa là phải đảm bảo tính mềm dẻo và linh hoạt trong sử dụng lao động. Việc sử dụng lao động phải đảm bảo tránh các đột biến về nhân lực trong quá trình kinh doanh do các yếu tố hưu trí, bỏ việc... Hoặc trong nhiều trường hợp cần đa dạng hoá các loại hình hợp đồng nhằm tiết kiệm chi phí nhân công đối với các doanh nghiệp mà hoạt động mang tính thời vụ.

### **1.3.7 Trả công người lao động.**

Thù lao lao động có ảnh hưởng rất lớn đến sự thực hiện công việc của người lao động, chất lượng sản phẩm, hiệu quả hoạt động của tổ chức. Chính

sách thù lao của tổ chức phải tùy thuộc vào đặc điểm sản xuất kinh doanh, cơ cấu tổ chức đồng thời phải đáp ứng được các mục tiêu: hợp pháp, kích thích, thỏa đáng, công bằng, bảo đảm và hiệu suất nhằm thu hút và gìn giữ những người lao động giỏi, nâng cao sự hài lòng của người lao động khi thực hiện công việc đồng thời đáp ứng các yêu cầu của pháp luật.

Bốn nhóm yếu tố thuộc: môi trường bên ngoài tổ chức; công việc và cá nhân người lao động cần được phân tích và vận dụng chính xác trong các định mức tiền công/tiền lương cho mỗi công việc cụ thể. Hơn nữa, khi xây dựng hệ thống thù lao lao động cần lựa chọn các tiêu thức phù hợp với điều kiện của tổ chức.

Các tổ chức cần quản lý có hiệu quả chương trình tiền công, tiền lương của mình vì tiền công không chỉ ảnh hưởng lớn đối với người lao động mà còn tới cả tổ chức và xã hội. Khi xây dựng hệ thống trả công tổ chức cần cân nhắc nhiều yếu tố để đưa ra được ba quyết định quan trọng là: quyết định về mức trả công; quyết định về cấu trúc tiền công và quyết định về tiền công cho cá nhân. Quản trị tiền công/tiền lương bao gồm việc quản trị hệ thống trả công được xây dựng và các công việc khác có liên quan đến trả công cho người lao động như xếp hạng, tăng lương, điều chỉnh tiền công, quản lý quỹ tiền công/tiền lương...

Người lao động có thể được trả công dưới dạng tiền lương hay dưới dạng tiền công. Tiền công lại có thể được trả dưới hai hình thức: tiền công theo thời gian và tiền công theo sản phẩm. Tiền công theo thời gian được tính toán dựa trên cơ sở mức tiền công đã được xác định cho công việc và số đơn vị thời gian thực tế làm việc, với điều kiện người lao động phải đáp ứng các tiêu chuẩn thực hiện công việc đã được xây dựng trước. Chế độ trả công theo thời gian có thường khuyến khích người lao động thực hiện công việc tốt hơn mức tiêu chuẩn. Tiền công theo sản phẩm được tính toán dựa trên cơ sở số đơn vị sản phẩm được nghiệm thu và đơn giá trả công cho một đơn vị sản phẩm. Trả công theo sản phẩm thực chất là một dạng của khuyến khích tài chính, do đó các chế độ trả công theo sản phẩm có tác dụng tốt trong việc khuyến khích người lao động tăng năng suất lao động nhưng cũng có rất nhiều nhược điểm. Tiền công

theo sản phẩm chỉ phù hợp với những công việc ổn định, có thể định mức được, không đòi hỏi trình độ lành nghề và chất lượng cao. Khi áp dụng trả công theo sản phẩm phải đảm bảo xây dựng được các mức lao động có căn cứ kỹ thuật, tổ chức phục vụ tốt nơi làm việc, thông kê/nghiệm thu sản phẩm chính xác và giáo dục ý thức trách nhiệm cho công nhân.

Các quy định của pháp luật ngày càng được hoàn thiện nhằm đảm bảo quyền lợi của người lao động.

Động lực lao động là kết quả tổng hòa của nhiều yếu tố tác động đến con người trong lao động. Nhận thức về các học thuyết sẽ giúp cho người quản lý có phương hướng và biện pháp hợp lý để tạo động lực cho người lao động trên cả ba lĩnh vực: xác định nhiệm vụ và tiêu chuẩn thực hiện công việc cho nhân viên; tạo điều kiện thuận lợi để người lao động hoàn thành nhiệm vụ; kích thích lao động.

### **1.3.8 Đãi ngộ**

Đãi ngộ nhân sự có vai trò quan trọng:

- ***Đối với người lao động***

Đãi ngộ nhân sự tạo điều kiện để họ nâng cao đời sống vật chất và tinh thần, từ đó tạo động lực, kích thích người lao động làm việc với hiệu quả cao nhất

- ***Đối với doanh nghiệp***

- + Đãi ngộ nhân sự là điều kiện đủ để nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

- + Đãi ngộ nhân sự góp phần duy trì nguồn nhân lực ổn định, có chất lượng cho doanh nghiệp

- + Đãi ngộ nhân sự giúp nâng cao hiệu quả các chức năng quản trị nhân sự khác trong doanh nghiệp

- + Đãi ngộ nhân sự trong doanh nghiệp giúp duy trì được nguồn nhân lực ổn định và có chất lượng cho xã hội

Tùy vào tình hình, đặc thù của doanh nghiệp mà mỗi doanh nghiệp có những cách đãi ngộ nhân sự riêng. Nhưng với vai trò quan trọng của đãi ngộ

trong doanh nghiệp thì các doanh nghiệp cần quan tâm và có cách đãi ngộ nhân sự hợp lý của mình.

### **Các hình thức đãi ngộ nhân sự**

- Đãi ngộ phi tài chính
  - + Công việc hay và phù hợp
  - + Cơ hội được đảm nhận các công việc có trọng trách
  - + Cơ hội được tham gia quá trình ra quyết định
  - + Quan hệ đồng nghiệp thân thiết, cởi mở
- Đãi ngộ tài chính:
  - + Lương cơ bản
  - + Phụ cấp lương
  - + Tiền thưởng
  - + Phúc lợi
  - + Trợ cấp
  - + Cổ phần

## **1.4 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý sử dụng nguồn nhân lực**

a. Tiêu chí đánh giá về nhân tố Trí lực

- Tiêu chí về trình độ học vấn:

Trình độ học vấn được xem là nền tảng kiến thức ban đầu, giúp người lao động nắm bắt dễ dàng những kiến thức chuyên môn phục vụ cho công việc. Đây là căn cứ giúp Doanh nghiệp có thể xây dựng các phương án đào tạo, tái đào tạo nhằm cải thiện chất lượng của nguồn nhân lực. Doanh nghiệp nào sở hữu lượng lao động tốt nghiệp trung cấp, cao đẳng, đại học trở lên càng cao thì trình độ trí lực của tổ chức ấy càng cao.

- Tiêu chí về trình độ chuyên môn:

Đây là tiêu chí được sử dụng để đánh giá những năng lực cần thiết của người lao động, từ đó tổ chức có thể sắp xếp và phân bổ công việc hợp lý. Nhờ vậy, nhân sự sẽ tạo ra hiệu suất cao nhờ những thế mạnh của bản thân. Thêm vào đó, Doanh nghiệp có thể dựa vào trình độ chuyên môn để đưa ra định hướng

phát triển cũng như đưa ra các giải pháp để nâng cao nguồn nhân lực cho Doanh nghiệp.

- Tiêu chí về kỹ năng mềm:

Trong quá trình làm việc, người lao động cần có kỹ năng mềm như giao tiếp, sáng tạo, làm việc nhóm,.. Đây là những yếu tố sẽ quyết định đến 75% sự thành công của một con người. Bên cạnh đó, Doanh nghiệp rất quan tâm đến các lao động sở hữu và vận dụng tốt các kỹ năng mềm. Ngoài ra, việc trang bị kỹ năng mềm sẽ giúp người lao động dễ dàng tiến bộ, thăng tiến thông qua việc phát huy tiềm năng, nâng cao năng suất và hiệu quả công việc.

- b. Tiêu chí đánh giá về nhân tố thể lực.

- Tiêu chí về sức khỏe thể chất:

Người lao động cần đảm bảo sự dẻo dai, linh hoạt và khả năng chịu được sự khắc nghiệt của môi trường. Thêm vào đó, khỏe mạnh về thể chất còn thể hiện qua sự sáng khoái và thoải mái của mỗi cá nhân. Sự sáng khoái và thoải mái về thể chất được biểu hiện thông qua: sức lực, sự nhanh nhẹn, tính dẻo dai, sức đề kháng, khả năng chịu đựng khắc nghiệt,...

- Tiêu chí về sức khỏe tinh thần:

Người lao động cần thỏa mãn về cảm xúc và tinh thần trong quá trình làm việc. Cụ thể, họ phải luôn lạc quan, sống tích cực, yêu đời và chủ động. Một người có sức khỏe tinh thần tốt đồng nghĩa với việc có một lối sống văn minh. Nói cách khác, tiêu chí sức khỏe tinh thần được đánh giá thông qua sự cân bằng trong hoạt động giữa lý trí và cảm xúc.

- Tiêu chí về sức khỏe xã hội:

Người lao động cần cảm thấy thoải mái trong các mối quan hệ xung quanh. Sức khỏe xã hội biểu hiện qua sự cân bằng giữa cá nhân và cộng đồng. Người lao động phải hòa nhập với những người xung quanh như bạn bè, đồng nghiệp, ông, bà, cha hoặc mẹ. Càng hòa nhập với mọi người và nhận được sự yêu mến từ những người xung quanh sẽ chứng minh người lao động có sức khỏe xã hội tốt.

- c. Tiêu chí đánh giá về nhân tố tâm lực.

Thông thường, mỗi Doanh nghiệp sẽ có bảng đánh giá riêng về tâm lực. Phẩm chất, thái độ, tác phong và tính chuyên nghiệp thường là những tiêu chí mà các công ty đề ra. Nhân viên dù cho giỏi đến đâu nhưng nếu có hành vi không tốt trong lúc làm việc thì cũng không đảm bảo chất lượng nhân lực.

Tùy vào đặc điểm tổ chức mà mỗi công ty sẽ xây dựng một hệ thống tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực thông qua yếu tố Tâm lực khác nhau. Nhìn chung, các tiêu chí được sử dụng phổ biến là:

- Tiêu chí về phẩm chất cá nhân và đạo đức nghề nghiệp.
- Tiêu chí về thái độ và ý thức cho công việc.
- Tiêu chí về tác phong làm việc.
- Tiêu chí đánh giá sự chuyên nghiệp như kỹ năng, chuyên môn hoặc thâm niên trong nghề.

#### d. Tiêu chí đánh giá thông qua chất lượng đầu ra công việc

Tiêu chí đánh giá thông qua chất lượng đầu ra công việc được xem là tiêu chí quan trọng nhất để đánh giá chất lượng nguồn nhân lực. Kết quả trong quá trình làm việc của nhân viên phản ánh kỹ năng, chuyên môn và sự phù hợp với công việc. Nhờ các thông tin về chất lượng đầu ra, quản lý sẽ có thông tin về sự nỗ lực, khả năng và ưu – nhược điểm của người lao động.

Hơn nữa, công ty cũng sẽ tìm ra được nguyên nhân đằng sau việc nhân viên không đạt đủ tiêu chí.

Từ đó, Doanh nghiệp sẽ xem xét điều chỉnh chính sách gia tăng chất lượng nhân lực. Người lao động có thể được đào tạo lại, khuyến khích tăng lương hoặc thăng chức nhờ kết quả của quá trình làm việc.

#### e. Tiêu chí đánh giá thông qua cơ cấu nguồn nhân lực.

Hiện nay, nhà nước đang tối đa hóa và đảm bảo sự phát triển nguồn nhân lực để thúc đẩy nền kinh tế. Điều này được thực hiện bằng cách phối hợp với các Doanh nghiệp để đưa ra tiêu chí giải quyết vấn đề nguồn lao động. Cụ thể, những yếu tố dùng để đánh giá là độ tuổi và giới tính. Từ đó, Doanh nghiệp sẽ căn cứ vào thông tin có được để quyết định việc lựa chọn nguồn nhân lực cho phù hợp.

- Tiêu chí đánh giá qua cơ cấu theo độ tuổi:

Được xem là chỉ tiêu không thể thiếu, cơ cấu tuổi tác động trực tiếp đến chất lượng nguồn lao động. Cơ cấu về độ tuổi là một tiêu chí không thể thiếu trong việc xây dựng các chương trình chăm sóc sức khỏe cho người lao động.

Bên cạnh đó, thông qua cơ cấu độ tuổi nhân lực, ta có thể đánh giá được chất lượng của nguồn lao động. Chẳng hạn, cơ cấu nhân lực ở độ tuổi thấp sẽ phản ánh sự thiếu kinh nghiệm chuyên môn, trình độ đào tạo thấp của người lao động.

- Tiêu chí đánh giá qua cơ cấu theo giới tính:

Cơ cấu theo giới tính được xác định bằng cách so sánh tỷ lệ nam và nữ với tổng nguồn nhân lực. Trong môi trường làm việc, sự chênh lệch giới tính sẽ làm mất cân bằng sinh thái. Một số công việc chân tay sẽ đòi hỏi nguồn lao động là nam. Ngược lại, nữ giới cũng được tuyển dụng nhiều ở những ngành dịch vụ khác. Chính vì vậy, cơ cấu theo giới tính cũng là một tiêu chí vô cùng quan trọng.

## **1.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực**

### ***1.5.1 Các nhân tố bên trong doanh nghiệp.***

#### a) Mục tiêu của doanh nghiệp

Trước sự phát triển của xã hội, mỗi DN cần có mục tiêu riêng phù hợp theo từng thời kỳ và phải hiểu rõ được những mục tiêu đó. Để đạt được những mục tiêu đề ra cần thay đổi và cải thiện các phương pháp quản lý, tiếp cận thị trường, nghiên cứu thực tế,... Tất cả các bộ phận của công ty đều cần dựa vào những định hướng của công ty để đưa ra các mục tiêu riêng của mỗi phòng ban, bộ phận riêng nhưng vẫn cần có sự phối hợp thống nhất với tổng thể DN. Đặc biệt, DN cần đầu tư nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, vật lực, bằng cách hiện đại hóa các trang thiết bị, tập trung đầu tư đào tạo nhân lực chất lượng cao phù hợp nhu cầu của DN. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

#### b) Văn hóa công ty.

Văn hoá doanh nghiệp là toàn bộ giá trị văn hoá được gây dựng nên trong suốt quá trình tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp, từ đó trở thành quy tắc, tập quán quen thuộc ăn sâu vào hoạt động của doanh nghiệp đồng thời chi phối tình cảm, cách suy nghĩ và hành vi của mọi thành viên của doanh nghiệp trong việc theo đuổi và thực hiện các mục đích. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

Văn hoá doanh nghiệp được xây dựng dựa trên hai yếu tố: định hướng, chiến lược của công ty (sứ mệnh, tầm nhìn) và những giá trị mà công ty đang có (giá trị doanh nghiệp). Văn hoá doanh nghiệp chi phối các mối quan hệ, thái độ và hành vi ứng xử của tất cả các thành viên trong tổ chức, phản ánh quá khứ và định hình tương lai cho tổ chức. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

Các yếu tố như văn hóa xã hội, chiến lược và chính sách của DN, phong cách của lãnh đạo... đều là những yếu tố ảnh hưởng đến sự hình thành văn hóa doanh nghiệp. Đặc biệt vai trò của quản trị nguồn nhân lực trong DN là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến bầu không khí văn hóa của công ty, và quy định sự phát triển văn hóa tổ chức, đồng thời văn hóa tổ chức cũng ảnh hưởng đến công tác quản trị của DN đó. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

### ***1.5.2 Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp.***

#### **a) Yếu tố kinh tế,**

Hoạt động của một đơn vị doanh nghiệp hay bất kỳ tổ chức nào cũng chịu ảnh hưởng của sự thay đổi của nền kinh tế bên ngoài, đem lại những yêu cầu thay đổi nhất định trong công tác quản trị nguồn nhân lực của doanh nghiệp như là cần có những chính sách và chiến lược mới cho công ty để đảm bảo bắt kịp với yêu cầu của nền kinh tế mới, đặc biệt khi xã hội đang trong giai đoạn toàn cầu hóa thì thách thức của doanh nghiệp càng lớn và yếu tố lớn đầu tiên cần phát triển đó là quản trị nguồn nhân lực, cho dù vào bất kỳ hoàn cảnh nào thì doanh nghiệp cũng cần duy trì được nguồn nhân lực chất lượng cao, lực lượng lao động có tay nghề, có trình độ, đảm bảo giúp doanh nghiệp vượt qua các thách

thức hay khó khăn mà nền kinh tế bên ngoài mang lại, nắm bắt cơ hội phát triển lớn mạnh.( <https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

b) Yếu tố công nghệ.

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra một cách mạnh mẽ, mang đến sự tiến bộ nhanh chóng của khoa học kỹ thuật, công nghệ làm tăng áp lực cạnh tranh giữa các doanh nghiệp. Điều này mang đến yêu cầu các doanh nghiệp phải có đầu tư phù hợp cho việc cải tiến và đổi mới kỹ thuật, công nghệ để tăng chất lượng và hạ giá thành sản phẩm cùng với đó là nguồn nhân lực và lao động có trình độ mới có thể đảm bảo khả năng vận hành hệ thống công nghệ kỹ thuật một cách tối ưu, tận dụng hết công suất của máy móc phục vụ sản xuất, đảm bảo hoạt động của doanh nghiệp.( <https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

c) Yếu tố chính trị,

Ở Việt Nam, Luật lao động được ban hành nhằm quản lý, chi phối mối quan hệ lao động trong tất cả các doanh nghiệp nhà nước và các hình thức sở hữu khác. Một doanh nghiệp tồn tại luôn cần đảm bảo hoạt động theo luật pháp. Luật pháp có ảnh hưởng to lớn và trực tiếp đối với các hoạt động và công tác quản trị nguồn nhân lực của công ty. Hệ thống luật pháp yêu cầu các DN buộc phải quan tâm đến quyền lợi của nhân viên và môi trường sinh thái.( <https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

d) Yếu tố văn hóa xã hội.

Việc nắm bắt các sự thay đổi của văn hóa xã hội: nhân khẩu, tốc độ tăng dân số, cơ cấu dân số, quan điểm sống, quan điểm về thẩm mỹ, các giá trị, chuẩn mực đạo đức... sẽ giúp doanh nghiệp có sự thích ứng nhanh chóng với những yêu cầu của khách hàng, đưa ra các hoạt động sản xuất hoặc marketing phù hợp. Ví dụ, sự già hóa dân số sẽ tạo cơ hội cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ y tế, dưỡng lão...( <https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

Văn hóa xã hội ảnh hưởng rất lớn đến công tác quản trị nhân lực. Trình độ học vấn của dân số được nâng cao sẽ có thể làm tăng chất lượng nguồn nhân lực, một trong những yếu tố tạo nên lợi thế về năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp khi tham gia hoạt động trên thị trường quốc tế. Cấu trúc của công ty cũng chịu ảnh hưởng của sự thay đổi của nền văn hóa xã hội, lối sống của người dân. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>).

### **1.5.3 Nhân tố con người.**

Con người chính là nhân tố đảm bảo cho sự phát triển thịnh vượng và bền vững của doanh nghiệp. Chính vì hiểu rõ giá trị con người trong sự thành bại của doanh nghiệp nên đa phần doanh nghiệp Nhật Bản đều có một điểm chung về triết lý kinh doanh tập trung đầu tư và quản lý con người, nhấn mạnh 4 quy trình: Chia sẻ/đồng cảm triết lý với nhân viên (tại sao chúng ta làm việc? tại sao chúng ta sống?); chia sẻ tình hình hiện hành của công ty với nhân viên, làm rõ mục tiêu, phân công vai trò; khuyến khích những nhân viên có ý thức tự lập cao; đánh giá đúng những nhân viên có ý thức cao. Ban quản trị nhân sự phải nghiên cứu kỹ, hiểu rõ những vấn đề của nhân viên trong doanh nghiệp của mình để đưa ra các biện pháp quản trị phù hợp nhất. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

#### **a) Đội ngũ quản trị.**

Bất kỳ doanh nghiệp nào cũng cần có đội ngũ quản trị riêng để đề các chính sách đường lối, phương hướng cho sự phát triển của doanh nghiệp. Điều này đòi hỏi các nhà quản trị phải có trình độ chuyên môn cao, tư duy phát triển, có tầm nhìn, có sự am hiểu, phong cách giao tiếp,... và có đầy đủ những phẩm chất cần thiết của nhà lãnh đạo; đồng thời, phải biết lựa chọn những cách thức quản lý phù hợp để có thể đưa ra các định hướng phù hợp cho doanh nghiệp. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

Bất cứ hành động nào của đội ngũ quản trị cũng ảnh hưởng đến bầu không khí, văn hóa công ty, do đó, nhà quản trị cần tạo ra bầu không khí thân mật, cởi mở trong doanh nghiệp, khích lệ và tạo ảnh hưởng đến hành vi ứng xử của nhân viên, phải làm cho nhân viên tự hào về doanh nghiệp, có tinh thần

trách nhiệm với công việc của mình, đồng thời cũng phải đảm bảo đời sống cho toàn bộ nhân viên, tạo ra các cơ hội để nhân viên làm việc tích cực và có cơ hội thăng tiến, đảm bảo chất lượng cuộc sống riêng của mỗi người.

(<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

b) Tập thể nhân viên.

Sự phát triển của khoa học- kỹ thuật đòi hỏi doanh nghiệp thực hiện công tác đào tạo giúp cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng nhân viên và phân loại rõ hơn vai trò của từng nhân viên trong công ty. Việc tập trung vào đào tạo nhân viên, phát triển nguồn nhân lực giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, chi phí tuyển dụng và đào tạo nhân viên mới có năng lực tương đương, ngoài ra còn giúp cho đội ngũ nhân viên có sự gắn bó, liên kết với nhau, xây dựng văn hóa công ty cởi mở, hình thành một môi trường tập thể vững mạnh.(  
<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

Nhiệm vụ của công tác nhân sự trong doanh nghiệp là phải nắm được những thay đổi về yêu cầu và chất lượng đời sống nhân viên ngoài xã hội để đảm bảo sự phù hợp, tương xứng với những gì nhân viên đã mang lại cho doanh nghiệp, làm cho nhân viên cảm thấy thoải mái, hài lòng, gắn bó. Doanh nghiệp cần chú trọng đến tiền lương – là thu nhập chính của người lao động, nó tác động trực tiếp đến người lao động. Vì vậy vấn đề tiền lương rất thu hút sự chú ý của tất cả mọi người, nó vừa là động lực để người nhân viên làm việc vừa và là công cụ để thu hút lao động có trình độ. (<https://irdm.edu.vn/nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-nguon-nhan-luc/>)

## CHƯƠNG 2.

### THỰC TRẠNG, QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG, ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CP THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CỔNG VÀNG

#### 2.1. Giới thiệu về Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Cổng Vàng.

##### 2.1.1 Thông tin chung.

- Tên đầy đủ: Công ty cổ phần Thương mại Dịch vụ Cổng Vàng
- Tên tiếng anh: Golden Gate Trade Services Joint Stock Company
- Loại hình tổ chức kinh doanh: Công ty Cổ phần
- Địa chỉ: 60 Giang Văn Minh, Ba Đình, Hà Nội
- Thành lập: Ngày 1 tháng 1 năm 2005
- Logo công ty:



*Hình ảnh. Logo của công ty Golden Gate*

- Giấy chứng nhận đăng kí kinh doanh: Công ty Cổ phần số: 0102721191 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp Đăng kí lần đầu ngày 09/04/2008; và đăng kí thay đổi lần thứ 63 ngày 18 tháng 2 năm 2019

- Ngành nghề kinh doanh: Kinh doanh dịch vụ ăn uống
- Vốn điều lệ: 76.341.240.000 đồng
- Vốn đầu tư của chủ sở hữu: 76.341.240.000 đồng
- Số điện thoại: (84-4) 3 222 3000
- Số Fax: (84-4) 3 722 6352
- Website: [www.ggg.com.vn](http://www.ggg.com.vn)

### ***2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển***

- Năm 2008

Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ Cổng Vàng (Golden Gate Group) mua lại toàn bộ tài sản của Công ty cổ phần Dịch vụ Thương mại Hoàng Thành và được thành lập với vốn điều lệ lên tới 32 tỷ đồng. Ngành nghề kinh doanh chính của Golden Gate Group là cung cấp dịch vụ ăn uống, không bao gồm kinh doanh phòng hát karaoke, quán bar và vũ trường. Vào thời điểm đó, công ty đã sở hữu số lượng nhà hàng gồm sáu nhà hàng mang tên Ashima - Lẩu nấm thiên nhiên có nguồn gốc từ Mồng Cỏ, trong đó có ba nhà hàng được mở tại Thủ đô Hà Nội và ba nhà hàng được mở tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Năm 2009: Thương hiệu thứ hai của Golden Gate được chính thức được ra mắt trên thị trường với tên gọi Kichi Kichi là chuỗi nhà hàng chuyên về buffet lẩu hàng đầu Việt Nam được phục vụ với hình thức băng chuyền mới lạ. Cũng trong thời điểm này, công ty chính thức tăng bổ sung vốn điều lệ lên tới 51,53 tỷ đồng từ nguồn thặng dư vốn cổ phần. Với sự nỗ lực phát triển không ngừng nghỉ trong ngành dịch vụ ăn uống, công ty đã vinh dự được nhận giải thưởng The Guide Awards do Thời Báo Kinh Tế Việt Nam trao tặng "Amazing and Popular Mushroom Cuisine".

- Năm 2010: Những dấu hiệu cho thấy thị trường ghi nhận tích cực cho thương hiệu Kichi Kichi, công ty tiếp tục mở rộng mạng lưới nhà hàng trên toàn quốc và tập trung chủ yếu tại hai địa điểm tiềm năng cho việc phát triển là Thủ đô Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh. Cũng trong thời gian này, Golden Gate Group đã phát triển thêm thương hiệu Sumo Yakiniku cũng là thương hiệu thứ ba được mở đánh dấu sự phát triển đa dạng về sản phẩm đáp ứng nhu cầu của

khách hàng có mặt trên cả nước lúc bấy giờ. Nhà hàng Sumo Yakiniku đầu tiên nơi khách hàng được thưởng thức trọn vẹn hương vị đến từ đất nước mặt trời mọc với đa dạng các loại thịt cao cấp như bò Wagyu, Harami thân ngoại bò Mỹ, thịt lợn đen Iberico được mở tại Thủ đô Hà Nội.

- Năm 2011: Công ty hướng tới mục tiêu tư chủ trong việc cung cấp nguồn nguyên liệu đảm bảo chất lượng, thời gian cho mạng lưới các chuỗi nhà hàng trong Golden Gate Group, công ty đã đưa ra quyết định đầu tư và hoàn thiện việc xây dựng mới khu Trung tâm Phân phối quy mô bao gồm hệ thống kho và nhà xưởng sơ chế, lưu trữ bảo quản thực phẩm tại khu Công nghiệp An Khánh. Sau khi đã khẳng định được vị trí trên thị trường trong nước, Golden Gate Group đang thực hiện phát triển chiến lược mở rộng, mang thương hiệu đi ra thị trường quốc tế như các nước trong khu vực, các nước thuộc khối ASEAN theo mô hình nhượng quyền kinh doanh.

- Năm 2012: Golden Gate Group tiếp tục duy trì được tốc độ tăng trưởng kinh doanh, mở rộng các điểm nhà hàng kinh doanh có hiệu quả, bên cạnh đó thực hiện hoạt động chuyển đổi phù hợp linh hoạt các loại mô hình kinh doanh khác với mục đích không ngừng nâng cao nhiều hơn hình ảnh các thương hiệu chuỗi nhà hàng của công ty. Trong năm 2012, các thương hiệu mới lần lượt có mặt trên thị trường Vuvuzela, Daruma, Ba con Cừu, 37th street và iSushi.

- Năm 2013: Golden Gate Group tiếp tục thay đổi để phát triển, vào năm 2013 cột mốc đáng nhớ với sự chuyển đổi và ra mắt thị trường thêm một số thương hiệu mới như: Gogi House - quán thịt nướng Xứ sở Kim chi ngon số 1, iCook - được xây dựng dựa trên mong muốn đem những món ăn chất lượng nhà hàng đến ngay bữa ăn gia đình hằng ngày, với tiêu chí Ngon - Sạch - Nhanh, ICOOK cung cấp các dòng sản phẩm đã được sơ chế đóng gói của chuỗi nhà hàng danh tiếng như SUMO BBQ, Kichi Kichi, Ashima với mạng lưới phân phối toàn miền Bắc. Một lần nữa các thương hiệu đã được khách hàng và thị trường đón nhận tích cực

- Năm 2014: Golden Gate Group không ngừng phát triển công việc kinh doanh lớn mạnh của mình với những thương hiệu thành công cho công ty bao

gồm Gogi House, Kichi. Công ty đạt tăng trưởng gấp hơn 2 lần nhờ hoạt động mở rộng thành công

- Năm 2015: Ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ về mặt số lượng các nhà hàng của các chuỗi sau một thời gian chuyển đổi và không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, tính đến thời điểm cuối năm 2015, Golden Gate Group đã sở hữu 146 nhà hàng. Tính đến năm 2015, công ty đã sở hữu tổng số thương hiệu là 18 với sự góp mặt của hàng loạt thương hiệu nổi tiếng tới thời điểm nay như K Pub - mang phong cách nướng đường phố của Hàn Quốc và mặc sức thưởng thức ở quầy buffet với nhiều món panchan đồ nóng mang hương vị chuẩn Hàn Quốc, Cowboy Jack's hay Crystal Jade

- Năm 2017: Vào năm 2017, bên cạnh việc mở rộng kinh doanh trên toàn quốc với những thương hiệu đã có mặt trên thị trường trước đó, công ty tiếp tục tạo điểm nhấn mới trên thị trường bằng cách đưa ra thị trường một thương hiệu mới là Manwah - Lâu Đài Loan không chỉ đơn giản là sự pha trộn của các nguyên liệu gần gũi mà còn liên tục được cải tiến và hoàn thiện từ thể hệ này sang thể hệ khác. Khách hàng sẽ được tự mình trải nghiệm hành trình ẩm thực độc đáo với nước lẩu mang hương vị nguyên bản, cùng với việc ninh với các loại gia vị mang bản sắc đặc trưng của Đài Loan khi đến với Manwah. Chính điều này đã đem lại sự thành công trong mức tăng trưởng về doanh thu của Golden Gate Group

- Năm 2018: Năm 2018 tiếp tục là một năm đánh dấu sự nỗ lực phát triển trong công việc kinh doanh của công ty với hoạt động mở rộng mạng lưới nhà hàng Golden Gate Group với hơn 300 nhà hàng được đặt tại các tỉnh, thành phố lớn trên khắp cả nước. Công ty đồng thời chào đón thêm thương hiệu mới là Hutong - Hot Pot Paradise được khách hàng đánh giá cao. Nơi được biết đến phong phú với hơn 99 vị thả lẩu từ thịt báo, hải sản tới rau củ, đặc trưng là các loại viên thả lẩu tươi như cá tôm bò, chỉ được bắt đầu làm từ lúc khách hàng bắt đầu gọi món.

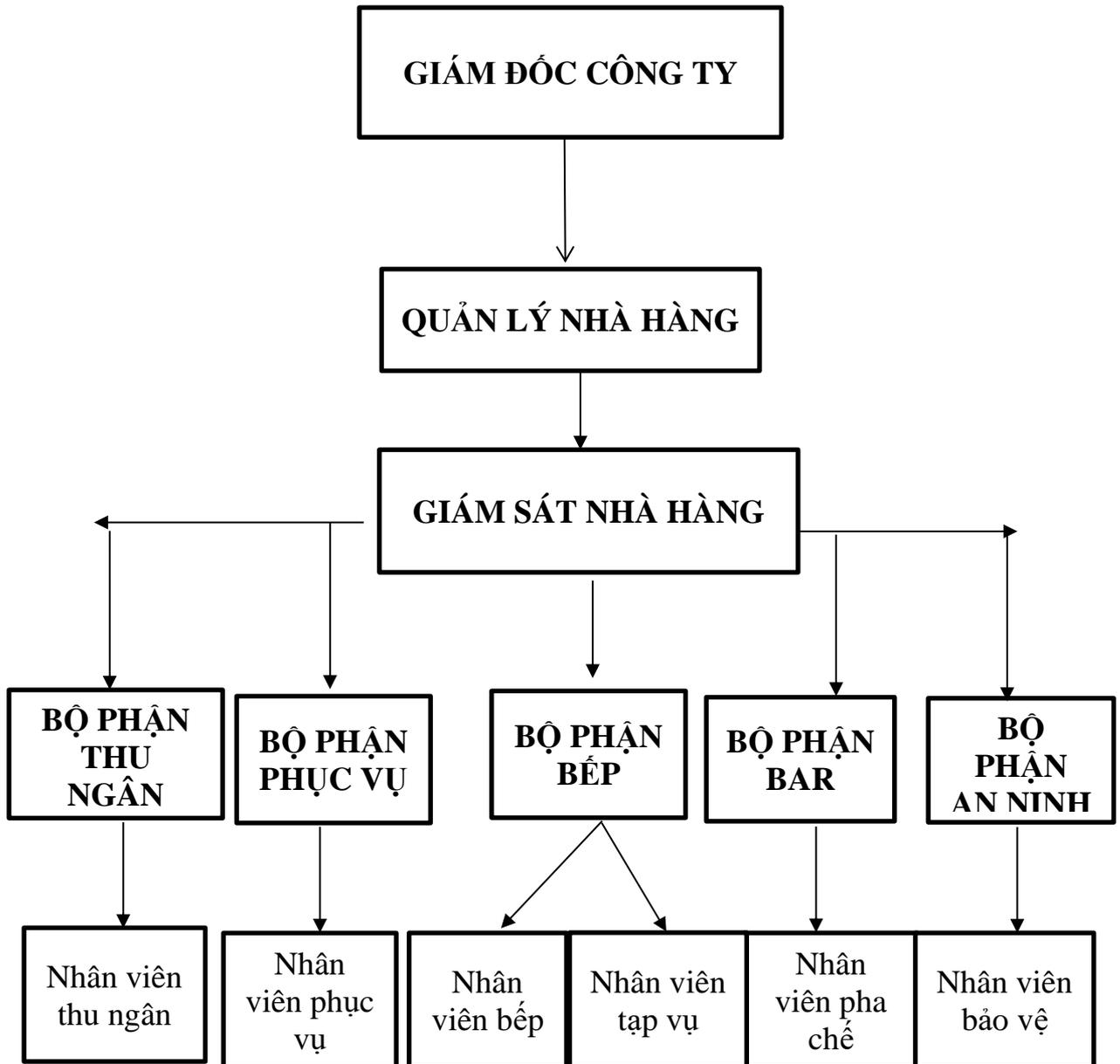
- Năm 2019: Năm 2019 Golden Gate Group tiếp tục mở rộng mạng lưới nhà hàng trên khắp cả nước với số lượng nhà hàng trên 350 tại nhiều tỉnh, thành

phổ. Cũng trong năm 2019, công ty đã chào đón thêm 4 thương hiệu mới là GoGi Steak - phiên bản Korean BBQ steak sự phá cách của thương hiệu GoGi House - quân thịt nướng ngon số 1 đã ra mắt và thành công trước đó và Jack's 500 Pizzeria - một thương hiệu có hiệu ứng tạo nên sự ấn tượng trong giới sành ăn bằng những chiến, Pizza độc đáo được làm hoàn toàn thủ công bởi những đầu bếp có nhiều năm kinh nghiệm và nướng bằng lò củi thay vì được nướng theo phương pháp thông thường theo phong cách truyền thống của vùng Napoli, nước Ý với hơn 4 loại đế bánh và hơn 20 loại topping đặc sắc khác nhau được khách hàng đánh giá cao về chất lượng.

- Năm 2020: Vào năm 2020, trải dài hành trình 15 năm phát triển, Golden Gate Group cho ra mắt tổng 22 thương hiệu với 384 nhà hàng trên toàn quốc. Theo thống kê đã có 18,5 triệu lượt khách hàng ghé thăm các chuỗi nhà hàng.

### ***2.1.3 Cơ cấu tổ chức***

## ❖ SƠ ĐỒ CƠ CẤU TỔ CHỨC.



**Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức**

- Giám đốc công ty: Người đứng đầu công ty, người thành lập công ty.
- Quản lý nhà hàng:
  - Phân công và tổ chức nhân sự theo cấp quản lý, giám sát các công việc để mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất. Đặc biệt là về tài chính, ngân sách của nhà hàng, doanh thu trong tháng, năm vừa qua thay đổi ra sao. Phối hợp với bộ phận bếp thường xuyên cập nhật những món mới, xây dựng thực đơn mới.
- Giám sát nhà hàng:

- Có trách nhiệm giám sát các hoạt động kinh doanh của nhà hàng tại khu vực được phân công dưới sự chỉ đạo của quản lý nhà hàng, hỗ trợ quản lý nhà hàng các công việc như: phân ca, chia khu vực làm việc cho nhân viên cấp dưới vào đầu mỗi ca, đào tạo, hướng dẫn nhân viên mới, giải quyết các tình huống tại chỗ trong phạm vi quyền hạn và các công việc khác theo quy định

- Bộ phận thu ngân:

- Bộ phận này chịu mọi trách nhiệm về thu chi của nhà hàng. Trong đó, thu ngân trưởng có chia vụ phân chia ca và khu vực làm việc cho nhân viên. Lập báo cáo tài chính, theo dõi công việc của nhân viên và báo cáo lên cấp trên. Nhân viên thu ngân lên hóa đơn cho khách hàng. Sau đó nhập dữ liệu, lưu hóa đơn, nộp tiền và báo cáo doanh thu.

- Bộ phận phục vụ khách hàng:

- Nhân viên phục vụ mang đến sự hài lòng đối với khách hàng. Đây được xem là hình ảnh đại diện cho nhà hàng nên có vai trò rất quan trọng trong sơ đồ bộ máy nhà hàng.

- Nhân viên phục vụ cũng chịu trách nhiệm đón và tiễn khách. Cùng với đó là sắp xếp chỗ ngồi và gợi ý để khách hàng chọn món, đảm bảo phục vụ khách trong quá trình thực khách thưởng thức bữa ăn tại nhà hàng. Sau khi đã thưởng thức xong, nhân viên phục vụ có trách nhiệm dọn dẹp sạch sẽ và sắp xếp lại bàn ăn của khách.

- Bộ phận Bar:

- Đây là nơi cung cấp cho khách hàng những món đồ uống hảo hạng, thơm ngon. Sau khi nhận được order của khách hàng sẽ tiến hành pha chế và để nhân viên phục vụ lên bàn. Ngoài ra, bộ phận này sẽ chịu trách nhiệm bảo quản tất cả vật dụng, thiết bị, thực phẩm tại khu vực bar. Định kỳ có báo cáo gửi cấp trên theo quy định, phối hợp với các bộ phận khác mỗi khi có yêu cầu.

- Bộ phận bếp:

- Nhà hàng là nơi cung cấp dịch vụ ẩm thực nên bộ phận bếp đóng vai trò rất quan trọng. Những món ăn có thơm ngon, bổ dưỡng hay không phụ thuộc vào bộ phận này. Các nhân viên có trong bộ phận bếp sẽ chịu trách nhiệm về

chất lượng món ăn. Trong bộ phận bếp bao gồm bếp trưởng, bếp phó, đầu bếp, phụ bếp,...

- Bộ phận an ninh:

- Nhà hàng muốn hoạt động được ổn định, đảm bảo về mặt an ninh thì không thể thiếu bộ phận này. Các nhân viên an ninh sẽ chịu trách nhiệm về an ninh, trật tự tại nhà hàng, đảm bảo an toàn cho khách hàng. Để hoàn thành tốt nhiệm vụ, bộ phận an ninh sẽ phối hợp với các bộ phận khác khi được phân công.

#### **2.1.4 Những thuận lợi, khó khăn**

a) Thuận lợi.

- **Mô hình kinh doanh đặc biệt, đi đầu trong các trào lưu ẩm thực mới:** Golden Gate luôn đi đầu trong phát triển các mô hình ẩm thực mới. Điều này tạo đà giúp các thương hiệu của Golden Gate phát triển mạnh mẽ ngay khi mới ra mắt.

- **Chất lượng dịch vụ, sản phẩm ổn định:** Với thâm niên hoạt động lâu dài, Golden Gate đã xây dựng được các quy chuẩn để đảm bảo chất lượng dịch vụ và sản phẩm. Từ việc kiểm soát đầu vào nguyên liệu, quy trình chế biến, quy trình phục vụ khách hàng đều đã có các tiêu chuẩn nhất định.

- **Thương hiệu đã gây dựng được độ uy tín và sự hiện diện tốt:** Sau 16 năm hoạt động Golden Gate đã gây dựng được danh tiếng tốt đối với khách hàng. Khi các thương hiệu mới ra mắt được “cột mốc” Golden Gate sẽ khiến người tiêu dùng tin tưởng để trải nghiệm.

- **Đã có lượng khách hàng ổn định:** Với hàng loạt thương hiệu thành công Golden Gate đã thu hút được lượng khách hàng ổn định. Đây là cơ sở giúp Golden Gate tiếp tục mở rộng quy mô và phát triển các thương hiệu mới.

- **Nhiều thương hiệu phục vụ phân khúc khách hàng đa dạng:** Với nhiều thương hiệu đa dạng, Golden Gate gần như bao phủ toàn bộ các phân khúc thị trường. Điều này giúp mở rộng tối đa nhóm khách hàng mục tiêu và giảm sự cạnh tranh giữa các thương hiệu cùng công ty.

b) Khó khăn.

- **Truyền thông quảng cáo chưa mạnh, lép vế so với các đối thủ cạnh tranh:** So sánh với các đối thủ cạnh tranh, có thể thấy truyền thông của Golden Gate chưa thực sự tốt. Dù trong thời gian gần đây Golden Gate có một số chiến dịch truyền thông khá nổi bật. Tuy nhiên vẫn chưa thể giúp người tiêu dùng ghi nhớ dấu ấn riêng của doanh nghiệp.

- **Quy mô quá lớn gây khó khăn cho việc quản lý:** Golden Gate hiện đang sở hữu 22 thương hiệu và hơn 400 cửa hàng trên cả nước. Với một hệ thống nhiều thương hiệu và có quy mô lớn như vậy, việc quản lý để đảm bảo chất lượng dịch vụ là một thách thức không nhỏ.

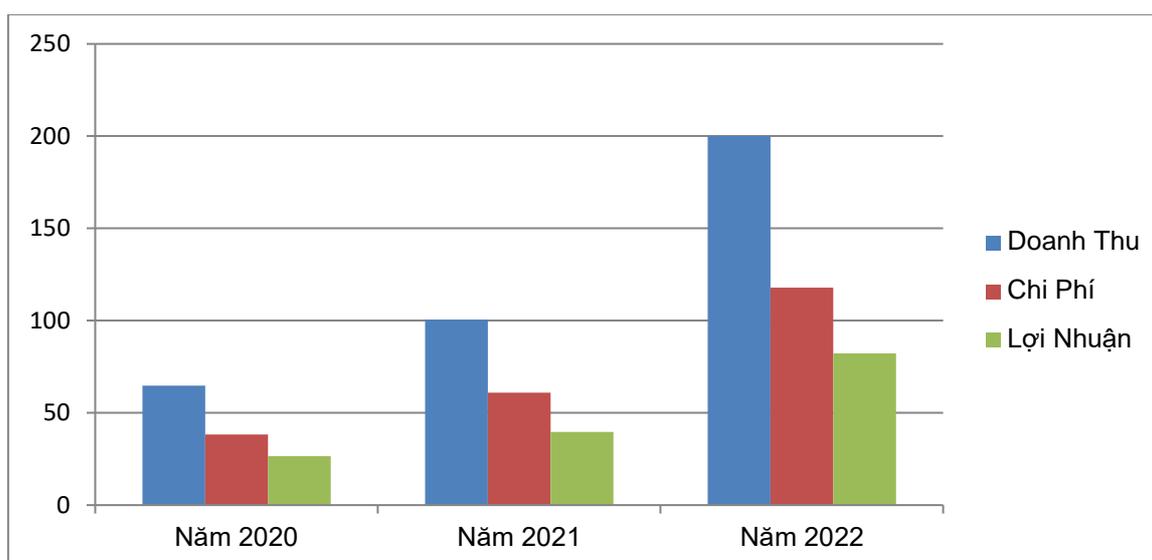
- **Chi phí hoạt động cao nên dễ chịu ảnh hưởng khi gặp khó khăn:** Một doanh nghiệp lớn như Golden Gate cần chi phí rất lớn để duy trì hoạt động. Trong đó gồm nhiều khoản như chi phí mặt bằng, nguyên liệu, trả lương nhân viên, chi phí quản lý,... Do đó nếu gặp các giai đoạn khó khăn như dịch bệnh, suy thoái kinh tế thì thiệt hại sẽ là rất lớn.

## 2.2. Đánh giá thực trạng vấn đề quản lý sử dụng nhân sự tại Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.

### 2.2.1 Kết quả doanh thu.

**Bảng. Doanh thu của công ty năm từ 2020-2022**

(Đơn vị: tỷ đồng)



- Theo sơ đồ trên ta thấy doanh thu của công ty tăng dần qua các năm, theo đó lợi nhuận cũng tăng. Cụ thể như sau:

- Doanh thu năm 2021 tăng hơn so với năm 2020 là 35.8 tỷ đồng tương đương 55,3%, năm 2022 tăng hơn so với năm 2021 là 99.58 tỷ đồng tương đương 99.08%.

- Chi phí năm 2021 tăng hơn so với năm 2020 là 22.7 tỷ đồng tương đương 59.4%, năm 2022 tăng hơn so với năm 2021 là 57 tỷ đồng tương đương 93.6%.

- Lợi nhuận năm 2021 tăng hơn so với năm 2020 là 12.1 tỷ đồng tương đương 49.4%, năm 2022 tăng hơn so với năm 2021 là 42.58 tỷ đồng tương đương 107%.

Có thể thấy, tốc độ tăng lợi nhuận giai đoạn 2021 - 2022 cao nhưng giai đoạn 2020-2021 lại tăng rất ít.

### ***2.2.2 Chiến lược kinh doanh của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Cổng Vàng.***

Tầm nhìn của Golden Gate là sự lựa chọn ẩm thực số 1 với triết lý nâng cao chất lượng cho cuộc sống. Sứ mệnh của Golden Gate làm cho nhân viên hạnh phúc, khách hàng hài lòng. Công ty luôn đặt quyền lợi chính đáng của khách hàng lên trên hết và cam kết cung cấp cho khách hàng các dịch vụ trải nghiệm vượt trội. Chiến lược và các bước đi quan trọng tạo ra đòn bẩy cho việc đạt sứ mệnh Golden Gate năm 2023 bao gồm:

a) Về chỉ tiêu tài chính: Trong bối cảnh nền kinh tế trong nước và thế giới đang hồi phục dần sau khi dịch bệnh được kiểm soát, tuy nhiên cũng đi kèm với nhiều bất ổn về mặt vĩ mô do lạm phát tăng cao, tự tin tiêu dùng suy giảm, Công ty tiếp tục định hướng tăng trưởng về doanh thu và phát triển mạng lưới với các bước đi thận trọng và ưu tiên tối ưu hiệu quả công tác quản trị chi phí nguyên vật liệu được chú trọng thông qua việc kiểm soát chặt chẽ quy trình chế biến, giảm thiểu hao hụt, thực phẩm tại nhà hàng bằng các chiến dịch nâng cao ý thức của nhân viên phục vụ và khách hàng: Kiểm soát dòng tiền, quản lý và sử dụng vốn linh hoạt, hiệu quả, từ đó chủ động về lưu chuyển tiền cho các hoạt động kinh doanh và đầu tư.

b) Về lao động:

- Tiếp tục củng cố về mặt tổ chức để xây dựng đội ngũ CBNV có chất lượng; Tăng cường công tác đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ và kinh nghiệm cho các nhân viên. Kiện toàn chính sách lương thưởng và hệ thống đánh giá công việc một cách hiệu quả, chuyên nghiệp nhằm đảm bảo chế độ đãi ngộ cho người lao động.

c) Về đầu tư: Cải tạo nâng cấp hình ảnh, cơ sở vật chất của chuỗi các nhà hàng hiện tại để tăng trải nghiệm cho khách hàng; Liên tục nghiên cứu, phát triển (R&D) các sản phẩm chất lượng, tạo thêm giá trị cho khách hàng; Mở rộng mạng lưới các nhà hàng trên toàn quốc, định hình mô hình phù hợp với các tỉnh thành vua; Nghiên cứu và phát triển các hoạt động kinh doanh và các kênh bán hàng mới.

d). Về dịch vụ: Áp dụng mạnh mẽ chuyển đổi số vào vận hành và phục vụ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Đa dạng hóa sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu của các phân khúc khách hàng khác nhau:

e). Về quản trị doanh nghiệp: Tiếp tục rà soát, bổ sung xây dựng và hoàn thiện các quy chế, quy định nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Công ty. Tăng cường áp dụng công nghệ thông tin tiên tiến vào công tác điều hành và phát triển doanh nghiệp, trong đó tiếp tục xây dựng và hoàn chỉnh các hệ thống hỗ trợ tăng cường trải nghiệm khách hàng, quản lý tối ưu trong vận hành.

f) Các mục tiêu đối với môi trường: Với tiêu chí đảm bảo chất lượng sản phẩm và dịch vụ, Công ty luôn chú trọng vào công tác về sinh an toàn thực phẩm. Các nhà hàng của Công ty đều có giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm do Chi cục an toàn vệ sinh thực phẩm cấp. Các xưởng chế biến của Công ty tại hai thành phố Hà Nội và Hồ Chí Minh đều hoạt động theo tiêu chuẩn ISO về chất lượng và tiêu chuẩn HACCP về vệ sinh an toàn thực phẩm. Hướng tới sử dụng các nguyên liệu, vật liệu thân thiện môi trường để phục vụ khách hàng. hướng đến sự bền vững.

g). Những hoạt động và đóng góp của Công ty với xã hội và cộng đồng Tạo nhiều cơ hội việc làm và nâng cao thu nhập cho người lao động. Tham gia

thực hiện tốt các chính sách xã hội đặc biệt là các chính sách đối với người lao động, Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đối với Ngân sách Nhà nước

### 2.2.3 Quy trình tuyển dụng.

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Tiến trình</b>
Quản lý nhà hàng	Tiếp nhận yêu cầu tuyển dụng từ các Trưởng bộ phận có phê duyệt của cấp trên
Toàn bộ nhân viên nhà hàng	Thông báo tuyển dụng
Quản lý nhà hàng, Giám sát	Tiếp nhận và xử lý hồ sơ ứng viên
Quản lý nhà hàng, Giám sát	Phỏng vấn ứng viên
Quản lý nhà hàng, Giám sát	Thử việc và đánh giá
Quản lý nhà hàng, Giám sát	Ký kết hợp đồng

#### - Chuẩn bị tuyển dụng:

- Thành lập hội đồng tuyển dụng: quản lý nhà hàng, giám sát nhà hàng,...
- Nghiên cứu kỹ văn bản, quy định của Nhà nước, công ty, nhà hàng liên quan đến quá trình tuyển dụng.
- Xác định nhu cầu và tiêu chuẩn tuyển dụng: số lượng, chức danh, mô tả công việc,...

#### - Thông báo tuyển dụng:

- Quảng cáo trên phương tiện truyền thông như báo đài, Facebook, trang web tuyển dụng,...
- Thông qua các trung tâm giới thiệu việc làm.
- Treo thông báo tuyển dụng tại nhà hàng.

#### - Tiếp nhận và xử lý hồ sơ:

- Tất cả hồ sơ xin việc đã thu nhận phải được ghi vào sổ xin việc để tiện tra cứu sử dụng sau này. Hồ sơ sẽ được nghiên cứu các thông tin cơ bản sau:
  - ✓ Xác nhận nhận việc.
  - ✓ 1 CMND/TCCCD công chứng.
  - ✓ 1 CMND/TCCCD photo.
  - ✓ Bản cam kết bảo lãnh của gia đình – có xác nhận địa phương.
  - ✓ Sơ yếu lý lịch có dấu xác nhận địa phương.

- ✓ Giấy khám sức khỏe A3.
- ✓ Sổ hộ khẩu công chứng.
- ✓ 2 bản cam kết: văn hóa và vệ sinh an toàn thực phẩm.
- ✓ Đăng ký mở tài khoản ngân hàng Vietinbank.
- ✓ Số tài khoản Vietinbank.
- Phòng vấn ứng viên:
  - Phòng vấn sơ bộ:
    - ✓ CV chỉ là bề nổi cung cấp thông tin cá nhân. Để nắm rõ những kỹ năng mềm mà ứng viên sở hữu thì trực tiếp gặp mặt để phỏng vấn là cách duy nhất. Phỏng vấn sơ bộ chỉ kéo dài 5 – 10 phút để loại bỏ ngay ứng viên không phù hợp.
    - ✓ Nhà tuyển dụng có thể áp dụng hình thức trắc nghiệm để kiểm tra kiến thức cơ bản, độ khéo léo, trí nhớ,... nhằm tuyển lọc những ứng viên xuất sắc nhất.
  - Phòng vấn chuyên sâu:
    - ✓ Phỏng vấn chuyên sâu nhằm tìm hiểu, đánh giá ứng viên về nhiều phương diện như trình độ, kinh nghiệm, tính cách, khí chất, khả năng hòa nhập, hiểu biết liên quan đến nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng thực nghề.

Nếu tiêu chí tuyển dụng không đề cập đến kinh nghiệm làm việc thì nhà tuyển dụng sẽ xem xét tiềm năng đáp ứng yêu cầu công việc và phát triển trong nghề.

- Thử việc và đánh giá:

- Nhân viên sẽ được học lý thuyết và thực hành song song. Lý thuyết sẽ bao gồm văn hóa công ty, quy định, nội quy nhà hàng, nội dung hành trình trải nghiệm khách hàng quy trình phục vụ, chăm sóc khách hàng, giải quyết phàn nàn khách hàng,... Thực hành sẽ bao gồm quy trình mở ca, đóng ca, hướng dẫn khách hàng sử dụng lẩu và nướng, tư vấn thực đơn, giới thiệu chương trình khuyến mãi, thanh toán,...
- Quản lý có trách nhiệm theo dõi và đánh giá quá trình thử việc của nhân viên.

- Nhân sự sẽ đánh giá được cái bên ngoài, thái độ, kỹ năng, bề nổi, sự phù hợp.
- Ký kết hợp đồng:
  - Khi nhân viên đã được quản lý theo dõi và đánh giá, đủ điều kiện trở thành nhân viên chính thức.
  - Nhân viên làm hồ sơ theo quy định của công ty để lấy mã nhân viên.
  - Quản lý sẽ chuẩn bị hợp đồng lao động, có ghi đầy đủ có quy định, chính sách, quyền lợi của nhân viên.

 <b>GOLDEN GATE</b> <small>TRADE &amp; SERVICE JSC</small>							
						<b>Mã NV:</b>	
<b>XÁC NHẬN NHẬN VIỆC</b>							
<b>1. Họ và tên:</b>							
<b>2. Nhà hàng:</b>				<b>3. Vị trí:</b>			
<b>4. Bậc lương:</b>				<b>5. Số điện thoại:</b>			
<b>6. Loại Hợp Đồng:</b>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
		<b>Tháng Công</b>		<b>Giờ Công</b>			
<b>7. Email cá nhân (nếu có):</b>							
<b>8. Trường hợp khẩn cấp liên hệ với (bắt buộc):</b>							
<b>9. Số điện thoại khẩn cấp (bắt buộc):</b>							
<b>10. Nơi ở hiện tại (chi tiết số nhà, ngõ, đường, quận - bắt buộc):</b>							
<b>11. Ngày bắt đầu làm việc:</b>							
<b>12. Tình trạng thử việc:</b>							
<b>Danh mục hồ sơ:</b>							
<b>STT</b>	<b>NỘI DUNG</b>					<b>Có/Không</b>	
1	Sơ yếu lý lịch có dấu xác nhận của địa phương						
2	CMND (công chứng 1 bản + photo 3 bản)						
3	Giấy KSK (1 bản A3, giáp lai ảnh, mẫu TT14)						
4	Hộ khẩu (photo)						
5	02 Bản cam kết về QA và Bảo mật thông tin						
6	Hợp đồng phát hành thẻ hoặc số TK Vietinbank						

Hình ảnh . Mẫu xác nhận nhận việc

- Hiện tại vấn đề tuyển dụng vẫn đang chững lại vì số lượng nhân viên chưa đủ của từng nhà hàng. Mỗi nhà hàng đang cần 30 nhân viên nhưng hiện tại số lượng chỉ giao động từ 18-20 người.

- Nhà hàng nên cần tuyển dụng những nguồn khác ngoài đăng facebook. Có thể tuyển dụng qua các website hoặc có thể vận dụng nguồn nội bộ, do chính nhân viên nhà hàng giới thiệu bạn bè đến làm việc.

#### 2.2.4 Quy trình đào tạo.

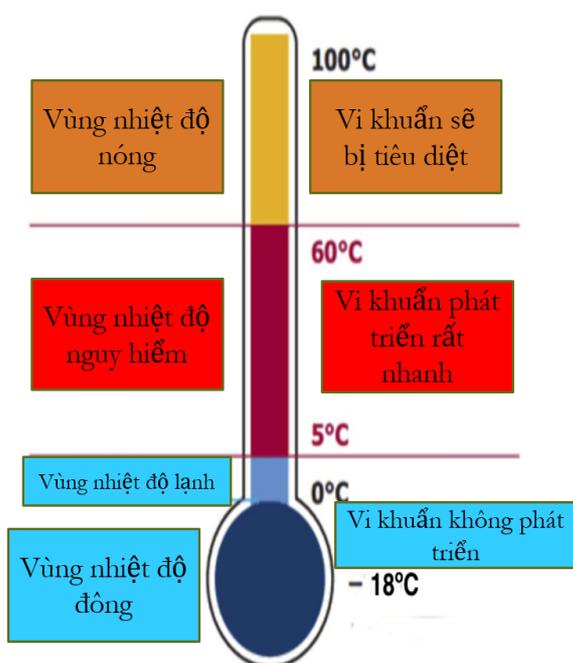
**ELEARNING** hệ thống đào tạo trực tuyến tại nhà hàng đối với nhân viên mới vào. Khi truy cập sẽ có tài khoản là mã nhân viên, hiện ra là những bài học về mô hình công ty. Các văn hóa được đào tạo chuyên sâu, sau những bài học đó, có 1 bài trắc nghiệm để ghi nhớ kiến thức vừa học.

Ngoài ra các nhân viên cũ truyền lại kinh nghiệm cho nhân viên mới, từ cách thực hành, nhưng ghi chú bắt buộc của công ty.

Đào tạo về bộ phận bếp, phục vụ, pha chế:

##### a. Đào tạo bộ phận bếp

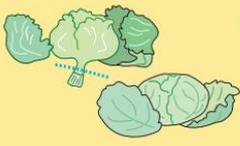
- Đối tượng đào tạo: Nhân viên bếp, nhân viên tạp vụ.
- Nội dung đào tạo bao gồm:
  - Nhân viên nắm được yêu cầu về nhiệt độ chuẩn.



**Bảo quản đông:  $\leq -18$  độ**  
**Bảo quản lạnh: 1 – 5 độ**  
**Bảo quản mát: 5 – 8 độ**  
**Bảo quản nhiệt độ thường: 21 – 26 độ**

Hình ảnh. Yêu cầu về nhiệt độ

- Nhân viên nắm được quy trình rửa rau.

Hóa chất	Các bước thực hiện	
<b>N-1</b> Pha loãng  400 lần	<b>LƯU Ý: 1 mê chỉ rửa tối đa 6kg rau. 1 lần pha hóa chất rửa được 2 mê.</b> <b>Pha loãng:</b> 1 cốc N-1 (100ml) + 40L nước (chạm mép dưới vạch chia phía trên) 1/2 cốc N-1 (50ml) + 20L nước (chạm mép dưới vạch chia phía dưới)	
	<b>Loại bỏ phần thừa và sơ chế rau trước khi rửa</b> 	<b>Rửa sơ bộ:</b> rửa trực tiếp dưới vòi nước chảy hoặc trong bồn nước sạch. 
		<b>Pha loãng N-1 theo hướng dẫn</b>
	<b>Ngâm rau với dung dịch N-1 trong 30s.</b> 	<b>VÓT RAU</b> 
		<b>Rửa lại bằng 2 lần nước sạch hoặc rửa dưới vòi nước chảy đến khi hết dư lượng hóa chất.</b>

Sơ đồ Hướng dẫn rửa rau.

- Nhân viên nắm được cách rã đông thực phẩm.

Phương pháp	Yêu cầu	Ưu điểm	Nhược điểm
Rã đông trong tủ mát.	- Khu vực rã đông phải đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm. Sản phẩm phải được bao gói kín. Rã đông	- Hạn chế sự phát triển vi sinh vật. - Chất lượng thực phẩm ít biến đổi. - Có thể tái cấp đông bình thường.	- Thời gian rã đông dài. - Tốn nhiều không gian tủ.
Rã đông bằng lò vi sóng.	lượng vừa đủ dùng trong ca	- Tốc độ rã đông nhanh.	- Chỉ rã đông với lượng nhỏ. Phải sử dụng luôn, không tái cấp đông

Rã đông bằng nước.		- Tốc độ rã đông nhanh.	- Nhạt màu, vị sản phẩm. - Vỡ cấu trúc tế bào nếu xả nước trực tiếp. - Rã đông với lượng nhỏ. - Không tái cấp đông.
Rã đông tự nhiên		- Tốc độ rã đông nhanh.	- Sản phẩm chóng bị hỏng do vi sinh vật phát triển mạnh. - Không tái cấp đông.

*Bảng 2.3. Rã đông thực phẩm*

- Nhân viên biết cách chuẩn bị lưu mẫu và sổ kiểm thực.
- ✓ Rửa sạch sẽ và tiệt trùng công cụ dụng cụ lưu mẫu.
- ✓ Lưu mẫu 2 ca và điền đầy đủ thông tin (ngày/giờ, tên nhân viên lấy mẫu...)
- ✓ Khối lượng mẫu lưu:  $\geq 100g$  cho các mẫu thức ăn rắn, nước canh, thức ăn dạng lỏng  $\geq 150g$  (ml) (Hoặc lưu số lượng đúng bằng một suất ăn).
- ✓ Mẫu lưu chín xuất ra khách hàng (salad, các món ăn gỏi: lưu ở trạng thái khách sử dụng).
- ✓ Niêm phong bằng tem niêm phong quy định, ghi đầy đủ thông tin trên tem.
- ✓ Nhiệt độ (To) lưu: từ 2- 8°C.
- ✓ Lưu mẫu trong 24 giờ.
- ✓ Ghi chép và kí tên đầy đủ trên sổ lưu & hủy mẫu.



Hình ảnh Lưu mẫu

- Nhân viên nhận biết hóa chất:
  - ✓ Việc nhận biết và cách sử dụng hóa chất là vô cùng quan trọng. Mỗi loại hóa chất sẽ có công dụng và cách sử dụng riêng. Mỗi nhân viên cần phân biệt được để tránh được những rủi ro không đáng có tại nhà hàng.
  - ✓ Dưới đây là một số hóa chất thông dụng:

<p><b>HAND SOAP H-1</b> <b>XÀ PHÒNG</b> <b>RỬA TAY NHÂN VIÊN</b></p> <p>NGUYÊN CHẤT</p>	<p><b>FOAMING DEGREASER G-1</b> <b>DUNG DỊCH LAU SÀN</b> <b>VÀ TẨY CÔNG, RÃNH</b></p> <p>LAU SÀN BẾP, TẨY CÔNG 1:40 Nhấn 10 lần = 300mL 12L</p> <p>LAU SÀN SÀN 1:125 Nhấn 4 lần = 120mL 15L</p> <p>ĐANG TAY</p>
<p><b>ALCOHOL SANITIZER S-4</b> <b>CỒN SÁT KHUẨN</b> <b>TAY VÀ DỤNG CỤ CHẾ BIẾN</b></p> <p>SÁT KHUẨN TAY</p> <p>SÁT KHUẨN CCDC</p> <p>ĐE BÀNG LỬA</p>	<p><b>GREEN APPLE</b> <b>XÀ PHÒNG</b> <b>RỬA TAY CHO KHÁCH</b></p> <p>NGUYÊN CHẤT</p>



Hình ảnh Một số hóa chất thông dụng

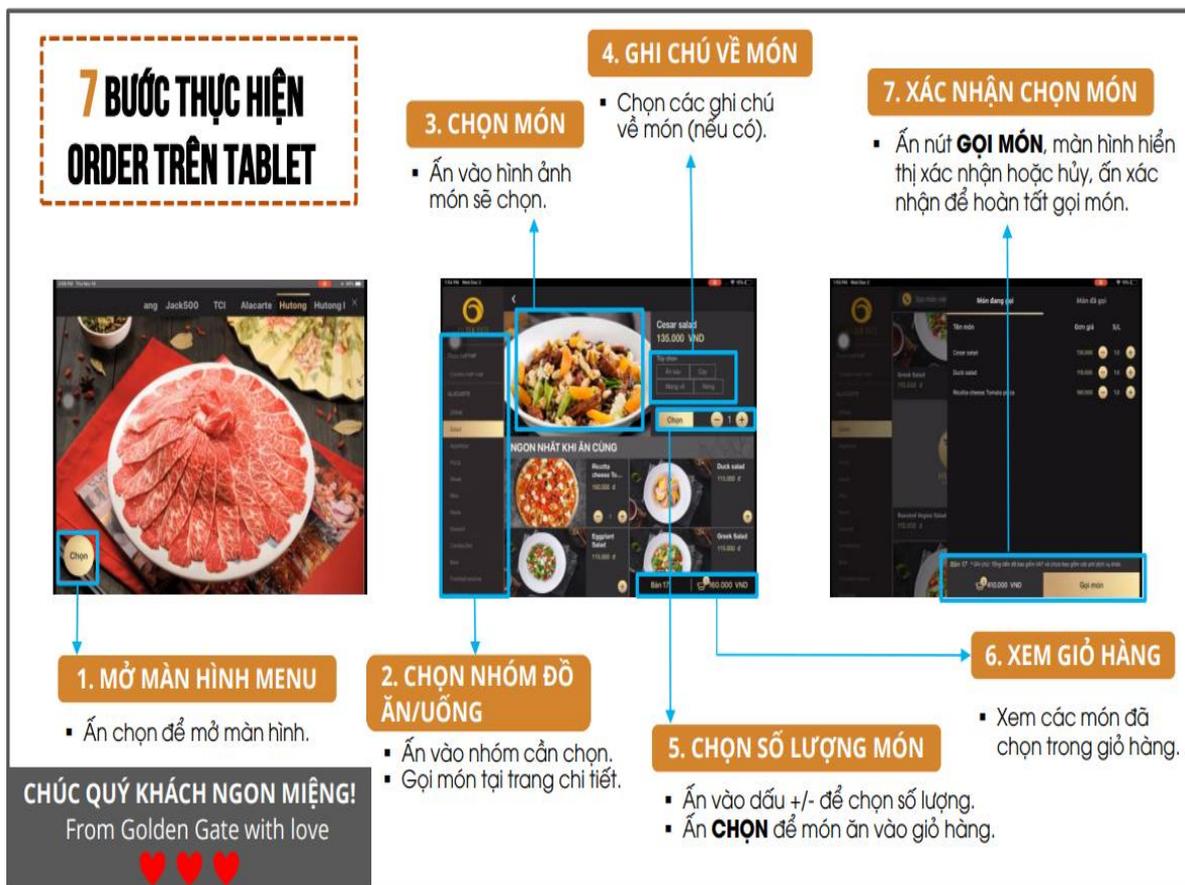
- Nhân viên biết cách sử dụng hóa chất an toàn:

HÓA CHẤT	LƯU Ý SỬ DỤNG	LƯU TRỮ	SƠ CỨU
<b>Cồn S-4</b> 	 <b>Để xa ngọn lửa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình có nắp đậy kín, ở nơi thông thoáng.</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt.</b></li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch.</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ gom lại, cho vào bình chứa có nắp đậy.</li> </ul>	 *Tiếp xúc với da: An toàn, chỉ cần dùng nước rửa sạch.  *Tiếp xúc với mắt: Rửa bằng nước sạch từ vòi trong 5 phút.  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: Ngay lập tức uống nước, sữa hoặc trứng gà tươi. Nếu tiếp tục có triệu chứng xấu đưa bệnh nhân đến cơ sở y tế để điều trị.
<b>Foaming Degreaser G1</b> 	 <b>Mang găng tay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình chứa với nắp đậy kín, ở nơi thông thoáng</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt</b></li> <li>* <b>Lưu trữ ở kệ thấp hơn 120 cm tính từ sàn</b> (không đặt trực tiếp lên sàn). Tránh xa các hàng hóa khác.</li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc và bình chiết của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ hút lại, cho vào bình chứa có nắp đậy.</li> </ul>	 * Tiếp xúc với da: Lập tức dùng nước rửa sạch. <b>Cởi bỏ ngay quần áo thấm dung dịch.</b> Dung dịch có khả năng gây kích ứng da nếu không phản ứng kịp thời. Sau khi rửa sạch bằng nước, có thể <b>sử dụng nước cốt chanh để rửa nhanh và rửa lại lần nữa bằng nước.</b>  * Tiếp xúc với mắt: Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 15 phút. Đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị ngay.  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: Dùng nước súc miệng và uống thật nhiều sữa hoặc trứng tươi. <b>Không được phép gây nôn mửa.</b> Nếu triệu chứng nặng, đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị.
<b>Degreaser G2</b> 	 <b>Mang găng tay</b>  <b>Mang khẩu trang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình chứa với nắp đậy đóng chặt, ở nơi thông thoáng</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt</b></li> <li>* <b>Lưu trữ ở kệ thấp hơn 120 cm tính từ sàn</b> (không đặt trực tiếp lên sàn). Tránh xa các hàng hóa khác.</li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc và bình chiết của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ hút lại, cho vào bình chứa có nắp đậy.</li> </ul>	 * Tiếp xúc với da: Lập tức dùng nước rửa sạch. <b>Cởi bỏ ngay quần áo thấm dung dịch.</b> Dung dịch có khả năng gây kích ứng da nếu không phản ứng kịp thời. Sau khi rửa sạch bằng nước, có thể <b>sử dụng nước cốt chanh để rửa nhanh và rửa lại lần nữa bằng nước.</b>  * Tiếp xúc với mắt: Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 15 phút. Đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị ngay.  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: Dùng nước súc miệng và uống thật nhiều sữa hoặc trứng tươi. <b>Không được phép gây nôn mửa.</b> Nếu triệu chứng nặng, đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị.
<b>Clean.Pro B1</b> 	 <b>Mang găng tay</b>  <b>Mang khẩu trang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình chứa với nắp đậy đóng chặt, ở nơi thông thoáng</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt, không cho kim loại vào dung dịch</b></li> <li>* <b>Lưu trữ ở kệ thấp hơn 120 cm tính từ sàn</b> (không đặt trực tiếp lên sàn). Tránh xa các hàng hóa khác.</li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc và bình chiết của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ hút lại, cho vào bình chứa có nắp đậy</li> </ul>	 * Tiếp xúc đường hô hấp: • <b>Đưa nạn nhân đến nơi thoáng khí,</b> nếu nghiêm trọng phải đưa đến cơ sở y tế. • Hit phải khí này gây khó thở, khan tiếng, đau họng, ho và sưng phổi.  * Tiếp xúc với da: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 5 phút.</b> Cởi bỏ quần, áo, giày, dép bị thấm dung dịch. • Tiếp xúc vào da gây ăn mòn da, tạo màng nhầy, tiếp xúc lâu sẽ trở thành viêm da kích ứng.  *Tiếp xúc với mắt: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 15 phút.</b> Đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị. • Tiếp xúc mắt có khả năng gây mất thị giác  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: • Dùng nước súc miệng và uống thật nhiều nước, sữa hoặc trứng tươi. Nếu triệu chứng nặng, đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị • Các triệu chứng quan trọng, cấp tính: • Uống phải: bông, đau rát ở miệng, thực quản, dạ dày.
<b>211 TBC</b> 	 <b>Mang găng tay</b>  <b>Mang khẩu trang</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình chứa với nắp đậy đóng chặt, ở nơi thông thoáng</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt, không cho kim loại vào dung dịch</b></li> <li>* <b>Lưu trữ ở kệ thấp hơn 120 cm tính từ sàn</b> (không đặt trực tiếp lên sàn). Tránh xa các hàng hóa khác.</li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc và bình chiết của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ hút lại, cho vào bình chứa có nắp đậy.</li> </ul>	 * Tiếp xúc với da: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 5 phút.</b> Cởi bỏ quần, áo, giày, dép bị thấm dung dịch. • Tiếp xúc vào da gây ăn mòn da, tạo màng nhầy, tiếp xúc lâu sẽ trở thành viêm da kích ứng.  * Tiếp xúc với mắt: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 15 phút.</b> Đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị. • Tiếp xúc mắt có khả năng gây mất thị giác  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: • Dùng nước súc miệng và uống thật nhiều nước, sữa hoặc trứng tươi. Nếu triệu chứng nặng, đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị • Các triệu chứng quan trọng, cấp tính: • Uống phải: bông, đau rát ở miệng, thực quản, dạ dày.
<b>311 Kleer Glass</b> 	 <b>Mang găng tay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Lưu trữ trong bình chứa với nắp đậy đóng chặt, ở nơi thông thoáng</li> <li>* <b>Lưu trữ tránh xa nguồn nhiệt, không cho kim loại vào dung dịch</b></li> <li>* <b>Lưu trữ ở kệ thấp hơn 120 cm tính từ sàn</b> (không đặt trực tiếp lên sàn). Tránh xa các hàng hóa khác.</li> <li>* Chỉ vận chuyển bằng can nhựa gốc và bình chiết của nhà sản xuất.</li> <li>* Rò rỉ ít: dùng giẻ lau sạch</li> <li>* Rò rỉ nhiều: dùng dụng cụ hút lại, cho vào bình chứa có nắp đậy.</li> </ul>	 * Tiếp xúc với da: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 5 phút.</b> Cởi bỏ quần, áo, giày, dép bị thấm dung dịch. • Tiếp xúc vào da gây ăn mòn da, tạo màng nhầy, tiếp xúc lâu sẽ trở thành viêm da kích ứng.  * Tiếp xúc với mắt: • <b>Rửa ngay lập tức bằng nước sạch từ vòi trong 15 phút.</b> Đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị. • Tiếp xúc mắt có khả năng gây mất thị giác  * Tiếp xúc đường tiêu hóa: • Dùng nước súc miệng và uống thật nhiều nước, sữa hoặc trứng tươi. Nếu triệu chứng nặng, đưa nạn nhân đến cơ sở y tế để điều trị • Các triệu chứng quan trọng, cấp tính: • Uống phải: bông, đau rát ở miệng, thực quản, dạ dày.

Bảng Sử dụng hóa chất an toàn

**b. Đào tạo bộ phận phục vụ.**

- Đối tượng đào tạo: Nhân viên phục vụ.
- Nội dung đào tạo bao gồm:
  - Nhân viên nắm được 5 bước quy trình phục vụ.
- ❖ CHÀO VÀ ỔN ĐỊNH CHỖ NGỒI:
  - ✓ Nhận biết và chào khách trong 01 phút.
  - ✓ Tươi cười, cúi đầu thân thiện khi chào.
  - ✓ Kiểm tra thông tin đặt bàn.
  - ✓ Mời khách vào bàn.
- ❖ TƯ VẤN THỰC ĐƠN:
  - ✓ Giới thiệu các loại menu và chương trình upsale.
  - ✓ Xác định thông tin order.
  - ✓ Hẹn thời gian chờ với đồ uống và món làm lâu hơn 15 phút.
- ❖ PHỤC VỤ THỨC UỐNG/ MÓN ĂN:
  - ✓ Giới thiệu tên thức uống/ món ăn.
  - ✓ Phục vụ nước lẩu trước khi phục vụ thức uống.
  - ✓ Hướng dẫn cách thưởng thức đối với món đặc biệt.
- ❖ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:
  - ✓ Luôn tươi cười.
  - ✓ Tuân thủ nguyên tắc Full hands in – Full hands out.
  - ✓ Mời khách dùng thêm thức uống/ tráng miệng.
  - ✓ Quan sát thời điểm tiếp cận để không làm phiền khách hàng.
- ❖ THANH TOÁN VÀ TIỄN KHÁCH:
  - ✓ Kiểm đồ.
  - ✓ Hỏi thông tin thẻ, giảm giá, VAT.
  - ✓ Xác nhận số tiền cần thanh toán.
  - ✓ Cảm ơn và hẹn gặp lại khách hàng.
    - Nhân viên nắm được 7 bước thực hiện order trên tablet.



## 7 Bước thực hiện order trên tablet

- Nhân viên biết cách vệ sinh bàn.

Bước 1: Dọn sạch chén đĩa, dùng khăn dọn sạch thức ăn thừa trên bàn.

Bước 2: Phun dung dịch N4 pha loãng lên bề mặt.

Bước 3: Lau toàn bộ bề mặt bàn bằng khăn với dung dịch N4 pha loãng.

Bước 4: Dùng cây gạt nước gạt lại mặt bàn hoặc sử dụng khăn sạch lau lại.

- Nhân viên biết cách vệ sinh công cụ dụng cụ.

Bước 1: Gạt sạch thức ăn thừa trên chén, đĩa, muỗng.

Bước 2: Xả nước sạch sơ bộ các vết bẩn, dầu mỡ. Lưu ý: đối với các chén nhiều dầu mỡ, khó vệ sinh phải xử lý bằng miếng bọt biển để loại bỏ.

Bước 3: Ngâm chén, đĩa vào bồn nước rửa chén N4 pha loãng.

Bước 4: Sử dụng miếng bọt biển và dung dịch N4 pha loãng rửa sơ toàn bộ bề mặt chén đĩa.

Bước 5: Xếp chén đĩa lên khay, xếp đúng loại giá theo quy định.

Bước 6: Đưa chén đĩa xếp vào máy rửa chén. Bảo quản đúng nơi quy định.

- Nhân viên biết cách vệ sinh sàn, sảnh.

Bước 1: Gom rác bằng chổi nhựa và dụng cụ hút rác.

Bước 2: Pha loãng dung dịch lau sàn.

Bước 3: Nhúng cây lau sàn vào xô đựng dung dịch pha loãng và lau sạch sàn nhà.

(Phải làm sạch kê cả dưới gầm thiết bị và bàn làm việc).

Bước 4: Lau lại bằng cây lau ướt.

- **Đào tạo bộ phận bar**

Đối tượng đào tạo: Nhân viên pha chế.

- Nhân viên pha chế sẽ được học các công thức pha chế đồ uống, đồ tráng miệng. Bên cạnh đó là cách sử dụng, vệ sinh một số công cụ dụng cụ thuộc bộ phận bar.

- Nhân viên biết cách vệ sinh máy xay sinh tố.

Bước 1: Rút nguồn để thiết bị dừng hoạt động hoàn toàn.

Bước 2: Tháo rời chi tiết lồng xay ra khỏi máy xay.

Bước 3: Xả trực tiếp bằng vòi nước để loại bỏ sơ bộ các chất bẩn trên bề mặt trong và ngoài lồng xay.

Bước 4: Dùng dung dịch N4 và miếng xốp để vệ sinh sạch các vết bẩn trên bề mặt.

Bước 5: Xả lại bằng nước sạch để loại bỏ vết bẩn và hóa chất.

Bước 6: Dùng khăn vệ sinh lau khô, sạch để làm khô lồng cân.

Bước 7: Xịt cồn trực tiếp vào khăn lau vệ sinh.

Bước 8: Dùng khăn lau vừa được xịt cồn để lau sạch các vết bẩn trên thân và các chi tiết của cân.

- Nhân viên biết cách vệ sinh thiết bị làm kem Taylor 152.

Bước 1: Xả sạch thực phẩm, tráng lại thiết bị bằng 2 lần nước nóng. Sau đó ngắt nguồn điện.

Bước 2: Sử dụng dung dịch N4 pha loãng 3 lần và miếng bọt biển vệ sinh ngăn chứa kem.

Bước 3: Tráng sạch bằng 2 lần nước, lau khô và dùng cồn sát khuẩn.

Bước 4: Tháo rời các chi tiết của trục, cánh khuấy kem.

Bước 5: Sử dụng dung dịch N4 pha loãng 3 lần và miếng bọt biển vệ sinh sạch các chi tiết của thiết bị tháo rời.

Bước 6: Lau khô các chi tiết của thiết bị. Dùng cồn sát khuẩn toàn bộ các chi tiết tháo rời bề mặt.

Bước 7: Dùng khăn thấm cồn lau sạch bề mặt ngoài của thiết bị.

Bước 8: Tra mỡ bôi trơn vào các chi tiết truyền chuyển động của thiết bị.

Bước 9: Lắp các thiết bị tháo rời ngược lại.

- Nhân viên biết cách vệ sinh thiết bị Coca.

Bước 1: Ngắt nguồn điện, tháo rời các chi tiết của vòi chiết để vệ sinh. Ngâm vòi chiết vào nước nóng trước khi vệ sinh trong 30 phút.

Bước 2: Dùng miếng xốp và dung dịch N4 để vệ sinh sạch các chi tiết.

Bước 3: Dùng vòi nước tráng sạch, lau khô các chi tiết.

Bước 4: Dùng cồn sát khuẩn toàn bộ các chi tiết.

Bước 5: Tháo khay hứng nước để vệ sinh.

Bước 6: Dùng dung dịch N4 để vệ sinh. Lau khô khay hứng bằng khăn sạch.

Bước 7: Xịt cồn lên khăn sạch để vệ sinh khu vực chiết.

Bước 8: Vệ sinh sạch khu vực chiết bằng khăn thấm cồn.

Bước 9: Lau sạch bề mặt ngoài của thiết bị bằng khăn thấm cồn.

Bước 10: Lắp các chi tiết tháo rời ngược lại.

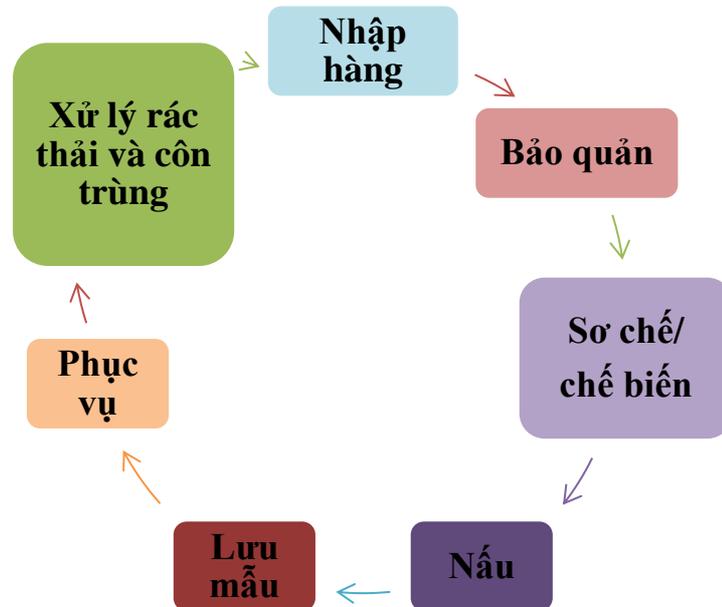
### **c. Quy định chung.**

- Tuân thủ các quy định vệ sinh cá nhân:
  - Tóc: Tóc nam phải được chải gọn, không được chạm cổ áo. Tóc nữ phải được kẹp trong lưới.
  - Trang sức: không được đeo trang sức trong quá trình vận hành ca.
  - Bảng tên: đeo ngay ngắn phía bên trái trên ngực áo.
  - Quần áo: được ủi thẳng, không bị rách, không bị phai màu.
  - Tạp dề: được ủi thẳng, đeo ngay ngắn bên hông, che phần lưng quần.
  - Bàn tay: sạch sẽ, móng tay được cắt ngắn.
  - Giày, tất: giày đen, sạch sẽ, không bị rách, vớ đen.



Hình ảnh 2.5. Quy định vệ sinh cá nhân

-Tuân thủ các quy trình, quy định trong vận hành.



Sơ đồ . Quy trình vận hành

**- Kỹ năng nghiệp vụ:**

- Nâng cao khả năng nghiệp vụ, thực hành thuần thục các thao tác một cách nhanh chóng, chính xác và rèn luyện tác phong làm việc chuyên nghiệp.

**- Kỹ năng điều khiển cảm xúc:**

- Không để cảm xúc của bản thân ảnh hưởng đến công việc, dù cho có buồn như thế nào cũng phải luôn biểu cảm tươi tỉnh, nguồn năng lượng tích cực, tinh thần sẵn sàng phục vụ khách hàng.

**- Trách nhiệm với công việc:**

- Luôn tuân thủ quy định của nhà hàng, vào ca đúng giờ, hoàn thành và có trách nhiệm với công việc được giao. Biết nhận lỗi khi sai phạm, hoàn tất, kiểm tra tất cả các công việc của mình trước khi hết ca, bàn giao ca.

**- Kỹ năng giao tiếp xử lý tình huống:**

Đối với khách hàng phải luôn luôn thân thiện, lắng nghe khách hàng, tìm cách đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Với vị trí địa lý thuận lợi, không gian thoáng mát, cách bày trí sắp xếp thẩm mỹ phù hợp với xu thế phát triển xã hội hiện nay, cung cấp dịch vụ tốt nhất.

- Vấn đề đào tạo của từng nhà hàng chưa được quản lý giám sát tốt. Hiện tại các nhà hàng chỉ đang đào tạo cho nhân viên tự học và được sự kèm cặp của các bạn nhân viên cũ. Dẫn tới vấn đề nhân viên cũ chưa đủ trình độ chuyên môn đào tạo các bạn nhân viên mới, khi lệ thuộc vào các bạn nhân viên cũ quá nhiều dẫn đến tình trạng nội bộ không hợp nhất, nhân viên mới và nhân viên cũ không hòa đồng được trong công việc dẫn đến nhân viên mới chán công việc, bỏ việc.

### **2.2.5 Cách đánh giá thành tích đạt được.**

**a) Mức độ thành thạo công việc**

 **Khả năng tư duy:**

- Nắm bắt tình hình công việc cụ thể của từng nhân viên hàng ngày
- Áp dụng kiến thức, hiểu biết công việc khi giao tiếp với khách hàng
- Sắp xếp công việc và phân công nhiệm vụ cho từng nhân viên
- Xác định những khó khăn trong công việc, đưa ra các biện pháp khắc phục để mang lại hiệu quả cao

 *Lập kế hoạch và tổ chức thực hiện theo kế hoạch:*

- Sắp xếp thứ tự ưu tiên cho công việc, lập kế hoạch với từng nhiệm vụ cụ thể
- Lập chỉ tiêu từng tuần, quý, tháng và thực hiện đúng theo kế hoạch
- Kỹ năng làm việc có khoa học và quản lý có hiệu quả
- Điều hành các cuộc họp giao ban tại bộ phận

**b) Tính chủ động sáng tạo trong công việc**

- Lựa chọn những phương pháp có hiệu quả để bổ túc về nghiệp vụ cho nhân viên (kể cả nhân viên đến thực tập)
- Quảng cáo thương hiệu của Công ty khi gặp khách hàng hỏi
- Tự tìm tòi và phát huy các ý tưởng sáng tạo trong công việc
- Đề xuất với Trưởng bộ phận chỉnh sửa đổi bổ sung bản mô tả công việc để phù hợp, thích ứng với từng thời điểm

**c) Thái độ, trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao và tác phong ăn mặc**

- Tận tình với khách hàng đang phục vụ và khách đến liên hệ công việc
- Giúp đỡ, hợp tác và hỗ trợ các đồng nghiệp của các bộ phận khác
- Luôn luôn có tinh thần trách nhiệm trong công việc, hoàn thành công việc đúng thời hạn
- Làm đủ ngày công và đúng giờ, luôn thực hiện đúng nội quy, quy định của Công ty
- Có trách nhiệm và tính kỷ luật cao, gương mẫu trong mọi lĩnh vực về tư cách đạo đức và trong công việc hàng ngày
- Khả năng thích ứng và tính linh hoạt trong công việc
- Thái độ làm việc chú trọng đến khách hàng, lắng nghe ý kiến của khách hàng để bổ sung vào phương pháp làm việc
- Ăn mặc sạch sẽ, gọn gàng và luôn trang điểm nhẹ nhàng

**d) Kỹ năng giải quyết tình huống và tính quyết đoán**

- Sẵn sàng đưa ra những quyết định phù hợp với từng sự vụ việc
- Đưa ra những nhận xét, lý do hợp lý cho quyết định công việc

- Khả năng lựa chọn đúng đối tượng nhằm giải quyết công việc một cách nhanh chóng và hiệu quả

- Kỹ năng xử lý thông tin, xử lý sự vụ việc và báo cáo cấp trên bằng văn bản hoặc trực tiếp

**e) Kỹ năng giao tiếp**

- Trình bày suy nghĩ, ý tưởng rõ ràng bằng lời và bằng văn bản

- Biết lắng nghe và tiếp thu ý kiến của người khác và khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh

- Duy trì, chia sẻ thông tin về hiệu quả công việc tới các đồng nghiệp khác

- Sẵn sàng đưa ra ý kiến và tiếp nhận ý kiến phản hồi một cách tích cực

**f) Phương pháp quản lý/ Lãnh đạo**

- Thiết lập các tiêu chuẩn đối với cách làm việc của nhân viên

- Tạo các định hướng chiến lược cho công việc thông qua đàm thoại trực tiếp với nhân viên, chia sẻ ý tưởng và xây dựng lòng tin cho nhân viên

- Giao nhiệm vụ phù hợp với khả năng của từng nhân viên

- Công nhận tiến bộ của nhân viên và động viên khích lệ kịp thời

- Đào tạo nhằm nâng cao khả năng làm việc của nhân viên

Quy trình để đánh giá thành tích của từng nhà hàng khá đầy đủ, nhưng các nhà hàng chưa có sự thực hiện đầy đủ, quản lý chưa sát sao quan sát công việc của từng nhân viên, nhân viên đã phù hợp với vị trí công việc hay chưa. Nhân viên cũ lâu năm chưa được đánh giá và lên bậc hết, khiến nhân viên nản và tìm công việc mới.

**2.2.6 Chế độ mức lương của Công ty CP Dịch Vụ Cổng Vàng.**

Golden Gate Group thực hiện việc hoạt động trả lương cho nhân viên dựa vào tình trạng thực tế của nhân viên, năng lực, chức vụ, thang bảng và điều kiện hoạt động kinh doanh của công ty trong năm. Công ty thực hiện chế độ nâng lương cho cán bộ nhân viên theo năm và luôn có sự quan tâm thường xuyên đến lương, đời sống cán bộ nhân viên. Trong nhiều năm đưa vào áp dụng thực tế, ban quản lý của Golden Gate Group nhận định rằng việc sử dụng hệ thống định mức tiền lương theo chất lượng sản phẩm là hợp lý, điều này có đóng góp quan trọng rằng

việc sử dụng hệ thống định mức tiền lương theo chất lượng sản phẩm là hợp lý, điều này có đóng góp quan trọng trong việc tạo động lực, thúc đẩy tinh thần làm việc cho cán bộ nhân viên trong công ty. Mỗi bộ phận nhân sự có đặc điểm công việc và thời gian làm việc khác nhau nên công tác tính lương cho nhân viên cũng khác nhau và được tính riêng cho từng bộ phận.

Hiện tại công ty có các cách tính lương được áp dụng cho từng loại lao động như sau:

- Đối với bộ phận quản lý và nhân viên hành chính văn phòng được trả theo lương thời gian. Lương được tính dựa theo số ngày làm việc của nhân viên là 26 ngày. Tùy theo trình độ sẽ có mức hệ số tương đương nhân với mức lương tối thiểu theo quy định của Nhà nước, sau đó cộng các khoản phụ cấp, trừ đi mức bảo hiểm mà nhân viên phải đóng theo quy định. Ngoài ra nếu có làm tăng giờ thì được tính thêm tiền tăng giờ theo đơn giá của công ty.

- Đối với bộ phận trực tiếp sản xuất được trả theo lương dựa theo số giờ làm việc và thời gian tăng ca. Nhân viên bộ phận này tùy theo trình độ tay nghề sẽ có mức lương tối thiểu khác, sau đó cộng các khoản phụ cấp, trừ đi mức bảo hiểm mà nhân viên phải đóng theo quy định.

Ngoài ra nếu có làm tăng giờ thì được tính thêm tiền tăng giờ theo đơn giá của công ty. Nhân viên sẽ nhận được lương, thưởng hấp dẫn; thu nhập 5-8 triệu đồng/ tháng với nhân viên toàn thời gian, thu nhập từ 23.000đồng/ giờ với nhân viên bán thời gian, vào thời điểm lễ Tết nhân viên có nhu cầu đi làm sẽ được nhận lương x400%.

Hiện tại mức lương của nhân viên đang khá ổn, mức lương thu hút được nhiều nhân viên làm và gắn bó lâu dài

### **2.2.7 Chế độ đãi ngộ nhân viên.**

Với mục đích khuyến khích động viên tinh thần cán bộ nhân viên trong công ty nhằm gia tăng hiệu quả đóng góp của nhân viên với công ty, công ty đã đưa ra những chính sách thường mang tính thiết thực, phúc lợi đảm bảo đầy đủ. Để khuyến khích nhân viên, công ty đưa ra những chính sách khen thưởng phù hợp với thực tế đối với cá nhân, tập thể đạt được những cố gắng.

Bên cạnh những hoạt động khen thưởng, công ty cũng đưa ra các quy định xử phạt mang tính răn đe đối với những hành vi có thể gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động, hình ảnh của công ty.

**Bảo hiểm và phúc lợi:** Thể hiện sự quan tâm của công ty đến hưởng các ngày lễ lớn trong năm... Công ty tham gia đầy đủ các chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp cho cán bộ nhân viên định kỳ hàng năm. Công ty tự mua thêm bảo hiểm tai nạn cho 100% công nhân. Ngày nghỉ, lễ đều theo quy định chung của nhà nước. Những nhân viên được nghỉ phép hằng năm là 12 ngày hưởng nguyên lương. Ngoài ra tại khối nhà hàng, nhân viên sẽ có những bữa cơm nhân viên được nấu tại nhà hàng, làm ca gầy nhân viên ngoài được dùng bữa nấu tại nhà hàng nhân viên được hưởng trợ cấp thêm 32000 đồng/ ngày. Cán bộ nhân viên đều được nhận ưu đãi khi dùng bữa từ 10% tại tất cả nhà hàng thuộc đời sống của nhân viên, có tác dụng gia tăng tính gắn bó của nhân viên với doanh nghiệp. Phúc lợi của doanh nghiệp gồm có: bảo hiểm, nghỉ phép, nghỉ lễ, ăn trưa, t hệ thống Golden Gate Group (Manwah, Gogi House, Kichi Kichi, Ashima, Crystal Jade, Isushi v.v...). Thêm vào đó, các cán bộ nhân viên đều được tham gia các hoạt động văn hóa, thể thao, nghệ thuật được tổ chức hàng Quý, Nhân viên xuất sắc hàng tháng, Voucher....

Tạo động lực làm việc

- **Cơ chế G – WOW: Ghi nhận đóng góp của nhân viên.**

- Nhân viên thực hiện đầy đủ 6 khẩu quyết G – WOW:
  - ✓ Đoán trước sẵn sàng.
  - ✓ Sốt sáng phục vụ.
  - ✓ Đến đủ về đầy.
  - ✓ Làm chủ cuộc chơi.
  - ✓ Ân tượng bất ngờ.
  - ✓ Tử tế từ tâm.
- Thứ 6 hàng tuần tổ chức buổi đánh giá, tặng sao cho nhân viên có thành tích tốt, nhân viên được khách hàng đánh giá trên hệ thống.

- Cuối mỗi tháng gửi danh sách thẻ ghi nhận đề xuất lên hệ thống để được xét thưởng lương.
- Chế độ đãi ngộ:
  - Được xét tăng lương 3 tháng 1 lần.

Tháng lương thứ 13, tiền thưởng từ hệ thống, quà sinh nhật, team building, liên hoan, ngày lễ được gấp 4 lần lương một giờ,...

### **2.3. Đánh giá chung tình hình hoạt động kinh doanh của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Cổng Vàng.**

#### ***2.3.1. Thành tích đạt được.***

- Bộ máy điều hành quản lý trong thời gian hoạt động đã có nhiều tiến bộ, năng động trong cách thức làm việc mang lại hiệu quả lao động cao. Doanh nghiệp đã xây dựng được đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn cao, về cơ bản đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của công ty, góp phần quan trọng nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp.
- Công tác tuyển dụng nhân sự diễn ra đúng kế hoạch. Hiệu quả đạt được của công tác đào tạo và phát triển nhân viên là khá cao, giúp Công ty tăng năng suất lao động, góp phần làm tăng hiệu quả kinh doanh.

#### ***2.3.2. Tồn tại cần khắc phục***

- Nhân viên làm 1 thời gian nhưng không có kiến thức về quy trình công việc do quá trình đào tạo không phân chia rõ ràng
- Nhân viên mới bỏ việc do cách sắp xếp vị trí phù hợp với từng bạn còn đang khó khăn do chưa có sự quan sát từ người quản lí.

#### ***2.3.3. Nguyên nhân của những tồn tại.***

- Do các quy trình được nhân viên cũ chỉ dẫn nên vẫn còn tồn đọng những vấn đề:
  - Chưa có lộ trình đào tạo hàng ngày cho nhân viên.
  - Nhân viên cũ chưa đủ chuyên môn để đào tạo dẫn đến việc nhân viên mới thực hiện sai các quy trình.
  - Các nhân viên cũ và mới chưa hòa đồng dẫn đến việc không nói chuyện và hợp tác trong công việc.

- Quản lý nhà hàng chưa sát sao giám sát các nhân viên trong công việc.
- Trong quá trình thử việc quản lý chưa có sự quan sát sát sao để đưa nhân viên vào vị trí phù hợp, khiến nhân viên mới cảm thấy không phù hợp công việc dẫn đến tình trạng nghỉ việc.

## CHƯƠNG 3:

# BIỆN PHÁP HOÀN THIỆN, NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CP THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ CÔNG VÀNG

### 3.1 Mục Tiêu, Phương Hướng Quản Trị Nguồn Nhân Lực Của Công Ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng.

#### 3.1.1 *Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của công ty trong thời gian tới.*

Công ty Thương mại dịch vụ Công Vàng (Golden Gate) vừa thông qua dự thảo kế hoạch năm 2023 để trình Đại hội đồng cổ đông với tổng doanh thu hợp nhất là 7.002 tỷ đồng. Lợi nhuận sau thuế kỳ vọng đạt 375 tỷ đồng.

Kế hoạch này đặt trong bối cảnh doanh nghiệp có thêm sự xuất hiện của cổ đông ngoại và sự phục hồi của ngành F&B. Trước đó, gần 33% vốn góp của nhà đầu tư cũ Prosperity Food Concepts và một phần nhỏ vốn góp của hai nhà đồng sáng lập công ty đã chuyển đổi sang cho nhóm cổ đông mới bao gồm Temasek; SeaTown Private Capital và Periwinkle (Singapore).

Theo kế hoạch, Golden Gate đặt mục tiêu nâng tổng số nhà hàng từ khoảng 400 nhà hàng hiện tại (tại cuối tháng 2/2023) lên con số trên 1.000 trong vài năm tới, đồng thời là chiến lược để hướng tới doanh thu 1 tỷ USD.

#### 3.1.2 *Phương hướng và mục tiêu hoàn thiện công tác quản trị nhân sự của công ty.*

- Tiếp tục hoàn thiện bộ máy, tuyển dụng thêm một số nhân viên cho một số bộ phận.
- Không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng trình độ cho nhân viên.
- Nâng cao chất lượng bằng các khoá học ngắn hạn.
- Sẵn sàng sa thải nhân viên không đủ trình độ cho công việc được giao phó.
- Các cán bộ đảm nhiệm các lĩnh vực trong văn phòng phải có trình độ từ cao đẳng trở lên.
- Có chế độ thưởng phạt rõ ràng... Với những mục tiêu chiến lược kể trên công ty cần có một quy mô nhân sự lớn hơn so với hiện nay và cũng đòi hỏi

chất lượng cao hơn đối với nguồn nhân sự đó. Đứng trước những thách thức đó đòi hỏi công ty phải có sự thay đổi, đề ra các giải pháp hữu hiệu trong công tác quản trị nguồn nhân sự

### **3.2 Một số giải pháp nhằm nâng cao quản trị nguồn nhân lực.**

#### ***3.2.1 Một số giải pháp đối với công tác tuyển chọn nhân sự.***

Tuyển dụng nhân sự đóng một vai trò rất quan trọng đối với công ty, nó quyết định đến sự thành công hay thất bại của công ty. Những năm qua, công tác tuyển dụng chưa thật sự có hiệu quả, nguồn nhân sự được tuyển vào chất lượng vẫn chưa cao, không đáp ứng được nhu cầu công việc của công ty. Vì vậy hoàn thiện và nâng cao công tác tuyển dụng là những gì đang cần để giúp cho đội ngũ lao động ngày càng hoàn thiện hơn.

Thứ nhất, để tuyển dụng được nguồn nhân lực có chất lượng cao, Công Ty cần thu hút lao động từ nhiều nguồn khác nhau. Hiện tại công ty chưa vận dụng được những nguồn ứng viên đa dạng từ bên ngoài. Trong điều kiện tuyển dụng một số lượng lớn nhân viên trong thời gian tới, công ty lại càng phải trang bị cho mình một nguồn ứng viên đa dạng hơn là sử dụng nguồn ứng viên thông qua website tuyển dụng như hiện tại.

Bên cạnh đó, công ty nên đăng ký tuyển dụng với các trung tâm giới thiệu việc làm trong nội thành Hải Phòng, đây cũng là một nguồn cung cấp lao động với số lượng lớn và đa dạng. Hơn nữa, công ty nên chú trọng việc nhận sinh viên thực tập, sinh viên thực tập tại công ty sẽ được thử trình độ, kiến thức, tính cách, tính khí, làm quen môi trường công ty, nếu có những nhìn nhận và đánh giá tốt, công ty sẽ tuyển chọn được nhiều ứng viên sáng giá làm việc cho mình. Trong khi đăng tuyển các mẫu tin tuyển nhân sự, công ty cũng cần nêu rõ các quyền lợi mà ứng viên sẽ được hưởng khi được nhận làm nhân viên chính thức của công ty như: lương cơ bản, thưởng, chế độ phúc lợi, trợ cấp đào tạo, cơ hội phát triển, thăng cấp...điều này sẽ thu hút được nhiều ứng cử viên hơn nữa.

Thứ hai, lập kế hoạch tuyển dụng và chỉ tiêu tuyển dụng cụ thể cho từng bộ phận, dựa vào số liệu lao động của năm trước, định hướng hoạt động năm tới, bản mô tả công việc, số lượng lao động nghỉ việc...Đồng thời trong quá trình

tuyển dụng, công ty nên đa dạng hóa hình thức phỏng vấn, bài kiểm tra cũng cần đa dạng hơn nữa không chỉ đánh giá về chuyên môn mà còn về kiến thức xã hội, nhân cách, khả năng thích ứng với văn hóa. Kiểm tra sức khỏe vào quy trình tuyển dụng. Bước này thường bị bỏ qua nhưng lại một bước rất quan trọng để công ty xem xét nhân viên đó có đủ điều kiện làm việc tại công ty hay không, tránh mắc những sai lầm không cần thiết vì công việc rất cần những người có sức khỏe tốt. Đồng thời việc kiểm tra trình độ của ứng cử viên phải do người có trình độ chuyên môn cao kiểm tra

### ***3.2.2 Một số giải pháp đối với công tác đào tạo và phát triển***

Những bạn nhân viên làm việc lâu năm có kinh nghiệm nên cho đi đào tạo 1 khóa học chuyên sâu. Những bạn nhân viên đã tham gia khóa học đó sẽ được quản lý sát sao kiểm tra quá trình khi bạn trao đổi kiến thức cho nhân viên mới.

Các bạn nhân viên mới sẽ có những buổi đào tạo theo quy định của nhà hàng khi làm việc được 1 tuần tại nhà hàng. Các bạn sẽ có 1 buổi học online và đánh giá kiến thức học trên Elearning và sẽ có 2 buổi học trực tiếp tại nhà hàng: quy trình và thực hành do chính các bạn nhân viên lâu năm truyền đạt.

### ***3.2.3 Nâng cao hiệu quả công tác đánh giá thành tích thực hiện công việc***

Tổ chức những khóa học và kì thi trực tiếp tại nhà hàng, nhằm đánh giá thực lực của các bạn nhân viên và ôn lại kiến thức cho các bạn yếu.

Tổ chức những buổi team building vừa học vừa chơi để gắn kết mọi người.

### ***3.2.4 Hoàn thiện công tác bố trí sắp xếp vị trí công việc.***

- Công ty nên lập ra những lịch trình đào tạo trong thời gian thử việc, để đánh giá từng ngày nhân viên. Kết quả đánh giá thực hiện chính xác sẽ giúp người quản lý nắm được điểm mạnh và điểm yếu của nhân viên, công việc nào được thường xuyên hoàn thành tốt để tăng thêm chiều sâu trách nhiệm công việc, kết quả đánh giá giúp phát hiện ra các tiềm năng, sở trường của nhân viên. Nhân viên sẽ được đưa vào vị trí phù hợp với bản thân nhất.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh đất nước đang ngày càng hiện đại, ngành dịch vụ đang càng phát triển. Chúng ta phải đem lại cho người tiêu dùng một sự trải nghiệm khó quên, khiến khách hàng tìm lại đến mình là điều không phải dễ. Khi mở một doanh nghiệp việc có chiến lược trước đó là điều hiển nhiên, nhưng muốn có một đội ngũ nhân sự đem lại kết quả tốt cho doanh nghiệp thì bản thân phải cố gắng nhiều trong mảng quản trị và đưa ra giải pháp cho nguồn nhân lực của công ty.

Hiệu quả về mặt doanh thu của Công Ty đang ngày càng phát triển, về phần đào tạo đội ngũ đã có quy trình hợp lý được thực hiện. Nhưng về mặt nhân sự đang dùng làm việc rất cao khiến cho công ty tốn rất nhiều thời gian đào tạo nhân viên mới.

Chính vì vậy công ty nên chú trọng hơn nữa việc quản trị nguồn nhân lực; bao gồm việc khuyến khích, động viên nhân viên, quan sát chặt chẽ và nắm rõ mọi hành động, diễn biến cũng như tình hình nhân sự trong công ty. Ngoài ra công ty cần phải nâng cao công nghệ, tăng hiệu quả lao động. Công ty cũng cần chú ý nâng cao cả nhận thức kiến thức và cả kỹ năng nhân viên nhằm nâng cao khả năng thích nghi với những công việc mới cùng mức đòi hỏi cao hơn trong thời gian sắp đến.

Những nhận xét, đánh giá cũng như những đề xuất ở trên đều được em đưa ra dựa trên phần lớn là nền tảng lý thuyết cùng với những hiểu biết hạn hẹp của em về công ty. Tuy nhiên, em cũng hy vọng nó có thể đóng góp phần nào đó trong công cuộc phát huy những điểm mạnh vốn có và khắc phục những hiện trạng tồn tại của nhà hàng.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn quý thầy cô, ban lãnh đạo công ty và các anh chị trong nhà hàng đã tận tình giúp đỡ em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Khái niệm <https://1office.vn/quan-ly-nguon-nhan-luc>
2. Nội dung tham khảo bài giảng Quản trị nguồn nhân lực của trường Đại học Quản lý và Công Nghệ Hải Phòng
3. Công ty CP Thương Mại Dịch Vụ Công Vàng tài liệu nội bộ công ty