

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP

Sinh viên : Nguyễn Đức Duy

Giảng viên hướng dẫn : TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan

HẢI PHÒNG - 2020

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**

**NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CHI NHÁNH THUỘC CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ
GIÁM ĐỊNH Á CHÂU**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH : QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

Sinh viên : Nguyễn Đức Duy

Giảng viên hướng dẫn : TS.Nguyễn Thị Hoàng Đan

HẢI PHÒNG – 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Đức Duy

Mã SV: 1512402008

Lớp: QT1901N

Ngành: Quản trị doanh nghiệp

Tên đề tài: *Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại chi nhánh thuộc công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu.*

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

Chương 1: Lý luận chung về quản trị nhân lực và hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực (Nêu ra cơ sở lý luận giúp người đọc hiểu được kiến thức chung về hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực).

Chương 2: Phân tích thực trạng công tác sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu (Giới thiệu khái quát về Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng và nghiên cứu thực trạng về hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty này).

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- chi nhánh Hải Phòng (Dựa vào cơ sở lý luận và thực tiễn để đưa ra một số giải pháp hoàn thiện, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty).

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

- Kết quả thực hiện chỉ tiêu SXKD và kết quả hoạt động tài chính năm 2017 và 2018 của doanh nghiệp.

- Sơ đồ cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp.

- Đặc điểm lao động, biến động nhân sự, hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại doanh nghiệp.

- Phương pháp tính lương, thưởng, phụ cấp trong Công ty.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng

Địa chỉ: Số 4/3B Trần Khánh Dư, phường Máy Tơ, quận Ngô Quyền, TP.Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Thị Hoàng Đan

Học hàm, học vị: Tiến sĩ

Cơ quan công tác: Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: *Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại chi nhánh thuộc công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu*

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 07 tháng 10 năm 2019.

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 31 tháng 12 năm 2019.

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Nguyễn Đức Duy

Nguyễn Thị Hoàng Đan

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2020

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT Trần Hữu Nghị

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN TỐT NGHIỆP

Họ và tên giảng viên:

Đơn vị công tác:

Họ và tên sinh viên: Chuyên ngành:

Đề tài tốt nghiệp:

Nội dung hướng dẫn:

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp

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

2. Đánh giá chất lượng của đề án/khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...)

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

3. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn tốt nghiệp

Được bảo vệ Không được bảo vệ Điểm hướng dẫn

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2020

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

3. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:

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

4. Đánh giá chất lượng của khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):

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

3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2019

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
2.1.Mục tiêu chung.....	2
2.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
3. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu của luận văn	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	2
3.3. Phương pháp nghiên cứu.....	2
4. Kết cấu khóa luận.....	3
CHƯƠNG 1 LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC VÀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	5
1.1 Các khái niệm về nhân lực và quản lý sử dụng nguồn nhân lực.....	5
1.1.1 Khái niệm và đặc trưng của nguồn nhân lực.....	5
1.1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực	5
1.1.1.2 Đặc trưng của nguồn nhân lực	5
1.1.2 Khái niệm quản lý nguồn nhân lực	7
1.2 Chức năng, vai trò và mục tiêu của quản lý nhân lực.....	8
1.2.1 Chức năng của quản lý nhân lực	8
1.2.1.1 Nhóm chức năng thu hút nhân lực.	8
1.2.1.2 Nhóm chức năng đào tạo và phát triển	8
1.2.1.3 Nhóm chức năng duy trì nhân lực.....	9
1.2.2 Vai trò của quản lý nhân lực	9
1.2.3 Mục tiêu của quản lý nhân lực	10
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đối với quản lý nguồn nhân lực	11
1.3.1 Các nhân tố môi trường bên ngoài của quản lý nhân lực.....	11
1.3.1.1 Khung cảnh kinh tế	11
1.3.1.2 Luật lệ của Nhà nước	11
1.3.1.3 Văn hóa – xã hội.....	11

1.3.1.4 Đối thủ cạnh tranh.....	11
1.3.1.5 Khoa học kỹ thuật	12
1.3.1.6 Khách hàng.....	12
1.3.2 Các nhân tố môi trường bên ngoài của quản trị nhân lực	12
1.3.2.1 Sứ mạng hay mục tiêu của Doanh nghiệp.....	12
1.3.2.2 Chính sách hay chiến lược của Doanh nghiệp	12
1.3.2.3 Bầu không khí văn hóa trong Doanh nghiệp	13
1.4 Nội dung cơ bản của quản lý nguồn nhân lực.....	13
1.4.1 Hoạch định tài nguyên nhân sự.....	13
1.4.1.1. Khái niệm:	13
1.4.1.2 Các bước hoạch định nguồn nhân lực	13
1.4.2 Phân tích công việc	14
1.4.3 Tuyển dụng lao động.....	15
1.4.3.1 Nguồn tuyển dụng	15
1.4.3.2 Nội dung của tuyển dụng nhân sự.....	17
1.4.3.3 Phân công lao động	19
1.4.4 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	20
1.4.4.1 Khái niệm	20
1.4.4.2 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.....	22
1.5. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp.....	23
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU.....	25
2.1. Tổng quan về Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu	25
2.1.1. Giới thiệu khái quát về công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu	25
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	26
2.1.3 Chức năng nhiệm vụ của công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu	28
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng	29
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của Công ty.....	29
2.1.5. Tình hình hoạt động, sản xuất kinh doanh	32

2.1.6. Những thuận lợi và khó khăn của công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu.....	33
2.1.6.1. Thuận lợi	33
2.1.6.2. Khó khăn	34
2.1.6.3. Kế hoạch phát triển trong tương lai	34
2.2 Thực trạng tình hình nhân sự trong Công ty TNHH Dịch vụ Á Châu.....	35
2.2.1 Đặc điểm lao động trong doanh nghiệp	36
2.2.2 Mục đích của việc nghiên cứu tình hình tổ chức lao động là để	36
2.2.3 Ý nghĩa của việc nghiên cứu quản trị nhân sự.....	37
2.2.4 Phân tích tình hình lao động trong doanh nghiệp	37
2.2.4.1 Phân tích theo giới tính	37
2.2.4.2 Phân tích theo trình độ tuổi	38
2.2.4.3 Phân Tích theo trình độ	39
2.2.4.4 Phân Tích theo tính chất công việc	40
2.3 Tình hình tuyển dụng	40
2.3.1. Xác định nhu cầu tuyển dụng.....	40
2.3.2 Tiêu chí tuyển dụng.....	40
2.3.3 Quy trình tuyển dụng	41
2.3.4 Tình hình đào tạo lao động.....	44
2.3.5 Công tác đánh giá nhân viên	45
2.4 Chế độ đãi ngộ người lao động	49
2.4.1 Cách xác định tiền lương	49
2.4.2 Phúc lợi và dịch vụ.....	51
2.4.3 Kỷ luật lao động	53
2.4.4 Phân tích môi trường làm việc	54
2.4.5 Một số chỉ tiêu phản ánh hiệu quả sử dụng lao động tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu.....	56
2.5 Đánh giá về công tác quản trị nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu	58
2.5.1 Những kết quả đạt được	58
2.5.2 Những hạn chế còn tồn tại	58

2.5.3. Kế hoạch phát triển trong tương lai	59
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU	61
3.1 Mục tiêu, phương hướng phát triển của công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu trong những năm tới.....	61
3.2 Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Dịch vụ giám định Á châu	61
3.2.1 Biện pháp 1: Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng nguồn nhân lực	61
3.2.2 Biện pháp 2: Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, đánh giá năng lực thực hiện công việc của nguồn nhân lực	65
3.2.3 Biện pháp 3: Biện pháp thu hút người lao động làm việc lâu dài.....	67
KẾT LUẬN	70
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	72

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt kế hoạch báo cáo thực tập vừa qua cũng như khóa luận tốt nghiệp này, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ và góp ý nhiệt tình của quý thầy cô trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng cũng như ban lãnh đạo Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng. Với tình cảm chân thành của mình, cho phép tôi được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến tất cả các cá nhân và cơ quan đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi.

Trước hết tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học quản lý và Công nghệ Hải Phòng cùng với sự quan tâm, dạy dỗ, chỉ bảo tận tình, chu đáo, đến nay tôi đã có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp của mình. Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới Tiến sĩ Nguyễn Thị Hoàng Đan đã dành nhiều thời gian, tâm huyết để hướng dẫn tôi hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời tôi xin cảm ơn quý anh, chị và Ban lãnh đạo Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng đã tạo điều kiện đầy đủ và trực tiếp giúp đỡ tôi giải đáp mọi thắc mắc trong suốt quá trình tôi được thực tập thực tế tại Công ty, làm cơ sở cho tôi hoàn thành luận văn.

Cuối cùng tôi muốn gửi lời cảm ơn đến gia đình, tất cả bạn bè và người thân, những người luôn chia sẻ, động viên và tạo động lực cho tôi để hoàn thành tốt nhiệm vụ của mình.

Với điều kiện thời gian cũng như năng lực còn hạn chế, mặc dù đã rất cố gắng, tuy nhiên bài luận của tôi không thể tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô để có điều kiện bổ sung, hoàn thiện luận văn đồng thời nâng cao ý thức của mình, phục vụ tốt hơn cho công tác thực tế sau này.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài luận văn tốt nghiệp với đề tài: ***“Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại chi nhánh thuộc công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu”*** là do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của TS. Nguyễn Thị Hoàng Đan và không hề sao chép của bất kì tổ chức, cá nhân nào. Mọi thông tin, số liệu, bảng biểu và kết quả nghiên cứu trong luận văn do tôi trực tiếp thu thập dưới sự đồng ý của Ban Giám Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu-Chi nhánh Hải Phòng là hoàn toàn trung thực.

Để hoàn thành bài luận văn này, những nguồn tài liệu tham khảo được tôi trích dẫn đầy đủ, ngoài ra tôi không sử dụng bất cứ tài liệu nào khác. Nếu có sai sót, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Sinh viên

Nguyễn Đức Duy

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BHTN	Bảo hiểm thất nghiệp
BHXH	Bảo hiểm xã hội
BHYT	Bảo hiểm y tế
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
KPCĐ	Kinh phí công đoàn
QTNNL	Quản trị nguồn nhân lực
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong mọi thời đại, trên mọi lĩnh vực, trong cả hai phương thức kinh doanh điển hình phương Đông và phương Tây, con người luôn là nhân tố quan trọng nhất, quyết định mọi sự thành công và thất bại của doanh nghiệp. Doanh nghiệp được coi như là một xã hội thu nhỏ và con người là nguồn lực quan trọng nhất, quý giá nhất. Không một hoạt động nào của doanh nghiệp mang lại hiệu quả nếu không thực hiện tốt công tác quản trị nhân lực- quản trị nguồn lực con người của doanh nghiệp. Cho nên thành công của mỗi doanh nghiệp không thể tách rời công tác quản trị nhân lực.

Tầm quan trọng của yếu tố con người trong bất cứ một doanh nghiệp hay một tổ chức nào, dù chúng có tầm vóc lớn đến đâu, hoạt động trong bất cứ lĩnh vực nào cũng là một thực tế hiển nhiên không ai phủ nhận được. Trong doanh nghiệp mỗi con người là một thế giới riêng biệt nếu không có hoạt động quản trị nhân sự thì ai thích làm gì thì làm, mọi việc sẽ trở nên vô tổ chức, vô kỷ luật, công tác quản trị nhân sự sẽ giúp giải quyết vấn đề này. Nó là một trong những yếu tố quyết định đến sự thành bại của một doanh nghiệp. Vì thế ngày nay nguồn nhân lực đã thực sự trở thành tài sản quý giá nhất, là chìa khóa dẫn đến thành công của mỗi tổ chức, mỗi doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường.

Trên toàn thế giới nói chung cũng như ở Việt Nam nói riêng đã có rất nhiều đề tài nghiên cứu khác nhau về vấn đề nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực . Vì vậy, đây không phải là một đề tài mới thế nhưng nó vẫn là một vấn đề mà mọi doanh nghiệp quan tâm. Tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng đến nay vẫn chưa có một nghiên cứu cụ thể nào về vấn đề nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.

Từ những lý do trên và nhận thấy tầm quan trọng của chế độ đãi ngộ trong doanh nghiệp nên tôi đã đi sâu tìm hiểu đề tài ***“Nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại chi nhánh thuộc công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu”***.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu chung

Làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn vấn đề quản lý và sử dụng nhân sự

Hiểu được sự cần thiết, ý nghĩa, vai trò của công tác quản trị nhân sự nói chung cũng như công tác đãi ngộ nhân sự nói riêng.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Trên cơ sở nghiên cứu những lý luận cơ bản và phân tích thực trạng công tác sử dụng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- chi nhánh Hải Phòng để thấy rõ những thành tích, ưu điểm và những mặt còn hạn chế trong công tác này của Công ty.

Tìm ra nguyên nhân của những tồn tại, đề xuất một số biện pháp nâng cao hơn nữa hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty.

3. Đối tượng, phạm vi, phương pháp nghiên cứu của luận văn

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề liên quan đến công tác sử dụng nguồn nhân lực của công tác này tại Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Mọi số liệu sử dụng trong đề tài của luận văn được tiến hành nghiên cứu tại các phòng ban trong Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng

Phạm vi thời gian: Đề tài được nghiên cứu và nghiệm thu trong 6 tuần thực tập tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng.

3.3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp điều tra thống kê: Để đánh giá thực trạng về chế độ đãi ngộ tại Công ty, tôi thu thập các thông tin về công tác sử dụng nguồn nhân lực của

công ty trong năm 2017-2018. Nhằm đánh giá một cách khách quan về hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty, tôi tiến hành lấy ý kiến điều tra từ toàn bộ nhân viên thông qua sự giúp đỡ bởi trưởng phòng nhân sự. Quá trình được đánh giá toàn diện và khách quan trên tất cả các cấp bậc trong công ty từ đó có cái nhìn tổng thể nhưng không kém phần khách quan nhằm đánh giá được hiệu quả công tác sử dụng nguồn nhân lực tại công ty. Đây là phương pháp đơn giản mà tôi ưu nhất, đánh giá thực tế nhất hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của công ty cũng như có cái nhìn toàn diện của nhân viên đối với việc quản lý của công ty.

- Phương pháp chuyên gia: Thực chất đây là phương pháp sử dụng trí tuệ, khai thác ý kiến đánh giá của các chuyên gia có trình độ về vấn đề quản trị nhân sự như ý kiến của các giảng viên có chuyên môn, đó chính là giảng viên Nguyễn Thị Hoàng Đan trường Đại học Quản lý và Công nghệ Hải Phòng, và những nhà quản lý nhân sự tại công ty, từ đó nhằm tìm ra giải pháp tối ưu cho công tác nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty nói riêng và tại doanh nghiệp nói chung. Theo tôi, phương pháp chuyên gia rất cần thiết cho người nghiên cứu không chỉ trong quá trình nghiên cứu mà còn cả trong quá trình nghiệm thu, đánh giá kết quả, hoặc thậm chí cả trong quá trình đề xuất giả thuyết nghiên cứu, lựa chọn phương pháp nghiên cứu, củng cố các luận cứ.....

- Phương pháp quan sát, phân tích, so sánh, tổng hợp: thông tin điều tra thu thập được chúng tôi sẽ tiến hành phân tích, đánh giá so sánh theo trình tự thời gian và so sánh đánh giá với các doanh nghiệp khác có cùng phương thức hoạt động. Đồng thời, phân tích từng mặt của sự kiện, tìm ra nguyên nhân, tìm hiểu diễn biến sự kiện theo trình tự lịch sử thời gian. Hơn nữa chúng tôi cũng tiến hành xem xét các nghiên cứu liên quan để tổng hợp lại vấn đề nghiên cứu.

4. Kết cấu khóa luận

Khóa luận được chia làm ba phần:

Chương 1: Lý luận chung về quản trị nguồn nhân lực và hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực.

Chương 2: Thực trạng công tác sử dụng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng.

Chương 3: Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng

CHƯƠNG 1

LÝ LUẬN CHUNG VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC VÀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC

1.1 Các khái niệm về nhân lực và quản lý sử dụng nguồn nhân lực

1.1.1 Khái niệm và đặc trưng của nguồn nhân lực

1.1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực

Hiện nay, nguồn nhân lực là nguồn lực quan trọng nhất, quyết định sự tồn tại và phát triển của mỗi quốc gia cũng như mỗi Doanh nghiệp. Đứng trên các góc độ khác nhau, khi nghiên cứu nguồn nhân lực, các học giả đã đưa ra các khái niệm khác nhau về nguồn nhân lực cho hợp với mục tiêu nghiên cứu. Dưới góc độ kinh tế phát triển: nguồn nhân lực là một bộ phận dân số trong độ tuổi quy định có khả năng tham gia lao động. Nguồn nhân lực được biểu hiện trên hai mặt: về số lượng đó là tổng số những người trong độ tuổi lao động làm việc theo quy định của nhà nước và thời gian lao động có thể huy động được từ họ; về chất lượng, đó là sức khỏe và trình độ chuyên môn, kiến thức và trình độ lành nghề của người lao động. Nguồn lao động là tổng số những người trong độ tuổi lao động quy định đang tham gia lao động hoặc đang tích cực tìm kiếm việc làm.

Nguồn nhân lực hay nguồn lực lao động bao gồm số người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động (trừ những người tàn tật, mất sức lao động loại nặng) và những người ngoài độ tuổi lao động nhưng thực tế đang làm việc. (Theo “Viện nghiên cứu khoa học và phát triển”).

Nguồn nhân lực là nguồn lực của mỗi con người gồm có thể lực và trí lực. Nguồn nhân lực trong Doanh nghiệp được hiểu là toàn bộ số lao động mà Doanh nghiệp có và có thể huy động toàn bộ thực hiện sản xuất kinh doanh.

Nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở cá nhân với vai trò khác và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với nguồn lực khác của Doanh nghiệp ở bản chất của con người. (Trần Kim Dung, 2007).

1.1.1.2 Đặc trưng của nguồn nhân lực

- Số lượng nguồn nhân lực

Số lượng nguồn nhân lực được biểu hiện thông qua các chỉ tiêu quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực. Quy mô dân số càng lớn, tốc độ tăng dân số chậm dẫn đến quy mô và tốc độ tăng nguồn nhân lực càng ít. Quy mô dân số biểu thị khái quát tổng số dân của một vùng, một nước hay của các khu vực khác nhau trên thế giới. Tuy nhiên, quy mô dân số thường xuyên biến động theo thời gian nó có thể tăng hoặc giảm tùy theo các biến số cơ bản nhất như số người được sinh ra, số người chết đi hàng năm, tỉ lệ dân di cư (thể hiện ở số người đến và đi). Mối quan hệ giữa dân số và nguồn nhân lực được biểu hiện qua một thời gian nhất định vì ở độ tuổi đó con người mới phát triển đầy đủ, mới có khả năng lao động và có giao kết hợp đồng lao động. Theo quan điểm của Tổ chức quốc tế về lao động (ILO) và quan điểm của các nước thành viên thì lực lượng lao động là dân số trong độ tuổi lao động thực tế đang có việc làm hoặc không có việc làm nhưng có nhu cầu làm việc (những người thất nghiệp).

- *Chất lượng nguồn nhân lực*

Chất lượng nguồn nhân lực là trạng thái nhất định của nguồn nhân lực thể hiện ở mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành nên bản chất bên trong của nguồn nhân lực đó là các yếu tố về tinh thần, thể lực và trí lực.

a. *Thể lực của nguồn nhân lực*

Quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa gắn liền với việc áp dụng phổ biến các phương pháp sản xuất công nghiệp, các thiết bị công nghệ hiện đại do đó đòi hỏi con người phải có sức khỏe và thể lực liên tục, kéo dài, luôn có sự tỉnh táo, sáng khoái tinh thần. Sức khỏe của con người chịu tác động của nhiều yếu tố : điều kiện tự nhiên, kinh tế, xã hội và được phản ánh bằng các chỉ tiêu cơ bản về sức khỏe như chiều cao, cân nặng, các chỉ tiêu về bệnh tật, điều kiện chăm sóc và bảo vệ sức khỏe.

b. *Trí lực của nguồn nhân lực*

Nhân tố trí lực của nguồn nhân lực thường được xem xét đánh giá trên ba góc độ:

- Về trình độ văn hóa :

Trình độ văn hóa là khả năng tri thức và kỹ năng để có thể tiếp thu những kiến thức cơ bản, thực hiện những việc đơn giản để duy trì cuộc sống. Trình độ văn hóa là nền tảng cho việc tiếp thu các kiến thức khoa học công nghệ, đào tạo và tái tạo nghề nghiệp.

- Về trình độ chuyên môn kỹ thuật:

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ là kiến thức và kỹ năng cần thiết để đảm nhiệm các chức vụ trong quản lý, kinh doanh và các hoạt động nghề nghiệp khác nhằm nâng cao hiệu quả lao động sản xuất kinh doanh cho tổ chức mà mình làm việc. Lao động kỹ thuật bao gồm những công nhân kỹ thuật từ thợ bậc 3 trở lên (có bằng hoặc không có bằng) cho tới những người có trình độ trên đại học.

- Về phẩm chất tâm lý, xã hội của nguồn nhân lực :

Ngoài yếu tố thể lực, trí lực ra thì quá trình lao động đòi hỏi người lao động cần có những phẩm chất khác nhau như tính kỉ luật, tự giác, có tinh thần hợp tác và tác phong lao động công nghiệp, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc mà họ đảm nhận. Cùng với tiến trình phát triển của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước đòi hỏi người lao động phải có những phẩm chất tâm lý và xã hội như sau :

- Có tác phong công nghiệp (nhANH NHẸN, KHẨN TRƯƠNG, ĐÚNG GIỜ)
- Có ý thức kỷ luật, tự giác cao.
- Có niềm say mê nghề nghiệp, chuyên môn
- Có khả năng chuyển đổi công việc cao thích ứng với những thay đổi trong công việc.

1.1.2 Khái niệm quản lý nguồn nhân lực

Theo Nguyễn Hữu Thân (năm 2007), quản lý nguồn nhân lực là phối hợp một cách tổng thể các hoạt động hoạch định, tuyển mộ, tuyển chọn, duy trì, phát triển, động viên và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho nguồn nhân lực thông qua tổ chức nhằm đạt được mục tiêu chiến lược và định hướng viễn cảnh của tổ chức.

Quản lý nguồn nhân lực nghiên cứu những vấn đề về quản lý con người trong tổ chức ở tầm vi mô có hai mục tiêu cơ bản:

Sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng cường nâng cao 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 phát huy tối đa năng lực cá nhân, được kích thích nhiều nhất tại nơi làm việc và lòng trung thành tận tâm với Doanh nghiệp.

Phân biệt quản trị nguồn nhân lực và quản trị nhân sự:

Thuật ngữ nguồn nhân lực dần được thay thế cho quản trị nhân sự với quan điểm chủ đạo: Con người không còn đơn thuần chỉ là yếu tố của quá trình sản xuất kinh doanh mà là nguồn tài sản quý báu của tổ chức của Doanh nghiệp. Các Doanh nghiệp chuyển từ tình trạng tiết kiệm chi phí lao động để giảm giá thành đầu tư vào nguồn nhân lực để có lợi nhuận kinh Doanh nghiệp cao hơn, có hiệu quả cao hơn.

1.2 Chức năng, vai trò và mục tiêu của quản lý nhân lực

1.2.1 Chức năng của quản lý nhân lực

Các hoạt động chủ yếu của nguồn nhân lực có thể phân chia thành ba nhóm chức năng chủ yếu sau:

1.2.1.1 Nhóm chức năng thu hút 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 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 những công việc nào đó cần tuyển thêm người. Thực hiện phân tích công việc sẽ cho Doanh nghiệp biết phải tuyển thêm bao nhiêu người và các yêu cầu, tiêu chuẩn đặt ra đối với các ứng viên. Việc áp dụng các kỹ năng tuyển dụng như trắc nghiệm và phỏng vấn sẽ giúp Doanh nghiệp chọn được các 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 thông tin về nguồn nhân lực của Doanh nghiệp

1.2.1.2 Nhóm chức năng đào tạo và 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 huy đủ các năng lực cá nhân.

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 các cán bộ quản lý và cán bộ chuyên môn nghiệp vụ.

1.2.1.3 Nhóm chức năng duy trì nhân lực

Nhóm chức năng này chú trọng đến việc duy trì và sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực trong Doanh nghiệp, bao gồm hai chức năng cụ thể:

- Kích thích, động viên.
- Duy trì phát triển các mối quan hệ 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. 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.

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, cải thiện môi trường làm việc, y tế, bảo hiểm và an toàn lao động. Giải quyết tốt chức năng này sẽ giúp cho Doanh nghiệp tạo được bầu không khí tâm lý tập thể và các giá trị truyền thống tốt đẹp, vừa làm cho nhân viên thỏa mãn với công việc của doanh nghiệp.

1.2.2 Vai trò của quản lý nhân lực

- Xác định những cơ hội tốt và những trở ngại trong thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp.
- Đưa ra tầm nhìn rộng cho nhà quản lý, cũng như đội ngũ cán bộ công nhân viên trong công ty.
- Kích thích cách suy nghĩ mới mẻ, những ý tưởng sáng tạo mới trước những vấn đề trước mắt.
- Bồi dưỡng tinh thần khẩn trương và tích cực hành động của nhân viên trong doanh nghiệp.
- Kiểm tra quá trình đầu tư vào hoạt động quản lý.
- Xây dựng phương châm hành động lâu dài nhằm vào những vấn đề trọng điểm trong từng giai đoạn.
- Đưa ra điểm chiến lược trong quản lý doanh nghiệp và khai thác sử dụng nhân viên.

1.2.3 Mục tiêu của quản lý nhân lực

- **Mục tiêu kinh tế:** Quản trị nguồn nhân lực nhằm mục đích sử dụng một cách hiệu quả nhất sức lao động nhằm tăng năng suất lao động, tạo điều kiện tăng thu nhập của nền kinh tế quốc dân, tạo tích lũy cho Nhà nước và doanh nghiệp, thỏa mãn nhu cầu trạng thái chi phí, tái sản xuất giản đơn và mở rộng sức lao động.
- **Mục tiêu xã hội:** Tạo công ăn việc làm, giáo dục giúp người lao động phát triển phù hợp với sự tiến bộ của xã hội, giúp người lao động nâng cao trình độ hiểu biết trong cuộc sống qua quá trình công tác, làm việc trong tập thể.
- **Mục tiêu củng cố và phát triển tổ chức:** Quản trị nguồn nhân lực là một lĩnh vực quan trọng trong quản trị doanh nghiệp và cũng là phương tiện để khai thác, sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực, là nhân tố khẳng định thương hiệu, giá trị của doanh nghiệp, cũng như tình hình kinh doanh, thực hiện mục tiêu chiến lược lâu dài của doanh nghiệp.
- **Mục tiêu thực hiện chức năng nhiệm vụ của tổ chức:** Mỗi doanh nghiệp đều có cơ cấu tổ chức, bộ máy quản lý mà trong đó cần có sự thống nhất về hoạt động tổ chức. Và hiệu lực của bộ máy tổ chức phụ thuộc chủ yếu vào năng lực cũng như trình độ tổ chức của các nhà quản trị cấp cao, cấp trung gian và cơ sở.

Các nguyên tắc quản lý nguồn nhân lực.

Quản lý nguồn nhân lực của tổ chức cần tuân theo những nguyên tắc sau:

- Nhân viên cần được đầu tư thỏa đáng để phát triển những năng lực riêng nhằm thỏa mãn các nhu cầu cá nhân, đồng thời tạo ra năng suất lao động hiệu quả cao và đóng góp tốt nhất cho tổ chức.
- Các chính sách, chương trình và thực tiễn quản lý cần được thiết lập và thực hiện sao cho có thể thỏa mãn cả nhu cầu vật chất lẫn tinh thần của nhân viên.
- Môi trường làm việc cần được thành lập sao cho có thể kích thích nhân viên phát triển và sử dụng tối đa các kỹ năng của mình.
- Các chức năng nhân sự cần được thực hiện phối hợp và là bộ phận quan trọng trong chiến lược kinh doanh của tổ chức.

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đối với quản lý nguồn nhân lực

1.3.1 Các nhân tố môi trường bên ngoài của quản lý nhân lực

1.3.1.1 Khung cảnh kinh tế

Chu kỳ kinh tế và chu kỳ kinh doanh ảnh hưởng rất lớn đến quản trị nhân lực. Trong giai đoạn kinh tế suy thoái hoặc kinh tế bất ổn Doanh nghiệp một mặt vẫn phải duy trì lực lượng lao động có tay nghề, một mặt phải giảm chi phí lao động... Ngược lại khi kinh tế phát triển và có chiều hướng ổn định, Công ty lại có nhu cầu phát triển lao động mới để mở rộng sản xuất, tăng cường đào tạo huấn luyện nhân viên đòi hỏi công ty phải tuyển thêm người có trình độ, đòi hỏi phải tăng lương để thu hút nhân tài, tăng phúc lợi và cải thiện điều kiện làm việc.

1.3.1.2 Luật lệ của Nhà nước

Các Doanh nghiệp đều được bình đẳng với nhau trên khía cạnh pháp luật, được phép kinh doanh trong những ngành nghề mà Nhà nước cho phép, được bảo trợ kinh doanh bởi Nhà nước trong nền kinh tế quốc dân.

1.3.1.3 Văn hóa – xã hội

Văn hóa xã hội của một nước cũng ảnh hưởng đến quản lý nhân lực. Trong một nền kinh tế xã hội có nhiều đẳng cấp, nấc thang giá trị xã hội không theo kịp đã phát triển của thời đại, rõ ràng nó đã kìm hãm, không cung cấp nhân tài cho tổ chức. Sự thay đổi các giá trị văn hóa của một nước tạo ra các thách thức cho nhà quản trị nhân lực.

1.3.1.4 Đối thủ cạnh tranh

Trong nền kinh tế thị trường, nhà quản trị không chỉ cạnh tranh thị trường, cạnh tranh sản phẩm mà còn cạnh tranh về nguồn tài nguyên nhân sự. Nhân sự là cốt lõi của quản trị, là tài nguyên quý giá nhất. Các công ty phải có chính sách nhân sự hợp lý, động viên, khen thưởng phù hợp và tạo ra một bầu không khí gắn kết nhân viên mình... Do đó để duy trì và phát triển nhân viên, nhà quản trị nhân lực phải biết cách quản trị một cách có hiệu quả.

1.3.1.5 Khoa học kỹ thuật

Khoa học kỹ thuật thay đổi, một số công việc hoặc một số kỹ năng không còn cần thiết nữa. Do đó, công ty cần phải đào tạo lại lực lượng lao động hiện tại của mình. Sự thay đổi khoa học cũng đồng nghĩa với sự kiện là chỉ cần ít người hơn mà vẫn sản xuất ra số lượng sản phẩm tương tự, nhưng có chất lượng cao hơn. Điều này có nghĩa là nhà quản trị nhân sự phải sắp xếp lực lượng lao động dư thừa.

1.3.1.6 Khách hàng

Khách hàng là mục tiêu của mọi Doanh nghiệp. Khách hàng mua sản phẩm và dịch vụ của Doanh nghiệp, là một phần của môi trường bên ngoài. Doanh số là yếu tố sống còn của Doanh nghiệp. Do đó, nhà quản trị phải đảm bảo nhân viên của mình sản xuất ra những mặt hàng phù hợp với nhu cầu và thị hiếu của người tiêu dùng. Nhà quản trị phải làm cho nhân viên của mình hiểu được rằng không có khách hàng không có Doanh nghiệp, và họ không có cơ hội để làm việc nữa.

1.3.2 Các nhân tố môi trường bên ngoài của quản trị nhân lực

1.3.2.1 Sứ mạng hay mục tiêu của Doanh nghiệp

Mỗi doanh nghiệp đều có sứ mạng và mục đích riêng của mình. Mục đích hay sứ mạng của doanh nghiệp là yếu tố thuộc môi trường bên trong ảnh hưởng đến các bộ phận chuyên môn của doanh nghiệp như sản xuất, marketing, tài chính hay quản trị nhân lực... Mỗi bộ phận chuyên môn hay tác vụ phải dựa vào mục đích hay sứ mạng của doanh nghiệp để đề ra mục tiêu cho bộ phận của mình.

1.3.2.2 Chính sách hay chiến lược của Doanh nghiệp

Chính sách của doanh nghiệp thường là các lĩnh vực thuộc về nhân lực. Các chính sách này tùy thuộc vào chiến lược dùng người của từng doanh nghiệp. Một số chính sách ảnh hưởng đến quản trị nhân lực:

- Cung cấp cho nhân viên một nơi làm việc an toàn.
- Khuyến khích mọi người làm việc hết khả năng của mình.
- Trả lương và đãi ngộ, khuyến khích nhân viên làm việc có năng suất cao.

1.3.2.3 Bầu không khí văn hóa trong Doanh nghiệp

Bầu không khí văn hóa của doanh nghiệp là hệ thống các giá trị, niềm tin và các thói quen được chia sẻ trong phạm vi tổ chức, tác động chính tới việc tạo ra các chuẩn mực hành vi. Có 2 loại bầu không khí trong doanh nghiệp là: không khí văn hóa khép kín và không khí văn hóa mở. Chúng ta cần xác định bầu không khí văn hóa của doanh nghiệp vì nó ảnh hưởng đến khả năng sinh lời của doanh nghiệp.

1.4 Nội dung cơ bản của quản lý nguồn nhân lực

1.4.1 Hoạch định tài nguyên nhân sự

1.4.1.1. Khái niệm:

Hoạch định tài nguyên nhân sự là một tiến trình triển khai thực hiện các kế hoạch và các chương trình nhằm đảm bảo rằng cơ quan sẽ có đúng số lượng, đúng số người được bố trí đúng nơi, đúng lúc và đúng chỗ.

1.4.1.2 Các bước hoạch định nguồn nhân lực

Bước 1 : Đề ra nhu cầu và dự báo nhu cầu

Dựa vào các kế hoạch sản xuất kinh doanh của Công ty trước mắt và lâu dài để từ đó nhà quản trị dự báo nhu cầu tài nguyên nhân sự một cách cụ thể. Khi dự báo nhu cầu nhân lực thì các nhà quản trị cần xem xét các yếu tố sau:

- Số người thay thế dự kiến (dự báo số người nghỉ việc bất thường và số người nghỉ việc khi hết hạn hợp đồng lao động)
- Chất lượng lao động và phẩm chất mỗi nhân viên
- Những kế hoạch đa dạng hóa chủng loại sản phẩm và dịch vụ
- Những biến đổi về mặt khoa học kỹ thuật
- Năng lực tài chính hiện có của công ty

Các phương pháp dự báo thường được sử dụng như : phân tích xu hướng, sử dụng máy vi tính, phán đoán của cấp quản trị

Bước 2: Đề ra các chính sách

Sau khi các nhà quản trị phân tích và đối chiếu các nhu cầu hiện tại và tương lai của công ty thì phòng nhân sự sẽ đề xuất một số chính sách đối với quá trình hoạch định nhân sự ở từng phòng ban, bộ phận sao cho phù hợp với quá trình sản xuất kinh doanh và ngân sách hiện có.

Bước 3: Thực hiện các kế hoạch đề ra

Khi xây dựng các chính sách và kế hoạch cụ thể, nhà quản trị nhân sự sẽ phối hợp với trưởng các phòng ban để thực hiện kế hoạch đó theo yêu cầu. Trường hợp thiếu nhân viên đúng theo khả năng và tiềm năng của họ. Sau khi sắp xếp lại số lượng nhân sự hiện có mà công ty thấy nguồn nhân sự vẫn không đủ theo nhu cầu thì công ty sẽ tiến hành tuyển mộ và tuyển chọn nhân viên

Trường hợp thặng dư nhân viên, nhà quản trị sẽ áp dụng các biện pháp như :

- Hạn chế việc tuyển dụng
- Giảm bớt giờ lao động
- Giảm biên chế (đây là vấn đề hết sức khó khăn)
- Giãn thợ (cho tạm nghỉ tạm thời)
- Sa thải

Bước 4 : Kiểm tra và đánh giá

Trong mỗi bước thực hiện, nhà quản trị cần thường xuyên kiểm tra các kế hoạch và chương trình có phù hợp với mục tiêu đã đề ra không, để tiến hành rút kinh nghiệm trong những lần tiếp theo.

1.4.2 Phân tích công việc

a) Khái niệm phân tích công việc

Phân tích công việc là quá trình nghiên cứu nội dung công việc nhằm xác định điều kiện tiến hành, các nhiệm vụ, trách nhiệm, quyền hạn khi thực hiện công việc và các phẩm chất, kỹ năng nhân viên cần thiết phải có để thực hiện công việc.

Hai tài liệu cơ bản được sử dụng để thực hiện phân tích công việc là bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc.

*Bản mô tả công việc :

- Bản mô tả công việc là văn bản liên kết các chức năng, nhiệm vụ, các mối quan hệ trong công việc, các điều kiện làm việc, yêu cầu kiểm tra giám sát các tiêu chuẩn cần đạt khi thực hiện công việc.
- Bản mô tả công việc giúp cho chúng ta hiểu được nội dung, yêu cầu của công việc và hiểu được quyền hạn, trách nhiệm khi thực hiện công việc.
- Bản mô tả công việc thường bao gồm những nội dung sau : nhận diện công việc, tóm tắt công việc, chức năng trách nhiệm trong công việc, quyền hạn của người thực hiện công việc, điều kiện làm việc.

****Bản tiêu chuẩn công việc.***

- Bản tiêu chuẩn công việc là văn bản liệt kê những yêu cầu về năng lực cá nhân như : trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, khả năng giải quyết các vấn đề, các kỹ năng và các địa điểm, các nhân tố thích hợp nhất trong công việc.
- Bản tiêu chuẩn công việc giúp chúng ta hiểu được doanh nghiệp cần nhân viên như thế nào để thực hiện công việc một cách tốt nhất.
- Những nhân tố chính thường được đề cập đến trong bản tiêu chuẩn công việc : trình độ văn hóa, kinh nghiệm công tác, tuổi đời, sức khỏe, hoàn cảnh gia đình.

1.4.3 Tuyển dụng lao động

1.4.3.1 Nguồn tuyển dụng

- Nguồn tuyển dụng nội bộ

Các hình thức:

- Sử dụng các nhân viên hiện hữu: trong trường hợp cần thăng chức, đề bạt hoặc chuyển chuyên sang những vị trí trống, vị trí mới.
- Bạn bè, người thân của nhân viên hiện hữu: hình thức này có thể được coi là tuyển mộ bên ngoài.
- Các nhân viên cũ: lựa chọn hình thức này cần lưu ý tránh tư tưởng cho nhân viên là họ có thể rời công ty bất cứ khi nào và khi trở lại không bị mất mát gì.

Ưu điểm:

- Nhân viên của doanh nghiệp được thử thách về lòng trung thành, thái độ nghiêm túc, trung thực, tinh thần trách nhiệm và ít bỏ việc.
- Nhân viên của doanh nghiệp sẽ dễ dàng, thuận lợi hơn trong việc thực hiện công việc, nhất là trong thời gian đầu ở cương vị trách nhiệm mới. Họ mau chóng thích nghi với điều kiện là việc mới và biết cách làm việc để đạt được mục tiêu.
- Tạo ra sự thi đua rộng rãi giữa các nhân viên đang làm việc, kích thích họ là việc tích cực, sáng tạo và hiệu quả.

Nhược điểm.

- Việc tuyển dụng nhân viên vào chức vụ trống theo kiểu chức năng nội bộ có thể gây hiện tượng chai lì do nhân viên được thăng chức đã quen với cách làm việc của cấp trên trước đây, họ sẽ làm việc theo phong cách dập khuôn, mất đi sự sáng tạo, không đẩy lên được không khí thi đua mới.
- Trong doanh nghiệp dễ hình thành nên các nhóm “ứng viên không thành công”. Họ được ứng cử vào các chức vụ nhưng không được tuyển chọn. Từ đó sẽ có tâm lý không phục lãnh đạo và chia bè phái gây mất đoàn kết.

➤ Nguồn tuyển dụng bên ngoài

Là việc tuyển dụng nhân viên từ thị trường lao động bên ngoài doanh nghiệp như: những người đến xin việc, từ các cơ sở đào tạo ngành nghề liên quan, từ các trung tâm tư vấn và giới thiệu việc làm, nhân viên của công ty khác, người thất nghiệp, lao động tự do...

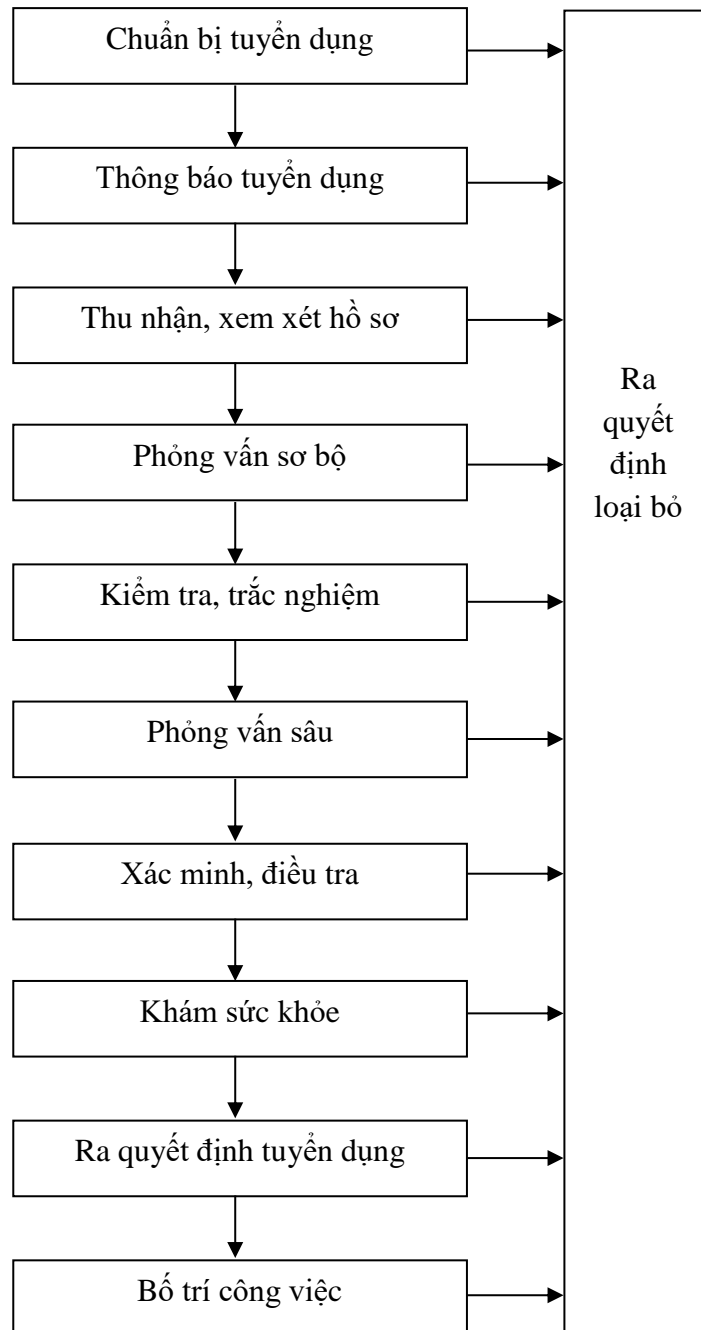
Ưu điểm:

- Giúp doanh nghiệp thu hút được nhiều chuyên gia, những nhân viên giỏi, qua đó sẽ giúp tuyển chọn vào các chức danh phù hợp.
- Các nhân viên mới thường tỏ ra năng nổ, chứng minh khả năng làm việc của mình bằng công việc cụ thể vì thế nên hiệu quả sử dụng lao động cao.

Nhược điểm:

Người được tuyển dụng sẽ phải mất một thời gian làm quen với công việc và môi trường làm việc của doanh nghiệp. Do đó họ có thể chưa hiểu được mục tiêu và cách làm việc của doanh nghiệp.

1.4.3.2 Nội dung của tuyển dụng nhân sự



Sơ đồ 1.4.1: Quy trình tuyển dụng

➤ **Chuẩn bị tuyển dụng**

- Thành lập Hội đồng tuyển dụng, quy định rõ về số lượng, thành phần và quyền hạn của Hội đồng tuyển dụng.
- Nghiên cứu kỹ các văn bản của Nhà Nước, tổ chức và doanh nghiệp liên quan đến tuyển dụng như : Bộ lao động, cá quy định về hợp đồng lao động.
- Xác định tiêu chuẩn tuyển dụng.

➤ **Thông báo tuyển dụng**

Các tổ chức, doanh nghiệp có thể áp dụng một hoặc kết hợp các hình thức thông báo tuyển dụng sau :

- Thông qua các trung tâm, Công ty cung ứng dịch vụ lao động.
- Quảng cáo trên báo, đài, băng zôn, tờ rơi, mạng internet,....
- Dán thông báo trước cổng công ty.
- Quảng cáo về công ty, công việc để người xin việc hiểu rõ hơn về tính hấp dẫn của công việc.
- Các chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm chính trong công việc để người xin việc có thể hình dung được công việc mà họ định xin tuyển.
- Quyền lợi của ứng viên khi được tuyển như chế độ đãi ngộ, lương bổng, cơ hội thăng tiến, môi trường làm việc....
- Các hướng dẫn về thủ tục hành chính, hồ sơ, cách thức liên hệ với Công ty.

➤ **Thu nhận nghiên cứu hồ sơ**

Tất cả hồ sơ xin việc phải ghi vào sổ xin việc, có phân loại chi tiết để tiện cho việc sử dụng sau này. Người xin tuyển dụng phải nộp cho công ty ứng tuyển những giấy tờ theo mẫu quy định sau đây:

- Đơn xin tuyển dụng
- Bản khai sơ yếu lý lịch có công nhận của Ủy ban Nhân dân phường xã.
- Giấy khám sức khỏe
- Bản khai sao các văn bằng, chứng chỉ có liên quan theo yêu cầu Nghiên cứu hồ sơ nhằm ghi lại một số thông tin của ứng viên, bao gồm:
 - Học vấn, kinh nghiệm, quá trình công tác
 - Khả năng tri thức
 - Sức khỏe
 - Mức độ lành nghề, sự khéo léo về tay chân
 - Tình hình, đạo đức, nguyện vọng

Nghiên cứu hồ sơ nhằm loại bớt một số ứng viên không đáp ứng các tiêu chuẩn công việc, không cần phải làm tiếp các thủ tục khác trong quá trình tuyển dụng, do đó có thể giảm bớt các chi phí và thời gian cho quá trình tuyển dụng.

➤ **Phỏng vấn sơ bộ**

Phỏng vấn sơ bộ thường kéo dài từ 5 đến 10 phút, được sử dụng nhằm loại ngay những ứng viên không đạt tiêu chuẩn hoặc yếu kém rõ rệt hơn những ứng viên khác mà khi nghiên cứu hồ sơ chưa phát hiện ra.

➤ **Kiểm tra, trắc nghiệm**

Áp dụng các hình thức kiểm tra, trắc nghiệm nhằm tìm ra được ứng viên xuất sắc nhất. Các bài kiểm tra, sát hạch thường dùng các kiến thức cơ bản, chuyên môn có liên quan đến vị trí ứng tuyển các nhân viên. Áp dụng các hình thức trắc nghiệm cũng có thể được sử dụng để đánh giá ứng viên về một số khả năng đặc biệt như trí nhớ, mức độ khéo léo...

➤ **Phỏng vấn sâu**

Phỏng vấn sâu được sử dụng để đánh giá lại năng lực của ứng viên lần cuối. Cuộc phỏng vấn này có thể do cấp trên trực tiếp khi ứng viên trúng tuyển vào vị trí hoặc do lãnh đạo cao nhất của công ty thực hiện.

➤ **Xác minh điều tra**

Đây là quá trình xác minh những thông tin chưa rõ đối với các ứng viên có triển vọng tốt, công ty xác minh điều tra sẽ cho biết thêm những thông tin về trình độ, kinh nghiệm, tay nghề của ứng viên. Đối với những công việc đòi hỏi tính an ninh cao như thu quỹ, tiếp viên hàng không... thì công việc xác minh có thể yêu cầu tìm hiểu thêm về nguồn gốc, lý lịch gia đình của ứng viên.

➤ **Khám sức khỏe**

Sau khi thực hiện các bước trên thì công ty sẽ tiến hành tổ chức khám sức khỏe cho các ứng viên lọt vào vòng này để có thể đáp ứng được yêu cầu công việc đề ra. Nếu một ứng viên có sức khỏe không tốt sẽ ảnh hưởng đến chất lượng công việc và hiệu quả kinh tế, mặt khác còn gây ra những ảnh hưởng về mặt pháp lý cho công ty.

➤ **Ra quyết định tuyển dụng**

Ra quyết định tuyển dụng là bước quan trọng nhất trong quá trình tuyển dụng. Đây là bước ra quyết định tuyển dụng hoặc loại bỏ ứng viên. Để nâng cao mức độ chính xác của các quyết định tuyển dụng cần xem một cách có hệ thống các thông tin, bản phân tích tóm tắt về các ứng viên.

➤ **Bố trí công việc**

Các ứng viên sau khi được tuyển dụng sẽ được bố trí vào vị trí công việc thích hợp hoặc vị trí công việc khi công ty ra quyết định tuyển dụng.

1.4.3.3 Phân công lao động

Phân công lao động là sự phân chia công việc giữa những người tham gia sản xuất cho phù hợp với khả năng của họ về chức năng nghề nghiệp, trình độ chuyên môn, sức khỏe, giới tính, sở trường,... Nó là hình thức nhất định của mối quan hệ giữa người với người trong quá trình lao động. Thực chất của phân

công lao động là chuyên môn hóa những hoạt động sản xuất khác nhau nhằm nâng cao năng suất lao động.

Các hình thức phân công lao động.

- Phân công lao động theo chức năng.
- Phân công lao động theo nghề nghiệp.
- Phân công lao động theo mức độ phức tạp của công việc.

➤ **Ý nghĩa và tác dụng của phân công lao động.**

- Phân công lao động hợp lý có tác dụng to lớn trong việc nâng cao hiệu quả sản xuất, tăng năng suất hiệu quả lao động.
- Phân công lao động hợp lý tạo điều kiện chuyên môn hóa lao động, chuyên môn hóa được công cụ lao động, sử dụng những công cụ có năng suất, lao động cao, người lao động có thể thực hiện thuận lợi các công đoạn của quá trình lao động được giao.
- Phân công lao động theo hướng chuyên môn hóa tạo cho người lao động nhanh chóng quen với công việc, tạo điều kiện nâng cao trình độ nghề nghiệp, chuyên môn, người lao động có được kỹ năng, kỹ xảo khi thực hiện công việc của mình.

1.4.4 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

1.4.4.1 Khái niệm

Đào tạo là một quá trình có hệ thống nhằm nuôi dưỡng việc tích lũy các kỹ năng, những quy tắc, hành vi hay thái độ dẫn đến sự tương xứng tốt hơn giữa những đặc điểm của nhân viên và yêu cầu của công việc.

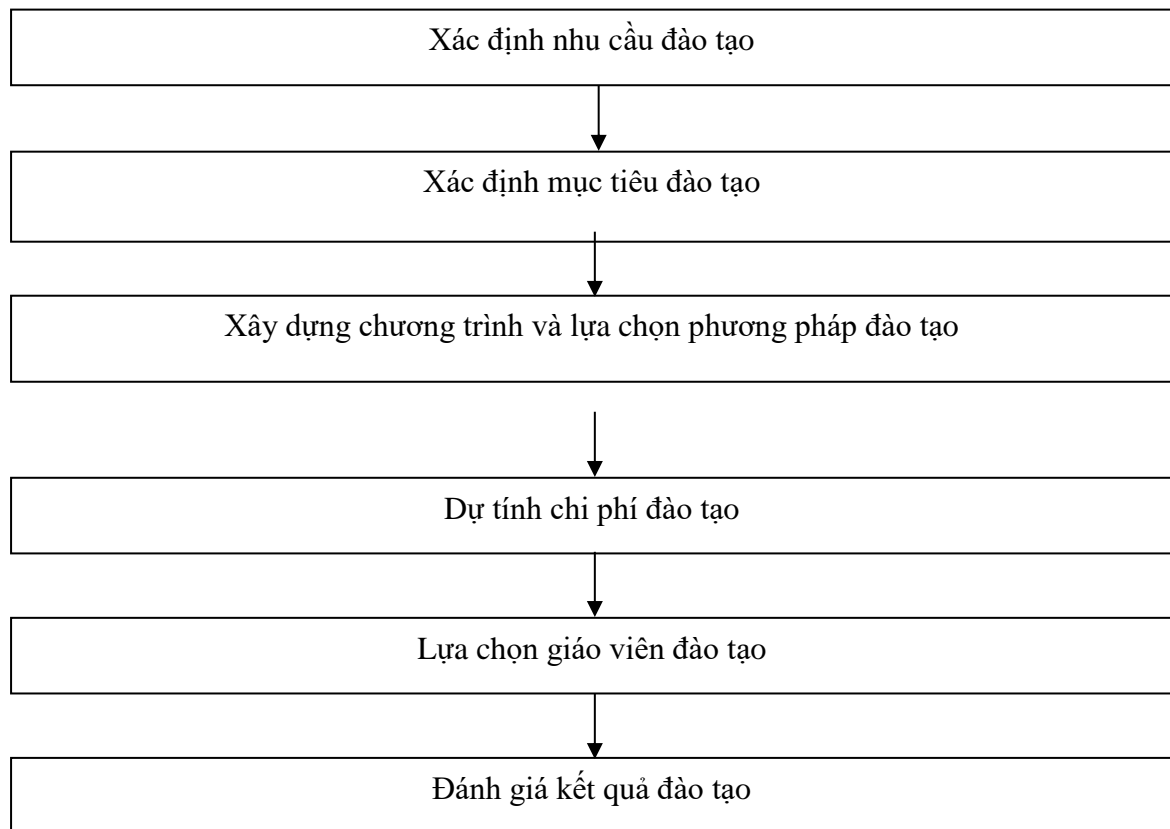
Phát triển là quá trình lâu dài nhằm nâng cao năng lực và động cơ của nhân viên để biến họ thành những thành viên tương lai quý báu của tổ chức. Phát triển không chỉ gồm đào tạo mà còn cả sự nghiệp và những kinh nghiệm khác nữa.

➤ **Mục đích**

- Giúp cho nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, nâng cao chất lượng và năng suất. Đáp ứng các nhu cầu của doanh nghiệp bằng cải tiến năng lực của đội ngũ nhân viên.
- Cập nhật các kỹ năng và kiến thức mới cho nhân viên. Huấn luyện cho nhân viên đưa vào những phương pháp làm việc mới. Cải thiện kiến thức kỹ thuật về công nghệ mới cho nhân viên. Về dài hạn, đào tạo điều kiện cho nhân viên thích nghi sâu sắc với một công nghệ mới.
- Tạo nên thái độ làm việc đúng đắn, trung thành với tổ chức.
- Phát huy tính chủ động và tinh thần trách nhiệm của nhân viên.
- Giải quyết các vấn đề về tổ chức như mâu thuẫn giữa nhân viên, giữa nhân viên với công đoàn... Xây dựng và củng cố nền văn hóa doanh nghiệp.
- Định hướng công việc mới cho nhân viên

- Chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý chuyên môn kế cận
- Thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên.
- Giúp tổ chức thích ứng với sự thay đổi của môi trường

➤ **Nội dung, trình tự thực hiện:**



Sơ đồ 1.4.2: Quy trình đào tạo

- ❖ **Bước 1:** Xác định nhu cầu đào tạo và phát triển Nhu cầu đào tạo thường đặt ra khi nhân viên không có đủ các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc. Vì vậy, khi xác định nhu cầu đào tạo và phát triển cần căn cứ vào các yếu tố cơ bản sau: chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp, sự thay đổi công nghệ hiện có, kế hoạch nhân sự, trình độ năng lực chuyên môn và nguyện vọng của người lao động.
- ❖ **Bước 2:** Xác định mục tiêu đào tạo Mục tiêu cuối cùng của đào tạo là đạt được hiệu quả cao nhất về tổ chức, là việc sử dụng tối đa nhân lực. Tuy nhiên để đạt được mục tiêu cuối cùng đó cần phải đạt được những mục tiêu trung gian khác. Do vậy, trong quá trình đào tạo phải trình bày chính xác, rõ ràng, ngắn gọn các mục tiêu đề ra. Nếu thiếu chúng việc xây dựng những trương trình đào tạo khó có thể đạt hiệu quả cao.

- ❖ **Bước 3:** Lựa chọn phương pháp và phương tiện thích hợp Các phương pháp đào tạo rất đa dạng và phong phú đòi vời từng đối tượng từ sinh viên thực tập, nhân viên trực tiếp sản xuất đến các cấp quản trị. Nội dung chương Xác trình định nhu cầu đào tạo Phương pháp đào tạo Thực hiện chương trình đào tạo và phát triển Hiểu biết kỹ năng mong muốn của nhân viên Đánh giá kết quả đào tạo
- ❖ **Bước 4:** Thực hiện chương trình đào tạo vào phát triển Sau khi xây dựng bản kế hoạch chi tiết thì tiến hành triển khai công tác đào tạo và phát triển theo đúng nội dung chương trình đề ra. Quá trình này thể hiện rõ vai trò của tổ chức, cấp trên trực tiếp thực hiện công việc huấn luyện đào tạo.
- ❖ **Bước 5:** Đánh giá kết quả đào tạo và phát triển Đánh giá kết quả là một bước quan trọng trong quá trình đào tạo. Qua đây giúp cho doanh nghiệp thấy rõ những mặt được và những mặt còn hạn chế trong quá trình đào tạo để rút kinh nghiệm

1.4.4.2 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực

a. Hiệu suất sử dụng lao động

Công thức:

Đơn vị tính: đồng/người

$$\text{Hiệu suất sử dụng lao động} = \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng số lao động}}$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này cho biết một lao động làm ra bao nhiêu đồng doanh thu trong một thời kỳ nhất định. Chỉ tiêu này càng cao, cho thấy vấn đề sử dụng nguồn nhân lực có hiệu quả tốt.

b. Năng suất lao động bình quân

Công thức:

Đơn vị tính: sản phẩm/người

$$\text{Năng suất lao động bình quân} = \frac{\text{Tổng sản lượng}}{\text{Tổng số lao động}}$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này cho biết một lao động làm ra bao nhiêu sản phẩm trong một thời kỳ nhất định.

c. Tỷ suất lợi nhuận/lao động

Công thức:

Đơn vị tính: đồng/người

$$\text{Tỷ suất lợi nhuận/lao động} = \frac{\text{Lợi nhuận}}{\text{Tổng số lao động}}$$

Ý nghĩa: Chỉ tiêu này phản ánh một lao động tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận trong một thời kỳ nhất định.

Các chỉ tiêu này càng cao cho thấy vấn đề sử dụng nguồn nhân lực càng có hiệu quả cao. Bên cạnh 3 chỉ tiêu chính trên, nhiều mô hình doanh nghiệp còn áp dụng các chỉ số về đánh giá hiệu quả quản trị nhân sự Key Performance Indicators (KPI) về các lĩnh vực: tiền lương, tuyển dụng, an toàn lao động, đào tạo,... để đánh giá mức độ sử dụng lao động hiệu quả.

1.5. Sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp.

Có thể nói trong các yếu tố nguồn lực của doanh nghiệp thì yếu tố con người là khó sử dụng nhất. Phải làm như thế nào để nâng cao hiệu quả sử dụng lao động trong doanh nghiệp là vấn đề nan giải của bất kỳ một doanh nghiệp nào. Trong doanh nghiệp, mục tiêu hàng đầu là đạt được hiệu quả kinh doanh cao. Và để hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp không bị giảm sút cần sử dụng lao động một cách hợp lý, việc bố trí lao động không đúng chức năng của từng người sẽ gây ra tâm lý chán nản, không nhiệt tình với công việc được giao dẫn đến hiệu quả kinh doanh thấp và sẽ dẫn tới sự giảm sút về tất cả các vấn đề khác của doanh nghiệp.

Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động sẽ góp phần tiết kiệm chi phí lao động sống, tiết kiệm thời gian giao động, giảm thời gian khấu hao tài sản của doanh nghiệp, tăng cường kỷ luật doanh nghiệp... dẫn tới giảm giá thành sản xuất dẫn đến tăng doanh thu và giúp doanh nghiệp mở rộng thị phần, cạnh tranh thành công trên thị trường.

Mặt khác, nâng cao hiệu quả sử dụng lao động là điều kiện đảm bảo không ngừng cải thiện và nâng cao đời sống của cán bộ công nhân viên, tạo

điều kiện nâng cao trình độ tay nghề, khuyến khích năng lực sáng tạo của người lao động, thúc đẩy người lao động cả về mặt vật chất và tinh thần.

Con người là bộ phận chủ yếu để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh, mọi hoạt động sản xuất kinh doanh suy cho cùng cũng là để phục vụ lợi ích con người. Trong doanh nghiệp thương mại hiện nay, yếu tố con người đóng vai trò quyết định đối với sự thành bại của cả doanh nghiệp. Chính vì vậy đào tạo phát triển và sử dụng lao động có hiệu quả là yếu tố sống còn của mọi doanh nghiệp.

Nói đến sử dụng lao động là nói đến việc quản lý và sử dụng con người. Con người luôn phát triển và thay đổi có tư duy, hành động cụ thể trong từng hoàn cảnh cụ thể. Vì vậy, phải làm sao để nắm bắt được những thay đổi, tư duy, ý thức của con người hay nói cách khác là nắm bắt được nhu cầu của người lao động thì hoạt động sản xuất kinh doanh mới đạt hiệu quả cao.

Tóm lại, việc nâng cao hiệu quả sử dụng lao động là việc làm hết sức quan trọng và cần thiết đối với tất cả các doanh nghiệp. Bởi vì sử dụng lao động có hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp làm ăn kinh doanh tốt, giảm chi phí sản xuất, khấu hao nhanh TSCĐ... điều đó sẽ giúp doanh nghiệp đứng vững trên thị trường và mở rộng thị phần, tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ trên thị trường.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG CÔNG TÁC SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU

2.1. Tổng quan về Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu

2.1.1. Giới thiệu khái quát về công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu

- Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu được thành lập theo quyết định số 0301662769 của Sở kế hoạch đầu tư thành phố Hồ Chí Minh.
- Tên công ty:

Tên đầy đủ: CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU

Tên Tiếng Anh: ASIA INSPECTION SERVICE CO.,LTD

Tên viết tắt: AIS

- Địa chỉ: Trụ sở chính:
 - E35 KDC Tân Thuận Nam, KP2, Đường Phú Thuận, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: 08.62921289

Fax: 08.62921258

Email: info@aisco.vn

Website: www.aisco.vn

- Chi nhánh Hải Phòng:
Số 4/ 43 Trần Khánh Dư, phường Máy Tơ, quận Ngô Quyền, Tp. Hải Phòng.
- Quy mô công ty:

Vốn điều lệ: 4.500.000.000 đồng

Bằng chữ: Bốn tỷ năm trăm triệu đồng

- Người đại diện theo pháp luật của công ty:

Giám đốc: **NGUYỄN HỮU LÊ**

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu (AIS) là một doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ giám định độc lập, trung lập được thành lập và hoạt động theo giấy phép đăng ký kinh doanh số 0301662769 do Sở Kế hoạch Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 15/03/1999.

Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu đã được Tổng Cục tiêu chuẩn đo lường, chất lượng, Tổng Cục Hải Quan và Cục Hải Quan Thành phố Hồ Chí Minh cấp giấy phép hoạt động giám định phục vụ quản lý nhà nước.

Hệ thống quản lý chất lượng của công ty đã được Trung tâm chứng nhận phù hợp – Quacert đánh giá và chứng nhận phù hợp ISO 9001:2008 từ năm 2002 và duy trì cho đến nay.

Ngày 28/11/2001, chi nhánh công ty tại Thành phố Đà Nẵng được cấp giấy phép hoạt động kinh doanh tại địa chỉ số 115 Trần Xuân Lê, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

Ngày 13/06/2011, chi nhánh công ty tại Hải Phòng được cấp giấy phép hoạt động kinh doanh tại địa chỉ số 4/3B Trần Khánh Dư, Phường Máy Tơ, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam.

Từ khi thành lập đến nay, công ty đã không ngừng phát triển và trở thành một công ty vững mạnh có nhiều đối tác trong nước và trên thế giới. Các yếu tố cạnh tranh mà công ty luôn hướng đến nhằm phục vụ tốt nhất có thể cho quý khách hàng:

- **Chất lượng:** Đối với công ty, chất lượng dịch vụ là yếu tố then chốt đem lại sự thành công cho công ty. Sự cam kết về chất lượng ở đây được thể hiện bởi hệ thống quản lý chuyên nghiệp, đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, giàu kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn cao, gắn bó mật thiết trong công việc với tinh thần hợp tác và gắn bó mật thiết với quý khách hàng.
- **Tiết kiệm chi phí:** Công ty luôn xem lợi ích của khách hàng cũng chính là lợi ích của công ty. Do đó việc tìm ra phương án tối ưu nhất giúp khách

hàng giảm thiểu tối đa mọi chi phí do thuế và các dịch vụ khác là một trong những mối quan tâm hàng đầu của công ty.

- Tiết kiệm thời gian: Với sự tinh thông lộ trình và bằng kinh nghiệm nhiều năm qua, công ty cam kết sẽ thực hiện dịch vụ giám định một cách chính xác đạt hiệu quả cao.
- Thế mạnh tài chính: Công ty đã và đang thực hiện một đường lối vững chắc trong việc sử dụng lợi nhuận tái đầu tư vào việc phát triển chung và vào trang thiết bị, điều này giúp AIS duy trì việc phát triển công ty, do vậy làm gia tăng lợi ích của quý khách hàng.
- Sử dụng hiệu quả công nghệ thông tin: Công ty tin rằng sử dụng hiệu quả kỹ thuật tin học là một trong những yếu tố then chốt trong việc duy trì thế cạnh tranh. Do đó, đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin và phát triển mạnh đội ngũ quản lý kỹ thuật là việc mà công ty luôn quan tâm thực hiện.

Chi nhánh tại Hải Phòng

Năm thành lập: AIS Hải Phòng được thành lập vào ngày 13/06/2011 và chính thức đi vào hoạt động.

- Nguồn nhân lực:
 - Số lượng nhân viên: 30 người
 - Trình độ chuyên môn: Phần lớn là các kỹ sư thuộc nhiều ngành nghề, nhiều lĩnh vực, thành thạo nghiệp vụ và tích lũy được nhiều kinh nghiệm, có sự nhiệt tình và say mê với công việc đồng thời có tinh thần trách nhiệm cao.
- Cơ sở vật chất kỹ thuật:
 - Trung tâm phân tích và thử nghiệm có nhiều phương tiện để phân tích các loại mẫu hàng hóa khác nhau.
 - Tùy thuộc vào địa điểm dịch vụ giám định mà có thể sử dụng các phòng hóa nghiệm khác nhau đã được đầu tư.
 - Giám định viên được trang bị đầy đủ các phương tiện kỹ thuật cần thiết phục vụ cho công tác giám định tại chỗ theo yêu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, AIS chi nhánh Hải Phòng còn được nhận sự hỗ trợ có hiệu quả của các phòng thí nghiệm trực thuộc các đơn vị nghiên cứu, các trường đại học, các trung tâm thí nghiệm quốc gia của nhiều chuyên ngành trên toàn quốc.

2.1.3 Chức năng nhiệm vụ của công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu

Hoạt động giám định:

- Giám định hàng hóa phục vụ quản lý nhà nước
- Giám định hàng hóa phục vụ thương mại do các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân yêu cầu.

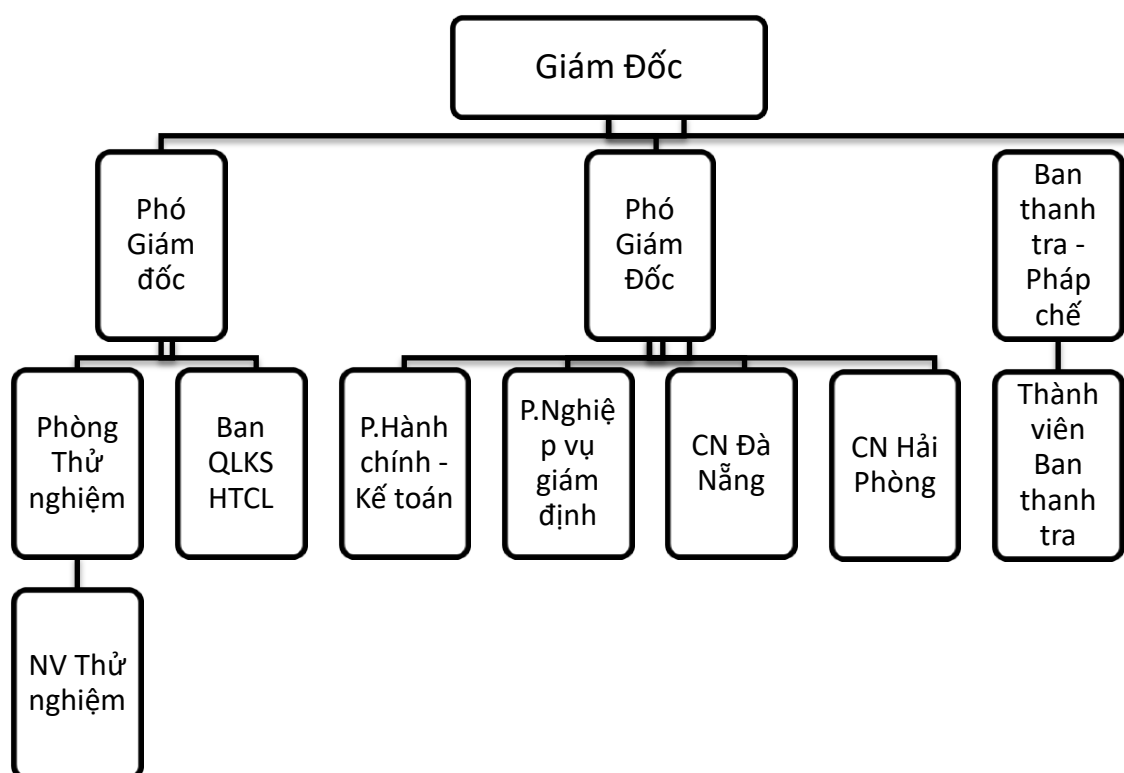
Dịch vụ giám định:

- Khối lượng, số lượng, thể tích
- Chất lượng, quy cách, phẩm chất của hàng hóa
- Tính đồng bộ
- Tình trạng
- Giám sát hàng hóa trong quá trình sản xuất, giao nhận, bảo quản, vận chuyển, xếp dỡ... giám sát quá trình lắp ráp máy móc thiết bị, dây chuyền công nghệ.
- Giám định tổn thất, phân bổ tổn thất
- Tổn thất, nguyên nhân của tổn thất
- Định danh, công dụng của sản phẩm hàng hóa
- Tình trạng các máy móc thiết bị, phương tiện vận tải trước và sau khi cho thuê
- Phân tích và đánh giá rủi ro
- Đánh giá giá trị các máy móc thiết bị, phương tiện vận tải, nhà xưởng phục vụ mua bán và phục vụ quản lý nhà nước
- Giám định các phương tiện vận tải, container, các dịch vụ giám định về hàng hải, giám định an toàn con tàu trước khi xếp hàng, phá dỡ và sửa chữa
- Giám định số lượng, quy cách phẩm chất, tính đồng bộ, giám sát lắp đặt dây chuyền, thiết bị, máy móc

- Các nội dung khác do khách hàng yêu cầu và phù hợp với năng lực của công ty.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng

Qua từng thời kỳ phát triển, công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu luôn có sự thay đổi cơ cấu tổ chức các phòng ban để phù hợp với tình hình thực tế và nhu cầu của hoạt động quản lý.



(Nguồn: Phòng Hành chính – Kế toán)

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của Công ty

Bộ máy tổ chức nhân sự đơn giản, gọn nhẹ của công ty đã góp phần làm giảm chi phí và giúp Ban giám đốc công ty quản lý dễ dàng hơn.

Ban giám đốc:

Chức năng: Là người trực tiếp điều hành công ty, tiến hành giao dịch, đàm phán, ký kết hợp đồng, giải quyết các vướng mắc với khách hàng và là người chịu trách nhiệm trước pháp luật.

Nhiệm vụ:

- Ký kết các hợp đồng

- Ký kết các văn bản liên quan đến giám định chất lượng hàng hóa, sản phẩm
- Ra quyết định triển khai thực hiện các kế hoạch

Phòng Hành chính – Kế toán:

Chức năng: Giám sát các khoản thu chi, hạch toán kinh doanh thông qua sổ sách chứng từ. Tham mưu cho Ban giám đốc trong công tác tổ chức nhân sự, hành chính, quản trị và tài chính kế toán.

Nhiệm vụ:

- Công tác tổ chức nhân sự:
 - Nghiên cứu đề xuất mô hình tổ chức của các phòng, đơn vị trực thuộc phù hợp với nhiệm vụ kinh doanh của từng thời kỳ.
 - Đề xuất phương án tuyển dụng, sắp xếp, điều phối nhân sự. Tham mưu giúp giám đốc việc đề bạt, miễn nhiệm các chức danh tại công ty.
 - Đề xuất công nhận các cấp giám định viên
 - Quản lý lao động, thực hiện các chế độ chính sách cho người lao động công tác thi đua khen thưởng, kỷ luật.
 - Quản lý hồ sơ cán bộ theo cấp quản lý
- Công tác hành chính quản trị:
 - Gửi công văn tài liệu
 - Lái xe phục vụ công tác
 - Vệ sinh, tạp vụ, bảo vệ
 - Duy trì an ninh nội bộ, phòng chống thiên tai, cháy nổ.
 - Cung cấp, quản lý, sửa chữa tài sản, vật tư phục vụ cho công tác; theo dõi, kiểm kê hàng năm.
- Công tác hành chính kế toán:
 - Thu phí giám định, quản lý công nợ
 - Hoạch toán nội bộ, báo cáo kết quả tài chính định kỳ
 - Thực hiện chế độ tiền lương, thưởng, BHXH, BHYT và các chế độ hiện hành
 - Quản lý tài chính toàn chi nhánh

- Đề xuất các biện pháp thúc đẩy kinh doanh
- Theo dõi các tài sản hiện có, kiểm kê hàng năm
- Tham mưu giúp Ban giám đốc trong việc đăng ký và giao kế hoạch

Phòng Nghiệp vụ Giám định:

Chức năng: Tổ chức và thực hiện các nghiệp vụ giám định hàng hóa, sản phẩm.

Nhiệm vụ:

- Quản lý thực hiện vụ giám định:
 - Nhận yêu cầu và các tài liệu có liên quan
 - Hướng dẫn quản lý, chỉ đạo thực hiện vụ giám định
 - Báo cáo phòng nghiệp vụ tổng hợp các vụ giám định bất thường thực, đề xuất hướng giải quyết
 - Hoàn chỉnh hồ sơ, lập chứng thư bản thảo, phê duyệt hồ sơ chứng thư
 - Quyết định, đề xuất giá phí giám định (theo bảng phí hoặc thỏa thuận với khách hàng)
 - Ký chứng thư
 - Quản lý tài liệu kỹ thuật, quy trình, phương pháp giám định, mẫu ấn chỉ
- Khai thác thị trường:
 - Lập kế hoạch cụ thể để phát triển và duy trì khách hàng có hiệu quả
 - Tiếp xúc khách hàng, chủ động quan hệ với khách hàng để xây dựng hợp đồng hoặc nhận yêu cầu giám định
 - Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng
- Kèm cặp đào tạo tại chỗ nâng cao trình độ giám định viên
- Lập kế hoạch, thực hiện và đánh giá kết quả kèm cặp đào tạo và nâng cao trình độ giám định viên
- Quản lý và sử dụng có hiệu quả các loại vật tư, tài sản được giao
- Định kỳ phải báo cáo nội dung theo quy định của công ty và chi nhánh

Phòng Hoá nghiệm:

Chức năng: Cung cấp các mẫu hóa nghiệm phục vụ công tác giám định

Nhiệm vụ:

- Thực hiện các thí nghiệm, hóa nghiệm trên mẫu báo cáo
- Cung cấp trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác giám định
- Cung cấp các mẫu hóa nghiệm theo tiêu chuẩn.

2.1.5. Tình hình hoạt động, sản xuất kinh doanh

Phân tích tình hình kinh doanh (bảng 2.1) là một trong những công tác quan trọng nhằm nhận thức đúng đắn, toàn diện và khách quan nhất tình hình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch của công ty. Qua đó nhận biết những thành tích và những hạn chế còn tồn tại của doanh nghiệp để tìm ra những nguyên nhân hợp lý. Hơn nữa, kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp liên quan mật thiết tới việc đánh giá hiệu quả sử dụng lao động tại công ty.

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty

(Đơn vị: nghìn đồng)

T T	Chỉ tiêu	Năm		So sánh	
		2017	2018	2018/2017	
				Tuyệt đối	(%)
1	Doanh thu	60.146.723	52.477.245	(7.669.478)	(12.75)
2	Các khoản giảm trừ	265.603	322.206		
3	Doanh thu thuần	59.881.120	52.445.039	(7.436.081)	(12.41)
4	Giá vốn hàng bán	48.192.679	41.122.625	(7.070.054)	(17,19)
6	Chi phí quản lý doanh nghiệp	1.974.370	1.468.647	(505.723)	(25.61)
	Chi phí bán hàng	289.001	228.544	(60.457)	(20.92)
	Chi phí khác	2.081.738	2.559.237	477.499	22.94
7	Lợi nhuận trước thuế từ HĐSXKD	7.404.332	5.804.986	(1.599.346)	(21.6)
8	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	1.480.866	1.360.997	(119.889)	(8.11)
9	Lợi nhuận sau thuế	5.923.466	4.443.989	(1.479.477)	(24.98)

(Nguồn: Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh- Phòng Tài chính – Kế toán)

- Nhận xét: Thông qua bảng 2.1 ta có thể thấy kết quả kinh doanh trong 2 năm (2018 và 2017) qua của công ty có những thay đổi rõ rệt.
 - Doanh thu của năm 2018 giảm so với năm 2017. Doanh thu năm 2018 giảm 12.75% so với năm 2017 tương ứng với giảm 7.070.054 nghìn đồng.

- Giá vốn hàng bán và các loại chi phí cũng thay đổi theo từng năm, giá vốn năm 2018 giảm 17.19% so với năm 2017 tương ứng với tăng 7.070.054 nghìn đồng.
- Lợi nhuận của công ty cũng thay đổi theo từng năm, năm 2018 công ty đã có những bước tăng trưởng, tạo ra mức lợi nhuận là 5.443.989 nghìn đồng, tuy vậy so với năm 2017 giảm 8.09% tương đương giảm 479.477 nghìn đồng.

Nguyên nhân chính dẫn đến việc sụt giảm doanh thu mạnh năm 2018 là do số lượng đơn hàng của Công ty giảm bởi thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, chiến lược mới của công ty mới chỉ đang trong quá trình vận hành. Bên cạnh đó, bộ phận nhân sự của công ty có sự thay đổi nên hiệu suất làm việc chưa được hoàn thiện.

2.1.6. Những thuận lợi và khó khăn của công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu

2.1.6.1. Thuận lợi

- Được sự quan tâm của Tổng công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu và sự hỗ trợ tích cực của địa phương, các ban ngành trong quận huyện.
- Công ty đã tổ chức, sắp xếp bộ máy làm việc khoa học, tiến hành đào tạo nâng cao trình độ năng lực của cán bộ công nhân tại các nhà máy.
- Về mặt tài chính: Công ty có tiềm lực kinh tế mạnh, có mức độc lập và sự tự chủ về mặt tài chính cao.
- Về mặt nhân sự: có sự hỗ trợ tích cực của cán bộ công nhân viên trong Công ty là những người có trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí công tác, đặc biệt là từ Hội đồng quản trị đã có những định hướng đúng đắn cho sự phát triển lâu dài của Công ty.
- Về mặt thị trường: Công ty TNHH Dịch vụ Giám định Á Châu không chỉ đã tạo được chỗ đứng vững chắc tại thị trường trong nước mà đang ngày càng khẳng định được uy tín của công ty trên thị trường quốc tế mà trước hết là tại thị trường Đông Nam Á

2.1.6.2. Khó khăn

- Hiện tại và trong những thời gian sắp tới dịch vụ giám định được mở rộng khiến cho việc cạnh tranh ngày càng khốc liệt, yêu cầu những doanh nghiệp muốn đứng vững trên thị trường thì phải nâng cao chất lượng, uy tín.
- Một số nhân sự vừa mới được bổ sung về các phòng, ban tham mưu của đơn vị có trình độ chuyên môn còn non trẻ cần phải có thời gian rèn luyện phấn đấu.

2.1.6.3. Kế hoạch phát triển trong tương lai

Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu cũng giống như những công ty khác khi muốn phát triển, mở rộng quy mô, hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả hơn thu về lợi nhuận nhiều hơn thì đều cần phải lập cho mình những kế hoạch, chiến lược phát triển cả về chiều rộng lẫn chiều sâu cho Công ty trong tương lai để từ đó thực hiện một cách hiệu quả hơn.

Trong những năm tới công ty thực hiện các kế hoạch và nhiệm vụ sau:

Đào tạo nguồn nhân lực có trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc.

Tăng cường nguồn vốn tự bổ sung và bảo toàn nguồn vốn để mở rộng hơn nữa quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty, xây dựng cơ sở hạ tầng, mua sắm trang thiết bị kỹ thuật hiện đại.

Luôn đảm bảo công ăn việc làm và mức thu nhập ổn định cho cán bộ công nhân viên.

Không ngừng đổi mới về tư duy, sáng tạo kịp thời nắm bắt về chế độ chính sách và cơ chế quản lý mới trong nền kinh tế thị trường. Thực hiện tốt việc đầu tư theo chiều sâu như mua sắm trang thiết bị cơ sở hạ tầng đúng hướng, đúng thời điểm phù hợp với khả năng và điều kiện của đơn vị.

Tạo điều kiện về môi trường làm việc một cách an toàn, thuận lợi, đồng thời có kế hoạch đào tạo kiến thức chuyên môn cho nhân viên để có thể thích ứng với điều kiện phát triển của công ty trong nền kinh tế thị trường hiện nay.

2.2 Thực trạng tình hình nhân sự trong Công ty TNHH Dịch vụ Á Châu

Hiện nay nước ta đang tồn tại và phát triển nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý của nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa. Thêm vào đó, xu hướng phát triển của nền kinh tế ngày nay là hướng đến một nền kinh tế tri thức, một nền kinh tế mà nơi đó các yếu tố chất xám được đóng vai trò then chốt quyết định đến sự thành bại của mỗi cá nhân, của mỗi doanh nghiệp.

Hội nhập và toàn cầu hoá cũng đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp nước nhà phải cần đổi mới bản thân mình hơn nữa mới có thể cạnh tranh với các doanh nghiệp, tập đoàn của ngoại quốc... một doanh nghiệp được xem là có tiềm lực mạnh khi doanh nghiệp đó hội tụ đủ các yếu tố về tài chính, quy mô, dây chuyền công nghệ, thông tin liên lạc... để có thể cạnh tranh với các doanh nghiệp hùng mạnh khác, nhất là các doanh nghiệp nước ngoài. Tuy nhiên, Trong nền kinh tế tri thức, yếu tố con người và quản trị con người được xem là những yếu tố quan trọng nhất quyết định thành công của một doanh nghiệp và để tồn tại trong thế kỷ mới này thì mỗi doanh nghiệp phải làm tốt công tác quản trị con người nếu như bản thân họ không muốn bị loại bỏ ra khỏi cuộc chơi.

Do đó việc quản trị con người, thu hút và giữ được con người là một vấn đề nhiệm vụ trung tâm và là quan trọng nhất. Thực hiện tốt vấn đề này đồng nghĩa với việc giải quyết được vấn đề quan trọng nhất trong lao động, đó là thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng của con người. Chính vì vậy mà quản lý nguồn nhân lực luôn là một vấn đề cần quan tâm hàng đầu của bất kì doanh nghiệp nào.

Nằm trong quy luật của sự phát triển chung đó Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu luôn coi trọng vấn đề nhân sự, coi nhân sự là một yếu tố hàng đầu trong việc tạo ra thắng lợi kinh doanh của mình. Vì vậy Công ty không

những phát triển cả về số lượng lao động mà còn từng bước nâng cao chất lượng lao động.

Hiện nay, tổng số nhân viên chính thức của công ty là 30 nhân viên. Tất cả các nhân viên đều được đào tạo nghiệp vụ chuyên môn. Bản thân Giám Đốc và các nhân viên ở vị trí quản lý đều có trình độ đại học và có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực công tác. Số lượng nhân viên nam nữ ở trong công ty có sự chênh lệch rõ rệt. Điều này được lý giải bởi nhiệm vụ, cường độ công việc, cũng như đặc thù nghề nghiệp của công ty. Độ tuổi trung bình của đội ngũ nhân viên là 24. Các bộ phận sửa chữa, giám sát thường tập trung nhiều nhân viên trẻ vì họ có tư duy tốt, thích ứng và xử lý công việc nhanh. Ở các bộ phận như bảo vệ, hành chính thì tập trung các nhân viên lớn tuổi hơn.

2.2.1 Đặc điểm lao động trong doanh nghiệp

Đối với bất cứ một Công ty nào, lao động luôn là một nguồn lực tạo nên sức mạnh và là một trong những yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển. Công ty xây dựng chế độ lao động và tiền lương theo quy chế của công ty và đúng với luật pháp của Nhà nước đi đôi với các kế hoạch đào tạo, tuyển dụng hợp lý nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển lâu dài của công ty. Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu là một công ty có quy mô thuộc diện trung bình, số lượng nhân viên cũng có nhiều nhưng Công ty vẫn luôn đòi hỏi những nguồn lao động có khả năng đáp ứng được nhu cầu công việc, có trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao, nhiệt tình năng động sáng tạo và tâm huyết với công việc. Hiện nay, công ty vẫn luôn chú trọng và làm tốt việc sắp xếp ổn định tổ chức, áp dụng phương pháp quản lý sản xuất, kinh doanh khoa học hiện đại, đồng thời luôn có chiến lược đào tạo lại nguồn nhân lực để đáp ứng với nhu cầu làm việc.

2.2.2 Mục đích của việc nghiên cứu tình hình tổ chức lao động là để

Nghiên cứu tình hình tổ chức lao động, tình hình sử dụng lao động về các mặt thời gian, năng suất để xác định các nguyên nhân ảnh hưởng đến kết quả sử dụng sức lao động của Công ty.

Kiểm tra tình hình thực hiện các chế độ, chính sách của Nhà nước đối với người lao động trong Công ty. Tìm ra tình hình thực hiện chế độ, chính sách của Nhà nước đối với người lao động trong Công ty. Tìm ra các biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng sức lao động nhằm đạt được năng suất cao, chất lượng tốt để nâng cao thu nhập cho người lao động.

2.2.3 Ý nghĩa của việc nghiên cứu quản trị nhân sự

Qua công tác phân tích nghiên cứu sẽ là tư liệu cung cấp cho người quản lý lao động thấy được những mặt còn yếu, cần sửa đổi bổ sung. Từ đó đưa ra các biện pháp điều chỉnh, đào tạo lại để tạo điều kiện sử dụng sức lao động một cách hợp lý. Đồng thời cũng cho thấy những tiềm năng chưa được khai thác hết. Từ đó doanh nghiệp có các biện pháp để sử dụng.

2.2.4 Phân tích tình hình lao động trong doanh nghiệp

2.2.4.1 Phân tích theo giới tính

Bảng 2.1 Cơ cấu lao động theo giới tính

Độ tuổi	Năm 2017		Năm 2018	
	Số lượng	%	Số lượng	%
Nam	20	85.71	26	86.95
Nữ	3	14.29	4	13.05
Tổng	23	100	30	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Kế toán)

Qua bảng số liệu ta thấy số lượng CNV công ty tăng theo thời gian :

- Năm 2018 số lượng CNV tăng 7 người. Số lượng lao động tăng một lượng như vậy do công ty đang phát triển thế nhiều hoạt động kinh doanh cũng như mở rộng quy mô công ty. Đây cũng là lý do lao động nam tăng lên vì công việc của công ty đòi hỏi phải có sức khỏe, làm việc nghiêm túc rõ ràng, hiểu biết nhiều về công việc phù hợp với đối tượng nam giới.
- Do đặc thù lĩnh vực hoạt động của công ty, số nhân viên nam tại công ty chiếm số lượng đông hơn nhân viên nữ. Nhân viên nam chủ yếu ở bộ phận kỹ thuật. Các nhân viên nữ thì làm ở các bộ phận sở trường của phái nữ như: hành chính, kế toán, bán hàng.

2.2.4.2 Phân tích theo trình độ tuổi

Bảng 2.2: Cơ cấu lao động theo độ tuổi

Độ tuổi	Năm 2017		Năm 2018	
	Số lượng	%	Số lượng	%
18 - 30 tuổi	13	56.52	19	63.33
30 - 45 tuổi	8	34.78	9	30
45 - 55 tuổi	2	8.7	2	30
Tổng	23	100	30	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Kế toán)

Qua bảng 2.2 ta thấy: Độ tuổi của người lao động trong công ty từ 18 đến 55 tuổi. Lao động của công ty chủ yếu là lao động trẻ. Đây là một lợi thế cạnh tranh của công ty khi mà họ phát huy được những khả năng của mình như: nhanh nhẹn, có thể lực tốt, tiếp thu nhanh với sự phát triển của khoa học kỹ thuật. Cụ thể:

- Số lượng lao động trong độ tuổi từ 18 – 30 chiếm tỷ lệ cao nhất trong doanh nghiệp năm 2017 có 13 người chiếm 56,52% tổng số lao động trong công ty và năm 2018 có 19 người chiếm 63,33%
- Số lượng lao động trong độ tuổi 31 – 45 tuổi năm 2017 là 8 người, năm 2018 là 9 người tăng 1 người. Đây là độ tuổi cần được công ty quan tâm nhiều hơn vì trong độ tuổi này, công nhân đã có nhiều kinh nghiệm làm việc và chịu được áp lực tốt hơn so với độ tuổi từ 18 – 30 tuổi.
- Lực lượng lao động từ 46 – 55 chiếm tỷ lệ rất nhỏ trong công ty và tỷ lệ này không hề thay đổi qua 2 năm.

Có thể thấy lao động trẻ tại công ty còn chiếm tỷ lệ cao nhất, đây cũng vừa là ưu vừa là nhược điểm của công ty:

- *Ưu điểm:* Lao động trẻ có thể tiếp thu nhanh khoa học kỹ thuật, công nghệ, có sức bền tốt hơn...
- *Nhược điểm:* Thiếu kinh nghiệm, khó chịu được áp lực, có thể bỏ việc giữa chừng do nhiều vấn đề các nguyên nhân như kết hôn, mang thai... gây ảnh hưởng không tốt đến hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.

2.2.4.3 Phân tích theo trình độ

Bảng 2.3: Cơ cấu lao động theo trình độ học vấn

Trình độ	Năm 2017		Năm 2018	
	Số lượng	%	Số lượng	%
Đại học	5	21.7	6	20
Cao đẳng	5	21.7	7	23.3
Trung cấp	13	56.6	17	56.7
Tổng	23	100	30	100

(Nguồn: Phòng Hành chính – Kế toán)

Qua bảng 2.3 cho thấy:

Trình độ lao Công ty chia làm trình độ: Cao nhất là trung cấp với 56.7%, sau đó cao đẳng với 23.3%, cuối cùng là đại học với 20% vào năm 2018. Điều này chứng tỏ ban lãnh đạo đã rất quan tâm đến việc tuyển những người có trình độ, trọng nhân tài để làm việc tại Công ty. Đây là một hướng đi lâu dài, chiến lược của Doanh nghiệp để dần nâng cao chất lượng lao động, góp phần tăng năng suất lao động, đáp ứng yêu cầu trong tình hình mới.

Tóm lại, về số lượng nhân sự, công ty áp dụng chính sách “Tinh giản, gọn nhẹ, hiệu quả”, đảm bảo phù hợp với cơ cấu tổ chức cũng như bộ máy quản lý công ty. Về chất lượng, công ty tiếp tục tuyển dụng và đào tạo nguồn nhân lực có trình độ cao, thành thạo chuyên môn nghiệp vụ, nhiệt tình và trách nhiệm cao trong công việc.

2.2.4.4 Phân tích theo tính chất công việc

Bảng 2.4: Cơ cấu lao động theo tính chất công việc

STT	Nội dung	2017	2018	Chênh lệch
1	Ban Giám Đốc	2	2	-
2	Khối hành chính	4	4	-
3	Bộ phận Giám định, Kỹ Thuật viên	14	21	7
4	An ninh- bảo vệ	2	2	-
5	Tạp vụ	1	1	-
Tổng		23	30	7

(Nguồn: Phòng Hành chính – Kế toán)

2.3 Tình hình tuyển dụng

2.3.1. Xác định nhu cầu tuyển dụng

Nhu cầu nhân lực của công ty được hình thành dựa trên cơ sở chiến lược của công ty, các kế hoạch hoạt động trong từng thời kỳ và sự biến động nguồn nhân lực trong công ty như số lao động thôi việc, lao động nghỉ hưu, chuyển công tác. Nhu cầu tuyển dụng của công ty hàng năm được giám đốc lập kế hoạch về nhu cầu tuyển dụng lao động, bồi dưỡng, đào tạo và đào tạo lại lực lượng lao động, việc sử dụng lao động đều phải thực hiện chế độ xét duyệt và thử việc. Khi công ty tuyển dụng sẽ có thông báo công khai về số lượng chức danh và tiêu chuẩn lao động được tuyển dụng trong năm tới để mọi người đăng ký. Người được giao nhiệm vụ tuyển căn cứ vào nhiệm vụ chức năng của mình được giao kế hoạch chi tiết về việc sử dụng lao động năm tiếp theo về phòng để tổng hợp báo cáo đưa ra quyết định tuyển dụng.

2.3.2 Tiêu chí tuyển dụng

Bất cứ công ty nào cũng phải xây dựng cho mình những tiêu chí tuyển dụng cụ thể và phù hợp với lĩnh vực của mình. Ban giám đốc công ty đã xây dựng tiêu chí tuyển dụng và những tiêu chí đó trở thành quy định chung khi tuyển dụng bất kỳ một vị trí nào của công ty. Các tiêu chí đó được xây dựng trên các tiêu chuẩn sau:

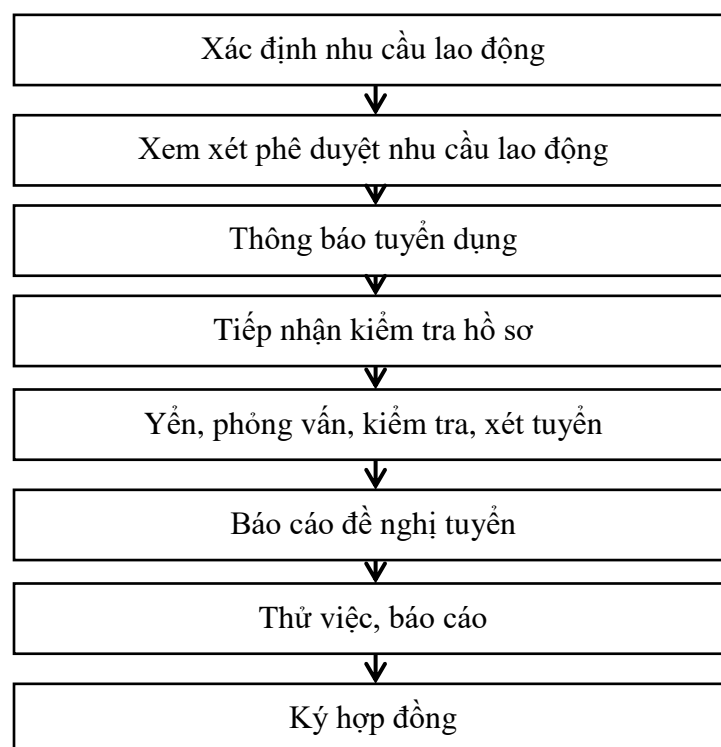
- Khả năng về chuyên môn, nghiệp vụ.
- Khả năng quản lý, lãnh đạo.
- Khả năng giao tiếp, quan hệ với đồng nghiệp.

Cụ thể hơn đối với từng vị trí công việc khác nhau lại có những chỉ tiêu tuyển dụng khác nhau như:

- Đối với khối nhân viên văn phòng thì yêu cầu chung là phải có trình độ ngoại ngữ tốt, kỹ năng tin học thành thạo.
- Tiếp đó đối với từng vị trí công việc lại đòi hỏi ngành đào tạo phù hợp với chuyên môn công tác, năng động, sáng tạo, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc,... Đối với lao động trực tiếp tham gia sản xuất như kỹ thuật, giám sát viên ... thì yêu cầu tuyển phải là những lao động có trình độ chuyên môn về các ngành Hàng hải, Hóa Dầu, Dầu khí, Cơ khí, Cơ khí ô tô, Đóng tàu,..., có kinh nghiệm và ý thức tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, ham học hỏi, đặc biệt là chấp nhận đi công tác xa.

2.3.3 Quy trình tuyển dụng

Sơ đồ 2.2: Quy trình tuyển dụng của Chi nhánh Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu



Để cho việc tuyển dụng đạt được hiệu quả tốt nhất từ đó có thể tuyển được nguồn nhân lực mới có năng lực và phù hợp với yêu cầu của công việc đồng thời sử dụng mức chi phí là tối thiểu thì việc xây dựng một quy trình tuyển dụng chặt chẽ, hợp lý là một yếu tố quan trọng. Hiện nay Công ty đang áp dụng quy trình tuyển dụng như sơ đồ 2.2.

Nội dung các bước:

Bước 1: Xác định nhu cầu lao động:

Ban giám đốc căn cứ theo định hướng mở rộng quy mô sản xuất, kế hoạch sản xuất kinh doanh của từng giai đoạn.

Các bộ phận cân đối lực lượng lao động trong đơn vị nếu thiếu đề nghị xin bổ sung.

Các nhu cầu về lao động đề nghị theo biểu mẫu gửi phòng tổ chức hành chính.

Phòng tổ chức hành chính xem xét nhu cầu sử dụng lao động để phục vụ cho việc sản xuất kinh doanh của từng bộ phận sau đó cân đối, bố trí lao động báo cáo giám đốc duyệt và thực hiện.

Bước 2: Xem xét và phê duyệt nhu cầu lao động

Phòng Kế hoạch – Nhân sự tập hợp các nhu cầu đề nghị lao động từ các đơn vị để xem xét, cân đối trình Chủ tịch – Giám đốc công ty phê duyệt, nếu lao động đã đủ so với địch biên đã được phê duyệt thì gửi trả nhu cầu cho các đơn vị đề nghị, và giải thích cho nơi đề nghị biết lý do không đáp ứng được nhu cầu lao động cụ thể:

Điều chuyển nội bộ: Phòng Kế hoạch – Nhân sự xem xét cân đối lao động của các bộ phận sau đó báo cáo giám đốc và ra quyết định điều chuyển.

Bước 3: Thông báo tuyển dụng:

Sau khi lãnh đạo phê duyệt kế hoạch tuyển dụng lao động, phòng TCHC ra thông báo tuyển dụng lao động trong đó nêu rõ vị trí, số lượng tuyển, yêu cầu về năng lực, độ tuổi, giới tính và các yêu cầu khác.

Hồ sơ dự tuyển phải bao gồm:

- Giấy khai sinh (Bản sao)

- Đơn xin việc
- Sơ yếu lý lịch
- Giấy khám sức khỏe (phiếu kiểm tra sử dụng chất gây nghiện)
- Các văn bằng chứng chỉ...

Bước 4: Tiếp nhận, Kiểm tra hồ sơ:

Phòng Kế hoạch – Nhân sự tiếp nhận hồ sơ dự tuyển, kiểm tra đầy đủ các tiêu chuẩn nội dung thông báo tuyển dụng (hồ sơ được các cấp có thẩm quyền xác nhận – riêng sơ yếu lý lịch và giấy khám sức khỏe thời gian không được quá 02 tháng). Nếu đủ tiêu chuẩn thì đưa vào danh sách thi tuyển đủ tiêu chuẩn thì trả lại hồ sơ cho người đăng ký dự tuyển.

Bước 5: Thi tuyển, xét tuyển, phỏng vấn, kiểm tra:

Hội đồng thi tuyển do giám đốc chỉ định, phòng Kế hoạch – Nhân sự, có trách nhiệm tổ chức thi tuyển, xét tuyển theo danh sách đăng ký của phòng Kế hoạch – Nhân sự, Hội đồng thi tuyển lựa chọn phương thức thi tuyển, địa điểm, nội dung thi, phân công trách nhiệm cho các cá nhân và tập thể phục vụ cho công tác thi tuyển.

Bước 6: Báo cáo đề nghị tuyển:

Phòng Kế hoạch – Nhân sự tổng hợp kết quả thi tuyển và hồ sơ dự tuyển để báo cáo giám đốc. Trường hợp số người đạt điểm trúng tuyển cao hơn số người yêu cầu tuyển dụng thì sẽ kết hợp chọn điểm cao với xem xét ưu tiên con em thuộc gia đình chính sách. Thông báo kết quả thi cho người dự tuyển thi tuyển, và những người được gọi thử việc.

Bước 7: Thử việc, báo cáo:

Các cá nhân trúng tuyển sẽ được gọi vào thử việc, học việc. Thời gian thử việc, học việc được thực hiện theo quy định của luật lao động và quy chế nội bộ của công ty.

Hết thời gian thử việc, học việc, trưởng các bộ phận liên quan báo cáo kết quả quân số của đơn vị mình, đánh giá và cho ý kiến đề nghị có tiếp nhận hay không và lập danh sách đề nghị ký hợp đồng chính thức.

Bước 8: Ký hợp đồng:

- Hợp đồng lao động được lập theo quy định của bộ luật lao động.

Bảng 2.5: Tình hình tuyển dụng lao động của Công Ty

Tên	2017	2018	Chênh lệch
Tổng số lao động tuyển dụng	5	9	4
Tổng số lao động xin nghỉ việc	4	2	-2
Tổng số lao động về hưu	0	0	-
Tổng số CBCNV	23	30	7

2.3.4 Tình hình đào tạo lao động

❖ Đào tạo tại chỗ:

Tiến hành ngay trong lúc làm việc nhằm giúp nhân viên làm việc thành thạo hơn. Nhân viên có nghiệp vụ thấp sẽ được sắp xếp làm việc với nhân viên có nghiệp vụ cao và kinh nghiệm hơn. Nhân viên này vừa học vừa làm bằng cách quan sát, nghe những lời chỉ dẫn và làm theo. Đối với những lao động mới được tuyển vào, qua thời gian thử việc họ sẽ được những người có kinh nghiệm truyền đạt kinh nghiệm làm việc, cách sử dụng thiết bị và được trang bị những kỹ năng cần thiết trong công việc. Kết thúc thời gian thử việc học hoàn toàn có khả năng sử dụng thiết bị cũng như các kỹ năng để đáp ứng yêu cầu của công việc. Thường đào tạo tại chỗ không mất chi phí tổ chức đào tạo.

❖ Đào tạo đối với nhân sự mới:

Với nhân sự mới được tuyển dụng, mặc dù sau quá trình tuyển chọn năng lực làm của họ đã phù hợp với yêu cầu công việc. Tuy nhiên, sự phù hợp này chỉ ở mức độ tương đối. Khi phân tích công việc đã cho chúng ta biết những kỹ năng cần cho mỗi công việc cụ thể, và người mới tuyển dụng ít khi có đủ tất cả các kỹ năng yêu cầu. Vì thế họ vẫn cần phải được đào tạo thêm một số kỹ năng, tránh sai sót trong quá trình làm việc ngay từ đầu và ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của họ. Với đặc điểm và tình hình hiện tại, công tác đào tạo của công ty chỉ giới hạn ở hoạt động đào tạo nhân viên mới thông qua các phương pháp như:

dạy kèm đối với nhân viên kỹ thuật, đào tạo tại bàn giấy đối với nhân viên nghiệp vụ và văn phòng, đào tạo tại chỗ đối với công nhân tại công trường.

❖ Đào tạo và đào tạo lại đối với nhân sự hiện tại:

Trong xu hướng phát triển, để tồn tại các công ty phải không ngừng cải tiến, đổi mới nâng cao hiệu quả hoạt động của công ty. Do đó công ty đã có các chương trình đào tạo và đào tạo lại đội ngũ nhân viên, bổ sung cho họ kiến thức, kỹ năng để có thể sử dụng và khai thác những công nghệ được cải tiến và đổi mới đồng thời nâng cao khả năng thích ứng với những thay đổi trong quá trình làm việc.

- *Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật*

Công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật được công ty tiến hành đều đặn hàng năm cho các công nhân kỹ thuật bậc cao và các lao động phổ thông.

- *Đào tạo nâng cao năng lực quản trị*

Áp dụng với tất cả các cấp quản trị, từ quản trị viên cấp cao đến quản trị viên cấp cơ sở Một số phương pháp áp dụng để nâng cao năng lực quản trị trong Công ty:

- ✓ Cán bộ cao cấp trong Công ty được cử đi học các lớp nâng cao trình độ quản lý
- ✓ Đưa kế toán trưởng đi học và tham gia các khóa học về kế toán để nắm bắt được thay đổi trong các luật thuế của Nhà nước.

2.3.5 Công tác đánh giá nhân viên

Mọi nhân viên trong Công ty đều phải được đánh giá chất lượng thực hiện công việc hàng tháng. Kết quả đánh giá chất lượng thực hiện công việc của mỗi nhân viên là cơ sở cho việc xếp loại lao động, khen thưởng, kỷ luật và bình xét các danh hiệu thi đua của cá nhân đó. Việc đánh giá chất lượng hoàn thành công việc của các nhân viên do các Trưởng Bộ phận thực hiện.

Tối thiểu, một nhân viên phải được Trưởng Bộ phận đánh giá chất lượng thực Công ty đánh giá chất lượng thực hiện công việc của một nhân viên dựa vào các tiêu chí sau:

- Chuyên môn nghiệp vụ
- Thái độ, phong cách phục vụ
- Ý thức, trách nhiệm

Và được phân chia theo ba cấp độ: Không đạt - Đạt - Tốt Tiêu chuẩn và mức độ đạt được của các tiêu chí được thể hiện qua điểm số theo bảng sau đây: hiện công việc của mình 4 lần/tháng.

Bảng 2.6: Một số chỉ tiêu đánh giá của công ty

Chỉ tiêu	Không đạt		Đạt		Tốt	
	Tiêu chí	Điểm	Tiêu chí	Điểm	Tiêu chí	Điểm
Chuyên môn, nghiệp vụ	-Mắc lỗi nghiệp vụ nghiêm trọng, hoặc nhiều lỗi nhẹ. -Không hoàn thành công việc được giao, chất lượng không đảm bảo	10	-Không mắc lỗi nghiệp vụ hoặc chỉ có 1 lỗi nhẹ, có thể rút kinh nghiệm được. -Hoàn thành công việc, nhiệm vụ được gia trong thời gian cho phép, chất lượng đảm bảo	20	-Không mắc lỗi nghiệp vụ -Hoàn thành công việc, nhiệm vụ được giao trước các thời gian cho phép, chất lượng tốt.	30
Thái độ, Phong cách phục vụ	-Bị khách hàng phản hồi tiêu cực về thái độ làm việc -Thái độ và hành vi không chuẩn mực với đồng nghiệp và	10	Thực hiện đúng, đủ quy định giao tiếp	25	-Thực hiện tốt quy định về giao tiếp khi phục vụ, tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng -Được công ty	35

	cấp trên				thừa nhận hoặc được khách hàng khen ngợi về giao tiếp, tác phong	
Ý thức, trách nhiệm	-Vi phạm thời gian làm việc, họp -Không ngăn nắp, gọn gàng, bảo quản giữ gìn đồ đạc, tài sản chung của công ty. -Không chủ động thực hiện nhiệm vụ được phân công -Gây mất đoàn kết nội bộ trong công ty	15	-Không vi phạm về mặt thời gian làm việc, họp -Chuẩn bị đầy đủ trang thiết bị, công cụ làm việc -Chủ động, tích cực học tập, thực hiện nhiệm vụ được phân công	20	-Luôn chủ động dành thêm thời gian cho công việc để đạt kết quả tốt nhất -Nhắc nhở, giúp đỡ đồng nghiệp thực hiện đúng các quy trình, quy định -Luôn có ý kiến phát biểu mang tính xây dựng, có chất lượng trong các cuộc họp.	45

Chất lượng thực hiện công việc của mỗi nhân viên sẽ được phân chia thành các mức độ xếp loại A, B, C, D dựa trên tổng điểm trung bình cộng có được từ kết quả đánh giá các tiêu chí đã nêu và yêu cầu về công lao động. Cụ thể:

STT	Mức LD	Mức độ hoàn thành	Chất lượng chuyên môn		
			Ngày công thực tế	Điểm thi đua	Chất lượng chuyên môn
1	Loại A	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	≥ 26 ngày	> 90 đ	Không có lỗi nghiệp vụ
2	Loại B	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	≥ 24 ngày	≥ 70 đ	Có thể có 1 lỗi, không gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ
3	Loại C	Hoàn thành nhiệm vụ	≥ 22 ngày	≥ 70 đ	Có thể có 1 lỗi, không gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ
4	Loại D	Không hoàn thành nhiệm vụ	≥ 20 ngày	< 70 đ	Gây lỗi ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Việc đánh giá xem người lao động có hoàn thành tốt công việc hay không, ngoài việc dựa trên việc họ hoàn thành công việc đúng thời hạn hay không, đi làm đủ ca, đủ buổi mà còn dựa trên ý kiến đánh giá trực tiếp của khách hàng. Chưa có mối quan hệ giữa việc đánh giá nhân viên và vấn đề tiền lương, việc đánh giá xếp loại nhân viên của Công ty chưa thực sự ảnh hưởng nhiều đến tiền lương mà nhân viên đó nhận được trong tháng. Có thể nói hoạt động đánh giá nhân viên của Công ty được thực hiện mang tính đối phó. Cuối kỳ những người lao động chăm chỉ hay lười biếng, chưa đủ trình độ đều được hưởng lương như nhau. Điều đó ảnh hưởng không ít đến tâm lý người lao động và sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến năng suất lao động của người lao động cũng như toàn thể Công ty. Trong thời gian tới Công ty cần có những biện pháp cụ thể để có được những đánh giá chính xác hơn về người lao động của mình.

2.4 Chế độ đãi ngộ người lao động

2.4.1 Cách xác định tiền lương

❖ Khi doanh nghiệp không áp ngày công chuẩn

“Lương tháng” = (“Lương cơ bản”+ “Phụ cấp (nếu có)”) / “ngày công chuẩn của tháng” x “số ngày làm việc thực tế”

Ngày công chuẩn là ngày làm việc trong tháng, không bao gồm các ngày nghỉ ví dụ như nghỉ chủ nhật, nghỉ lễ. Tháng 30 và 31 ngày có tối đa 26 ngày công chuẩn. Tháng 28 ngày thì ngày công chuẩn có thể chênh lệch một chút.

Ví dụ tháng 10/2017 có 31 ngày, 4 ngày chủ nhật. Nhân viên A được trả lương 5 triệu đồng/ tháng (đã bao gồm cả phụ cấp).

- Nếu A nghỉ một ngày, số ngày đi làm thực tế của A là 26, bằng số ngày công chuẩn của tháng. A vẫn nhận lương đầy đủ: Lương tháng = $(5.000.000/26)*26$.
- Nếu A không nghỉ mà vẫn đi làm đầy đủ, tiền lương ngày thứ 27 được tính bằng Lương ghi trên hợp đồng/26. $(5.000.000/26)$

❖ Doanh nghiệp tính lương theo công chuẩn Doanh nghiệp tự quy định là 24 hoặc 26 ngày.

Ví dụ công ty của A quy định ngày công chuẩn là 26.

“Lương tháng” = (“Lương” + “Phụ cấp (nếu có)”) / “26” x “ngày công thực tế làm việc”

- Tháng 10/2017, có 31 ngày, 4 ngày chủ nhật. A đi làm đầy đủ và được hưởng: Lương tháng = $5.000.000/26*27$. Nếu A nghỉ phép 1 ngày vào tháng này thì A vẫn được nhận đủ số lương theo hợp đồng lao động (do vẫn đủ 26 ngày công).
- Tháng 02/2018, có 28 ngày, 4 ngày chủ nhật. A đi làm đầy đủ 24 ngày. Lương tháng = $5.000.000/26*24$

❖ Cách tính lương khoán

Đây là hình thức trả lương khi người lao động hoàn thành được đúng khối lượng công việc theo thỏa thuận giữa hai bên.

Công thức tính:

Lương = Mức lương khoán * Tỷ lệ % hoàn thành công việc Thông thường, lương khoán được áp dụng cho những công việc mang tính chất thời vụ.

❖ Cách tính lương thêm giờ

Điều 97 Bộ luật Lao động 2012 về tiền lương làm thêm giờ, làm việc vào ban đêm có quy định:

Người lao động làm thêm giờ vào ngày thường được hưởng ít nhất 150% so với đơn giá tiền lương đang được hưởng. Nếu làm thêm vào ngày nghỉ hàng tuần - ít nhất bằng 200%. Nếu làm việc trong ngày nghỉ lễ, ngày nghỉ có hưởng lương, ít nhất bằng 300% chưa kể tiền lương ngày lễ, ngày nghỉ có hưởng lương.

Người lao động làm việc vào ban đêm được trả thêm ít nhất bằng 30% đơn giá tiền lương được hưởng. Nếu làm thêm giờ vào ban đêm thì được hưởng thêm 20%. Như vậy nếu làm vào ngày thường, thì người sẽ được trả ít nhất là: 150% lương của ngày làm việc bình thường + 30% lương của ngày làm việc bình thường + 20% lương của ngày làm việc bình thường = 200% lương của ngày làm việc bình thường;

Làm thêm vào ban đêm của ngày nghỉ hàng tuần, người lao động được hưởng ít nhất: 200% lương của ngày làm việc bình thường + 30% lương của ngày làm việc bình thường + 20% x 200% lương của ngày làm việc bình thường = 270% lương của ngày làm việc bình thường.

❖ Bảo hiểm

Công ty áp dụng mức đóng các khoản BHXH, BHYT, BHTN, KPCĐ mới nhất theo Quyết định 595/QĐ-BHXH ngày 14/4/2017. Bảng trích tỷ lệ các bảo hiểm như sau:

Bảng 2.7: Phân loại bảo hiểm

Trách nhiệm đóng của các đối tượng	Tỷ lệ trích đóng các loại bảo hiểm bắt buộc				
	BHXH	BHYT	BHTN	KPCĐ	Tổng
Công ty đóng	17.5%	3%	0.5%	2%	23%
Người lao động đóng	8%	1.5%	1%	0	10.5%
	TỔNG			33.5%	

(Nguồn: Số liệu phòng kế toán-tài chính Công ty)

Ví dụ: lương của nhân viên A làm kế toán tại phòng Tài chính - Kế toán đã làm việc ở công ty 2 năm được xác định như sau:

- Mức lương sản xuất KD (tiền lương khoán gián tiếp): $H_{TLCT}=3.000.000$ đ
- Hệ số lương cơ bản theo Nghị định 205/NĐ-CP: $H_{CB}=2,65$
- Hệ số phụ cấp chức vụ theo Nghị định 205/NĐ-CP: $H_{PC}=0$
- Số ngày đi làm công trong tháng cũng là số ngày công đi làm có sản phẩm $N_{CD}=N_{SF}= 25$ ngày
- Mức tiền lương tối thiểu do Nhà nước quy định: $TL_{CD}=1.300.000$ đ (theo Nghị quyết 27/2017/QH14)
- Hệ số phân hạng thành tích tháng cho nhân viên A trong tháng đi làm đầy đủ và có hiệu quả, không mắc lỗi trong công việc: $H_{TT}=1$

Nhân viên A không làm ca 3, ngày lễ, không có lương thu nhập và trong tháng không có tiền thưởng thêm do vậy tổng lương được xác định như sau:

$$TL= 3.000.000 \times 1 + 2,65 \times 1.300.000 = 6.445.000\text{đ}$$

$$\text{Trích BHXH, BHYT, BHTN} = 6.445.000 \times 10,5\% = 676.725\text{đ}$$

$$\text{Vậy, tổng lĩnh thực của nhân viên A} = 6.445.000 - 676.725=5.768.275\text{đ}$$

2.4.2 Phúc lợi và dịch vụ

Người lao động trong công ty được nghỉ làm việc và được hưởng nguyên lương ngày lễ:

- Tết dương lịch: 1 ngày(ngày 1 tháng 1 dương lịch)
- Tết Âm lịch: 6 ngày (một ngày cuối năm và ba ngày đầu năm âm lịch)
- Ngày chiến thắng điện biên phủ:(ngày 30 tháng 4)

- Ngày Quốc Tế lao động: (ngày 1 tháng 5)
- Ngày Quốc Khánh(ngày 2 tháng 9)
- Ngày giỗ tổ Hùng Vương(ngày 10 tháng 3 âm lịch)

Chú ý: nếu những ngày nghỉ nói trên trùng vào ngày nghỉ hàng tuần thì người lao động được nghỉ bù vào ngày tiếp theo.

Người lao động được nghỉ về việc riêng mà vẫn hưởng nguyên lương trong những trường hợp sau:

- Kết hôn: nghỉ 3 ngày
- Con kết hôn: nghỉ một ngày
- Bố mẹ (bên vợ hoặc bên chồng) chết, vợ hoặc chồng chết, con chết: nghỉ ba ngày.

Một số chế độ ưu đãi khác.

- Trường hợp người lao động làm việc liên tục từ 4 giờ trở lên trong 1 ngày tại công ty sẽ được phụ cấp ăn trưa tại công ty, nếu đi công tác bên ngoài trưa không về được công ty ăn trưa thì được phụ cấp 30.000 đồng.
- Với những công nhân viên làm việc cho công ty từ 6 tháng trở lên, công ty có trách nhiệm đóng bảo hiểm ý tế và bảo hiểm xã hội cho họ theo đúng quy định.
- Trường hợp người lao động thực hiện giao kết hợp đồng lao động dưới 3 tháng, các khoản chi về bảo hiểm y tế bảo hiểm xã hội, được công ty tính gộp vào tiền lương để trả cho người lao động.
- Người lao động được hưởng các chế độ bảo hiểm xã hội theo quy định trong các trường hợp người lao động bị tai nạn lao động, thai sản, suy giảm khả năng lao động, hết tuổi lao động hoặc chết.
- Hàng năm, công ty tổ chức khám sức khỏe định kì, điều dưỡng điều trị cho người lao động theo quy định của nhà nước và của công ty.
- Lao động nữ được nghỉ sinh con 6 tháng và vẫn được trả lương như bình thường theo mức lương tối thiểu quy định của nhà nước Việt Nam.
- Trường hợp người lao động đến tuổi nghỉ hưu sẽ được giám đốc thông báo trước 6 tháng và có 3 tháng họ được nghỉ trước hạn, trong thời gian

nghỉ này vẫn được hưởng thu nhập như khi đang làm việc, ngoài ra được thanh toán tiền phép năm những ngày chưa nghỉ. Công ty sẽ có trách nhiệm làm các thủ tục cần thiết với cơ quan bảo hiểm xã hội để người lao động nghỉ hưu đúng theo luật định.

- Người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ và đã làm việc cho công ty từ một năm trở lên sẽ được công ty tổ chức đi nghỉ mát, tham quan và được hỗ trợ thêm một khoản tiền lấy từ quỹ phúc lợi, mức độ hỗ trợ do giám đốc quyết định.
- Hiện tại công ty đã dựa trên quy định về thang bảng lương do nhà nước quy định làm căn cứ để ký kết hợp đồng, trong đó đề cập rõ các vấn đề về các mức lương, điều kiện nâng bậc lương, các chế độ bảo hiểm y tế, bảo hiểm xã hội đối với người lao động.

Như vậy, hiện nay công ty có quỹ phúc lợi khá hạn hẹp do lợi nhuận công ty vẫn còn thấp, và việc sử dụng quỹ phúc lợi như thế nào cho phù hợp để có thể khuyến khích và tạo động lực kịp thời cho người lao động là vấn đề mà công ty cần phải xem xét. Đánh giá tạo công tác phúc lợi và dịch vụ cho nhân viên của công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu.

Ưu điểm:

Như vậy, để kích thích tạo động lực cho người lao động không chỉ cần các yếu tố vật chất mà các yếu tố phi vật chất cũng vô cùng quan trọng. Các khoản phúc lợi trên có ý nghĩa tinh thần rất to lớn, thể hiện sự quan tâm của công ty tới người lao động, tác động đến tâm lý của người lao động, tạo cho họ ý thức, trách nhiệm và lòng trung thành gắn bó với công ty.

Nhược điểm:

Trên thực tế, việc sử dụng quỹ phúc lợi của công ty lại chưa thực sự mang lại hiệu quả cao và nguồn kinh phí dành cho quỹ khen thưởng phúc lợi còn hạn chế vì lợi nhuận của công ty.

2.4.3 Kỷ luật lao động

Người lao động phải chấp hành nghiêm chỉnh thời gian làm việc theo quy định của Công ty. Khi nghỉ việc riêng, nghỉ ngơi phải có đơn đề nghị và phải

được sự đồng ý của lãnh đạo Công ty, nghỉ ốm phải có xác nhận của cơ quan y tế.

Trong giờ làm việc, người lao động không được uống bia, rượu, đánh bài hay sử dụng máy tính vào mục đích cá nhân hay bất cứ việc riêng nào khác. Khi có nhu cầu ra ngoài phải được sự đồng ý của Trưởng/Phó Bộ phận hoặc báo cho các đồng sự khác biết để báo lại cho người phụ trách. Người lao động tuyệt đối tuân thủ sự phân công, điều động của cán bộ quản lý, chịu trách nhiệm trước người quản lý về công việc được phân công. Khi đơn phương chấm dứt hợp đồng lao động, người lao động phải có đơn đề nghị gửi Công ty trước 45 ngày đối với lao động không xác định thời hạn, 30 ngày đối với lao động xác định thời hạn, 03 ngày đối với lao động mùa vụ. Nếu không báo trước, Công ty không chịu trách nhiệm giải quyết các công việc liên quan. Người lao động phải có ý thức trách nhiệm bảo vệ tài sản, nghiêm cấm mọi hành vi tham ô lãng phí, phá hoại hoặc lấy cắp tài sản của Công ty dưới mọi hình thức. Có trách nhiệm bảo vệ môi trường sống, môi trường làm việc của Công ty, giữ gìn an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ. Mọi trường hợp vô ý thức hoặc thiếu tinh thần trách nhiệm làm hư hại tài sản của Công ty đều phải bồi thường.

2.4.4 Phân tích môi trường làm việc

Trong một doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ như Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu, là một tập hợp những con người khác nhau về trình độ chuyên môn, trình độ văn hóa, mức độ nhận thức, quan hệ xã hội, vùng miền địa lý, tư tưởng văn hóa... chính sự khác nhau này tạo ra một môi trường làm việc đa dạng và phức tạp.

Bên cạnh đó, với sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường và xu hướng toàn cầu hóa, buộc các doanh nghiệp để tồn tại và phát triển phải liên tục tìm tòi những cái mới, sáng tạo và thay đổi cho phù hợp với thực tế. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng và duy trì một môi trường làm việc tốt phát huy được năng lực và thúc đẩy sự đóng góp của tất cả mọi người vào việc đạt được mục tiêu chung của tổ chức. Sau đây là một số nét đặc trưng trong môi trường làm việc tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu:

- Công ty cung cấp đầy đủ mọi trang thiết bị công nghệ, máy móc ... phục vụ cho CBCNV làm việc đạt hiệu quả cao nhất trong hiện tại cũng như về lâu dài.
- Công ty có quy định rõ ràng về đồng phục tại trụ sở làm việc và quần áo bảo hộ, thiết bị bảo vệ cho lao động trực tiếp; đảm bảo sự chuyên nghiệp, lịch sự, tôn trọng lẫn nhau cũng như tôn trọng khách hàng.
- Công ty xây dựng đội ngũ ban lãnh đạo, giám đốc, các trưởng bộ phận quản lý nhân viên theo tiêu chí trao quyền nhằm tạo sự tin tưởng nhân viên và sẵn sàng chấp nhận cùng họ vượt qua thử thách.
- Các cấp quản lý được đào tạo cách khen chê nhân viên một cách hiệu quả, đặc biệt không nhắc đi nhắc lại những lỗi lầm của nhân viên trong quá khứ. Công ty tặng quà cho nhân viên dưới nhiều hình thức: tiền mặt, phiếu mua hàng, tặng phẩm, ...
- Nhằm thu hẹp lại khoảng cách giữa các thành viên nhóm, công ty phụ cấp hàng tháng một khoản tiền để các phòng ban sắp xếp một buổi đi chơi nhóm hoặc liên hoan cùng nhau .
- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp giữa các thành viên của công ty, làm cho công ty trở thành một cộng đồng làm việc trên tinh thần hợp tác, tin cậy, gắn bó, thân thiết và tiên thủ.
- Công ty xây dựng môi trường làm việc dựa trên ba yếu tố chính: Chân thật, Tin cậy và Công bằng. Trên cơ sở đó hình thành tâm lý chung và lòng tin vào sự thành công của công ty.

2.4.5 Một số chỉ tiêu phản ánh hiệu quả sử dụng lao động tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu.

Bảng 2.8: Bảng tổng hợp kết quả sản xuất kinh doanh của Công ty trong năm 2017 – 2018

STT	Chỉ tiêu	ĐVT	Công thức	Năm 2017	Năm 2018
1	Doanh thu	triệu đồng		60.147	52.477
2	Lợi nhuận sau thuế	triệu đồng		5.923	4.443
3	Số lượng LĐTT	người		23	30
4	Hiệu suất sử dụng LĐ	triệu/người	1/3	2615.08	2385,32
5	Tỷ suất LN/LĐ	triệu/người	2/3	257.52	201,95
6	Mức đảm nhiệm lao động	người/triệu	3/1	0,0003	0,0005

(Nguồn: Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh- Phòng Tài chính – Kế toán)

✓ Hiệu suất sử dụng lao động

Hiệu suất sử dụng lao động năm 2017 là 2615.08 triệu đồng/người, năm 2018 chỉ tiêu này giảm xuống còn 2385,32 triệu đồng/người, giảm 229.76 triệu đồng/người so với năm 2017. Điều này cho thấy hiệu suất sử dụng lao động của doanh nghiệp đang ở mức khá ngành và có xu hướng giảm, chứng tỏ hoạt động kinh doanh không đạt hiệu quả tốt.

✓ Tỷ suất lợi nhuận lao động

Năm 2017, sức sinh lời của công ty là 257.52 triệu đồng/năm, năm 2018 chỉ tiêu này đạt 201,95 triệu đồng/năm. Sức sinh lời năm 2018 giảm so với năm 2017 là 55.57 triệu đồng/người/ năm. Sức sinh lời của lao động được tính dựa vào lợi nhuận sau thuế mà Công ty đã đạt được điều này cho thấy kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty trong 2 năm đang có xu hướng giảm khi chịu tác động không nhỏ từ thị trường có rất nhiều biến động.

✓ Về mức đảm nhiệm lao động

Năm 2017, mức đảm nhiệm lao động của Công ty là 0,0003 người/triệu đồng/năm, điều này chứng tỏ trong năm 2017 để tạo ra một triệu đồng doanh thu cần 0,0003 lao động. Đến năm 2018 con số này là 0,0005 người/triệu đồng/năm. Như vậy, mức đảm nhiệm lao động năm 2018 đã tăng đi so với năm 2017. Cụ thể, mức đảm nhiệm lao động năm 2018 so với năm 2017 tăng 0,0002 người/triệu đồng/năm.

Điều đó cho thấy công tác sử dụng lao động của công ty chưa thật hiệu quả dẫn đến giảm hiệu suất và sức sinh lời của công ty.

- Người lao động chưa làm hết khả năng sức lực của mình vẫn còn hiện tượng thiếu trách nhiệm trong công việc làm việc chưa thật sự năng suất và hiệu quả.
- Lao động mới tuyển thêm chưa có kinh nghiệm trong công ty nên khi giao việc còn bỡ ngỡ chưa đáp ứng được hết những gì công ty giao.
- Một phần cũng do công ty chưa chú trọng về công tác đào tạo nên dẫn đến tình trạng sụt giảm doanh thu cho công ty

Do vậy những người làm công tác đào tạo cũng phải luôn đổi mới công tác nội dung, chương trình giúp người lao động luôn đáp ứng được yêu cầu công việc dù trong bất kỳ hoàn cảnh nào. Bên cạnh những kiến thức về chuyên môn, người lao động cũng cần phải được trang bị những kiến thức làm việc cơ bản như: làm việc nhóm, giao tiếp, sử dụng trang thiết bị công nghệ thông tin... Ngoài ra, việc trang bị những kiến thức hiểu biết về pháp luật, đặc biệt là những quy định pháp luật liên quan đến lĩnh vực chuyên môn mà người lao động đang và sẽ làm cũng là vấn đề vô cùng quan trọng và cần được quan tâm.

Qua việc phân tích một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả quản trị nhân sự giúp cho Công ty thấy được những sự thay đổi về các hiệu quả đạt được qua các năm, từ đó tìm ra những mặt được và những mặt còn hạn chế trong quá trình quản lý, khai thác và sử dụng lao động. Công ty cần tìm ra nguyên nhân và đưa ra biện pháp để khắc phục các hạn chế nhằm đạt được mục tiêu cao

nhất. Có nhiều nguyên nhân tác động đến các chỉ tiêu này như công tác định mức lao động, chất lượng lao động, quá trình khai thác và sử dụng lao động,... Để nâng cao hiệu quả của hoạt động sản xuất kinh doanh thì doanh nghiệp cần phải tìm hiểu và phân tích nguyên nhân ảnh hưởng đến các chỉ tiêu đó một cách khách quan nhất.

2.5 Đánh giá về công tác quản trị nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu

2.5.1 Những kết quả đạt được

- Bộ máy điều hành quản lý trong thời gian hoạt động đã có nhiều tiên bộ, năng động trong cách thức làm việc.
- Nhân viên trong Công ty với tinh thần đoàn kết, hỗ trợ nhau trong công việc đã góp phần thúc đẩy Công ty phát triển lên một vị trí mới, trong quá trình đó thì công tác quản lý và sử dụng nguồn nhân lực đã góp phần không nhỏ vào những thành quả sản xuất kinh doanh mà Công ty đã đạt được. Đời sống vật chất, tinh thần và môi trường làm việc ngày càng được cải thiện giúp cho người lao động nâng cao tinh thần trách nhiệm đối với công việc.
- Công tác đánh giá nhân viên thực hiện tốt .
- Công ty đã tìm được những hướng phát triển đúng đắn các chủ trương phát triển các công tác ngắn hạn và dài hạn đúng đắn, có bộ máy tổ chức hợp lý, có cấu tổ chức gọn nhẹ, mang lại hiệu quả.

2.5.2 Những hạn chế còn tồn tại

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đã đạt được thì doanh nghiệp vẫn còn tồn tại một số điểm hạn chế trong công tác quản lý và sử dụng nguồn nhân lực.

- Hiệu suất sử dụng lao động của Công ty trong năm vừa qua giảm.
- Hiệu quả sử dụng lao động giảm.
- Công tác hoạch định nguồn nhân lực chưa thực hiện tốt, vẫn còn hiện tượng thừa thiếu nhân lực.
- Công tác đánh giá nhân viên thực hiện tốt nhưng việc đánh giá không liên quan đến công tác trả lương cho người lao động.

- Trong công tác đào tạo nguồn nhân lực vẫn còn chưa đáp ứng đúng yêu cầu. Nhu cầu đào tạo cao trong khi đó thực tế thực hiện kế hoạch thấp. Tỷ lệ nhân viên hoàn thành đúng thời gian đào tạo còn chưa cao. Cho thấy chương trình đào tạo của Công ty còn chưa hợp lý, chưa kích thích được mọi người tham gia hoàn thành hết chương trình đào tạo cũng như chưa làm cho họ nhận thấy việc đào tạo đó là cần thiết và nâng cao được trình độ tay nghề cho chính bản thân họ. Không chỉ vậy tỷ lệ nhân viên sau đào tạo hoàn thành tốt công việc cũng chưa thực sự cao, chỉ ở trên mức 50%. Chứng tỏ chất lượng đào tạo của Công ty còn thấp. Trình độ tay nghề cũng như khả năng làm việc của người lao động sau đào tạo chưa được cải thiện nhiều.

2.5.3. Kế hoạch phát triển trong tương lai

Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu cũng giống như những công ty khác khi muốn phát triển, mở rộng quy mô, hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả hơn thu về lợi nhuận nhiều hơn thì đều cần phải lập cho mình những kế hoạch, chiến lược phát triển cả về chiều rộng lẫn chiều sâu cho Công ty trong tương lai để từ đó thực hiện một cách hiệu quả hơn.

Trong thời gian năm tới công ty thực hiện các kế hoạch và nhiệm vụ sau:

Đào tạo nguồn nhân lực có trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc.

- ✓ Tăng cường nguồn vốn tự bổ sung và bảo toàn nguồn vốn, huy động thêm vốn cổ phần từ các thành viên trong công ty để mở rộng hơn nữa quy mô hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty, xây dựng cơ sở hạ tầng, mua sắm trang thiết bị kỹ thuật hiện đại.
- ✓ Luôn đảm bảo công ăn việc làm và mức thu nhập ổn định cho cán bộ công nhân viên.
- ✓ Không ngừng đổi mới về tư duy, sáng tạo kịp thời nắm bắt về chế độ chính sách và cơ chế quản lý mới trong nền kinh tế thị trường. Thực hiện tốt việc đầu tư theo chiều sâu như mua sắm trang thiết bị cơ sở hạ tầng

đúng hướng, đúng thời điểm phù hợp với khả năng và điều kiện của đơn vị.

- ✓ Tạo điều kiện về môi trường làm việc một cách an toàn, thuận lợi, đồng thời có kế hoạch đào tạo kiến thức chuyên môn cho nhân viên để có thể thích ứng với điều kiện phát triển của công ty trong nền kinh tế thị trường hiện nay.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIÁM ĐỊNH Á CHÂU

3.1 Mục tiêu, phương hướng phát triển của công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu trong những năm tới

Giữ vững và nâng cao hiệu quả kinh doanh, đảm bảo chất lượng phục vụ với giá cả hợp lý. Mở rộng thị trường trong khu vực. Đa dạng hóa sản phẩm và tăng sức hấp dẫn của sản phẩm nhất là dịch vụ bổ sung.

Tăng cường công tác sửa chữa và bảo dưỡng trang thiết bị theo đúng kế hoạch đồng thời đầu tư trang thiết bị, máy móc hiện đại đáp ứng được yêu cầu đảm nhiệm sản xuất trong thời gian tới và nhu cầu phát triển của nền kinh tế.

Bảo đảm an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, đảm bảo an toàn trong quá trình sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện cho người lao động có việc làm và thu nhập ổn định nhằm nâng cao đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động.

Đào tạo nguồn nhân lực có trình độ, có chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc. Cần chú trọng tới công tác tuyển dụng lao động. Chủ trương duy trì năng lực sản xuất đồng thời nâng cao chất lượng sản xuất, tăng cường mối quan hệ giữa các phòng, ban với khối sản xuất trực tiếp để tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình sản xuất kinh doanh của công ty, tích cực tìm kiếm cơ hội nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

3.2 Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Dịch vụ giám định Á châu

3.2.1 Biện pháp 1: Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng nguồn nhân lực

a) Căn cứ của biện pháp

Tuyển dụng là bước đầu tiên, là một trong những bước quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực hiện tại cũng như lâu dài của Công ty. Công nghệ thông tin ngày nay luôn là một trong những ngành nghề phát triển,

máy móc thiết bị điện tử ngày càng được rất nhiều nơi sử dụng. Nhưng hiện nay công ty phát triển với quy mô không lớn, địa bàn hoạt động nhỏ, chưa phát huy được tiềm năng của công ty. Chính vì thế trong năm 2019 tới đây công ty sẽ mở rộng quy mô, địa bàn sang các quận huyện lân cận. Nếu công ty nhận được một nguồn nhân sự xứng đáng hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao thì sẽ góp phần vào việc duy trì sự tồn tại và phát triển của công ty

b) Mục tiêu của phương pháp

- Nâng cao chất lượng công tác tuyển dụng nguồn nhân lực đồng nghĩa với việc nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh của Công ty.
- Tuyển chọn được những ứng viên có năng lực, trình độ chuyên môn cao đáp ứng được yêu cầu tính chất phức tạp của công việc.
- Quy trình tuyển dụng thành công thì công ty mới có được nguồn nhân lực đảm bảo chất lượng cũng như về số lượng để hoàn thành tốt mọi nhiệm vụ được giao, đóng góp tích cực vào sự tồn tại và phát triển của công ty
- Thực hiện tốt công tác tuyển dụng cũng góp phần làm giảm bớt chi phí đào tạo.

Vì vậy công tác này cần được thực hiện một cách nghiêm túc, công khai dân chủ, có chất lượng và công bằng. Đồng thời cần phải xác định lại nhu cầu tuyển dụng và cách thức tuyển dụng của công ty để hiệu quả công việc mang lại cao hơn.

c) Nội dung của phương pháp

- Các trường đào tạo: Là nơi tìm được những nhân viên có kiến thức hoặc có khả năng chuyên môn. Những người này có thể tuyển dụng theo chế độ toàn bộ thời gian và lâu dài tại công ty. Để có các chuyên gia đầu ngành như chuyên gia công nghệ thông tin, các kỹ thuật và kỹ sư tài năng, kế toán tài chính và kiểm toán tại các trường đại học chuyên ngành. Công ty nên tiến hành tuyển mộ những ứng viên ngay khi họ còn ngồi trên ghế nhà trường (năm học cuối cùng của mỗi bậc

đào tạo) vì đây là nguồn lực quan trọng và rất phong phú. Với nguồn lực này thì các ứng viên còn giữ thói quen học tập, khả năng tiếp thu nhanh, có nhiều sáng kiến, sức trẻ và lòng nhiệt huyết cống hiến cho sự nghiệp phát triển bền vững của công ty.

- Những người tự đến công ty xin việc: Đây là một nguồn tổng thể khá phong phú và có nhiều kinh nghiệm giúp cho công ty có nhiều cơ hội tuyển chọn được các ứng viên phù hợp. Nếu công ty chưa tuyển dụng thì nên lưu giữ hồ sơ của họ vì có thể sau này công ty có nhu cầu.
- Hạn chế tối đa nguồn lao động thông qua các mối quan hệ công tác (cấp trên, địa phương, khách hàng) cũng có thể tuyển dụng các nhân tài, nhưng đa phần trên thực tế nguồn này trở thành một sức ép khó xử tại công ty. Thậm chí chủ yếu lao động chỉ là phổ thông, tốt nghiệp trung cấp, đại học loại trung bình không phù hợp với chức danh công việc cần tuyển. Công ty cần phải có thái độ mạnh dạn, rõ ràng và phải tuân thủ quy trình tuyển dụng cho đúng các quy định trên cơ sở và công việc chọn lựa nhân viên để thực hiện mục tiêu chiến lược phát triển của công ty.
- Nâng cao chất lượng đầu vào bằng việc thắt chặt công tác tuyển chọn, cũng như yêu cầu đề ra đối với nhân viên

Ngoài ra, Công ty còn có thể tuyển dụng qua các ứng viên ứng cử ở các nguồn như ứng viên tự nộp đơn xin việc, qua các trung tâm giới thiệu việc làm....Nguồn tuyển dụng đa dạng như vậy nên Công ty có nhiều cơ hội tuyển chọn được các ứng viên phù hợp.

Vì đặc thù của công ty là công ty giám định nên yêu cầu nhân viên cần phải có :

Các kiến thức và kỹ năng

- Các lĩnh vực giám định của công ty bao gồm: Khí, dầu mỏ và sản phẩm của dầu mỏ; máy và thiết bị, khoáng sản, ... vì vậy các giám định viên trước

hết cần có các kiến thức và kỹ năng chuyên môn về ngành giám định nói chung và các kỹ năng về các loại hình giám định nói riêng.

- Các kỹ năng về
 - Về tin học
 - Có trình độ tin học chuẩn ICDL; Sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng phổ biến như: Word, Excel ...
 - Khai thác hiệu quả các nguồn tài nguyên Internet để phục vụ cho mục đích nghề nghiệp.
 - Về kỹ năng mềm
 - Kỹ năng làm việc theo nhóm.
 - Kỹ năng thuyết trình
 - Kỹ năng giao tiếp.
 - Kỹ năng lập kế hoạch
 - Kỹ năng ra quyết định.
- Khả năng học tập, nâng cao trình độ: Có khả năng tự học và tìm hiểu trong môi trường công tác để nâng cao trình độ kiến thức chuyên môn nghề nghiệp đáp ứng nhu cầu của xã hội và phù hợp với tiến trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa và hội nhập quốc tế của đất nước. Căn cứ vào chiến lược kinh doanh của Công ty trong thời gian tới, nhu cầu

Về thái độ

- Có ý thức trách nhiệm công dân, có thái độ và đạo đức nghề nghiệp đúng đắn, sẵn sàng nhận nhiệm vụ.
- Nhận thức được nhu cầu học tập suốt đời.
- Có phương pháp làm việc khoa học, biết phân tích và giải quyết các vấn đề mới về lĩnh vực điện công nghiệp và dân dụng.
- Có năng lực thực hiện công việc được giao, liên quan đến lĩnh vực giám định trình độ trung cấp.
- Năng động, tự tin, cầu tiến trong công việc, hợp tác, thân thiện, khiêm tốn trong các quan hệ.

- Tự chịu trách nhiệm về chất lượng đối với kết quả công việc, sản phẩm do mình đảm nhiệm theo các tiêu chuẩn và chịu một phần trách nhiệm đối với kết quả công việc, sản phẩm của tổ, nhóm.
 - Tác phong công nghiệp, an toàn cho người và thiết bị
- d) Dự kiến kết quả đạt được.
- Cung cấp một đội ngũ nhân sự đủ về số lượng, tốt về chất lượng.
 - Hoàn thành bộ máy tổ chức, có một đội ngũ quản lý giỏi, nhân viên có trình độ tay nghề, năng suất tay nghề cao.
 - Đảm bảo công ty phát triển ổn định, bền vững.

3.2.2 Biện pháp 2: Nâng cao hiệu quả công tác kiểm tra, đánh giá năng lực thực hiện công việc của nguồn nhân lực

a) Căn cứ của biện pháp

Đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên một cách chính xác giúp cho việc xây dựng chính sách đãi ngộ một cách công bằng hợp lý, đúng với sức lao động mà họ đã cống hiến cho Công ty.

Công tác này được thực hiện dựa trên sự đánh giá cá nhân của các trưởng phòng, ban, đơn vị với nhân viên do họ phụ trách, quản lý do đó phụ thuộc nhiều vào mối quan hệ tình cảm vì vậy mà công tác đánh giá thiếu tính khách quan.

Việc đánh giá như vậy tạo tâm lý làm việc chán nản, ức chế, không khí làm việc thiếu sự thi đua, sáng tạo trong và nhân viên không phát huy được hết năng lực làm việc của bản thân

b) Mục tiêu của biện pháp

- Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên một cách khách quan, trung thực.
- Hạn chế tối đa việc đánh giá thi đua khen thưởng mang tính cào bằng, chủ quan của một bộ phận quản lý trong Công ty, gây lãng phí, trả công không xứng đáng với những gì người lao động đã cống hiến.

- Tạo được không khí thi đua lao động, thi đua sáng tạo trong công việc.
- Nâng cao hiệu quả, chất lượng công việc.

c) Nội dung của biện pháp

Đối với lao động gián tiếp

Hàng tuần mỗi nhân viên phải đăng ký với cấp trên trực tiếp của mình về khối lượng công việc hoàn thành và nhận những công việc phát sinh hợp lý do cấp trên giao cho. Có ý kiến về những công việc mình được giao: đã hợp lý hay chưa, khối lượng công việc mình phải làm trong khoảng thời gian đó có cân bằng với khối lượng công việc mà đồng nghiệp được giao hay không...

Những ý kiến, đóng góp đó phải thể hiện được sự hợp lý, khách quan, trung thực để lấy làm chỉ tiêu mốc đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên. Kết quả công việc được cấp trên ghi nhận vào cuối mỗi tuần, lưu lại vào sổ theo dõi để làm cơ sở khen thưởng nhằm khuyến khích, động viên kịp thời tinh thần người lao động.

Đối với khối lao động trực tiếp

Tổ trưởng phụ trách mỗi tổ phải trực tiếp theo dõi, quản lý sát sao tác phong làm việc của công nhân trong tổ và phải có sự ghi chép, đánh giá khách quan. Việc cập nhật thông tin phải được ghi lại hàng ngày.

Hàng tháng các tổ phải giành ra một khoảng thời gian nhất định để họp tổ với các nội dung chủ yếu sau:

- Nghe tổ trưởng thông báo kết quả hoàn thành công việc của tổ trong tháng qua đồng thời tuyên dương những cá nhân hoàn thành xuất sắc công việc được giao và phê bình những cá nhân làm việc thiếu tính tích cực, gây ảnh hưởng đến hiệu quả công việc và tinh thần làm việc của các thành viên.
- Nhận và phổ biến kế hoạch sản xuất tháng tiếp theo một cách chi tiết và cụ thể đối với các thành viên của tổ và đề xuất ý kiến để cho công việc

được hoàn thành đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng.

- Mỗi cá nhân trong đội được đưa ra những ý kiến trình bày về những khó khăn, thuận lợi trong thực tế công việc của mình.
- Mọi người cùng thảo luận, góp ý kiến để giải quyết những khó khăn mà cá nhân trong tổ, đội gặp phải để rút kinh nghiệm cho tháng tiếp theo.

Tất cả các ý kiến, thông tin thảo luận và trao đổi trong mỗi cuộc họp được lưu lại và lấy đó làm mốc chỉ tiêu để đánh giá năng lực thực hiện công việc của mỗi cá nhân nói riêng và toàn thành viên trong tổ nói chung.

d) Dự kiến kết quả đạt được

Sau khi tiến hành thực hiện biện pháp trên, ngoài việc nâng cao hiệu quả công tác đánh giá năng lực thực hiện công việc của nhân viên thì công tác hoạch định nguồn nhân lực cũng đạt kết quả cao hơn. Khi công tác đánh giá được thực hiện một cách nghiêm túc, nó sẽ thể hiện sự đánh giá công bằng, bình đẳng hơn và phản ánh được thực tế hơn khả năng làm việc của mỗi cá nhân. Điều đó cũng góp phần tạo điều kiện cho mỗi nhân viên có tinh thần phấn đấu, nỗ lực thi đua trong công việc, hạn chế được những bất cập do mối quan hệ tình cảm mang lại

Vì vậy, khi thực hiện đánh giá theo tiêu chí thang điểm dưới đây thì cách đánh giá mang tính công bằng, chính xác hơn. Tuy nhiên, dù áp dụng hình thức nào đi nữa thì cách nhận xét cũng cần mang tính khách quan của người trực tiếp theo dõi công việc của đội ngũ lao động để tạo tinh thần thoải mái, phấn đấu thi đua tạo hiệu quả cao trong công việc.

3.2.3 Biện pháp 3: *Biện pháp thu hút người lao động làm việc lâu dài*

a) Căn cứ đưa ra giải pháp

Trong những năm vừa qua công ty đã làm chưa tốt việc quan tâm khích lệ, tạo động lực cũng như thu hút, giữ chân cán bộ công nhân viên. Điều đó thể hiện rõ thông qua việc hàng năm công ty phải tuyển dụng thêm nhiều người thay cho các vị trí đã nghỉ việc.

b) Mục tiêu của biện pháp

Trong quá trình sản xuất, Công ty đã gặp một khó khăn rất lớn đó là tình trạng thiếu nhân công khi công ty có nhiều đơn đặt hàng.

Hơn nữa cùng với sự phát triển của đất nước sẽ tạo ra nhiều cơ hội đầu tư cho các doanh nghiệp trong và ngoài nước. Nhiều công ty mọc lên, nhiều ngành nghề được phát triển một cách nhanh chóng. Cùng với nó là nhu cầu về lao động, lao động có tay nghề, đặc biệt là lao động có tay nghề cao hay lao động giỏi là vấn đề quan trọng quyết định sự tồn tại của doanh nghiệp.

Do đó, vấn đề sử dụng người tài, giữ chân người tài hay tuyển dụng người tài là một vấn đề cấp thiết của mỗi doanh nghiệp.

c) Nội dung biện pháp

Kích thích về mặt vật chất

- Kích thích về mặt vật chất rất quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng lao động. Kích thích vật chất bao gồm những khoảng tiền lương, tiền thưởng được trả cho người lao động nhằm thúc đẩy người lao động hăng say làm việc để đạt được hiệu quả cao.
- Ta sẽ chú trọng vào phần lương thưởng vì đây là phần mềm kích thích vật chất đối với người lao động ,nó ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả sử dụng lao động trong Công ty. Do đó trong những năm tới Công ty cần tăng cường phát triển để tăng thu nhập rồi từ đó trích một khoản tiền vào quỹ khen thưởng phúc lợi của Công ty hoặc sử dụng nhiều phương án khác nhau để tạo động lực cho người lao động.

Đây được coi là một phương pháp làm thúc đẩy động lực làm việc của nhân viên trong công ty. Nó sẽ tác động mạnh lên đến tâm lý người lao động bằng các biện pháp thưởng phạt phân minh đi thẳng vào lợi ích chính của họ là tiền lương.

Kích thích về tinh thần

Trong một doanh nghiệp ,tiền lương đôi khi không phải là yếu tố duy nhất để giữ chân công nhân viên. Đó phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, nếu doanh nghiệp biết chú trọng vào yếu tố tinh thần tạo sự thoải mái nhưng không cầu thả, có khuôn khổ cho nhân viên thì sẽ tạo được sự gắn bó lâu dài với họ. Đây là một số ý kiến kích thích về tinh thần cho người lao động.

- Công ty nên tạo điều kiện môi trường làm việc cho cán bộ công nhân viên của công ty, tạo bầu không khí lành mạnh thoải mái, tránh kéo dài thời gian lao động gây căng thẳng, giảm hiệu quả công việc.
- Cải thiện đời sống, tinh thần cho người lao động, tạo ra các buổi họp mặt trò chuyện, trao đổi kinh nghiệm, học hỏi kiến thức, thảo luận về kế hoạch công việc sắp tới...nhằm nâng cao tầm hiểu biết đồng thời gây cho người lao động hứng thú làm việc.
- Tổ chức khám sức khoẻ hàng năm cho công nhân viên của công ty.
- Có quà tặng cho dịp lễ, tết, kỷ niệm hàng năm.
- Hàng năm công ty tổ chức các cuộc nghỉ mát, nghỉ dưỡng sức cho cán bộ công nhân viên, tại các điểm nghỉ mát, du lịch trong nước.
- Công ty có đề ra một quỹ trợ cấp cho những cán bộ công nhân viên khi ốm đau... Tổ chức thăm hỏi thường xuyên, quan tâm đến đời sống tinh thần của toàn bộ công nhân viên của công ty.

d) Dự kiến kết quả đạt được:

- Nâng cao ý thức, trách nhiệm của nhân viên, đoàn kết, hăng say làm việc từ đó tăng năng suất lao động cho doanh nghiệp.
- Bầu không khí thi đua trong doanh nghiệp sẽ tăng cao hơn, người lao động tích cực hơn, hăng hái với công việc hơn, phát huy hết khả năng vốn có, năng suất tăng cao hơn so với trước.
- Người lao động sẽ cảm thấy hài lòng khi nỗ lực trong công việc của họ được đền đáp một cách xứng đáng.
- Không có tình trạng chảy máu chất xám của Công ty ra ngoài thị trường.

KẾT LUẬN

Có thể nói vai trò của người lao động trong doanh nghiệp là hết sức quan trọng, và vấn đề “quản trị nhân sự” lại càng trở nên quan trọng hơn, nó sẽ là nền tảng cho các hoạt động khác. Nâng hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực không chỉ nhằm mục đích là đem lại lợi ích cho doanh nghiệp, mà còn góp phần vào sự tăng trưởng của ngành nghề và trách nhiệm với xã hội. Dựa trên cơ sở lý luận về nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nhân sự của doanh nghiệp, luận văn chỉ ra được thực trạng công tác quản lý và sử dụng nhân sự của Công ty, cũng như xây dựng lên các tiêu chuẩn đánh giá cụ thể thông qua công tác tuyển dụng, công tác đào tạo phát triển nguồn nhân lực,...

Bên cạnh đó luận văn đã xây dựng các tiêu chuẩn, chính sách đãi ngộ hợp lý theo quy định chung của công ty và Nhà nước. Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu là một doanh nghiệp tuy tuổi đời còn trẻ nhưng cũng đã tạo được chỗ đứng trên thị. Có được thành công đó là nhờ vào sự cố gắng, nỗ lực của toàn bộ cán bộ công nhân viên trong Công ty đã từng bước hoàn thiện mình, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

Về hoạt động kinh doanh: Doanh thu năm 2018 giảm 12.75% so với năm 2017 tương ứng với giảm 7.070.054 nghìn đồng. Lợi nhuận của công ty có sự thay đổi theo từng năm, năm 2018 công ty đã có những bước tăng trưởng, tạo ra mức lợi nhuận là 5.443.989 nghìn đồng , tuy vậy so với năm 2017 giảm 8.09% tương đương giảm 479.477 nghìn đồng.

Về hoạt động nhân sự: Số lượng nhân sự tuy không dồi dào, nhưng mang tính chất ổn định, có trình độ chuyên môn, năng lực làm việc tốt dưới sự quản lý của một hệ thống hợp lý, một môi trường lành mạnh, năng động. Năm 2017, số lượng nhân sự toàn bộ chi nhánh Công ty chỉ có 30 người, trong đó đã có đến 20 người tốt nghiệp đại học. Cơ cấu nhân sự trẻ, số lượng lao động trong độ tuổi từ 30-45 chiếm tỷ lệ cao nhất trong doanh nghiệp với tỷ trọng chiếm 46.67%. Nhân viên trẻ sẽ đem lại cho Công ty những lợi thế nhất định trong công tác quản lý, đào tạo và phát triển nhân viên.

Qua quá trình thực tập tại Công ty TNHH dịch vụ giám định Á Châu, đã tạo điều kiện cho em nghiên cứu và nắm bắt kiến thức thực tế nhằm củng cố kiến thức đã được trang bị từ nhà trường. Trên cơ sở lý thuyết và phân tích thực tế cho thấy những vấn đề còn tồn tại trong công tác quản trị nguồn nhân lực trong công ty. Bằng cách phân tích đánh giá thông qua các chỉ tiêu cụ thể em đã mạnh dạn đề ra một số giải pháp chủ yếu với mục đích góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và sử dụng nguồn nhân lực tại công ty được cải thiện hơn nữa, phù hợp với tình hình thực tế hiện nay, nhằm giải quyết những mặt còn hạn chế.

Tóm lại, việc nâng cao hiệu quả sử dụng lao động là việc làm hết sức quan trọng và cần thiết đối với tất cả các doanh nghiệp. Bởi vì sử dụng lao động có hiệu quả sẽ giúp doanh nghiệp làm ăn kinh doanh tốt, giảm chi phí sản xuất, khấu hao nhanh tài sản cố định ... điều đó sẽ giúp doanh nghiệp đứng vững trên thị trường và mở rộng thị phần tăng khả năng cạnh tranh với các đối thủ.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1) Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- chi nhánh Hải Phòng, *Quy chế phân phối tiền lương năm 2018*
- 2) Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu- Chi nhánh Hải Phòng, *Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2018.*
- 3) Công ty TNHH Dịch vụ giám định Á Châu Hải Phòng, *Quy chế thưởng an toàn lao động năm 2018.*
- 4) Trần Xuân Cầu và Mai Quốc Chánh (2008), Kinh tế nguồn nhân lực, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
- 5) Trần Kim Dung (2001), *Quản Trị Nguồn Nhân Lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân
- 6) Nguyễn Hữu Thân (2004), *Quản trị nhân sự*, NXB Thống Kê.
- 7) Nguyễn Ngọc Quân và Nguyễn Vân Điền (2014), *Quản Trị Nhân Lực*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.