

**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 Thanh Hải
Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Đoàn Trang

HẢI PHÒNG - 2018

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

**MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG
NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ
DỊCH VỤ BINMAX**

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

**Sinh viên : Nguyễn Thanh Hải
Giảng viên hướng dẫn : Ths. Nguyễn Đoàn Trang**

HẢI PHÒNG - 2018

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Nguyễn Thanh Hải

Mã SV: 1412402028

Lớp: QT1802N

Ngành: Quản Trị Doanh Nghiệp

Tên đề tài: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của
Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

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).
 - ✓ Tìm hiểu cơ sở lý luận về nguồn nhân lực, quản trị nguồn nhân lực và nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực.
 - ✓ Phản ánh thực trạng sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax
 - ✓ Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

- Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Nguyễn Đoàn Trang

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày tháng năm

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày tháng năm

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2018

Hiệu trưởng

GS.TS.NGUT *Trần Hữu Nghị*

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	3
1. Nguồn nhân lực và quản lý nguồn nhân lực.	3
2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.	4
3. Tầm quan trọng của hiệu quả sử dụng nhân lực.	5
4. Nội dung cơ bản về hiệu quả sử dụng nhân lực.	5
4.1. Hoạch định nhân lực	5
4.2. Định mức lao động.	7
4.3. Tổ chức tuyển dụng nhân lực.	8
4.4. Đào tạo và huấn luyện nhân lực.	9
4.5. Sử dụng nhân lực.....	10
4.5.1. Bố trí, sắp xếp lao động.	10
4.5.2. Hiệu quả sử dụng lao động.	11
4.5.3. Hiệu quả sử dụng thời gian lao động.	11
4.5.4. Tiền lương.....	12
4.6. Đãi ngộ nhân lực.	13
4.7. Đánh giá nhân lực.	14
5. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.	16
5.1. Nhân tố chủ quan.	16
5.1.1. Số lượng, chất lượng cán bộ công nhân viên.	17
5.1.2. Năng lực tổ chức quản lý sử dụng lao động.	17
5.2. Nhân tố khách quan.....	18
5.2.1. Thị trường lao động.	18
5.2.2. Trình độ phát triển nền kinh tế.....	19
5.2.3. Môi trường làm việc.	20
5.2.4. Các yếu tố luật lệ nhà nước.	20
5.2.5. Yếu tố khoa học công nghệ.....	20
6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp.	20
CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG SỬ DỤNG NHÂN LỰC TRONG CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ BINMAX	22
1. Tổng quan về Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.	22
1.1. Giới thiệu khái quát về công ty.	22
1.2. Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu của công ty.....	23
1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty	23

1.3.1.	Mô hình tổ chức bộ máy quản lý của công ty.	23
1.3.2.	Nhiệm vụ cụ thể của từng phòng ban trong công ty.	24
1.4.	Hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax	29
2.	Thực trạng sử dụng nguồn nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax	30
2.1.	Tổng hợp số lượng lao động và cơ cấu lao động.	30
2.2.	Đánh giá chất lượng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax	31
2.2.1.	Đánh giá chất lượng lao động theo trình độ đào tạo.	31
2.2.2.	Đánh giá cơ cấu lao động theo độ tuổi và giới tính.	34
2.2.3.	Đánh giá công tác tuyển dụng.	36
2.2.4.	Đào tạo và phát triển nhân lực.	38
2.2.5.	Công tác sắp xếp, sử dụng, đánh giá nhân lực.	40
2.2.6.	Đánh giá chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc.	42
3.	Đánh giá thực trạng sử dụng nhân lực của Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.	47
3.1.	Mặt tích cực	48
3.2.	Mặt hạn chế	49
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ BINMAX		
.....		51
1.	Biện pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng.	51
1.1.	Căn cứ của biện pháp	51
1.2.	Nội dung của biện pháp	52
1.3.	Kết quả của biện pháp	55
2.	Biện pháp nâng cao công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.	57
2.1.	Căn cứ của biện pháp	57
2.2.	Nội dung của biện pháp	57
2.3.	Kết quả của biện pháp	59
3.	Các biện pháp khuyến khích, động viên nhân lực	59
3.1.	Căn cứ của biện pháp	59
3.2.	Nội dung của biện pháp	60
3.3.	Kết quả đạt được	62
KẾT LUẬN		65
TÀI LIỆU THAM KHẢO		67

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian thực tập và làm việc tại Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax em đã học tập tiếp thu thêm được rất nhiều kiến thức thực tiễn và nhận được nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình từ nhà trường và trong Công ty. Đây cũng chính là động lực giúp em hoàn thành tốt quá trình thực tập và hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp.

Trước hết em xin chân thành cảm ơn giáo viên hướng dẫn Ths.Nguyễn Đoàn Trang đã nhiệt tình hướng dẫn giúp đỡ và tạo điều kiện tốt nhất để em có thể hoàn thành tốt bài khóa luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến toàn bộ tập thể cán bộ công nhân viên và ban lãnh đạo của Công ty đã hỗ trợ và giúp đỡ em nhiệt tình trong việc tìm kiếm tài liệu và chia sẻ kiến thức tình hình hoạt động của doanh nghiệp để em có thể hoàn thành tốt quá trình thực tập và làm việc tại công ty.

Cuối cùng em xin cảm ơn các thầy cô giáo của Trường Đại học Dân lập Hải Phòng, đặc biệt là thầy cô khoa Quản Trị Kinh Doanh chuyên ngành Quản trị Doanh Nghiệp về những kiến thức các thầy cô đã chia sẻ và chỉ bảo em trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại trường.

Trong quá trình làm bài luận văn, do kinh nghiệm và thời gian còn hạn chế nên những thiếu sót trong bài không thể tránh khỏi. Vì vậy em rất mong sự giúp đỡ và những ý kiến góp ý từ quý thầy cô để bài luận văn của em được hoàn thiện hơn nữa.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU**1. Tính cấp thiết của đề tài**

Để có thể đứng vững trong xu thế cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ, các doanh nghiệp càng phải quan tâm hơn nữa đến nguồn lực vốn có của mình trong đó đặc biệt chú trọng đến chiến lược phát triển con người, bởi vì con người là chủ thể sáng tạo ra của cải vật chất, là vốn quý nhất và quyết định mọi nguồn lực khác.

Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Binmax là một công ty với mô hình mới hoạt động trên lĩnh vực kinh doanh online là chủ yếu cho nên hàng năm thu hút rất nhiều lao động trẻ. Để tồn tại và phát triển công ty cần phải có những phương hướng, chiến lược, biện pháp hữu hiệu mà trước tiên phải là vấn đề quản lý và sử dụng lao động.

Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề nhân lực trong công ty, trong thời gian thực tập vừa qua tại công ty, dưới sự quan tâm dạy bảo của các thầy cô giáo, sự hướng dẫn nhiệt tình của các cô, chú, anh, chị, trong công ty em đã mạnh dạn chọn đề tài : *“Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.”*

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài.

Em chọn đề tài này với mục đích nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng hiệu quả sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax, và rút ra những gì đã đạt được, những khó khăn, vướng mắc trong quá trình tồn tại và phát triển của công ty. Từ đó em mạnh dạn đề xuất một số giải pháp để sử dụng nguồn nhân lực có hiệu quả góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của công ty.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

Đối tượng nghiên cứu của đề tài của em là hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực. Phạm vi nghiên cứu là công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

4. Phương pháp nghiên cứu.

Khóa luận được thực hiện bằng các phương pháp chủ yếu là thống kê, điều tra, phân tích tổng hợp.

Nguồn dữ liệu được thu thập dựa trên hệ thống lưu trữ của công ty và trong quá trình làm việc tìm hiểu của cá nhân em tại công ty.

5. Kết cấu khoá luận.

- Lời mở đầu.

-Bố cục khoá luận gồm 3 chương :

+ Chương I : Cơ sở lý luận về hiệu quả sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp.

+ Chương II : Thực trạng sử dụng nhân lực trong công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

+ Chương III : Một số biện pháp nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

- Kết luận.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1. Nguồn nhân lực và quản lý nguồn nhân lực.

Nguồn nhân lực là nguồn lực về con người được hiểu với tính cách là tổng hợp cá nhân những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào quá trình lao động.

Nhân lực được hiểu là toàn bộ khả năng về trí lực và thể lực của con người được vận dụng ra trong quá trình lao động sản xuất. Nhân lực của doanh nghiệp bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong doanh nghiệp. Nguồn nhân lực khác với các nguồn lực khác của doanh nghiệp do chính bản chất của con người. Nhân viên có các năng lực, đặc điểm cá nhân khác nhau, có tiềm năng phát triển, có khả năng hình thành các nhóm hội, các tổ chức cộng đồng để bảo vệ quyền lợi của họ. Có thể đánh giá và đặt câu hỏi đối với hoạt động của nhà quản trị gia, hành vi của họ có thể thay đổi phụ thuộc vào chính bản thân họ hoặc sự tác động của môi trường xung quanh. Do đó quản trị nguồn nhân lực khó khăn và phức tạp hơn nhiều so với quản trị các yếu tố khác của quá trình sản xuất kinh doanh.

Quản lý nhân lực nghiên cứu về các vấn đề về quản lý con người trong tổ chức ở tầm vĩ mô và có hai mục tiêu cơ bản.

- Sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực nhằm tăng năng suất lao động và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức.

- Đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên được phát huy tối đa năng lực cá nhân, được kích thích động viên nhiều nhất tại nơi làm việc và lòng trung thành tận tâm với doanh nghiệp.

Quản lý nhân lực là một loạt những quy định tổng hợp hình thành nên mối quan hệ làm việc, chất lượng của những quyết định đó góp phần trực tiếp vào khả năng của tổ chức và của các nhân viên đạt được mục tiêu của mình. Nghiên cứu quản trị nguồn nhân lực giúp nhà quản trị gia có thể lập kế hoạch hoàn chỉnh, xây dựng sơ đồ tổ chức rõ ràng có hệ thống kiểm tra hiện đại, chính

xác...Nhưng nhà quản trị đó cũng có thể thất bại nếu không biết tuyển đúng người cho đúng công việc hoặc không biết cách khuyến khích nhân viên làm việc. Để quản trị có hiệu quả nhà quản trị cần biết cách làm việc và hài hoà với người khác, biết cách lôi kéo người khác theo mình.

2. Chức năng của quản trị nguồn nhân lực.

Trong các đơn vị sản xuất kinh doanh có quy mô nhỏ không có phòng nhân sự riêng, các vị lãnh đạo trực tiếp phải trực tiếp thực hiện một cách trách nhiệm và chức năng quản trị như sau :

- Đặt đúng người vào đúng việc.
- Giúp đỡ nhân viên mới làm quen với công việc và tổ chức của doanh nghiệp.
- Đào tạo nhân viên.
- Nâng cao trình độ thực hiện công việc của nhân viên.
- Phối hợp hoạt động và phát triển các mối quan hệ tốt trong công việc.
- Giải thích các chính sách và thủ tục của công ty cho nhân viên.
- Kiểm tra việc trả lương cho nhân viên.
- Phát triển khả năng tiềm tàng của nhân viên.
- Bảo vệ sức khoẻ của nhân viên.

Trong các đơn vị có phòng nhân sự riêng thì giám đốc nhân sự (hoặc trưởng phòng nhân sự) có trách nhiệm thực hiện các chức năng sau :

- Lãnh đạo trực tiếp các nhân viên phòng nhân sự và có quyền hành mặc nhiên đối với các giám đốc điều hành của công ty về lĩnh vực nhân sự như kiểm tra, trắc nghiệm, phê chuẩn nhân viên.

- Phối hợp các hoạt động về nhân sự. Giám đốc nhân sự và phòng nhân sự hoạt động như cánh tay phải của lãnh đạo cao nhất công ty nhằm đảm bảo cho các chính sách, mục tiêu, thủ tục, nhân viên của công ty được quản trị gia trực tiếp thực hiện nghiêm chỉnh.

- Thực hiện giúp đỡ và cố vấn cho các quản trị gia trực tuyến về các vấn đề nhân sự như tuyển dụng, đào tạo, đánh giá, khen thưởng, thăng cấp cho nhân viên, cho thực hiện việc quản lý các chương trình phúc lợi khác nhau của công ty (như bảo hiểm tai nạn, nghỉ phép, nghỉ hưu, giải quyết tranh chấp...).

3. Tầm quan trọng của hiệu quả sử dụng nhân lực.

Hiệu quả sử dụng nhân lực được coi là một chức năng cốt lõi và quan trọng nhất của tiến trình quản trị. Việc nghiên cứu hiệu quả sử dụng nhân lực là hết sức cần thiết:

- Nền kinh tế nước ta hiện nay là nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà Nước, do đó nổi bật là tính cạnh tranh. Các tổ chức quản trị nói chung và doanh nghiệp nói riêng buộc phải cải thiện tổ chức, trong đó yếu tố con người là quyết định. Việc tìm đúng người phù hợp để giao đúng cương vị nhiệm vụ đang là vấn đề đáng quan tâm đối với mọi hình thức tổ chức hiện nay.

- Sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật hiện đại cùng với sự phát triển của nền kinh tế mở buộc các nhà quản trị phải biết thích ứng, do đó việc tuyển chọn sắp xếp, đào tạo điều động nhân sự trong bộ máy tổ chức như thế nào nhằm đạt hiệu quả tốt nhất đang được mọi giới quan tâm.

- Nghiên cứu hiệu quả sử dụng nhân lực giúp cho các nhà quản trị học cách giao dịch với người khác, phải biết cách đặt câu hỏi, biết lắng nghe, biết tìm ra ngôn ngữ chung với nhân viên, biết cách nhạy cảm với nhân viên, biết cách đánh giá nhân viên một cách tốt nhất, biết cách lôi kéo nhân viên say mê với công việc và tránh các sai lầm trong việc tuyển chọn và sử dụng lao động. Nâng cao chất lượng công việc, nâng cao hiệu quả tổ chức.

4. Nội dung cơ bản về hiệu quả sử dụng nhân lực.

4.1. Hoạch định nhân lực .

Hoạch định nguồn tài nguyên nhân lực là một tiến trình quản trị bao gồm việc phân tích các nhu cầu nhân lực của một tổ chức dưới điều kiện thay đổi và sau đó triển khai các chính sách và các biện pháp nhằm thoả mãn nhu cầu đó.

Hoạch định tài nguyên nhân sự như vậy có nghĩa là quá trình biến đổi những mục tiêu của doanh nghiệp thành những dữ kiện về nhân công nhằm đáp ứng sự hoàn thiện những mục tiêu ấy.

Quá trình hoạch định nhân lực gồm 3 bước:

Bước 1 : Kế hoạch kinh doanh của doanh nghiệp là cơ sở để hoạch định tài nguyên nhân lực.

○ Để thực hiện các kế hoạch chúng ta lập ra một cơ cấu tổ chức. hơn nữa kế hoạch tổ chức đòi hỏi phải có sự giao phó những quyền hạn cần thiết cho người quản trị sao cho họ thực hiện được các hoạt động triển khai trong quá trình sản xuất cũng như thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp. Đồng thời số lượng người quản trị, nhân viên cần đến cho một doanh nghiệp phụ thuộc không chỉ vào quy mô của nó mà còn phụ thuộc vào độ phức tạp của cơ cấu tổ chức, vào các kế hoạch mở rộng của nó và vào mức độ luân chuyển nhân viên quản lý. Tỷ lệ người quản lý và số lượng nhân viên không tuân theo bất kỳ một quy luật nào.

Bước 2: Đánh giá tài nguyên nhân lực cần có cho tương lai.

- Những yếu tố bên trong và bên ngoài về nhân lực phải được đánh giá một cách tỉ mỉ trước khi tuyển chọn nhân lực cho doanh nghiệp.

- Khi hoạch định tài nguyên nhân lực, nhà quản lý phải suy xét nhiều yếu tố khác nhau như: những yếu tố bên ngoài bao gồm trình độ học vấn, những quan điểm thịnh hành trong xã hội, những luật lệ và quy định có ảnh hưởng trực tiếp đến nhân viên, những điều kiện kinh tế và vấn đề cung cầu về người quản lý. Bao gồm các yếu tố nghiệp vụ, công nghệ, người được tuyển dụng, cung và cầu, người quản lý trong nội bộ doanh nghiệp, hệ thống khen thưởng, các loại chính sách khác.

Bước 3: Xây dựng chương trình dự báo nhu cầu nhân lực tương lai.

Sau khi đánh giá xong khả năng hiện có, nhà quản trị có thể dự báo tài nguyên nhân lực cho tương lai bằng nhiều kỹ thuật dự báo tài nguyên nhân lực như:

- Phương pháp phân tích xu hướng : Nghiên cứu cung cầu nhân viên trong năm qua để dự báo nhu cầu nhân viên cho giai đoạn sắp tới. Phương pháp này mang tính định hướng, kém tính xác do dự báo chỉ dựa vào yếu tố thời gian và xu hướng phát triển chung, thường áp dụng cho những nơi có tình hình sản xuất kinh doanh ổn định.

- Phương pháp phân tích hệ số : dự báo nhu cầu nhân viên bằng cách sử dụng hệ số giữa một đại lượng về quy mô sản xuất kinh doanh, một khối lượng sản phẩm, khối lượng hàng hoá bán ra, khối lượng dịch vụ,... và số lượng nhân viên cần thiết tương ứng.

- Phương pháp phân tích tương quan : Xác định mối quan hệ thống kê giữa hai đại lượng có thể so sánh như số lượng nhân viên và một đại lượng về quy mô sản xuất kinh doanh của công ty, xí nghiệp. Từ đó có thể dự báo được nhu cầu nhân viên theo quy mô sản xuất kinh doanh tương ứng.

- Sử dụng máy tính để dự báo nhu cầu nhân viên: Trên cơ sở dự báo về khối lượng sản phẩm (dịch vụ) thời gian lao động cần thiết cho một đơn vị sản phẩm, hệ số tăng giảm thời gian lao động...các dự báo bán hàng (tối thiểu, tối đa, khả năng, khả thi) theo hệ thống chương trình lập sẵn, công ty có thể mau chóng xác nhận được nhu cầu nhân viên tương ứng cần thiết cho tương lai.

- Phương pháp đánh giá theo các chuyên gia : Phương pháp này được sử dụng rộng rãi trong thực tiễn và giữ vai trò quan trọng trong dự báo nhu cầu nhân viên. Các chuyên gia dự báo nhu cầu nhân viên trên cơ sở đánh giá phân loại ảnh hưởng của các yếu tố môi trường thay đổi đến hoạt động của công ty, xí nghiệp. Trên cơ sở đó xây dựng một chương trình phù hợp với những ước tính và dự kiến tương lai về cung cấp nguồn nhân lực.

4.2. Định mức lao động.

Định mức lao động là việc quy định các mức hao phí cần thiết cho việc chế tạo ra một sản phẩm hay một công việc nhất định.

Định mức lao động chính là nghiên cứu phát hiện và sử dụng có hiệu quả nhất nguồn nhân lực của doanh nghiệp để không ngừng nâng cao năng suất lao động và hiệu quả kinh tế trong sản xuất kinh doanh.

Nghiên cứu thường xuyên tình hình sử dụng lao động của mọi cán bộ công nhân viên trong doanh nghiệp, phân tích khả năng sản xuất của tất cả các đơn vị, tham khảo kinh nghiệm sản xuất tiên tiến của các doanh nghiệp trên cơ sở đó mà xây dựng và sử dụng có hiệu quả nhất thời gian lao động của nguồn nhân lực.

Đưa các mức lao động có căn cứ khoa học vào sản xuất đồng thời thực hiện các biện pháp tổ chức - kỹ thuật - kinh tế đi đôi với việc giáo dục và nâng cao trình độ nhận thức của mọi người lao động trong doanh nghiệp về mức lao

động, tạo điều kiện cần thiết để họ tham gia vào quá trình xây dựng thực hiện và hoàn thành vượt mức lao động.

Thường xuyên theo dõi kiểm tra, thống kê phân tích và quản lý tình hình thực hiện mức lao động kết hợp với việc động viên khen thưởng vật chất đối với những người đạt và vượt mức lao động, bảo đảm cho công tác định mức lao động thực sự là công cụ quan trọng của quản lý doanh nghiệp.

4.3. Tổ chức tuyển dụng nhân lực.

Đây là khâu quan trọng nhất, lựa chọn nhằm đảm bảo có người phù hợp và người được chọn sẽ thành công trong công việc. Muốn tuyển chọn tốt phải phân tích công việc. Sự phân tích công việc sẽ giúp nhà quản trị chọn đúng người vào đúng công việc. Người được chọn cần có kiến thức kỹ năng cần thiết và phải được giao trách nhiệm và nhiệm vụ rõ ràng.

Quá trình tuyển chọn sẽ cho phép doanh nghiệp chọn được trong số các ứng viên ai là người phù hợp nhất với yêu cầu của công việc. Những người bị loại không phải là người xấu, không sử dụng được mà chỉ vì họ không thích hợp với công việc mà doanh nghiệp cần. Khả năng của con người chỉ phát huy mạnh nhất nếu chúng ta bố trí họ vào đúng công việc thích hợp với họ.

Tiến trình tuyển chọn nhân viên thường qua 7 bước sau đây (theo kiểu Âu – Mĩ)

Bước 1: Xem xét hồ sơ xin việc.

Bước 2: Thi trắc nghiệm.

Bước 3 : Phỏng vấn sơ bộ.

Bước 4 : Phỏng vấn sâu.

Bước 5 : Suru tra lý lịch.

Bước 6 : Khám sức khoẻ.

Bước 7 : Quyết định tuyển dụng.

Khi chúng ta tuyển dụng lao động, muốn công việc sau này đạt hiệu quả cao nhất thì nhất thiết phải tập trung vào những con người có khả năng chuyên môn cao, biết ngoại ngữ, giỏi vi tính , có lòng nhiệt tình, có sức sáng tạo cao, có

ý thức trách nhiệm, linh hoạt trong ứng xử, tiết kiệm, biết thích ứng với môi trường đồng nghiệp.

4.4. Đào tạo và huấn luyện nhân lực.

Việc đào tạo nhân viên trong một doanh nghiệp có thể thực hiện trong 3 giai đoạn: lúc mới đầu nhận việc, trong thời gian làm việc, và để chuẩn bị cho những công việc mới.

- Đào tạo lúc mới bắt đầu nhận việc:

Đào tạo lúc mới đầu nhận việc được gọi là hướng dẫn hay giới thiệu. Mục tiêu của việc đào tạo trong giai đoạn này là để nhân viên mới làm quen với môi trường hoạt động hoàn toàn mới mẻ đối với họ và qua đó nhằm tạo cho nhân viên mới tâm trạng thoải mái, yên tâm trong những ngày đầu làm việc.

Nội dung đào tạo hướng dẫn thường đề cập tới lịch sử hình thành và phát triển của doanh nghiệp, mục tiêu hoạt động, sản phẩm và dịch vụ do doanh nghiệp sản xuất, vai trò của chức danh mà nhân viên mới đảm nhiệm đối với toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp, các chính sách, quy định về lễ lối, giờ giấc làm việc, và những quyền lợi mà nhân viên được hưởng. Sự giới thiệu nhân viên mới với các nhân viên và các đơn vị trong doanh nghiệp cũng là cần thiết đối với các nhân viên mới.

- Đào tạo trong lúc làm việc:

Việc đào tạo trong thời gian làm việc có thể được tiến hành theo 2 cách sau:

- Cách thức vừa làm vừa học: được áp dụng khi nội dung đào tạo chủ yếu là về nghiệp vụ kỹ thuật. Các phương pháp có thể sử dụng cho việc vừa học vừa làm cụ thể như sau:

+ Luân chuyển công việc: là phương pháp theo đó nhân viên được luân chuyển qua nhiều chức danh công việc khác nhau trong một khoảng thời gian để nhằm biết tổng quát về các công việc có liên quan.

+ Thực tập: có nghĩa là vừa tập làm thực tế vừa theo bài giảng trên lớp.

+ Thực hành: phương pháp đào tạo trực tiếp qua việc làm cụ thể dưới sự hướng dẫn của một nhân viên có trình độ.

+ Cách thức tạm ngưng công việc để học: được thực hiện bên ngoài nơi làm việc và có nhiều phương pháp để áp dụng. Phổ biến nhất ở nước ta hiện nay là gửi học theo các trường, các lớp đào tạo bên ngoài doanh nghiệp, hoặc các tổ chức ngay trong hội trường của doanh nghiệp.

- Đào tạo cho công việc trong tương lai:

Thông thường trong các doanh nghiệp, việc đào tạo cho nhu cầu tương lai thông thường được đặt ra để chuẩn bị đội ngũ các nhà quản trị kế cận. Nội dung của chương trình đào tạo thường nhằm mục tiêu cung cấp những kiến thức và kỹ năng cần thiết để nhà quản trị đương chức làm tốt công việc hiện tại và đồng thời để họ làm tốt công việc trong tương lai khi họ được thăng chức. Vì tính chất đó, chương trình đào tạo được thiết kế đặc biệt theo đối tượng học viên.

4.5. Sử dụng nhân lực.

4.5.1. Bố trí, sắp xếp lao động.

Khi giao nhiệm vụ cho một quản trị gia, một nhân viên cấp cao thì đồng thời các nhà quản trị viên cấp cao hơn cũng phải phân quyền giao quyền cho họ. Việc phân quyền, giao quyền, uỷ quyền phải thực hiện theo nguyên tắc sau:

- Phân quyền, giao quyền theo kết quả mong muốn, tức là phạm vi mức độ tương xứng với nhiệm vụ được giao.
- Phân quyền giao quyền theo nhiệm vụ, chức năng của từng bộ phận chuyên môn.
- Phân quyền giao quyền theo mô hình bậc thang, theo tuyến trên dưới mỗi người tùy theo vị trí của mình mà có được phạm vi quyền lực khác nhau.
- Nguyên tắc về trách nhiệm kép: nguyên tắc này buộc người giao quyền phải có trách nhiệm về quyền lực mà mình đã phân quyền cho cấp dưới.
- Khi phân quyền, giao quyền hay uỷ quyền thì phải theo giới hạn của sự kiểm tra, nguyên tắc này chống lại xu hướng phóng tay, giao quyền thoát ly giới hạn, phạm vi kiểm soát kiểm tra của người giao.
- Không phân quyền giao quyền tuyệt đối. Bởi vì nếu giao hết thì cương vị của quản trị gia cấp trên sẽ không còn. Như vậy là họ đã tự loại bỏ mình ra khỏi guồng máy tổ chức doanh nghiệp đó.

- Nguyên tắc phân quyền , giao quyền gắn liền với việc lấy lại quyền lực và tập trung quyền lực khi cần thiết. Nghĩa là phân quyền giao quyền một cách tương đối, không phải là phân quyền giao vĩnh viễn, trái lại quyền lực đó luôn có thể được thu hồi lại khi cần thiết vì mục đích hoạt động của doanh nghiệp nhất là ở những giai đoạn khó khăn.

4.5.2. Hiệu quả sử dụng lao động.

Sử dụng chất lượng lao động là sử dụng đúng ngành, đúng nghề, đúng chuyên môn đúng sở trường, kỹ thuật, kỹ xảo của người lao động.

Chất lượng lao động là thể hiện ở bằng cấp như trên đại học, đại học, cao đẳng, trung cấp, sơ cấp, hay trình độ chuyên môn đặc biệt.

Một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá hiệu quả sử dụng lao động là năng suất lao động. Năng suất lao động là sức sản xuất của lao động cụ thể có ích. Nó nói lên hiệu quả sử dụng lao động sản xuất có mục đích của người lao động trong một đơn vị thời gian nhất định.

Trong ngành sản xuất vật chất, năng xuất vật chất năng suất lao động được đo bằng số lượng sản phẩm sản xuất ra trong một đơn vị thời gian hay lượng thời gian lao động hao phí cần thiết để sản xuất ra một đơn vị sản phẩm. Đối với một công ty thì năng suất lao động được biểu thị bằng mức doanh thu bình quân của một nhân viên.

$$W = D / R$$

W : Năng suất lao động bình quân của một thành viên.

D : Doanh thu của công ty trong kỳ.

R : Số lao động của doanh nghiệp

Năng suất lao động chính là kết quả biểu hiện doanh nghiệp sử dụng hiệu quả lao động. Vì vậy để sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp ngày càng hiệu quả hơn chúng ta cần tìm và áp dụng các biện pháp làm tăng năng suất lao động.

4.5.3. Hiệu quả sử dụng thời gian lao động.

Trong bất kỳ một doanh nghiệp nào cho dù là doanh nghiệp lớn hay doanh nghiệp nhỏ, thì vấn đề sử dụng nhân lực luôn là một vấn đề cần thiết đối với người quản lý. Sử dụng nhân lực trong một doanh nghiệp là một điều khó,

sử dụng hiệu quả nhân lực lại càng khó hơn. Chính vì thế các nhà quản lý phải thông hiểu được nội dung của hiệu quả sử dụng nhân lực.

Để đánh giá hiệu quả sử dụng thời gian lao động thì đánh giá số ngày làm việc theo chế độ bình quân một năm và số giờ làm việc theo chế độ bình quân một ngày hay một ca.

Tận dụng thời gian và sử dụng hợp lý thời gian lao động là một bộ phận quan trọng của quản lý lao động ở doanh nghiệp là kỹ thuật và là nghĩa vụ của mỗi người lao động.

Chỉ tiêu hiệu quả sử dụng thời gian lao động là tỉ số so sánh giữa kết quả lao động và hao phí lao động trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Công thức:

$$H = D / T$$

H : Hiệu quả sử dụng thời gian lao động.

D : Doanh thu của công ty.

T : Tổng quỹ thời gian lao động của mỗi nhân viên.

Trong đó : $T = G * N * R$

G : Số giờ lao động trong ngày.

N : Số ngày làm việc trong kỳ.

R : Số lao động bình quân trong kỳ.

Hiệu quả sử dụng thời gian lao động cho biết rằng một giờ làm việc của nhân viên sẽ đem lại bao nhiêu đồng doanh thu. Tận dụng thời gian và sử dụng hợp lý thời gian lao động là một vấn đề quan trọng của quản lý lao động ở doanh nghiệp là kỹ thuật và nghĩa vụ của mỗi lao động.

4.5.4. Tiền lương.

Theo tổ chức Lao động quốc tế (ILO) tiền lương là sự trả công hoặc thu nhập, bất luận tên gọi hay cách tính như thế nào mà có thể biểu hiện bằng tiền và được ấn định bằng thoả thuận giữa người quản lý lao động và người lao động hoặc bằng pháp luật theo một hợp đồng lao động được viết ra hay bằng miệng.

Tiền công theo nghĩa rộng bao gồm tất cả các hình thức bù đắp mà doanh nghiệp trả cho người lao động. Nó bao gồm tiền lương, tiền thưởng và các hình

thức trả tiền khác. Nhưng theo cách dùng phổ biến hiện nay thì thuật ngữ “ Tiền công “ chỉ được xem là sự trả thù lao theo giờ cho người lao động theo một thời gian nhất định (ngày, tuần, tháng, năm...)

Tiền lương được hiểu là tiền mà người lao động nhận được từ người sử dụng lao động của họ thanh toán lại tương ứng với số lượng và chất lượng lao động mà họ tiêu hao trong quá trình tạo ra của cải cho xã hội.

Mục đích của quản lý tiền lương là :

- Đảm bảo và duy trì nhu cầu sinh hoạt của bản thân nhân viên.
- Dùng để kích lệ tính tích cực trong công tác của nhân viên, nâng cao năng suất lao động sản xuất.
- Duy trì trật tự bình thường của tổ chức, tạo môi trường hợp tác tốt đẹp.
- Xử lý chính xác các mối quan hệ để người quản lý và người được quản lý có trách nhiệm qua lại với nhau.

4.6. *Đãi ngộ nhân lực.*

Có thể nói đó là một trong những đỉnh cao trong nghệ thuật dụng người. Dù trong thời đại ngày nay với sự tiến bộ khoa học kỹ thuật hay trong thời đại phong kiến ngày xưa, các nhà quản trị đều chỉ cho chúng ta thấy một trong những động cơ quan trọng nhất thúc đẩy mọi thành viên trong tổ chức phát triển là vấn đề vật chất và phân phối thu nhập. Điều quan trọng hơn nữa đối với người phương đông là vấn đề danh dự của một cá nhân trong tập thể. Nếu doanh nghiệp biết sử dụng đúng người đúng việc, đúng năng lực trình độ , phù hợp với mỗi tính cách cá nhân trong tập thể, trả công đúng với những gì họ đã bỏ ra thì bất kỳ thời đại nào hiệu quả công việc mà họ đảm nhận đều rất cao.

Một trong những công cụ để thúc đẩy nhân viên trong doanh nghiệp ngày nay phát triển chính là tiền lương, tiền thưởng. Vì tiền lương đóng vai trò quan trọng trong việc ổn định và phát triển kinh tế gia đình như ăn ở, vui chơi,... phần còn lại là để tích lũy làm vật đảm bảo cho người lao động có thể yên tâm hơn trong công việc sản xuất và khuyến khích họ cố gắng hơn nữa trong công việc. Làm được điều này là nhà quản trị đã sử dụng nhân lực một cách hiệu quả. Ngoài ra tiền lương còn bằng chứng thể hiện uy tín và địa vị xã hội của từng

người. Do đó để đảm bảo công bằng khách quan thì việc xếp lương cũng phải đảm bảo một số nguyên tắc sau :

- Xếp lương theo đúng chức danh, định danh công việc đang làm, căn cứ vào thời gian mà nhân viên đó cống hiến cho doanh nghiệp và phải qua hội đồng xếp lương của doanh nghiệp.

- Định kỳ tổ chức thi xét bậc lương theo quy định của nhà nước và cơ quan mình để có bậc lương phù hợp với từng người.

- Xếp lương phải công khai dân chủ không thiên vị.

- Khi xếp lương phải có văn bản quy định hướng dẫn, có khung lương do Nhà Nước ban hành làm tiêu chuẩn cho việc xếp lương và chỉnh lương, tránh tình trạng tị nạnh giữa các nhân viên với nhau.

Trong công việc muốn cho người nhân viên làm việc có hiệu quả thì phải có chính sách khen thưởng sau mỗi chu kỳ kinh doanh và phải thưởng đúng người đúng việc. Khi thưởng phải tuân theo những quy chuẩn hoá có giới hạn phù hợp với từng loại công việc, tránh những hiệu quả tiêu cực từ việc thưởng do tính ngẫu hứng, không công bằng không khách quan. Làm tốt điều này sẽ luôn luôn giúp doanh nghiệp làm ăn có hiệu quả.

4.7. *Đánh giá nhân lực.*

Đánh giá thành tích công tác là một quá trình thu thập, phân tích và trao đổi những thông tin liên quan đến hành vi làm việc và kết quả công tác của từng cá nhân trong quá trình làm việc.

Đây là một công việc có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Thực hiện công việc này với mục đích :

- Nâng cao khả năng thực hiện công việc và cung cấp những thông tin phản hồi cho nhân viên biết được mức độ thực hiện công việc.

- Đánh giá năng lực thực hiện công việc giúp công ty có những dữ liệu cho biết khả năng thăng tiến của nhân viên. Nhờ sự đánh giá này công ty có cơ sở để hoạch định tài nguyên nhân sự.

- Giúp nhân viên sửa chữa sai lầm trong quá trình làm việc, đồng thời làm cơ sở kích thích động viên họ làm việc tốt hơn.

- Đánh giá năng lực thực hiện công việc cũng là giúp cho doanh nghiệp có cơ sở để dự báo về nhân sự trong tương lai, từ đó có kế hoạch bồi dưỡng, đào tạo phát triển nguồn nhân sự.

- Thông qua đánh giá năng lực thực hiện công việc mà nhà quản trị có thể điều chỉnh năng lực làm việc của nhân viên cho phù hợp với công việc. Phát hiện những tiềm năng còn ẩn dấu trong nhân viên giúp họ phát triển một cách toàn diện.

Khi đánh giá còn buộc các nhà quản trị phải giám sát và quản lý chặt chẽ hơn các nhân viên của mình để sử dụng nhân viên có hiệu quả hơn và có kế hoạch phát triển nhân sự trong doanh nghiệp. Qua mỗi lần đánh giá, mỗi nhân viên sẽ tự xác định lại mình so với yêu cầu của vị trí đang làm việc cũng như so với các đồng nghiệp để từ đó có kế hoạch điều chỉnh và phát triển cho cá nhân. Thông qua đánh giá thì nhân viên mới có cơ hội tốt để trình bày tâm tư nguyện vọng của cá nhân mình như : được đi đào tạo thêm, bổ sung kiến thức hiện tại, được giao thêm công việc hay giao thêm trách nhiệm, được đề bạt nâng lương hay một nguyện vọng gì đó đặc biệt.

Trong công tác đánh giá nhân sự cần tránh những sai sót sau :

- Xây dựng những tiêu chuẩn đánh giá không phù hợp, không rõ ràng về các mức độ đạt được.

- Lỗi thiên kiến : Chỉ dựa trên một số tiêu chuẩn đã vội vàng đánh giá ngay.

- Xu hướng thái quá : Dễ dàng đánh giá tất cả vào một loại, tốt cả hoặc xấu cả.

- Xu hướng trung bình chủ nghĩa : Là đánh giá mọi người như nhau.

- Lỗi định kiến : Lỗi này thường xảy ra khi lãnh đạo có định kiến về những sự khác biệt giữa các cá nhân như tuổi tác, giới tính, quê quán,..

- Một số phương pháp đánh giá nhân viên.

- Phương pháp bảng điểm đồ thị.

Đây là phương pháp đơn giản và phổ biến nhất để đánh giá thực hiện công việc. Nội dung đánh giá mỗi tiêu chuẩn bằng mức tốt, khá, trung bình, yếu, kém.

Chi phí cho công tác này không tốn kém lắm không đòi hỏi nhiều thời gian và trình độ của người đánh giá. Hơn nữa nó có thể áp dụng khi có một số lượng lớn cán bộ công nhân viên... Nhưng phương pháp này không bao quát hết được các loại công việc, có thể bỏ sót một số tiêu chuẩn, dễ cho sự đối xử phân biệt, thiên kiến giữa các nhân viên.

Phiếu đánh giá nhân viên theo phương pháp điểm đồ thị (xem phụ lục).

Trong phiếu đánh giá những điểm chính theo yêu cầu theo trình tự mức độ từ mức kém nhất đến suất sắc. Mỗi nhân viên sẽ đánh giá, cho điểm theo từng điểm đó và sau cùng tổng hợp lại đưa ra kết luận chung.

- Phương pháp cho điểm :

Phương pháp cho điểm đòi hỏi người đánh giá phải lựa chọn một từ hay một số lời nhận xét mà nó mô tả tốt nhất sự thực hiện và các đặc điểm của các cán bộ công nhân viên. Bên cạnh các chỉ tiêu đưa ra, người đánh giá có thể đưa thêm các trọng số tùy theo tầm quan trọng của mỗi chỉ tiêu.

Phương pháp này nhanh, dễ làm, kinh tế và tiêu chuẩn hóa nhưng lại chịu ảnh hưởng chủ quan của người đánh giá, sử dụng các chỉ tiêu phẩm chất con người thay thế các chỉ tiêu thực hiện công việc khó xác định các điểm trọng số.

Phiếu đánh giá nhân viên theo phương pháp cho điểm (xem phụ lục).

- Phương pháp phê bình lưu trữ :

theo phương pháp này người đánh giá một mặt ghi nhận những hành vi tốt. Mặt khác lưu giữ lại một số vấn đề trực trặc, rắc rối liên quan đến sự thực hiện công việc của nhân viên, trong một thời gian nhất định. Việc này là để nhắc nhở người nhân viên tìm cách loại dần sai sót của họ.

5. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.

Có rất nhiều nhân tố ảnh hưởng đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Các nhân tố đó được xếp thành 2 nhân tố chính là nhân tố khách quan và nhân tố chủ quan.

5.1. Nhân tố chủ quan.

Nhân tố chủ quan chủ yếu là yếu tố con người bao gồm:

5.1.1. Số lượng, chất lượng cán bộ công nhân viên.

- Số lượng là tổng số lao động trong toàn thể doanh nghiệp được phân thành các khâu, các bộ phận với một số lượng, chất lượng, ngành nghề, giới tính và lứa tuổi, ứng với mỗi bộ phận thì người lao động có chức năng quyền hạn nhất định trong phạm vi doanh nghiệp.

- Chất lượng của đội ngũ cán bộ công nhân viên là một trong những yếu tố quyết định đến hiệu quả lao động từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng lao động của doanh nghiệp. Một doanh nghiệp mà đội ngũ cán bộ công nhân viên có chất lượng tốt thì rất thuận lợi trong quá trình sản xuất kinh doanh. Ngược lại đối với một doanh nghiệp mà chất lượng đội ngũ công nhân viên không được tốt lắm thì sẽ gặp rất nhiều khó khăn trong kinh doanh.

5.1.2. Năng lực tổ chức quản lý sử dụng lao động.

- Hiệu quả sử dụng lao động đo bằng năng suất lao động : Năng suất lao động là chỉ tiêu tổng hợp phản ánh trình độ lao động của người lao động. Năng suất lao động chính là kết quả biểu hiện công ty sử dụng hiệu quả lao động và phản ánh được kết quả kinh doanh của công ty.

- Năng suất lao động là kết quả của:

+ Kết quả lao động của người lao động : Một nhân viên có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và có thái độ tinh thần trách nhiệm trong công việc thì sẽ đáp ứng được mọi yêu cầu của công việc, hoàn thành tốt mọi công việc được giao, vì vậy kết quả công việc rất tốt. Còn đối với một nhân viên mà trình độ chuyên môn, nghiệp vụ kém, làm việc với thái độ thờ ơ, miễn cưỡng, thiếu trách nhiệm thì năng suất lao động sẽ thấp.

+ Kết quả quản lý sử dụng lao động:

Khả năng tổ chức quản lý : Để là một nhà quản lý giỏi : “ Chúng ta không nên tổ chức công việc thành các bộ phận riêng lẻ, biệt lập, phụ thuộc, chúng ta hãy tổ chức công việc trong tổ chức thành một hệ thống thông minh, cho phép tổ chức thực hiện chức năng một cách năng suất, hiệu quả và bền vững nhất. Nói cách khác chúng ta không tạo ra vị trí trước mà xây dựng hệ thống trước, sau đó vị trí sẽ tự hình thành “.

Sử dụng đội ngũ lao động tối ưu chỉ khi lực lượng lao động bảo đảm đủ số lượng, ngành nghề chất lượng, giới tính và lứa tuổi đồng thời được phân định rõ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, quan hệ công tác giữa các bộ phận và các cá nhân với nhau. Đảm bảo mọi người đều có việc làm, mọi khâu mọi bộ phận đều có sự ăn khớp, đồng bộ. Đội ngũ lao động tối ưu là cơ sở để đảm bảo cho quá trình sản xuất kinh doanh được tiến hành cân đối nhịp nhàng và liên tục. Là cơ sở để đảm bảo nâng cao hiệu quả của quá trình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

Muốn có được đội ngũ lao động tối ưu phải biết xác định cơ cấu lao động tối ưu giữa các lao động trực tiếp và lao động gián tiếp.

Lao động gián tiếp : Là đội ngũ cán bộ quản lý, lãnh đạo đòi hỏi cần phải có cơ cấu hợp lý, có trình độ cao, nhạy bén trong kinh doanh, phản ứng kịp thời với những thay đổi của thị trường. Ngoài ra đội ngũ lãnh đạo còn phải quan tâm đến việc động viên tinh thần, khuyến khích lợi ích vật chất, chính sách khen thưởng,... làm tốt công tác đãi ngộ nhân sự sẽ góp phần tăng năng suất lao động và nâng cao hiệu quả sử dụng lao động của doanh nghiệp.

Lao động trực tiếp : Là đội ngũ lao động trực tiếp tạo ra sản phẩm cho công ty, đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn cao, ngoại ngữ ứng xử linh hoạt giao tiếp tốt, nhiệt tình với công việc và yêu nghề.

5.2. Nhân tố khách quan.

5.2.1. Thị trường lao động.

- Cung lao động :

Ngày nay, yêu cầu về trình độ học vấn và kiến thức của người lao động không ngừng nâng cao. Dân số nước ta lại phát triển rất nhanh lực lượng lao động hàng năm cần việc làm ngày càng đông, cung cấp cho thị trường lao động một lực lượng dồi dào, trong đó lao động trẻ là những người có tri thức, có trí tuệ phát triển, và điều quan trọng là họ có sức khỏe, có khả năng sáng tạo. Điều này đã tạo nhiều cơ hội cho các chủ doanh nghiệp chủ động lựa chọn những lao động phù hợp với yêu cầu của doanh nghiệp.

- Cầu về lao động :

Trong xu hướng hội nhập và phát triển, doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển đều phải tìm cách nâng cao chất lượng hàng hoá và dịch vụ. Yếu tố quyết định điều đó chính là yếu tố con người, các doanh nghiệp phải tìm, chọn ra những lao động có năng lực và trình độ đủ để doanh nghiệp phát triển đi lên. Thị trường sức lao động của Việt Nam tuy dồi dào nhưng chưa đồng đều, số lao động thực sự có trình độ năng lực chưa đủ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các doanh nghiệp.

- Trong thời điểm doanh nghiệp cần tuyển thêm lao động mà trên thị trường lao động cung lớn hơn cầu. Số người tham gia dự tuyển rất lớn, các doanh nghiệp có nhiều cơ hội để tìm được những người có năng lực, trình độ chuyên môn, đáp ứng được những nhiệm vụ được giao. Do đó việc sử dụng lao động sẽ rất hiệu quả.

- Trong trường hợp cung lao động nhỏ hơn cầu lao động, thì việc lựa chọn Nhân viên sẽ bị bó hẹp, ít có sự lựa chọn, các doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn trong việc tuyển chọn, và có thể là phải tuyển những nhân viên không đúng theo yêu cầu, dẫn đến kết quả làm việc của nhân viên đó sẽ không tốt làm cho hiệu quả sử dụng lao động của doanh nghiệp kém hiệu quả.

5.2.2. Trình độ phát triển nền kinh tế.

Chu kỳ kinh tế và chu kỳ kinh doanh ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả sử dụng nhân lực. Trong giai đoạn kinh tế suy thoái, hoặc kinh tế bất ổn định có chiều hướng đi xuống. Các doanh nghiệp một mặt vẫn phải duy trì lực lao động có tay nghề, một mặt phải giảm chi phí lao động, doanh nghiệp phải quyết định giảm giờ làm, cho nhân viên nghỉ tạm thời, hoặc cho nghỉ việc...

Ngược lại, khi nền kinh tế phát triển có chiều hướng ổn định, doanh nghiệp lại có nhu cầu phát triển lao động mới để mở rộng sản xuất, tăng cường đào tạo huấn luyện nhân viên. Việc mở rộng này đòi hỏi doanh nghiệp 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.

5.2.3. Môi trường làm việc.

Môi trường làm việc là một yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến sức khỏe và tinh thần làm việc của người lao động từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng làm việc. Trong doanh nghiệp có một nền văn hoá, một môi trường làm việc lành mạnh, bình đẳng và hoà thuận giữa mọi lao động thì sẽ tạo cho người lao động một tinh thần làm việc thoải mái, có hiệu quả.

5.2.4. Các yếu tố luật lệ nhà nước.

Các yếu tố này ngày càng ảnh hưởng to lớn đến sản xuất kinh doanh của công ty, nên ảnh hưởng đến ảnh hưởng hiệu quả sử dụng lao động. Công ty phải tuân theo các quy định về thuê mướn lao động, an toàn lao động, bảo hiểm vật giá, bảo vệ môi trường...Nhìn chung doanh nghiệp hoạt động được là vì điều kiện xã hội cho phép, chừng nào xã hội không còn chấp nhận các điều kiện và bối cảnh thực tế nhất định thì xã hội sẽ rút lại sự cho phép thông qua hệ thống luật pháp.

5.2.5. Yếu tố khoa học công nghệ.

Xã hội ngày nay càng phát triển thì yếu tố về khoa học công nghệ kỹ thuật không ngừng cải tiến và nâng cao, từ thủ công cơ khí tự động hoá điện tử tin học đã làm cho nghề nghiệp thay đổi, công việc thay đổi đòi hỏi những người lao động phải có tài năng trình độ để tiến kịp với sự tiến hoá đó. Đồng thời các nhà quản lý phải biết cách chọn lọc và thích ứng với sự tiến hoá về công nghệ tránh tình trạng lạc hậu công nghệ so với sự phát triển của xã hội. Hơn nữa hiếm thấy doanh nghiệp nào thành công mà không phụ thuộc vào kỹ thuật công nghệ. Sự ảnh hưởng của kỹ thuật công nghệ được thấy trong các sản phẩm mới, dịch vụ, lợi ích thu được từ kỹ thuật công nghệ rất lớn như năng suất lao động cao hơn, thời gian nhàn rỗi nhiều hơn, mức sống cao hơn. Điều đó đòi hỏi người lao động phải tiến kịp với sự thay đổi đó bằng trình độ và khả năng của chính mình.

6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng nhân lực trong doanh nghiệp.

Trong sản xuất kinh doanh sức lao động con người là nhân tố quan trọng mang tính chất quyết định, sử dụng tốt lao động biểu hiện trình độ quản lý của doanh nghiệp thúc đẩy quá trình sản xuất phát triển. Việc phân tích chỉ tiêu lao

động nhằm khai thác mọi tiềm năng về lao động và không ngừng nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

Nhóm chỉ tiêu phản ánh hiệu quả lao động của doanh nghiệp gồm : Năng suất lao động , lợi nhuận sau thuế, doanh thu trên chi phí tiền lương.

+ Năng suất lao động.

$$\text{NSLĐ} = \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng lao động}}$$

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này phản ánh 1 lao động trong kỳ tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu.

+ Lợi nhuận sau thuế trên tổng số lao động.

$$\text{Lợi nhuận st/ Tổng LĐ} = \frac{\text{LNst}}{\text{R}}$$

Ý nghĩa : Chỉ tiêu này phản ánh 1 lao động trong kỳ tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận.

+ Sức sản xuất của một đồng chi phí tiền lương.

$$\text{Sức sản xuất của 1đ chi phí tiền lương} = \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng lương}}$$

Ý nghĩa : chỉ tiêu này phản ánh 1 đồng tiền lương trong kỳ tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu.

**CHƯƠNG 2 : THỰC TRẠNG SỬ DỤNG NHÂN LỰC TRONG CÔNG TY
TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ BINMAX**

1. Tổng quan về Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

1.1. Giới thiệu khái quát về công ty.

Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax được thành lập chính thức ngày 18 tháng 01 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hải Phòng.

Tên giao dịch của công ty là : Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

Tên viết bằng tiếng Anh : Binmax Trading And Services Company Limited

Tên viết tắt: **BINMAX CO.LTD**

Số đăng ký kinh doanh : 0201864803

Giám đốc: LÊ TUẤN ANH

Địa chỉ: Tầng 7 Tòa nhà SAIGONBANK, thửa số 02, lô 3B, đường Lê Hồng, Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Hải Phòng

Điện thoại giao dịch: 02253855166

Fax: 02253855166

Email: hpmua2014@gmail.com

Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax là một công ty chuyên kinh doanh các sản phẩm hàng công nghệ các thiết bị số thông minh phân phối đến người dùng toàn quốc thông qua dịch vụ marketing online trên các trang mạng internet và có cơ sở bán lẻ chính tại số 82 Lương Khánh Thiện – Ngô Quyền – Hải Phòng.

Trước khi thành lập chính thức công ty đã hoạt động gần 10 năm dưới hình thức cửa hàng đại lý bán lẻ.

Tuy còn mới nhưng công ty không ngừng phát triển, mở rộng thị trường kinh doanh hàng trăm sản phẩm gia dụng công nghệ thông minh đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng phát triển của người tiêu dùng. Đồng thời liên tục tuyển dụng tạo cơ hội việc làm và phát triển cho hơn 100 công nhân viên từ lao động phổ thông đến công việc chuyên môn yêu cầu trình độ.

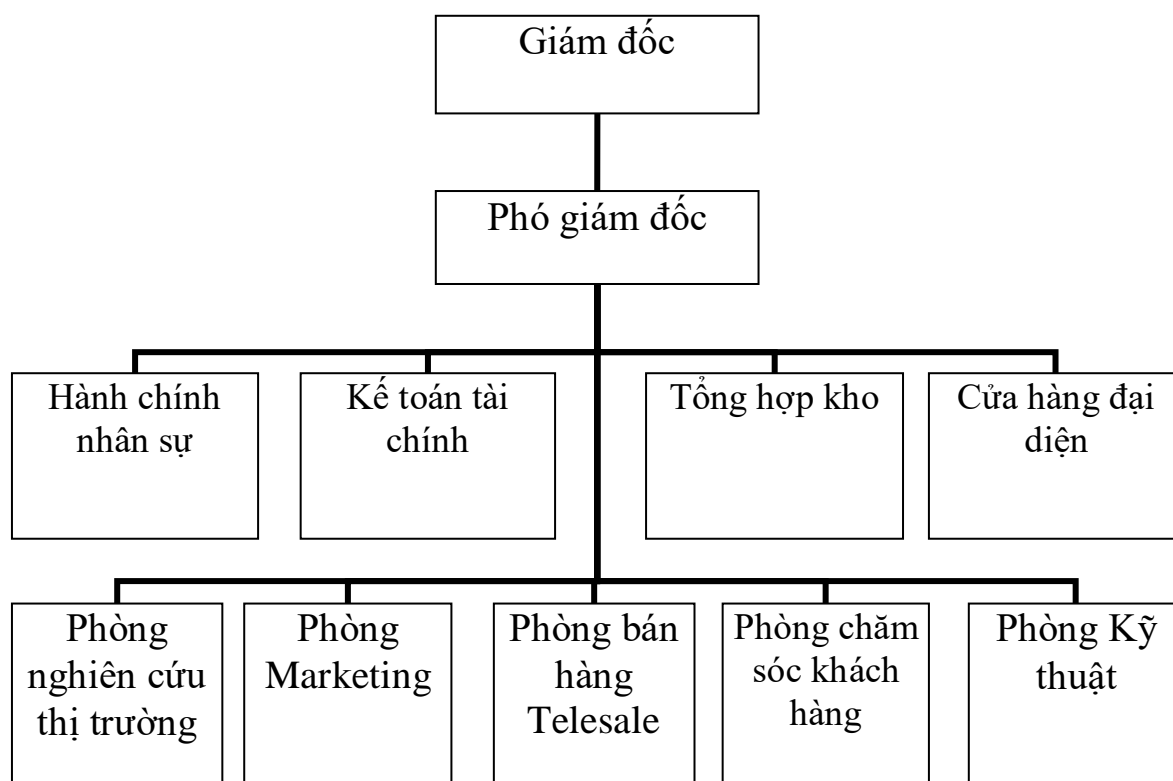
1.2. Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu của công ty.

Ngành nghề chính : Bán buôn đồ dùng khác cho gia đình
 Lĩnh vực kinh tế : Kinh tế tư nhân
 Loại hình kinh tế : Trách nhiệm hữu hạn
 Loại hình tổ chức : Tổ chức kinh tế SXKD dịch vụ, hàng hoá
 Cấp chương (754) : Kinh tế hỗn hợp ngoài quốc doanh
 Loại khoản (194) : Bán buôn (trừ ô tô, mô tô, xe máy và xe có động cơ khác)

1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty .

1.3.1. Mô hình tổ chức bộ máy quản lý của công ty.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty.



(Nguồn : Phòng hành chính nhân sự)

1.3.2. Nhiệm vụ cụ thể của từng phòng ban trong công ty.**➤ Giám đốc :**

Là người thành lập công ty và có thẩm quyền cao nhất công ty. . Thông qua báo cáo về tình hình hoạt động và kết quả kinh doanh, báo cáo kiểm toán, quyết toán tài chính, quyết định cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý và điều hành của công ty, quỹ lương và thù lao cho các phòng tổ chức.

➤ Phó giám đốc :

Là người giúp việc cho giám đốc, điều hành một số lĩnh vực hoạt động của công ty theo phân công hoặc ủy quyền của giám đốc, chịu trách nhiệm trước giám đốc và pháp luật về nhiệm vụ được giám đốc phân công hoặc ủy quyền thực hiện, quy định cơ cấu tổ chức bộ máy, nhiệm vụ cụ thể, quyền hạn, mối quan hệ của các đơn vị trực thuộc công ty. Đồng thời thực hiện chính sách đối với cán bộ, công nhân viên chức của công ty theo quy định hiện hành của nhà nước.

➤ Phòng kế toán tài chính :

Tổ chức thực hiện các công việc tài chính kế toán của công ty như : Theo dõi, ghi chép chi tiêu của công ty theo đúng hệ thống tài khoản và chế độ kế toán của nhà nước , theo dõi và phản ánh tình hình sử dụng vốn, tài sản của công ty.

Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ kịp thời phản ánh những thay đổi để lãnh đạo có biện pháp xử lý kịp thời.

➤ Phòng hành chính nhân sự :

- Có chức năng giúp ban lãnh đạo về chỉ huy, phân cấp việc tuyển chọn, thuê mướn, bố trí, sử dụng, đào tạo lao động, lựa chọn các hình thức trả lương, thưởng, thực hiện các quyền khác của người sử dụng lao động theo quy định của bộ luật lao động và các quy định khác của pháp luật. Quyết định các mức lương thưởng cho người lao động trên cơ sở các đơn giá tiền lương trên đơn vị sản phẩm, chi phí dịch vụ và hiệu quả lao động của toàn công ty.

- Tổ chức hướng dẫn thi hành các chế độ chính sách liên quan tới chế độ, quyền lợi người lao động. Đề xuất các biện pháp bảo hộ lao động, cải thiện

điều kiện làm việc, quan tâm tới đời sống vật chất và tinh thần người lao động, đào tạo và đào tạo lại nhằm nâng cao trình độ cho người lao động. Kiến nghị khen thưởng kỉ luật CBCNV vi phạm nếu có.

- Tham mưu cho giám đốc xây dựng mô hình tổ chức và quản lý doanh nghiệp, quy hoạch cán bộ.
- Quản lý hồ sơ nhân sự trong toàn doanh nghiệp, cũng như các văn bản, giấy tờ khác có liên quan tới doanh nghiệp.

➤ **Tổng hợp kho :**

❖ **Quản lý và kế toán kho**

- Kiểm tra tính hợp lệ của các đơn hàng, chứng từ liên quan trước khi thực hiện Nhập/ xuất kho
- Hạch toán việc nhập xuất kho, vật tư, đảm bảo sự chính xác và phù hợp của các khoản mục chi phí và vụ việc công trình.
- Đối chiếu số liệu phát sinh hàng ngày.
- Xác nhận kết quả kiểm, đếm, giao nhận hóa đơn, chứng từ và ghi chép sổ sách theo quy định.
- Lập chứng từ nhập xuất, hóa đơn bán hàng.
- Lập báo cáo tồn kho, báo cáo nhập xuất tồn.
- Kiểm soát nhập xuất tồn kho.
- Thường xuyên: kiểm tra việc ghi chép vào sổ sách của quản lý kho, hàng hóa vật tư trong kho được sắp xếp hợp lý chưa, kiểm tra thủ kho có tuân thủ các qui định của công ty. Đối chiếu số liệu nhập xuất của thủ kho và kế toán.
- Trực tiếp tham gia kiểm kê đếm số lượng hàng nhập xuất kho cùng quản lý kho, bên giao, bên nhận.
- Tham gia công tác kiểm kê định kỳ (hoặc đột xuất).
- Chịu trách nhiệm biên bản kiểm kê, biên bản đề xuất xử lý nếu có chênh lệch giữa sổ sách và thực tế.
- Nộp chứng từ và báo cáo kế toán theo quy định

❖ Nhân viên kho

- Đóng và kiểm tra sắp xếp hàng hóa gửi đi cho bên vận chuyển giao hàng.
- Bóc vác hàng khi hàng mới về và giao hàng.

➤ Cửa hàng đại diện

- Nằm trên mặt đường Lương Khánh Thiện- Ngô Quyền Hải Phòng
- Bán lẻ và phân phối giới thiệu các sản phẩm của công ty cho các khách hàng tại Hải Phòng và các tỉnh lân cận.
- Địa điểm bảo hành sản phẩm cho những khách hàng ở Hải Phòng và các tỉnh lân cận.
- Là nơi để khách hàng có thể đến mua hàng và trải nghiệm thực tế sản phẩm của công ty.

➤ Phòng Marketing :

- Tối ưu hoá các công cụ tìm kiếm, đưa website công ty lên top đầu các trang tìm kiếm.
- Báo cáo theo tháng về hiệu quả của các thủ thuật SEO áp dụng cho website công ty và những thông tin liên quan tới công ty.
- Tìm kiếm, khách hàng qua internet, thực hiện kế hoạch marketing và quảng bá sản phẩm qua internet, cụ thể: đưa thông tin công ty và sản phẩm tới khách hàng thông qua các trang web giao dịch thương mại, các trang web chuyên ngành, các diễn đàn có liên quan đến ngành nghề, các trang web tìm kiếm... ;
- Thực hiện và quản lý kênh tiếp thị, truyền thông, các bản tin điện tử, chạy quảng cáo google, facebook,...
- Phân tích và hiệu suất Báo cáo của bản tin điện tử;

➤ Phòng bán hàng Telesales

- Nghiên cứu tìm hiểu và nắm rõ về các tính năng cũng như thông tin hữu ích của sản phẩm hoặc dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp.
- Thực hiện các cuộc gọi cho khách hàng để giới thiệu về sản phẩm hoặc dịch vụ công ty đang cung cấp, tìm hiểu nhu cầu của khách hiện tại, tiến hành tư vấn và thuyết phục khách hàng, chốt đơn hàng. Đồng thời, thu

thập thông tin khách hàng cập nhật vào cơ sở dữ liệu giúp cho việc quan tâm chăm sóc khách hàng dễ dàng hơn.

- Quản lý thông tin các khách hàng. Hệ thống contact center sẽ tự động lưu trữ thông tin cơ bản cùng lịch sử giao dịch của khách hàng sau mỗi giao dịch kết thúc.
- Sẵn sàng tiếp nhận các cuộc gọi từ khách hàng để tư vấn và giải đáp thắc mắc về các sản phẩm hoặc dịch vụ cho khách hàng.
- Tùy vào mô hình quản lý kinh doanh từng công ty mà nhân viên telesales sẽ đảm nhiệm thêm các công việc khác giúp cho việc tăng doanh thu cho công ty .
- Thường xuyên theo dõi quản lý báo cáo kết quả công việc của mình. Đồng thời liên tục cải thiện kỹ năng của mình, đảm bảo chỉ tiêu doanh số cam kết.

➤ **Phòng chăm sóc khách hàng**

- Xây dựng các kênh thông tin để khách hàng có thể tiếp cận dễ dàng các thông tin về công ty, tính năng sản phẩm, giá cả , phương thức thanh toán...
- Đầu mối nhận mọi thông tin về khiếu nại của khách hàng, đưa ra phương hướng xử lý, ...
- Theo dõi kế hoạch bảo hành sản phẩm, kiểm tra kế hoạch bảo hành, hoạt động bảo hành, hoạt động bảo trì sửa chữa để nắm được mức thoả mãn của công ty với hoạt động này.
- Tổ chức thực hiện đo lường mức thoả mãn của khách hàng 2 lần/năm, tìm hiểu nguyên nhân gây ra các đánh giá không tốt, chưa đạt của khách hàng, đề xuất giải pháp cải tiến.
- Toàn bộ hoạt động chăm sóc khách hàng phải lập thành các quy trình, liên tục tìm các biện pháp để cải tiến liên tục các hoạt động chăm sóc khách hàng của công ty.
- Thường xuyên bám sát theo dõi những đơn hàng gửi đi xa mà khách chưa nhận hàng, hướng dẫn khách nhận hàng, xử lý và thuyết phục lại những

khách đặt hàng nhưng không nhận, xử lý ghi chép thông tin những đơn hàng hoàn về do khách không nhận.

➤ **Phòng nghiên cứu thị trường :**

- Phân tích nghiên cứu thị trường thường xuyên tìm kiếm sản phẩm có tiềm năng phù hợp nhu cầu sử dụng của khách hàng, tìm nguồn hàng và liên hệ xưởng sản xuất sản phẩm từ nước ngoài...
- Đề xuất, thiết kế web bán hàng và Thực hiện các chương trình để cải thiện hiệu suất của các kênh email marketing, và chiến dịch để có được các phản hồi của khách hàng nhận được thông tin qua email marketing.
- Phối hợp với phòng kinh doanh và thực hiện các chiến dịch tiếp thị đến một cơ sở dữ liệu của khách hàng tiềm năng và hiện hành, có trách nhiệm thu thập số liệu từ đầu.
- Biên dịch và phân tích dữ liệu hiệu suất và các số liệu.
- Thực hiện các khuyến nghị cho các chiến dịch tối ưu hóa dựa trên phân tích.
- Hỗ trợ trong việc thiết kế và tiến hành phân tích đối thủ cạnh tranh hàng tháng, hàng quý.
- Hỗ trợ trong tổng hợp dữ liệu và phân tích để đánh giá hiện tại và tiềm năng hoạt động tiếp thị online

➤ **Phòng kỹ thuật :**

- Tiếp nhận và tìm hiểu cách sử dụng những sản phẩm mới về của công ty
- Phân tích, đánh giá chất lượng những sản phẩm mới, và tiềm năng sản phẩm
- Thiết lập file hướng dẫn sử dụng bằng tiếng việt cho sản phẩm để khách hàng dễ dàng sử dụng
- Bảo hành và sửa chữa cho những sản phẩm bị lỗi của khách hàng, những sản phẩm bị lỗi do quá trình vận chuyển,...

1.4. Hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

Sản phẩm chính của công ty là những thiết bị công nghệ điện tử gia dụng nhập khẩu, những sản phẩm thiết yếu sử dụng cho nhu cầu hàng ngày của người tiêu dùng như các sản phẩm về: Ampli, Loa, Đài, Đầu thu truyền hình internet, Kịch sóng wifi, camera quan sát trong nhà hoặc camera hành trình ô tô xe máy, máy bơm áp lực, máy lọc nước, đồng hồ,...và rất nhiều những sản phẩm giải trí và thiết bị gia dụng khác....

Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax là công ty mới được thành lập nên công việc kinh doanh chưa đi vào quỹ đạo cụ thể, các khách hàng truyền thống chưa có, chi phí ban đầu cho việc xây dựng các mối quan hệ với khách hàng, chi phí cho việc quảng cáo thương hiệu của công ty, đưa hình ảnh của công ty tới các khách hàng đã làm chi phí của công ty tăng cao trong khi doanh thu chưa ổn định.

Tuy vậy công ty cũng đã rất cố gắng tiếp cận với khách hàng nên công ty đã ký kết được khá nhiều hợp đồng với khách hàng, những hợp đồng này không lớn nhưng giúp cho công ty có được những bạn hàng quen thuộc, mở rộng được các mối quan hệ.

Trong thời gian tới, công ty cần phải điều chỉnh lại phương thức kinh doanh cũng như cải tiến hoàn thiện lại cách thức kinh doanh để công ty hoạt động đạt hiệu quả cao hơn nữa.

2. Thực trạng sử dụng nguồn nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

2.1. Tổng hợp số lượng lao động và cơ cấu lao động.

Bảng 1 : Cơ cấu nhân lực của công ty năm 2016 – 2017.

STT	Các bộ phận	Số lượng người		Tỉ trọng	
		Năm 2016	Năm 2017	tuyệt đối	%
1	Giám đốc	1	1	-	-
2	Phó giám đốc	1	1	-	-
3	Hành chính nhân sự	3	3	-	-
4	Kế toán tài chính	2	2	-	-
5	Tổng hợp kho	10	15	5	50
6	Phòng Marketing	3	3	-	-
7	Phòng kinh doanh Telesale	14	22	8	57,14
8	Phòng chăm sóc khách hàng	6	11	5	83,33
9	Phòng nghiên cứu thị trường	6	8	2	33,33
10	Phòng Kỹ thuật	2	3	1	50
Tổng		48	68	21	43.75

(Nguồn : phòng hành chính nhân sự)

Nhìn vào biểu trên chúng ta thấy rằng số lượng lao động của cả công ty trong năm 2016, năm 2017 không có sự thay đổi lớn. Mặc dù công ty mới đi vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Năm 2016 số lượng lao động của toàn công ty là 48 người, năm 2017 là 68 người chỉ tăng 43,75%, số lượng lao động của toàn công ty nhìn chung ta đã thấy được sự thay đổi rõ rệt sau 1 năm. Tổng hợp kho năm 2016 là 10 người thì năm 2017 là 15 người tăng 50 %. Phòng kinh doanh telesale năm 2016 là 14 người, năm 2017 tăng 8 người là 22 người tương ứng với tỉ lệ là 57,14 %. Phòng chăm sóc khách hàng năm 2016 là 6 nhân viên, năm 2017 tăng lên 5 người, tương ứng với tỉ lệ tăng là 83,33 %. Phòng Nghiên cứu

thị trường năm 2016 là 6 nhân viên, năm 2017 tăng lên 2 người, tương ứng với tỉ lệ tăng là 33,33 %. Phòng kỹ thuật năm 2016 là 2 nhân viên, năm 2017 tăng lên 1 người, tương ứng với tỉ lệ tăng là 50 %.

Sự thay đổi về số lượng lao động ở mỗi bộ phận thay đổi có thể giải thích bởi lý do sau : Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax là công ty mới thành lập, hoạt động sản xuất kinh doanh chưa đi vào quỹ đạo ổn định, nên cán bộ nhân viên giữa các bộ phận chưa được sắp xếp một cách hợp lý, cách thức tổ chức điều động nhân viên của công ty cũng chưa có kinh nghiệm.

2.2. Đánh giá chất lượng nhân lực của công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

2.2.1. Đánh giá chất lượng lao động theo trình độ đào tạo.

Để đánh giá và phân tích chất lượng nhân lực đang làm việc trong công ty thì trước hết thì chúng ta sẽ xem xét cơ cấu lao động của công ty theo trình độ đào tạo.

Từ số liệu thu thập được của năm 2016- 2017 ta có bảng cơ cấu lao động theo trình độ đào tạo như sau:

Bảng 2 : Cơ cấu lao động theo trình độ đào tạo của công ty năm 2016 – 2017.

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017	
	Số lượng (người)	%	Số lượng (người)	%
Tổng số lao động	48	100	68	100
Trên đại học	2	4.17	3	4.41
Đại học	12	25.00	20	29.41
Cao đẳng	8	16.67	6	8.82
Trung cấp	6	12.50	5	7.35
Đào tạo khác	20	41.67	34	50.00

(Nguồn : Phòng hành chính nhân sự)

Hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực của một công ty thể hiện ở việc sắp xếp bố trí nhân lực ở mỗi phòng ban, đơn vị sao cho phù hợp với trình độ và năng lực của từng người. sự bố trí hợp lý nhằm phát huy khả năng của mỗi người lao động trong công việc. Từ đó quá trình sản xuất kinh doanh của công ty thuận lợi và phát triển hơn. Chính vì vậy người lao động càng cần phải luôn luôn được nâng cao trình độ văn hoá và nghề nghiệp chuyên môn. Để người lao động nói riêng và nguồn nhân lực của công ty nói chung đạt tới trình độ nhất định thì trước hết phải đào tạo nghề, nghiệp vụ cho người lao động và sau đó cần thiết phải nâng cao trình độ cho họ.

Nhìn vào bảng trên ta thấy trình độ chuyên môn của cán bộ công nhân viên đều đã được qua đào tạo. Năm 2016 số lượng người trên đại học chiếm 4,17 % , năm 2017 thì chỉ tiêu này đã tăng lên và chiếm 4,41 % trong tổng số lao động và tỉ lệ này tập chung chủ yếu ở ban giám đốc. Số người tốt nghiệp đại học trong năm 2016 là 12 người chiếm 25 % và năm 2017 số người tốt nghiệp đại học đã có sự giã tăng đáng kể 20 người chiếm 29,41 %. Đây là một tỉ lệ đáng mừng đối với một công ty vừa mới thành lập, mặt khác do sức ép của nền kinh tế thị trường và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các doanh nghiệp kinh doanh cùng ngành nghề , thì một công ty mới ra đời, còn non trẻ, để tồn tại và phát triển được thì cần phải có đội ngũ cán bộ công nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao.

Về trình độ cao đẳng năm 2016 là 8 người chiếm 16,67%, năm 2017 chỉ có 6 người chiếm 8,82 % , trình độ trung cấp năm 2016 là 6 nhân viên chiếm 12,50 % , năm 2017 là 5 nhân viên chiếm 7,35 % . Trình độ khác năm 2016 là 20 nhân viên chiếm 41,67 % , năm 2017 là 34 nhân viên chiếm 50% , số lượng nhân viên ở trình độ đào tạo khác chủ yếu tập trung ở kho và cửa hàng của công ty. Số lượng lao động của công ty có sự thay đổi rõ rệt kéo theo trình độ đào tạo có sự thay đổi rõ rệt, số lượng nhân viên có trình độ đào tạo đại học và trên đại học có sự gia tăng còn trình độ đào tạo cao đẳng, trung cấp và đào tạo khác giảm. Điều này chứng tỏ cán bộ quản lý của công ty hết sức quan tâm đến trình độ nghiệp vụ chuyên môn của nhân viên trong công ty, những con số biết nói về trình độ được đào tạo của nhân viên trong công ty là một điều hết sức thuận lợi cho công ty để công ty hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

Đối với một công ty kinh doanh đa ngành nghề như công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax thì phần lớn khi giao tiếp với khách hàng đòi hỏi phải có trình độ giao tiếp và vi tính và ngoại ngữ tốt.

Bảng 3 : Cơ cấu lao động theo trình độ ngoại ngữ và vi tính năm 2016 – 2017.

Năm		Năm 2016		Năm 2017	
		Số lượng (Người)	%	Số lượng (Người)	%
Chỉ tiêu					
Tổng số lao động		48	100	68	100
Số người được đào tạo		19	39.58	34	50.00
Trình độ ngoại ngữ	Đại học	7	14.58	9	13.24
	A	2	4.17	2	2.94
	B	6	12.50	6	8.82
	C	4	8.33	17	25
Trình độ vi tính		28	58.33	34	50.00

(Nguồn : Phòng hành chính nhân sự)

Đánh giá một cách khái quát về trình độ ngoại ngữ của cán bộ công nhân viên trong công ty, thì những con số trên thể hiện trình độ ngoại của người lao động trong công ty khá cao, có thể nói là phù hợp hay rất lý tưởng cho một công ty kinh doanh dịch vụ và thương mại. Xem xét một cách chi tiết thì năm 2016 số cán bộ công nhân viên biết ngoại ngữ là 19 người chiếm 39,58 %. Trong đó số người biết ngoại ngữ ở trình độ đại học là 7 người tương ứng với tỉ lệ là 14,58 %, trình độ A là 2 người chiếm 4,17 %, trình độ B có 6 người chiếm 12,50 %, trình độ C là 4 người chiếm 8,33 %. Đến năm 2017 thì con số cán bộ công nhân viên biết ngoại ngữ là 34 người chiếm tỉ lệ tới 50 %. Trong đó số người biết ngoại ngữ ở trình độ đại học có sự gia tăng với số lượng người là 9 người chiếm 13,24 %, số người ở trình độ A, trình độ B vẫn giữ nguyên số lượng người là 2 người và 6 người, tương ứng với tỉ lệ là 6,45 % và 18,75 %, mặc dù số lượng người vẫn giữ

nguyên nhưng tỉ lệ % thì giảm đôi chút, và số lượng nhân viên ở trình độ C cũng tăng, tương ứng với tỉ lệ tăng là 16,67 % với số lượng người là 17 người chiếm 25%.

Về trình độ vi tính số lượng người biết sử dụng vi tính trong năm 2016 là 28 người chiếm 58,33 %, đến năm 2017 thì tỉ lệ này lại giảm là 50% với số lượng người là 34. Sự thay đổi này là do công ty đã tuyển thêm nhiều lao động phổ thông và những sinh viên chưa có kinh nghiệm tạo cơ hội và công ăn việc làm cho nhiều lao động. Đây sẽ là vấn đề còn hạn chế trong công ty vì tỷ lệ người biết sử dụng vi tính năm 2017 so với năm 2016 là thấp hơn sẽ có nguy cơ gây mất cân bằng nhân lực giữa các bộ phận trong công ty.

2.2.2. Đánh giá cơ cấu lao động theo độ tuổi và giới tính.

Khi một đối tượng muốn quan tâm tới sự tồn tại và phát triển của một công ty thì tiêu thức về độ tuổi và kết cấu độ tuổi, giới tính lao động trong công ty cũng được lưu ý đến. Đặc biệt là những người lãnh đạo trong công ty là những chỉ đạo chủ chốt, chính vì vậy độ tuổi và giới tính cũng rất quan trọng. Những người lãnh đạo không nên có độ tuổi quá trẻ vì ở độ tuổi này người lãnh đạo sẽ thiếu tự tin, thiếu kinh nghiệm, dễ đưa ra những quyết định thiếu chính xác gây ra hậu quả nghiêm trọng cho công ty. Người lãnh đạo phải là những người có kinh nghiệm, đã từng đối mặt với những khó khăn và thách thức trong kinh doanh, linh hoạt trong quá trình giải quyết những vấn đề phát sinh phức tạp. Trong bất kỳ một doanh nghiệp nào thì kết cấu lao động không nên có độ tuổi quá cao, mà phải có đội ngũ lao động trẻ có trình độ có chuyên môn nghiệp vụ, năng động trong công việc. Vì vậy kết cấu lao động theo giới tính và độ tuổi cũng sẽ ảnh hưởng trực tiếp tới hiệu quả kinh doanh của công ty.

Ngoài ra việc đánh giá lao động theo độ tuổi và giới tính còn có ý nghĩa quan trọng, qua đó để xác định phân công công việc cho phù hợp với từng độ tuổi. Dựa vào việc đánh giá sẽ có một tư liệu cung cấp cho người quản lý công ty biết thực trạng về độ tuổi lao động toàn công ty để từ đó có biện pháp tăng, giảm, nhằm sử dụng lao động có hiệu quả và tạo điều kiện cho công ty hoạt động tốt.

Bảng 4 : Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi của công ty năm 2016 – 2017.

STT	Năm Chi tiêu		Năm 2016		Năm 2017	
			Số lượng (Người)	%	Số lượng (Người)	%
1	Tổng số lao động		48	100	68	100
2	Giới Tính	Nam	15	31.25	22	32.35
		Nữ	33	68.75	46	67.65
3	Độ Tuổi	18 đến 25	13	27.08	13	19.12
		25 đến 40	32	66.67	52	76.47
		Trên 40	3	6.25	3	4.41

(Nguồn : Phòng hành chính nhân sự)

Qua bảng đánh giá lao động theo giới tính và độ tuổi ở trên ta thấy rằng số lượng lao động nữ trong 2 năm 2016 – 2017 nhiều hơn so với lao động nam, cụ thể là trong năm 2016 số lao động nữ chiếm 68,75 % tương ứng với 33 trên tổng số lao động, số lao động nam chiếm 31,25 % tương ứng với 15 người trên tổng số lao động. Năm 2017 số lao động nữ là 46 người chiếm 67,65 % trong tổng số lao động, lao động nam là 22 người chiếm 32,35% trong tổng số lao động. Như vậy hiện nay số lao động nữ hơn số lao động nam là 35,3 %. trong khi đó năm 2016 số lao động nam hơn số lao động nữ là 37,5 %. Đây là một tỉ lệ tương đối phù hợp bởi trong lĩnh vực kinh doanh của công ty có bộ phận Phòng kinh doanh telesales và chăm sóc khách hàng nên chủ yếu nhân viên là nữ. Điều này chứng tỏ, hiện nay công ty bố trí cán bộ công nhân viên như vậy là hợp lý, phù hợp với đặc điểm sinh lý và khả năng làm việc của mọi người và phù hợp với loại hình kinh doanh của công ty. Nhưng do sự biến động không ngừng của thị trường đòi hỏi công ty phải tìm ra những giải pháp tối ưu hơn nữa đối với vấn đề lao động cho công ty để đạt được hiệu quả trong kinh doanh.

Về độ tuổi : Nhìn tổng quát ta thấy độ tuổi cán bộ công nhân viên trong công ty thực sự trẻ.

Độ tuổi từ 18 đến 25 của công ty trong năm 2016 chiếm 27,08 % tương ứng với 13 người trên tổng số lao động, số lao động ở độ tuổi từ 25 đến 40 chiếm 66,67 % tương ứng với 32 người trên tổng số lao động, độ tuổi này phân bố tất cả những vị trí tại các văn phòng của công ty, đây là bộ phận đòi hỏi những nhân viên có nhiều kinh nghiệm vì yêu cầu của công việc. Lao động ở độ tuổi trên 40 chiếm 6,25 % tương ứng với 3 người, độ tuổi này tập trung ở chủ yếu ở ban quản lý của công ty. Và năm 2017 thì độ tuổi lao động của công ty cũng không có sự thay đổi lớn. Ở độ tuổi từ 18 đến 25 và trên 40 thì vẫn giữ nguyên số lượng người là 13 người và 3 người, còn độ tuổi từ 25 đến 40 tăng thêm 20 người là 52 người chiếm 50 % trong tổng số lao động. Điều này cho thấy công ty có một đội ngũ cán bộ công nhân viên đầy sức sáng tạo, năng động, nhạy bén nắm bắt được những biến động và hòa nhập vào nền kinh tế thị trường.

2.2.3. Đánh giá công tác tuyển dụng.

* Quy trình tuyển dụng của công ty được thực hiện theo trình tự như sau:

- Phòng hành chính nhân sự:

- Căn cứ vào nhu cầu thực tế về nhân lực của công ty để xin phép ban giám đốc ra quyết định tuyển dụng lao động.

- Liên kết với văn phòng các toà soạn báo cần đăng tuyển dụng và chuẩn bị các thủ tục cần thiết cho việc đăng tuyển lao động như nội dung quảng cáo, tranh ảnh hoặc hình vẽ minh họa gửi tới toà soạn.

- Mọi ứng viên sau khi biết thông tin tuyển dụng có thể mang hồ sơ nộp trực tiếp tại phòng hành chính nhân sự của công ty vào giờ hành chính các ngày từ thứ hai đến thứ bảy hàng tuần, trừ ngày chủ nhật.

- Kiểm tra hồ sơ lý lịch cùng các văn bằng chứng chỉ có liên quan của các ứng viên, có thể yêu cầu các ứng viên hoàn thành hồ sơ xin dự tuyển của mình nếu cần thiết.

- Hướng dẫn các ứng viên hoàn thành các mẫu kê khai thông tin cá nhân vào các vị trí xin dự tuyển của công ty.

- Lập danh sách các ứng viên đã được chuẩn bị cho phỏng vấn.

- Thông báo thời gian địa điểm phỏng vấn cần thiết cho tất cả các trưởng các bộ phận có liên quan cùng các ứng viên được biết.

- Trưởng các bộ phận có liên quan.

- Trưởng các bộ phận sẽ phỏng vấn các ứng viên xin vào làm ở bộ phận của mình. Đi sâu phỏng vấn về kỹ năng và chuyên môn có liên quan và cần thiết cho công việc hằng ngày mà nhân viên phải làm.

- Các ứng viên không đủ điều kiện sẽ không được tham gia phỏng vấn trong lần phỏng vấn cuối cùng của giám đốc.

- Giám đốc:

- Phỏng vấn lần cuối cùng các ứng viên đã vượt qua lần phỏng vấn trước.

- Giám đốc kiểm tra và có thể hoặc ghi nhận hoặc không ghi nhận kết quả phỏng vấn của các lần phỏng vấn trước.

- Sau phỏng vấn:

- Trưởng các bộ phận có liên quan cùng giám đốc quyết định ứng viên nào sẽ được tuyển và được chấp nhận là nhân viên trong công ty.

- Mở hồ sơ cho nhân viên mới, chính thức bổ sung những nhân viên mới vào danh sách nhân viên trong công ty.

- Chuẩn bị các biểu mẫu nhân sự và hợp đồng lao động cho nhân viên.

Việc tuyển dụng lao động của công ty được thực hiện trình tự theo các bước trên. Nguồn lao động đó có thể là đề bạt nội bộ hoặc tuyển mộ từ bên ngoài.

Với một quy trình tuyển dụng như thế này, công ty sẽ lựa chọn được những nhân viên thực sự có năng lực. Nhưng bên cạnh đó khi tuyển dụng cũng cần rất nhiều thời gian từ khâu đăng mục tuyển dụng tới khi tuyển được nhân viên, chi phí bỏ ra cho việc tuyển dụng cũng khá lớn như chi phí cho việc đăng mục tuyển dụng trên báo, trên mạng, truyền hình...

* Về việc tuyển dụng lao động, thì hiện nay công ty chỉ theo hình thức tuyển dụng hợp đồng ngắn hạn không có biên chế dài hạn nào cả, những người được tuyển dụng vào công ty chỉ được ký kết hợp đồng trong 12 tháng. Nếu trong 12 tháng đó người nhân viên này làm việc tốt, không mắc phải sai lầm, kỷ luật trong công ty thì lại được ký kết hợp đồng trong 12 tháng tiếp theo. Mỗi nhân

viên làm việc trong công ty đều phải qua sàng lọc của trưởng các bộ phận và được phê duyệt của giám đốc trước khi bố trí việc làm. Nhân viên được tuyển vào công ty phải qua giai đoạn thử việc. Thử việc trong 3 tháng, trong quá trình thử việc nhân viên được hưởng 80% lương.

Với chính sách tuyển dụng như hiện nay, công ty sẽ chọn lựa được những người thực sự tài, sẽ cho phép khai thác sử dụng tài nguyên nhân lực một cách linh hoạt và có hiệu quả. Công tác tuyển dụng này kích thích khả năng làm việc, tinh thần trách nhiệm đối với công việc của nhân viên trong công ty. Họ luôn có ý nghĩ muốn tồn tại trong công ty lâu dài thì phải phấn đấu học hỏi hơn nữa nhưng đôi khi cũng làm cho người lao động căng thẳng và mệt mỏi.

2.2.4. Đào tạo và phát triển nhân lực.

Như chúng ta đã phân tích về trình độ đã được đào tạo của cán bộ công nhân viên trong công ty ở mục 2.2.1 và đưa ra nhận định rằng trình độ đã được đào tạo của cán bộ công nhân viên là khá cao. Song không phải dừng ở đó, công tác đào tạo và nâng cao nhận thức về kinh tế, thị trường, nâng cao về trình độ tay nghề, ngoại ngữ vì tính luôn luôn được công ty quan tâm khuyến khích các cán bộ công nhân viên thực hiện.

Hiện nay công ty vẫn đẩy mạnh công tác đào tạo, kết hợp nhiều biện pháp đào tạo như đào tạo tại chỗ, đào tạo ngắn hạn. Đặc biệt là đối với đội ngũ quản lý của công ty, công ty khuyến khích các công nhân viên trẻ có tay nghề hoặc đã có một bằng đại học có thể học thêm một bằng đại học nữa để phù hợp với vị trí cao, phù hợp với chiến lược phát triển của công ty trong những năm tới.

Chi phí đào tạo của cán bộ công nhân viên khi cử đi học sẽ được công ty hỗ trợ 50 % chi phí.

- Đối với người lao động : Nhờ nâng cao trình độ lao động nên người nhân viên tự tin hơn, làm việc hiệu quả hơn, tăng sự thoả mãn đối với công việc, phát triển trí tuệ và trình độ của mình thích ứng với kỹ thuật mới, bớt lo lắng khi được nhận việc mới.

- Đối với quan hệ xã hội : thì nhân viên có thêm kiến thức mới, tăng cường hiểu biết thêm về pháp luật, cơ hội bình đẳng về lao động, tăng cường hiểu biết lẫn nhau để hợp tác và phát triển.

Cải thiện quan hệ giữa cấp trên và cấp dưới, xoá bỏ sự thiếu hiểu biết lẫn nhau, sự tranh chấp, ngăn chặn sự căng thẳng, mâu thuẫn tạo bầu không khí tâm lý tốt, đoàn kết thân ái cùng phấn đấu và phát triển.

Cải thiện được thông tin giữa các nhóm và các cá nhân trong công ty cũng như trong xã hội, làm cho người lao động yên tâm, thoải mái hơn trong công việc, không phải chịu những áp lực và căng thẳng của công việc mang lại, người lao động sẽ làm tốt hơn và làm cho doanh nghiệp phát triển bền vững hơn.

Quy trình đào tạo nhân viên bán hàng telesales chuyên nghiệp:

Giai đoạn 1: Đào tạo nhân viên bán hàng những kiến thức về sản phẩm và doanh nghiệp.

Như chúng ta đã biết: Biết người biết ta trăm trận trăm thắng. Vì thế đây là những kiến thức không thể thiếu đối với một nhân viên bán hàng. Ngay khi được tuyển dụng, doanh nghiệp thiết kế ngay những chương trình đào tạo từ đơn giản đến phức tạp để nhân viên hiểu rõ quy định, nét văn hóa của doanh nghiệp (đây là yếu tố quyết định sự trung thành của nhân viên); quan trọng hơn là nhân sự biết được sản phẩm của mình có những đặc tính gì, công năng ra sao, lợi thế so sánh thế nào,... (Đây là yếu tố cốt lõi để có thể chốt được đơn hàng từ khách hàng)

Giai đoạn 2: Đào tạo nhân viên bán hàng những kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp

Sau khi nhân viên nắm được những kiến thức bán hàng ở giai đoạn 1, rất cần thiết có sự hỗ trợ ở giai đoạn 2. Lúc này doanh nghiệp phải thiết kế một chương trình đào tạo nhân viên bán hàng chuyên sâu về kỹ năng để nhân viên có thể vận dụng để kết hợp với các kiến thức đã học – Chốt khách hàng.

Những kỹ năng mà nhân viên bán hàng telesales cần được đào tạo gồm có:

- Kỹ năng chào: tạo sự thiện cảm của khách hàng

- Kỹ năng hỏi: khám phá nhu cầu của khách hàng
- Kỹ năng giới thiệu sản phẩm
- Kỹ năng đặt câu hỏi để định hướng, điều hướng khách hàng
- Kỹ năng giải quyết xung đột – phản ứng trước lời từ chối của khách hàng...

Có rất nhiều kỹ năng cần được trang bị cho nhân viên bán hàng, điều này phụ thuộc vào từng đặc thù kinh doanh của doanh nghiệp.

2.2.5. Công tác sắp xếp, sử dụng, đánh giá nhân lực.

Trong bất kỳ một công ty nào, việc sử dụng và sắp xếp lao động bao giờ cũng là vấn đề hết sức khó khăn. Nguồn nhân lực là nguồn mang tính chiến lược. Việc quản lý nguồn nhân lực có liên quan đến sự tồn tại và phát triển bền vững của công ty. Bởi vì nguồn nhân lực là một trong những nhân tố chủ quan tạo ra lợi nhuận cho doanh nghiệp. Vì vậy vấn đề này cần được chú trọng, quan tâm hết sức đặc biệt.

Hiện nay, việc sắp xếp và sử dụng nhân lực tại công ty tương đối tốt, các vị trí được tiến hành bố trí sắp xếp thận trọng phù hợp với năng lực, sở trường và nguyện vọng của từng người, tỉ lệ nam nữ, độ tuổi giữa các bộ phận có sự cân đối và phù hợp với tính chất công việc trong mỗi bộ phận.

Về công tác đánh giá nhân viên cũng được tiến hành khá tốt, công ty có đưa ra những tiêu chuẩn bằng phiếu cho những nhân viên đang trong quá trình làm việc để cho trực tiếp các trưởng bộ phận đánh giá.

+ Tuy nhiên việc đánh giá còn mất thời gian và phải trải qua nhiều giai đoạn đánh giá mới đưa ra được kết luận chung. Khi đưa ra kết luận chung thì thành tích của nhân viên lại có hai cách xếp loại: một là xếp loại theo mức yếu kém, trung bình, khá, xuất sắc. Hai là xếp loại theo mức A, B, C. Mà việc xếp loại A, B, C của công ty chỉ là để làm căn cứ để thưởng cho nhân viên. Trong việc xếp loại nhân viên, công ty lại đánh đều mức trung bình, yếu, kém vào loại C điều này sẽ không tạo ra sự công bằng cho mỗi nhân viên, không tạo ra được động lực thúc đẩy nhân viên cố gắng.

- Nội dung phiếu đánh giá : Công ty đã đưa ra các tiêu thức để đánh giá như đánh giá về mức độ tính cách, mức độ kết quả công việc. Nói chung nội dung của các phiếu mà công ty đưa ra tương đối phong phú, phản ánh đầy đủ các khía cạnh của nhân viên về tính cách, đạo đức và năng lực làm việc. Tuy nhiên những tiêu chuẩn đưa ra để đánh giá đòi hỏi những người đánh giá phải là những người có óc quan sát, có trình độ chuyên môn thì mới đánh giá một cách chính xác và công bằng cho mỗi nhân viên.

- Việc thực hiện : Công ty áp dụng phương thức đánh giá là trưởng các bộ phận đánh giá nhân viên của mình. Vì các cấp lãnh đạo cho rằng để cấp trên đánh giá cấp dưới lý do thứ nhất là vì cấp trên trực tiếp biết rõ việc hoàn thành công việc của cấp dưới, lý do thứ hai là cấp quản trị trực tiếp có trách nhiệm quản trị đơn vị mình cho nên cần phải trực tiếp đánh giá nhân viên mình, sau cùng là vì đào tạo và phát triển là một yếu tố quan trọng trong các chương trình đánh giá và là nhiệm vụ của mọi cấp quản trị, do đó các chương trình đánh giá và phát triển nhân viên cần phải kết hợp chặt chẽ. Thực hiện đánh giá theo phương thức này sẽ có một số nhược điểm như thực hiện một cách chủ quan, tập quyền, trưởng các bộ phận khi đánh giá có thể nhấn mạnh một vài khía cạnh mà bỏ qua các khía cạnh khác. Vì vậy khi đưa ra kết quả có thể thiếu chính xác hoặc thiếu công bằng cho mỗi nhân viên. Và để khắc phục được nhược điểm này công ty có thể đưa phiếu đánh giá để cho nhân viên đánh giá lẫn nhau, bởi họ là những người thường xuyên có sự tác động qua lại với nhau, sau đó trưởng các bộ phận sẽ tham khảo những kết quả đánh giá đó để đưa ra kết luận chung, điều này sẽ tạo ra được tính dân chủ trong công ty, mỗi nhân viên cũng cảm thấy hài lòng với kết quả đánh giá khi trưởng các bộ phận đưa ra và có sự công bằng cho mỗi nhân viên.

- Về hiệu quả : Việc đánh giá nhân viên thường được tổ chức theo định kỳ vào cuối mỗi năm, đối với nhân viên đang tập sự thì việc đánh giá được tiến hành ngay trước khi hết hạn tập sự. Thông qua việc đánh giá nhân viên sẽ giúp cho công ty rất nhiều trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực và điều chỉnh lại kế hoạch hoạt động kinh doanh của mình.

2.2.6. Đánh giá chính sách đãi ngộ và môi trường làm việc.

Như chúng ta đã biết, môi trường làm việc là một yếu tố có ảnh hưởng rất lớn đến sức khoẻ và tinh thần của người lao động từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng làm việc. Nhận thức được vấn đề này, công ty đã xây dựng một nền văn hoá, một môi trường làm việc lành mạnh, bình đẳng và hoà thuận giữa mọi người lao động, và đã được toàn thể nhân viên trong công ty chấp nhận, tạo tinh thần làm việc thoải mái trong công ty.

Về cơ bản việc đãi ngộ nhân lực tại công ty đã thực hiện tốt, chặt chẽ theo quy chế của công ty.

Đối với tất cả các nhân viên khi đã kí kết hợp đồng lao động thì được hưởng mọi quyền lợi của công ty tùy thuộc vào vị trí và thời gian làm việc của người nhân viên. Những nhân viên làm việc trong công ty đều tham gia đóng bảo hiểm, công ty đóng cho 70% nhân viên đóng 30%.

Hàng tuần nhân viên làm việc sẽ được nghỉ một ngày vào ngày chủ nhật, những ngày nghỉ có kế hoạch khác tùy theo nhu cầu công việc, theo sự bố trí sắp xếp của trưởng bộ phận. Nếu nhân viên làm thêm giờ thì sẽ được tính theo thời gian làm việc đó để trả công. Nhân viên nữ nghỉ sinh con trong vòng 6 tháng và trong thời gian đó nhân viên được hưởng lương BHXH theo quy định của công ty.

Trong trường hợp kết hôn hoặc cha mẹ, vợ chồng, các con của nhân viên qua đời thì sẽ được nghỉ 7 ngày hưởng nguyên lương. Ngày sinh nhật, ngày lễ, nhân viên đều được nhận quà của công ty. Công ty đã có chính sách khuyến khích các bộ công nhân trong công ty thúc đẩy khả năng làm việc của mỗi cá nhân, mỗi tập thể.

a. Quy chế trả lương

Tiền lương là phần thu nhập cơ bản của cán bộ công nhân viên trong công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax. Trả lương đúng cho người lao động alf thực hiện chi cho đầu tư phát triển nguồn nhân lực, góp phần quan trọng nâng cao ý thức trách nhiệm và hiệu quả công việc của từng cán bộ công nhân viên trong công ty. Do đó, xác định tiền lương phù hợp là một trong các yếu tố quan trọng nhất giúp nâng cao hiệu quả tạo động lực cho nhân viên trong công ty.

Quy chế trả lương phải được gắn giữa giá trị lao động của cá nhân và kết quả thực hiện chỉ tiêu sản xuất kinh doanh của toàn công ty. Quy chế trả lương và phúc cấp cho người lao động có tác dụng trực tiếp tới kết quả kinh doanh của công ty.

Trước hết, để hiểu về các chính sách tiền lương của công ty, ta tìm hiểu về quy chế trả lương của công ty. Đây là những cơ chế, chính sách mang tính nền tảng, làm cơ sở cho người quản lý tiến hành công tác tính lương cho công nhân viên.

Thu nhập lương của mỗi nhân viên phụ thuộc vào hệ số công việc, mức lương chi trả và ngày công tham gia làm việc.

Công thức tính như sau:

$$\text{Lương tháng} = \frac{\text{HSLCB} \cdot 1150000 + \text{HSLCV} \cdot \text{R}}{22} \cdot t_i$$

Trong đó:

HSLCB: Hệ số lương cấp bậc cá nhân

HSLCV: Hệ số lương công việc cá nhân

R: Mức lương Kinh doanh được tính trên doanh thu

$$R = \frac{\text{Tổng quỹ lương}}{\text{Tổng hệ số lương}}$$

t_i : số ngày công làm việc thực tế

BẢNG 5: Lương cơ bản tháng 11/2017 tại công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax*(Đơn vị tính: Đồng)*

STT	Đối tượng	Mức lương cơ bản
1	Giám đốc	15.000.000
2	Phó giám đốc	10.000.000
3	Phòng kế toán tài chính	8.000.000
4	Phòng hành chính nhân sự	6.500.000
5	Quản lý và kế toán kho	6.500.000
6	Nhân viên kho	6.000.000
7	Phòng marketing	7.000.000
8	Phòng bán hàng Telesales	5.000.000
9	Phòng chăm sóc khách hàng	5.500.000
10	Phòng nghiên cứu thị trường	7.000.000
11	Phòng kỹ thuật	7.500.000

(Nguồn: Phòng kế toán tài chính)

BẢNG 6: Lương cụ thể của 1 số nhân viên ưu tú Phòng bán hàng Telesales tháng 11/2017 của Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax (nguồn: Phòng kế toán tài chính)

Mã	Tên	Tổng thành công	dưới 2tr (10k/đơn)	từ 2tr- 3tr (15k/đơn)	3tr-3tr5 (30k/đơn)	>3tr5 (40k/đơn)	Lương CB	Lương KD	Thưởng	Phụ cấp	Tổng
02	LINH 02	805	789	9	1	6	5,000,000	3,795,000	1,000,000	500,000	10,295,000
03	PHUƠNG 03	578	564	7	0	7	5,000,000	1,525,000		500,000	7,025,000
05	HÀ 05	556	545	6	0	5	5,000,000	1,240,000		500,000	6,740,000
07	DŨNG 07	661	554	2	1	4	5,000,000	1,260,000		500,000	6,760,000
08	LOAN 08	963	934	6	6	17	5,000,000	5,790,000	1,000,000	500,000	12,290,000
10	THỤC 10	568	549	8	1	10	5,000,000	1,540,000		500,000	7,040,000
12	QUỲNH 12	670	659	5	0	6	5,000,000	2,405,000		500,000	7,905,000
15	TRANG 15	692	680	6	1	5	5,000,000	2,620,000		500,000	8,120,000
16	HÀ 16	718	696	5	0	17	5,000,000	3,215,000	1,000,000	500,000	9,715,000
19	HOA 19	575	562	6	1	6	5,000,000	1,480,000		500,000	6,980,000
20	YẾN 20	576	554	10	1	11	5,000,000	1,660,000		500,000	7,160,000
22	HUYỀN 22	503	490	5	2	6	5,000,000	775,000		500,000	6,275,000

Chế độ trả lương của công ty đang ở mức cao hơn so với các công ty khác cùng khu vực và chung lĩnh vực. Đây cũng là một lợi thế thu hút lao động và giữ lao động gắn bó lâu dài với công ty.

Ngoài ra nhân viên làm thêm giờ sẽ được tính 150% tiền lương giờ của làm việc bình thường và 200% tiền lương của giờ ngày bình thường trong các ngày cuối tuần và ngày lễ.

b. Quy chế thưởng

- Đối tượng được xét thưởng là tập thể và CBCNV làm việc thường xuyên trong công ty từ 6 tháng trở nên, chấp hành tốt nội quy lao động, đóng góp vào kết quả kinh doanh của công ty.
- Mức tiền thưởng cho từng đơn vị, cá nhân sẽ do Giám đốc công ty quyết định
 - o Thưởng vượt mức kế hoạch
 - o Thưởng quý, ngày lễ, tết...
 - o Thưởng thâm niên

Stt	Hạng mục thưởng	Số tiền thưởng
1	Thưởng vượt mức kế hoạch	15% tổng lợi nhuận của phần vượt mức kế hoạch, phân chia theo hệ số lương từng nhân viên. Phòng ban nào vượt mức kế hoạch dẫn đầu sẽ thưởng thêm 2%
2	Thưởng quý, ngày lễ, tết	Tổng kết doanh thu mỗi quý sẽ trích ra 5% lợi nhuận chia theo hệ số cho CBCNV Các ngày lễ : 30/4, 1/5, 2/9,... Mức thưởng giao động từ 500-2tr tùy theo thâm niên làm việc của nhân viên tại Công ty. Thưởng tết, mỗi nhân viên được thưởng thêm 1 tháng lương thứ 13, trích 5% lợi nhuận cả năm phân chia theo hệ số lương cho toàn nhân viên.
3	Thâm niên	Những nhân viên có thâm niên từ 1 năm trở lên tết sẽ được thưởng theo chỉ số 200.000*12 Từ 3 năm trở lên sẽ là 500.000*12

(Nguồn: Phòng kế toán tài chính)

c. Chế độ phụ cấp

Phụ cấp là tiền trả công cho người lao động ngoài tiền lương cơ bản. Chế độ phụ cấp có tác dụng bù đắp, khuyến khích CBCNV thực hiện tốt công việc, gắn bó với công ty.

BẢO HIỂM XÃ HỘI

Công ty áp dụng mức đóng các khoản BHXH, BHYT, BHTN, KPCĐ mới nhất theo Quyết định 959/QĐ-BHXH. Bảng trích tỉ lệ các loại BH như sau:

Loại bảo hiểm	Doanh nghiệp (%)	Người lao động (%)	Tổng (%)
BHXH	18	8	26
BHYT	3	1,5	4,5
BHTN	1	1	2
KPCĐ	2	-	2
Tổng	24	10,5	34,5

3. Đánh giá thực trạng sử dụng nhân lực của Công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax.

BẢNG 7: Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng lao động tại công ty TNHH thương mại và dịch vụ Binmax

Đơn vị tính: VNĐ, Người

Stt	Chỉ tiêu	Năm 2017	Năm 2016	Chênh lệch	
				Giá trị	Tỷ lệ
1	Tổng doanh thu	95,219,954,091	65,858,542,111	29,361,411,980	44.6
2	Lợi nhuận sau thuế	12,210,354,281	6,331,771,643	5,878,582,638	92.8
3	Số lượng lao động	68	48	20	41.7
4	Hiệu suất sử dụng lao động	1,400,293,443	1,372,052,961	28,240,482	2.1
5	Hiệu quả sử dụng lao động	179,564,034	131,911,909	47,652,124	36.1

(Nguồn: Phòng kế toán tài chính)

Nhận xét:

Hiệu suất sử dụng lao động cho biết một lao động làm ra bao nhiêu đồng doanh thu trong một thời kỳ nhất định. Hiệu suất lao động năm 2017 tăng so với năm 2016 là 28.240.482 đồng/người tương ứng 2.1%

Chỉ tiêu hiệu quả lao động cho biết: một lao động tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận trong một kỳ. Năm 2017 tăng 47,652,124 đồng/ người tương ứng 36.1% so với năm 2016. Sức sinh lời của lao động được tính dựa vào lợi nhuận sau thuế mà Công ty đã đạt được.

Cả hai chỉ tiêu trên đều tăng chứng tỏ kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong thời gian này là đạt hiệu quả, trong thời gian tới công ty vẫn cần phát huy nhiều hơn nữa.

Qua việc phân tích một số chỉ tiêu hiệu quả sử dụng lao động giúp cho Công ty thấy được những mặt tích cực và những mặt hạn chế trong quá trình quản lý, khai thác, sử dụng lao động. Từ đó công ty cần tìm ra nguyên nhân và đưa ra biện pháp để khắc phục các hạn chế đó nhằm đạt được mục tiêu cao nhất của bản thân Công ty. 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 kinh doanh thì công ty cần phải tìm hiểu và phân tích nguyên nhân ảnh hưởng đến các chỉ tiêu đó một cách khách quan nhất.

3.1. Mặt tích cực

Nhìn chung lực lượng lao động của công ty tương đối ổn định, đội ngũ nhân viên phần lớn là lao động năng động trong công việc cũng như khả năng nhanh nhạy tiếp thu được những cái mới từ môi trường bên ngoài. Thái độ và tinh thần làm việc của nhân viên trong công ty được đánh giá cao, đội ngũ cán bộ công nhân viên đều đã được qua đào tạo, có trình độ chuyên môn khá.

Công tác đào tạo sắp xếp, sử dụng và đánh giá nhân lực mang tính công khai rõ ràng, có tầm chiến lược, kết hợp kinh doanh có hiệu quả, đào tạo và duy trì được bầu không khí đua tranh học tập, nâng cao trình độ.

Công tác tuyển dụng công ty đã áp dụng quy chế thi và xét tuyển qua hội đồng tuyển dụng chứ không thiên lệch tình cảm, theo sự sắp đặt của một người nào đó có vị thế trong công ty mà nhận một người không qua xét tuyển. Điều này sẽ giúp cho công ty có một đội ngũ lao động có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, đảm bảo cho công việc phục vụ khách hàng được tốt giúp cho công ty phát triển, có sức cạnh tranh đối với các công ty kinh doanh cùng ngành nghề trên thị trường.

- *Về chính sách tiền lương và các biện pháp khuyến khích người lao động:*

Công ty thực hiện việc trả lương theo khối lượng, chất lượng công việc, là đòn bẩy kích thích người lao động làm việc có hiệu quả, mang lại lợi ích cho bản thân người lao động. Việc thực hiện trả lương cho cán bộ công nhân viên theo công việc được giao gắn với kết quả sản xuất kinh doanh của Công ty đã khuyến khích người lao động nhiệt tình, sáng tạo trong công việc, không ngừng nâng cao chất lượng đem lại hiệu quả cho chính bản thân người lao động và Công ty. Mấy năm qua, doanh thu của Công ty và tiền lương, tiền thưởng của người lao động không ngừng tăng lên. Điều đó cho thấy sự thành công của Công ty trong việc áp dụng chính sách tiền lương cho người lao động.

3.2. Mặt hạn chế

Bên cạnh những thành tích, kết quả mà Công ty cố gắng đạt được trong những năm qua cũng còn không ít những tồn tại, yếu kém cần được khắc phục, hoàn thiện. Đó là :

- *Về tuyển dụng nhân lực:* Trong những năm qua khâu tuyển dụng nhân lực của Công ty còn nhiều nhược điểm ảnh hưởng tới chất lượng đầu vào của lao động: Khi tuyển dụng nhân lực Công ty chỉ dựa vào hồ sơ thì không thể thấy rõ năng lực thực tế của người lao động. Khi đó sẽ tốn kém về chi phí tuyển dụng nhưng chất lượng thực tế không đạt, trình độ của người được tuyển dụng không đúng được như trên hồ sơ. Khi tuyển nhân viên mới vào thì phải qua thời gian thử việc và đào tạo lâu thì mới tiếp cận công việc một cách thành thạo. Qua mỗi lần tuyển dụng nhân viên sẽ tạo nên sự sáo trộn trong quy trình làm việc của các bộ phận trong công ty, và sau thời gian đào tạo thì mới quen được công việc,

mới tạo ra được một êkíp làm việc hợp lý. Đây chính là vấn đề khó khăn mà công ty đang phải đối phó, điều này phải chăng công tác quản lý nhân sự của công ty chưa được tốt, chưa đạt được hiệu quả cao, chưa đạt được những chính sách thích hợp phát triển nguồn nhân lực nội bộ và chính sách đãi ngộ đối với cán bộ công nhân viên trong công ty để giữ nhân tài.

-Về công tác bồi dưỡng và đào tạo nhân lực:

Trong những năm qua, mặc dù Công ty đã rất chú trọng quan tâm đến vấn đề đào tạo, bồi dưỡng và nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trình độ chuyên môn cho người lao động nhưng Công ty chưa thấy rõ tầm quan trọng của công tác đào tạo, bồi dưỡng nhân lực. Việc đào tạo ở công ty trong những năm qua còn mang tính chất tràn lan, chưa chú trọng thực sự đến chất lượng đào tạo. Công ty cần xác định mục tiêu rõ ràng và chú trọng đến hiệu quả của công tác đào tạo, vì việc đào tạo, bồi dưỡng cho CB CNV còn mang tính phong trào, nặng hình thức chưa khắc phục được những hạn chế, yếu kém của người lao động.

- Về các chính sách đãi ngộ đối với người lao động:

Ở khâu trả công lao động tại công ty, nhìn chung trả công người lao động đúng với những giá trị về vật chất cũng như tinh thần mà họ đã cống hiến cho công ty nhưng vẫn có điểm chưa tốt là công tác này chưa kích thích người lao động một cách triệt để, đặc biệt là những đối tượng nhân viên trực tiếp tạo ra đơn hàng.

Những nhân viên mới làm hoặc làm dưới 1 năm lương thưởng vẫn còn chênh lệch khá lớn so với những nhân viên cũ đã có thâm niên trên 1 năm, đây là điểm ảnh hưởng không nhỏ tới tâm lý làm việc của các nhân viên và sự so sánh giữa các nhân viên với nhau gây ảnh hưởng đến việc kinh doanh của công ty.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ BIỆN PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ SỬ DỤNG NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ BINMAX

- **Mục tiêu và phương hướng phát triển của Công ty TNHH Thương Mại và Dịch vụ Binmax**

Trong thời gian tới công ty sẽ tiếp tục có nhiều sự đổi mới như tiếp tục sắp xếp tổ chức và thực hiện các quy chế về quản lý lao động, hỗ trợ, phối hợp tuyên truyền vận động mọi cán bộ công nhân viên tích cực hưởng ứng và thực hiện của đội ngũ cán bộ công đoàn.

Tuy nhiên do nền kinh tế đất nước tiếp tục phát triển cùng với việc Việt Nam trở thành thành viên chính thức của tổ chức thương mại thế giới WTO, mặt khác công ty không ngừng đầu tư mở rộng thị trường kinh doanh, nâng cao năng suất chất lượng dịch vụ, tăng cường công tác quảng cáo.

Công ty chủ trương duy trì năng lực kinh doanh, nâng cao chất lượng sản phẩm nhập vào, tăng cường mối quan hệ giữa khối phòng ban để tạo mọi điều kiện thuận lợi cho việc ổn định và nâng cao chất lượng dịch vụ, chủ động sắp xếp lại một số đơn vị phòng ban, đổi mới công tác quản lý và khai thác công ty, không ngừng đầu tư mở rộng thị trường nâng cao năng lực cạnh tranh, tăng đồng thời doanh thu và lợi nhuận.....

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

Để thực hiện tốt được Kế hoạch kinh doanh đặt ra trong năm 2018 ta cần đưa ra những biện pháp sau để khắc phục mặt hạn chế của công ty

1. Biện pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng.

1.1. Căn cứ của biện pháp

Trong những năm qua công tác tuyển dụng nhân lực của Công ty còn nhiều nhược điểm ảnh hưởng tới chất lượng đầu vào của lao động: Khi tuyển dụng nhân lực Công ty chỉ dựa vào hồ sơ thì không thể thấy rõ năng lực thực tế

của người lao động. Khi đó sẽ tốn kém về chi phí tuyển dụng nhưng chất lượng thực tế không đạt, trình độ của người được tuyển dụng không đúng được như trên hồ sơ. Ví dụ như ở phòng Marketing- bộ phận chủ chốt giúp công ty quảng cáo sản phẩm rộng rãi và thu hút người tiêu dùng, công tác tuyển dụng cho bộ phận này vẫn còn sơ sài và chưa có sự đầu tư thật sự, hầu như chỉ dựa theo trình độ trên hồ sơ ứng tuyển để xét duyệt, nên đã tuyển những sinh viên mới ra trường hoặc những nhân viên còn chưa có kinh nghiệm về thị trường, hoặc có những nhân viên chỉ làm 1 thời gian rồi nghỉ, khiến công ty phải tốn nhiều thời gian và chi phí cho việc đào tạo lại, làm cho doanh thu của công ty không có sự khởi sắc vẫn còn dậm chân tại chỗ. Do vậy công ty cần quan tâm đến công tác tuyển chọn đáp ứng nhu cầu của công ty cả về số lượng và chất lượng.

1.2. Nội dung của biện pháp

- ***Công tác tuyển chọn***

Công ty có thể sử dụng một số phương pháp tuyển chọn như: phỏng vấn trực tiếp hoặc gián tiếp, tiến hành thi tuyển...

Đối với bộ phận quản lý, việc lựa chọn người thay thế sao cho phù hợp về trình độ và năng lực là điều rất cần thiết vì chất lượng của họ quyết định đến chất lượng đội ngũ nhân viên trong công ty, ảnh hưởng rất lớn đến mức độ hoàn thành nhiệm vụ của công ty. Để chủ động trong vấn đề nhân sự, công ty cần có biện pháp nắm bắt thông tin về đội ngũ nhân viên quản lý như: định kỳ hàng năm Ban Giám Đốc yêu cầu các phòng ban dự báo tình hình làm việc của mình và tình hình của từng cá nhân trong bộ phận quản lý thuộc cấp dưới mình, xây dựng sơ đồ nhân sự để tiện theo dõi.

Công ty nên xây dựng một mẫu chung nhất cho khâu tuyển chọn vị trí làm việc, tức là ở bất cứ bộ phận nào các ứng viên được chọn phải được qua các bước:

- Nhận hồ sơ xin việc bao gồm: đơn xin việc, lý lịch, văn bằng, giấy chứng nhận.
- Tiến hành nghiên cứu, phân loại hồ sơ nếu hợp lệ thì chấp nhận, không hợp lệ thì loại bỏ ngay.

- Phỏng vấn sơ bộ nếu được thì phỏng vấn lần hai.
- Phỏng vấn sâu: có thể gặp trực tiếp hoặc gián tiếp ứng viên để trao đổi với họ. Ở bước này công ty nên kiểm tra hiểu biết của ứng viên về công ty, về vị trí mà họ làm việc. Chỉ khi nào người lao động hiểu rõ về công ty, hiểu rõ về công việc của mình thì họ mới tận tâm tận lực với công việc. Phỏng vấn sâu giúp công ty hiểu rõ tính cách, bản chất của ứng viên.
- Kiểm tra trình độ chuyên môn: các vị trí khác nhau có thể đưa ra một công việc nào đó mà ứng viên bằng chuyên môn của mình đã học có thể làm được.
- Kiểm tra khả năng phán đoán, xử lý tình huống, nhà quản trị đưa ra tình huống cụ thể thường gặp trong công việc xem ứng viên đó giải quyết như thế nào.
- Kiểm tra kỹ năng và kinh nghiệm làm việc của ứng viên, xem ứng viên đã từng làm việc ở đâu? bao lâu? có những kinh nghiệm chắc chắn gì? Có phù hợp với vị trí cần tuyển dụng không? Và lý do vì sao nghỉ việc chỗ cũ....
- Khả năng hội nhập vào môi trường mới: xem ứng viên đó có phải là người cởi mở, dễ hòa nhập hay không. Nếu không, có thể hướng cho họ nên làm thế nào để bắt tay vào công việc.
- Thử việc: công ty tiến hành cho người đó thử việc trong vòng một hoặc hai tháng tùy vào từng vị trí công việc. Sau giai đoạn này, nếu đáp ứng được yêu cầu của công việc thì sẽ nhận bố trí vào vị trí còn trống.

Để nâng cao chất lượng tuyển chọn, công ty nên nghiên cứu giải pháp cụ thể như:

a. Lập tiêu chuẩn tuyển chọn cụ thể hơn cho từng vị trí công việc

Tiêu chuẩn tuyển chọn là căn cứ cho quá trình tuyển chọn, do vậy cần lập bản tiêu chuẩn tuyển chọn thật đầy đủ, cụ thể đối với từng vị trí công việc để làm cơ sở tuyển chọn ứng viên chính xác và hiệu quả hơn. Ngoài các căn cứ về bằng cấp, chứng chỉ, công ty có thể dựa vào các căn cứ như:

- Trình độ chuyên môn: đây là căn cứ quan trọng nhất vì bằng cấp, chứng chỉ chỉ là các văn bản giấy tờ, mà công ty thì cần nhưnxxg người có khả

năng làm việc thực tế, nhưng nguồn tuyển mộ chủ yếu của công ty là đăng trên các trang mạng xã hội như Facebook, do đó ứng viên chủ yếu là những sinh viên mới ra trường, do vậy chỉ tiêu về chuyên môn cần phù hợp như nhằm kiểm tra về sự tư duy chứ chưa thể dựa vào kinh nghiệm thực tiễn để đánh giá ứng viên.

- Trình độ ngoại ngữ: Không phải nhân viên nào cũng cần đến tiêu chuẩn này nên chỉ cần chuẩn bị cho từng vị trí công việc cần tuyển.
- Trình độ vi tính: Vi tính là kỹ năng cần thiết trong hoạt động văn phòng, đặc biệt là trong khối văn phòng của Công ty.

b. Sự tham gia của lãnh đạo công ty

Sự tham gia trực tiếp của lãnh đạo công ty có thể hạn chế được rủi ro công ty bị sa vào tình trạng năng lực giảm dần, vì nếu có sự tham gia của ban lãnh đạo sẽ ngăn chặn được tình trạng sai lệch đi mục tiêu đặt ra của công ty, đồng thời cán bộ tuyển dụng có tâm lý tuyển những người kém hơn mình một chút thì sẽ hạn chế được tình trạng này khi có sự tham gia của ban lãnh đạo vd như phó giám đốc,... trong trường hợp người cán bộ quản lý cũng có tư tưởng như vậy thì không có giải pháp nào hơn là phải tự vượt qua cái tôi nhỏ của mình để vì hiệu quả công ty, đồng thời làm thông tư duy tự kỷ trong đội ngũ nhân viên thực hiện tuyển dụng nếu có hiện tượng đó xảy ra. Hơn thế khi ban lãnh đạo tham gia trực tiếp còn thể hiện sự quan tâm của công ty, vừa kích thích được tinh thần làm việc của đội ngũ nhân viên thực hiện tuyển dụng, là một giải pháp tăng hiệu quả tuyển dụng, vừa tăng thêm uy tín của công ty trong mắt những ứng viên tham gia tuyển dụng.

Đây sẽ là một giải pháp ngăn ngừa tình trạng xấu có thể xảy ra và hoàn toàn có lợi trong công tác tuyển dụng của công ty.

**BẢNG 8: DỰ TÍNH CHI PHÍ CHO CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG
TRONG 1 NĂM**

(Đơn vị: đồng)

STT	Hạng mục	Chi phí
1	Chi phí cho thông báo tuyển dụng: in băng rôn, in thông báo tuyển dụng, đăng tin tuyển dụng trên web, báo mạng...	256.000.000
2	Chi phí cho công tác phỏng vấn	44.000.000
3	Chi phí xác minh, điều tra ứng viên	10.000.000
4	chi phí hành chính: in hồ sơ, hợp đồng lao động,...	5.000.000
5	chi phí khác...	100.000.000

1.3. Kết quả của biện pháp

Sau khi tiến hành biện pháp này thì:

- Tuyển dụng nhân lực có hệ thống và khoa học sẽ giúp công ty sử dụng nguồn nhân lực có hiệu quả
- Công ty sẽ có được đội ngũ đông đảo người lao động có chất lượng cao tham gia dự tuyển từ đó giúp công ty có khả năng lựa chọn những người lao động thích hợp nhất với yêu cầu của công việc.
- Giúp cho công ty chọn đúng người cho đúng việc.
- Công ty sẽ tuyển dụng được những lao động có trình độ, năng lực theo đúng yêu cầu của công ty và có ý thức trách nhiệm tốt.
- Giảm bớt được nhiều hạn chế trong công tác tuyển dụng của công ty.

**BẢNG 9: ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG SAU
KHI THỰC HIỆN BIỆN PHÁP**

(Đơn vị: đồng, %)

Stt	Chỉ tiêu	Trước biện pháp	Sau biện pháp	Chênh lệch	
				Giá trị	Tỉ lệ
1	Tổng doanh thu	95,219,954,091	118,568,766,521	23,348,812,430	24.5
2	Tổng chi phí	83,009,599,810	83,512,745,926	503,146,116	0.6
3	Lợi nhuận	12,210,354,281	35,056,020,595	22,845,666,314	187.1
4	Số lượng lao động	68	76	8	11.8
5	Hiệu suất sử dụng lao động	1,400,293,443	1,560,115,349	159,821,906	11.4
6	Hiệu quả sử dụng lao động	179,564,034	461,263,429	281,699,395	156.9

Nhận xét:

Bảng đánh giá trên đã chỉ ra rất rõ sau khi công ty thực hiện biện pháp Hoàn thiện công tác tuyển dụng đã có hiệu quả rất tốt.

- Doanh thu của doanh nghiệp đã tăng từ 95,219,954,091 đồng lên 118,568,766,521 đồng tức là đã tăng 23,348,812,430 đồng tương ứng với tỉ lệ tăng 24.5% so với trước khi thực hiện giải pháp.
- Chi phí bỏ ra cho việc đầu tư vào Biện pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng là 503,146,116 đồng nhưng bù lại ta thấy lợi nhuận tăng lên khá cao từ 12,210,354,281 đồng lên 35,056,020,595 đồng, tức là đã tăng lên 22,845,666,314 đồng tương ứng 187.1% so với trước khi thực hiện biện pháp.
- Hiệu suất sử dụng lao động của công ty tăng từ 1,400,293,443 đồng lên 1,560,115,349 đồng tương ứng 11,4%
- Hiệu quả sử dụng lao động của công ty tăng từ 179,564,034 đồng lên 461,263,429 đồng tương ứng 156.9%

Kết luận:

Ta thấy rõ sau khi công ty bỏ ra chi phí đầu tư cho biện pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng, thắt chặt đầu vào nguồn nhân lực của công ty nhất là ở bộ phận chủ chốt bán hàng Telesales, những nhân viên có kinh nghiệm và năng lực đã góp phần rất lớn giúp tăng doanh thu cho công ty. Hiệu quả đã thấy rõ ràng thông qua mức lợi nhuận sau khi sử dụng biện pháp.

2. Biện pháp nâng cao công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.**2.1. Căn cứ của biện pháp**

Vấn đề đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn cho người lao động được xem là hướng sử dụng lao động có hiệu quả nhất tại tất cả các công ty. Đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn để đáp ứng yêu cầu công việc, vượt qua những hạn chế về thành tích hiện tại và tương lai.

Đối với công ty, hướng chuyển đổi hình thức công ty và mở rộng cơ sở và sản phẩm kinh doanh thì nhu cầu về lao động có trình độ chuyên ngành cũng tăng, cũng như đòi hỏi những nhân viên cũ phải nâng cao hơn nữa khả năng chuyên môn, sức cạnh tranh. Vì vậy, công ty phải có chính sách khuyến khích người lao động học tập lên cao, tích lũy kinh nghiệm, kiến thức, nhất là những vị trí đang làm việc không đúng chuyên môn, đảm bảo không đào tạo tràn lan, kém chất lượng.

Đáng chú ý nhất là 2 bộ phận của công ty là Phòng bán hàng Telesales và phòng chăm sóc khách hàng, bản chất của 2 phòng này là hỗ trợ nhau và có nhiều điểm tương đồng với nhau, quan trọng nhất là cả 2 phòng đều chung một mối khách hàng để phục vụ. Nhưng thực trạng tại công ty thì 2 phòng lại hoạt động độc lập dưới sự phân công công việc trung gian giữa các trưởng phòng bộ phận.

2.2. Nội dung của biện pháp

Hàng năm, công ty nên tiến hành đào tạo với nhiều hình thức (đào tạo tại chỗ, Luân phiên công việc...). Việc đào tạo, nâng cao trình độ, chuyên môn của người lao động được tiến hành thường xuyên, liên tục thông qua các hoạt động kiểm tra tay nghề định kỳ.

Công ty có thể tham khảo áp dụng một số hình thức đào tạo sau:

Luân phiên công việc:

Mục đích của việc là mở rộng kiến thức cho nhân viên. Người đó sẽ tìm hiểu chức năng khác nhau ở các vị trí làm việc khác nhau. Hình thức này áp dụng trong công ty thì hơi khó khăn và phức tạp song có thể áp dụng biện pháp này cho 2 phòng cơ bản là Bán hàng telesales và phòng chăm sóc khách hàng. Điều đó không những giúp những nhân viên trong phòng mở rộng kiến thức, đặc thù công việc và tình trạng khách hàng trước và sau khi mua hàng đồng thời kiểm soát được số lượng đơn hàng thành công của phòng bán hàng telesales. Nâng cao khả năng chuyên môn của cả 2 phòng giúp doanh nghiệp giải quyết công việc linh hoạt, thuận lợi khi vắng mặt nhân viên hoặc xảy ra hiện tượng dư thừa nhân viên ở một trong hai phòng này.

Đào tạo tại chỗ:

Là hình thức đào tạo kỹ năng cho người lao động ngay tại nơi làm việc do các bộ phận trong công ty tiến hành thực hiện.

Công ty nên tận dụng những nhân viên đi trước (có trình độ chuyên môn) để làm công tác huấn luyện tại chỗ cho người lao động mới (chưa có kinh nghiệm), những người sẽ quan sát và kèm cặp, chỉ dạy tận tình. Điều này giúp cho ứng viên học được cách làm việc thực tế. Cũng có thể tổ chức thảo luận ở nhóm trước và sau giờ làm việc. Nhất là ở những đội thi công công trình có thể tổ chức làm mẫu một số việc để nhân viên lấy đó làm tiêu chuẩn cho công việc của mình.

Phương pháp này ít tốn kém lại tạo cho nhân viên cảm giác thoải mái. Ngoài ra, nó còn tạo cho bản thân người huấn luyện, kèm cặp cũng cảm thấy tầm quan trọng của mình trong công ty, họ sẽ làm việc tận tâm hơn, giữa các đồng nghiệp có gắn bó với nhau hơn.

Tuy nhiên, phương pháp này có nhược điểm là học viên nắm lý thuyết không cơ bản, họ có thể học cả những nhược điểm của người chỉ dẫn, kèm cặp.

Đào tạo ngoài công ty:

Công ty nên cử người đi học tại các trường đại học, đi dự các khóa huấn luyện ngắn ngày. Phương pháp này có ưu điểm là tạo điều kiện cho người lao động có thể tập trung vào học tập, nắm bắt lý luận một cách có trình tự có hệ thống, giúp người học sáng tạo.

2.3. Kết quả của biện pháp

Giúp các CBCNV trong công ty nâng cao trình độ và những kỹ năng nghiệp vụ cần thiết để phục vụ tốt cho công việc và vị trí làm việc của mình góp phần phát triển công ty. Đồng thời những nhân viên cũ sẽ là nền móng vững chắc để phát triển những nhân viên mới.

Để công tác đào tạo phát triển thực sự có hiệu quả, công ty phải có kế hoạch đào tạo cụ thể phù hợp với kế hoạch kinh doanh và chiến lược phát triển của công ty. Phải xác định cụ thể, xác định chính xác nhu cầu đào tạo (ở đâu, khi nào, kỹ năng nào, bao nhiêu người), đối tượng nào cần thiết phải đào tạo, chi phí bình quân cho mỗi loại đào tạo là bao nhiêu, sau đó đánh giá chương trình đào tạo.

Đặc biệt đối với lao động quản lý, công ty phải chú ý đào tạo đội ngũ kế tiếp. Ngoài việc đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ, công ty cần nâng cao trình độ hiểu biết kinh tế, chính trị, xã hội, khoa học....cho người lao động.

3. Các biện pháp khuyến khích, động viên nhân lực**3.1. Căn cứ của biện pháp**

- Trong Công ty vẫn còn một số cán bộ công nhân viên chưa thực sự gắn quyền lợi trách nhiệm vào công việc của mình. Đôi khi còn buông lỏng công việc, cấp trên có nhắc nhở đôn đốc thì mới thực hiện. Một số bộ phận đã xảy ra hiện tượng chán nản, bỏ bê công việc, nghỉ làm thường xuyên hay thậm trí xin nghỉ việc. Lý do chính dẫn đến hiện tượng này là do công tác khen thưởng và kỷ luật của công ty còn kém, và quá cứng nhắc, dẫn tới sự chênh lệch giữa mức thưởng của các nhân viên với nhau. Hoặc những nhân viên đã có thâm niên làm lâu tại công ty vẫn còn mức thưởng thấp, không hơn kém những nhân viên khác là mấy.

3.2. Nội dung của biện pháp**a. Hình thức khen thưởng:**

Hình thức khen thưởng của Công ty cần hạn chế hình thức khen thưởng bình quân vì nó không phản ánh một cách chính xác những kết quả mà nhân lực đã đạt được. Hình thức khen thưởng trong Công ty cần mang tính kịp thời và công bằng mới đem lại hiệu quả cao trong quá trình thực hiện. Các cán bộ quản lý nhân lực cần theo dõi sát sao thời gian làm việc cũng như ý thức và chất lượng công việc để phản ánh chính xác với ban Giám đốc và đưa ra mức khen thưởng thỏa đáng nhất. Khi khen thưởng về những thành tích mà từng cá nhân và các đơn vị đạt được bằng vật chất thì Công ty cũng nên có công văn khen thưởng để động viên họ về tinh thần để họ có thể yên tâm công tác và công hiến hết mình cho công việc. Đó chính là những biện pháp khen thưởng thiết thực nhất đối với những thành công của bản thân người lao động, đối với công việc và nhiệm vụ mà họ được giao phó.

Đặc biệt về mức khen thưởng trong các dịp lễ tết nên có một mức tiền thưởng xứng đáng để khuyến khích tinh thần làm việc của nhân viên cụ thể hơn.

- Công ty nên có một kế hoạch xếp hạng hiệu quả của nhân viên trong mỗi bộ phận: Ví dụ: đứng trong Top 3 nhân viên xuất sắc đạt chỉ tiêu cao nhất trong tháng sẽ thưởng thêm từ 1.000.000 – 2.000.000 đồng (Phụ thuộc vào doanh thu trong tháng). Ngoài top 3 xuất sắc, những nhân viên đi làm đầy đủ và đúng giờ ít vi phạm kỷ luật sẽ được thưởng khuyến khích 500.000 đồng vào tiền lương cuối tháng.

- Ngày lễ, tết công ty cần cụ thể mức tiền thưởng thay vì mức thưởng chung như trước: Đối với nhân viên mới hoặc đang trong thời gian thử việc dưới 3 tháng, những ngày lễ như 30/4 1/5, 2/9,...được thưởng từ 200.000đồng đồng viên, trên 3 tháng là 500.000đồng, trên 6 tháng là 1.000.000đồng, trên 1 năm là 1.500.000đồng trên 3 năm là 2.000.000đồng...

- Ngày tết được hưởng lương tháng thứ 13 theo quy định của nhà nước và mức thưởng % theo doanh thu của công ty.

- Tổ chức đi du lịch các dịp nghỉ lễ cho nhân viên và những buổi liên hoan toàn công ty giúp cho các nhân viên trong công ty được giao lưu với nhau...

b. Hình thức kỷ luật:

Kèm theo hình thức khen thưởng là hình thức kỷ luật, chủ yếu đánh vào thu nhập của những nhân lực để nâng cao ý thức trách nhiệm của họ trong việc thực hiện các công việc được giao. Những quy định về các hình thức kỷ luật cần được tiến hành nghiêm túc hơn để tạo ra một tác phong làm việc có nề nếp, thái độ làm việc đúng mực. Không nên vì tình riêng mà sao lãng việc chung. Vì mục tiêu xây dựng một tập thể vững mạnh có ý thức chấp hành kỷ luật cao thì kỷ luật nghiêm minh là một trong những biện pháp rất cần thiết để nâng cao tinh thần tự giác, ý thức trách nhiệm bản thân của CBCNV trong Công ty nhằm đạt tới mục tiêu cuối cùng là hiệu quả cho Công ty và các lợi ích khác cho xã hội.

Cán bộ công nhân viên không đạt các mức thưởng trong các trường hợp sau:

+ Nghỉ vô lý do 1 ngày trong tháng.

+ Thường xuyên đi làm muộn, về sớm, trang phục không phù hợp với công việc, chất lượng công việc thấp và vi phạm các thủ tục hành chính như giải quyết công việc chậm trễ, gây phiền hà cho khách hàng, thái độ làm việc có biểu hiện cửa quyền mà khách hàng phê phán.

Cán bộ công nhân viên không được phân phối tiền thưởng năng suất trong các trường hợp sau:

+ Bị xử lý kỷ luật từ khiển trách trở lên.

+ Vi phạm chính sách pháp luật của nhà nước, nội quy, quy chế của công ty, vi phạm kỷ luật lao động.

+ Nghỉ tự do ba ngày trong tháng và mười ngày trong quý.

+ Thời gian nghỉ BHXH, nghỉ việc không hưởng lương.

+ Thời gian đi học tập, đào tạo không tham gia sản xuất và công tác nghiệp vụ.

Ngoài các hình thức kỷ luật trên thì Công ty cần có những hình thức xử phạt và kỷ luật cao trong những trường hợp sau:

+ Những nhân lực làm thất thoát tài sản của Công ty do sơ suất, thiếu tinh thần trách nhiệm thì phải bồi thường.

+ Những nhân lực làm việc với thái độ lơ là không hoàn thành nhiệm vụ được giao, Công ty sẽ không xét thưởng thi đua. Nếu có biểu hiện lặp lại sẽ có hình thức kỷ luật như giáng cấp, chuyển công tác...Sau khi nhận công việc mới mà vẫn tiếp tục vi phạm thì Công ty mới tiến hành sa thải.

+ Những nhân lực đi làm không đủ thời gian quy định và không có lý do chính đáng hoặc đi làm muộn quá 30 phút thì coi như nghỉ không lý do.

Để hạn chế việc nghỉ làm nhiều lần trong 1 tháng, công ty nên có những giải pháp thắt chặt như, nghỉ ngày thứ nhất trong tháng chỉ trừ ngày công hôm đó, nghỉ ngày thứ 2, bắt đầu tính mức phạt bằng số tiền ngày công hôm đó nhân 2, ngày thứ 3 nhân 3 lần... (ví dụ: nghỉ ngày 1 trừ 150.000đồng/lần, ngày thứ 2 trừ 300.000đồng/lần, ngày thứ 3 trừ 450.000đồng/lần...)

BẢNG 10: DỰ TÍNH CHI PHÍ KHUYẾN KHÍCH ĐỘNG VIÊN NHÂN LỰC TRONG 1 NĂM

(Đơn vị tính: đồng)

STT	Hạng mục	Chi phí
1	Chi phí cho việc thưởng nhân viên xuất sắc hàng tháng	500.000.000
2	Chi phí tiền hỗ trợ nhân viên ý thức tốt kỷ luật tốt.	408.000.000
3	Chi phí thưởng lễ, tết	1.900.000.000
4	Chi phí Tổ chức Du lịch và liên hoan	3.300.000.000
5	Chi phí thưởng khác...	800.000.000

3.3. Kết quả đạt được

- Người lao động sẽ có ý thức và trách nhiệm cao hơn trong công việc, tính kỷ luật tốt, luôn cố gắng hết mình để đạt hiệu quả cao nhất trong công việc.
- Giảm việc mắc sai lầm trong công việc cũng như chủ động sáng tạo nâng cao hiệu quả công việc, giải quyết nhanh chóng công việc được giao,.. để có thể đạt được mức thu nhập cao.
- Hạn chế được số ngày nghỉ của công nhân viên, nâng cao mức doanh thu chung cho cả công ty.

Mặt khác, những nhân viên hay bỏ bê công việc, nghỉ làm thường xuyên, ý thức kém, lười biếng và hay làm việc riêng trong giờ làm giảm hiệu quả công việc cũng sẽ bị giảm lương, cắt thưởng, hay thậm chí bị sa thải.

BẢNG 11 : ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ SỬ DỤNG LAO ĐỘNG SAU KHI THỰC HIỆN BIỆN PHÁP

(Đơn vị: đồng, %)

Stt	Chỉ tiêu	Trước biện pháp	Sau biện pháp	Chênh lệch	
				Giá trị	Tỉ lệ
1	Tổng doanh thu	95,219,954,091	108,586,764,980	13,366,810,889	14.0
2	Tổng chi phí	83,009,599,810	89,966,545,678	6,956,945,868	8.4
3	Lợi nhuận	12,210,354,281	18,620,219,302	6,409,865,021	52.5
4	Số lượng lao động	68	68	-	0.0
5	Hiệu suất sử dụng lao động	1,400,293,443	1,596,864,191	196,570,748	14.0
6	Hiệu quả sử dụng lao động	179,564,034	273,826,754	94,262,721	52.5

Nhận xét:

Bảng đánh giá trên đã chỉ ra rất rõ sau khi công ty thực hiện biện pháp lương thưởng đã có hiệu quả rất tốt.

- Doanh thu của doanh nghiệp đã tăng từ 95,219,954,091 đồng lên 108,586,764,980 đồng tức là đã tăng 13,366,810,889 đồng tương ứng với tỉ lệ tăng 14.0% so với trước khi thực hiện giải pháp.

- Chi phí bỏ ra cho việc đầu tư vào biện pháp là 6,956,945,868 đồng nhưng bù lại ta thấy lợi nhuận tăng lên khá cao từ 12,210,354,281 đồng lên 18,620,219,302 đồng, tức là đã tăng lên 6,409,865,021 đồng tương ứng 52.5% so với trước khi thực hiện biện pháp.

- Hiệu suất sử dụng lao động của công ty tăng từ 1,400,293,443 đồng lên 1,596,864,191 đồng tương ứng 14.0%
- Hiệu quả sử dụng lao động của công ty tăng từ 179,564,034 đồng lên 273,826,754 đồng tương ứng 52.5%

Như vậy ta thấy Cải thiện chính sách tiền lương và các biện pháp khuyến khích, động viên nhân lực đã góp phần rất lớn đến ý thức và tinh thần tự giác cũng như sự cố gắng không ngừng của CBCNV trong ty góp phần không nhỏ giúp công ty phát triển đồng thời tăng doanh thu khá cao.

KẾT LUẬN

Ngày nay vấn đề nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực đã trở thành một trong những vấn đề được quan tâm hàng đầu đối với tất cả các doanh nghiệp. Bởi vì sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực trong công ty không những làm cho năng suất lao động tăng mà còn làm cho hoạt động kinh doanh của công ty ngày càng có hiệu quả. Công ty nào cũng cần những lao động giỏi, có trình độ chuyên môn cao, yêu nghề, có lòng nhiệt tình, có trách nhiệm đối với công việc. Đó chính là lực lượng nòng cốt tạo ra lợi nhuận cho công ty.

Đổi mới xã hội, đổi mới kinh tế xét cho cùng là đổi mới con người. Một trong những khâu then chốt của công cuộc đổi mới hoạt động quản trị kinh doanh trong doanh nghiệp là đổi mới công tác quản trị nhân sự. Xét tổng thể hiện nay thì kết quả kinh doanh của công ty là khả quan, cho dù mới bước chân vào thị trường nhưng công ty đã làm ăn có lãi ngay từ những năm đầu tiên. Có được kết quả đó là do công ty đã có nhiều cố gắng trong hoạt động của mình, trong đó có vấn đề sử dụng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực của công ty là trẻ, có tri thức chuyên môn, nghiệp vụ tương đối cao, tổ chức quản lý nhân sự hợp lý, đáp ứng được yêu cầu của hoạt động kinh doanh.

Để nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực trong công ty thì giải pháp cấp bách nhất được đặt ra đối với công ty một là nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nhân lực, hai là đa dạng và tăng mức độ khuyến khích, ba là cải thiện mối quan hệ giữa lãnh đạo với nhân viên, giữa các bộ phận với nhau.

Mặc dù em đã có nhiều cố gắng trong nghiên cứu khảo sát tại công ty, tham khảo nhiều ý kiến khác nhau, tham khảo một số tài liệu trong và ngoài nhà trường, nhưng do điều kiện hạn chế về nguồn tư liệu thông tin của công ty, thời gian ngắn nên nhiều góc độ, nhiều khía cạnh chưa được đề cập đến, chưa được nghiên cứu sâu nên khó tránh khỏi những khuyết điểm sai sót.

Em rất mong sự đóng góp ý kiến của các thầy cô trong ngành chỉ dẫn, xem xét giúp đỡ để đề tài của em được hoàn thiện hơn.

Qua đây em cũng xin chân thành cảm ơn tới ban lãnh đạo và các anh chị trong công ty đã tạo điều kiện hướng dẫn em làm quen với thực tế và cung cấp những thông tin về công ty để em hoàn thành bài viết trong thời gian em thực tập và làm việc tại công ty.

Em xin chân thành cảm ơn TH.S Nguyễn Đoàn Trang cùng toàn thể thầy cô trong nhà trường đã giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trần Kim Dung – Quản trị nguồn nhân lực (2005)
2. Để trở thành nhà quản lý hiệu quả - Nhà xuất bản lao động-Xã hội - Tác giả: Michaele Gerber Emyth.
3. Quản trị nhân sự - Nhà xuất bản thống kê - Tác giả : TS Nguyễn Thanh Hội.
4. Luật doanh nghiệp.
5. Nguồn số liệu Phòng hành chính nhân sự và Phòng kế toán tài chính của Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Binmax
6. Một số tài liệu tham khảo khác...