

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA KINH TẾ

BÁO CÁO KẾT QUẢ THỰC HIỆN
ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN
NGUỒN NHÂN LỰC TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO
BẮC CỰC – KHU VỰC MIỀN BẮC

Chủ nhiệm đề tài: LÊ ĐỨC ĐỘ
Lớp: D15QTKD

NINH BÌNH, 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC HOA LƯ
KHOA KINH TẾ

BÁO CÁO KẾT QUẢ
THỰC HIỆN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU KHOA HỌC SINH VIÊN

HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN
NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO
BẮC CỰC – KHU VỰC MIỀN BẮC

Chủ nhiệm : **LÊ ĐỨC ĐỘ**

Các thành viên: **TRẦN ĐÌNH PHƯƠNG LINH**
ĐÌNH THỊ LAN

Lớp: **D15 QTKD**

Người hướng dẫn khoa học: **ThS. ĐÌNH THỊ THÚY**

Xác nhận của GV hướng dẫn
(Họ, tên và chữ ký)

Chủ nhiệm đề tài
(Họ, tên và chữ ký)

NINH BÌNH, 2024

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG.....	iv
DANH MỤC SƠ ĐỒ	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
MỞ ĐẦU.....	vii
1. Tổng quan tình hình nghiên cứu của đề tài	vii
2. Tính cấp thiết của đề tài	viii
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	ix
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	ix
5. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu	x
Chương 1- CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN.	1
1.1. Khái niệm, mục tiêu, vai trò của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	1
1.1.1 Khái niệm đào tạo và đào tạo nhân lực	1
1.1.2. Khái niệm phát triển và phát triển nguồn nhân lực.....	2
1.1.3. Mục tiêu, vai trò của đào tạo và phát triển nhân lực	4
1.2. Các phương pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	7
1.2.1. Đào tạo trong công việc	7
1.2.2. Đào tạo ngoài công việc.....	9
1.3. Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	12
1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo.....	12
1.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo.....	13
1.3.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo	13
1.3.4. Xây dựng chương trình đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo	14
1.3.5. Dự tính chi phí đào tạo.....	15
1.3.6. Lựa chọn và đào tạo giáo viên.....	15
1.3.7. Đánh giá chương trình và kết quả đào tạo.....	16
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	17
1.4.1. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp.....	17
1.4.2. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp	18
Chương 2- THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO BẮC CỰC - KHU VỰC MIỀN BẮC.....	19

2.1. Tổng quan về công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc	19
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc	19
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - khu vực miền Bắc.....	22
2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc	23
2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc.....	26
2.2.1. Cơ cấu lao động phân theo tuổi, giới tính	26
2.2.2. Cơ cấu lao động phân theo trình độ chuyên môn	30
2.3. Thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc	31
2.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo	31
2.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo.....	32
2.3.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo	33
2.3.4. Xác định phương pháp và chương trình đào tạo	34
2.3.5. Dự tính kinh phí đào tạo.....	38
2.3.6. Lựa chọn giảng viên đào tạo	39
2.3.7. Đánh giá hiệu quả đào tạo	40
2.4. Các nhân tố tác động đến công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc	43
2.4.1 Nhân tố bên trong.....	43
2.4.2 Nhân tố bên ngoài	44
2.5. Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc	45
2.5.1 Kết quả đạt được	45
2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân	46
Chương 3- MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO BẮC CỰC - KHU VỰC MIỀN BẮC.....	49

3.1. Phương hướng phát triển của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc trong thời gian tới.....	49
3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc	51
3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến chính sách, chiến lược của công ty về đào tạo nguồn nhân lực	51
3.2.2. Nâng cao năng lực đào tạo của doanh nghiệp.....	52
3.2.3. Đầu tư cho đào tạo	57
3.2.4. Nhóm các giải pháp đào tạo gắn với phát triển nguồn nhân lực.....	57
KẾT LUẬN	59
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	60
PHỤ LỤC	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Báo cáo kết quả kinh doanh TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.....	13
Bảng 2.2: Cơ cấu nhân sự của công ty theo tuổi và giới tính TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc giai đoạn 2021-2023.....	26
Bảng 2.3: Cơ cấu nhân sự của công ty theo trình độ chuyên môn TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc giai đoạn 2021-2023.....	29
Bảng 2.4: Bảng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc giai đoạn 2021-2023.....	32
Bảng 2.5: Bảng mục tiêu đào tạo cho các lao động cần được đào tạo của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.....	33
Bảng 2.6: Kế hoạch đào tạo người lao động của TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc năm 2023.....	35
Bảng 2.7: Bảng quỹ đào tạo - phát triển và tình hình sử dụng quỹ cho chương trình đào tạo - phát triển tại Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.....	36
Bảng 2.8 Số khóa đào tạo, lượt người lao động được đào tạo trong 3 năm.....	36
Bảng 2.9: Khoá học năng lực làm việc cá nhân dành cho nhân viên.....	37
Bảng 2.10 : Chi phí đào tạo của công ty qua các năm.....	38
Bảng 2.11: Đánh giá mức độ năng lực sau đào tạo.....	41
Bảng 2.12: Năng suất lao động của công ty qua các năm.....	42
Bảng 3.1: Xác định nhu cầu đào tạo của người lao động	51

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1 Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	12
Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức	22
Sơ đồ 2.2 Quy trình đào tạo tại Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực	
Khu vực Miền Bắc	31

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TT	Kí hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
2	CEO	Giám đốc điều hành
3	COO	Phó giám đốc điều hành
4	CP	Cổ phần
5	HĐTC	Hoạt động tài chính
6	PTNNL	Phát triển nguồn nhân lực
7	SPDV	Sản phẩm dịch vụ
8	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
9	HĐKD	Hoạt động kinh doanh
10	NSLĐ	Năng suất lao động

MỞ ĐẦU

1. Tổng quan tình hình nghiên cứu của đề tài

Chủ đề đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức là một lĩnh vực quan trọng và đã thu hút sự quan tâm lớn. Rất nhiều nghiên cứu đã được thực hiện với mục tiêu tìm hiểu về các thách thức hiện tại và đề xuất các giải pháp nhằm cải thiện chất lượng nguồn nhân lực trong từng tổ chức được đăng tải dưới các hình thức đề tài khoa học, luận văn, sách, tạp chí. Trong đó có một số công trình tiêu biểu như:

* *Về sách, tạp chí*

Fareed Zakaria (2008), “*Thế giới hậu Mỹ*”, trong cuốn sách này tác giả cho rằng việc đào tạo ra một con người có bằng cấp không quá khó. Cái khó nằm ở chỗ là đào tạo ra những con người có năng lực tư duy, sẵn sàng tiếp nhận sự phân công lao động của xã hội, của cơ quan, tổ chức. Sau khi được đào tạo, đối tượng phải thể hiện được năng lực làm việc. Đó là lý do để Fareed Zakaria khẳng định sự vượt trội của công nghệ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực Mỹ so với phần còn lại của thế giới, theo ông chất lượng mới là cái cốt lõi chứ không phải số lượng.

Aron W.Hughey, Kenneth J.Mussnug (2007), “*Thiết kế chương trình đào tạo nhân viên*”, tạp chí Đào tạo chất lượng. Trong chương trình, tác giả đã nghiên cứu vấn đề đào tạo nhân viên là điều cần thiết cho tổ chức và sự phát triển của tổ chức, hơn nữa, đào tạo nhân viên sẽ làm tăng sự hài lòng của họ đối với công việc và tạo điều kiện cho nhân viên cập nhật các kỹ năng cần thiết, làm tăng khả năng cạnh tranh của tổ chức. Sự hài lòng trong công việc là một động lực quan trọng ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc của nhân viên và tác động tích cực đến doanh thu của mỗi doanh nghiệp.

Per Kristiansen và Robert Rasmussen (2014), “*Building a Better Business Using the Lego Serious Play Method*”, cuốn sách đã giới thiệu và mô tả chi tiết về phương pháp Lego Serious Play, một phương pháp sáng tạo và thú vị sử dụng khối Lego để kích thích sự sáng tạo và giải quyết vấn đề trong môi trường kinh doanh. Trong cuốn sách này, tác giả đã mô tả cách Lego Serious Play có thể được tích hợp vào quá trình quản lý nhân sự, từ tuyển dụng đến phát triển cá nhân và làm việc nhóm. Bằng cách chia sẻ câu chuyện và kinh nghiệm thực tế từ các tổ chức đã áp dụng phương pháp này, cuốn sách giúp độc giả hiểu rõ hơn về cách Lego Serious Play có thể đóng góp vào việc xây dựng môi trường kinh doanh tích cực và đổi mới.

*** Về đề tài khoa học, luận văn.**

Công trình nghiên cứu “Đào tạo nguồn nhân lực công ty CP Công nghiệp Gốm sứ Taicera” của ThS Ngô Hữu Phước (2012) đã đưa ra những mặt tích cực và hạn chế của công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty CP Công nghiệp Gốm sứ Taicera. Bên cạnh đó, nghiên cứu còn chỉ ra những cố gắng của công ty trong việc phát huy điểm mạnh và khắc phục những khó khăn, hạn chế. Từ đó làm cơ sở để đưa ra một số giải pháp giúp công ty nâng cao chất lượng đào tạo nhân lực cũng như trình độ chuyên môn của người lao động trong doanh nghiệp, tạo điều kiện để người lao động hoàn thành tốt công việc của mình và tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Đề tài: “Phân tích và đề xuất các giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Công ty Điện lực Hoàn Kiếm” của Trần Phương Thanh, 2016, Đại học Bách Khoa Hà Nội. Trên cơ sở nghiên cứu những lý luận cơ bản chung nhất về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong Công ty Điện lực Hoàn Kiếm, đề tài tập trung vào việc nghiên cứu, phân tích, đánh giá thực trạng công tác đào tạo tại Công ty. Từ đó, đề xuất những giải pháp góp phần vào việc hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại Công ty.

Luận văn “Một số giải pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng và đào tạo nhân sự tại Công ty cổ phần quốc tế ICO chi nhánh Hồ Chí Minh giai đoạn 2017-2021” của Nguyễn Thị Thu Huyền, 2017. Đề tài đã phân tích, đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng và đào tạo nhân sự tại công ty cp quốc tế ICO - Chi nhánh HCM hiện nay, từ đó làm rõ một số tồn tại và nguyên nhân của công tác này. Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác tuyển dụng và đào tạo nhân sự tại Công Ty CP Quốc Tế ICO - Chi nhánh HCM.

Nhìn chung, các công trình trên đã có những đóng góp nhất định trong việc nêu rõ những vấn đề lý luận và thực tiễn về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong tổ chức. Tuy nhiên, hiện nay tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực chưa có công trình nghiên cứu nào về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

2. Tính cấp thiết của đề tài

Như chúng ta đã biết trong mọi nguồn lực thì nguồn nhân lực là rất quan trọng đối với mỗi tổ chức, mỗi doanh nghiệp và ngay cả mỗi quốc gia. Nguồn nhân

lực có vai trò rất lớn trong việc thành bại của tổ chức. Chính vì vậy mà công tác đào tạo nguồn nhân lực trong mỗi doanh nghiệp đang trở thành vấn đề cấp bách. Năng lực của một doanh nghiệp được hình thành bởi các yếu tố như tài chính, cơ sở vật chất, tài sản vô hình, công nghệ, con người v.v... trong đó con người sẽ quản lý và khai thác các yếu tố còn lại. Chính vì vậy nguồn nhân lực chất lượng cao là một trong những yếu tố quyết định năng lực cạnh tranh, hiệu quả hoạt động và sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Để có thể cạnh tranh thành công, việc đầu tư vào công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là điều tất yếu. Nhận thức được điều này, công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực trong thời gian qua đã chú trọng vào công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Tuy nhiên, phương pháp thực hiện công tác này còn có nhiều bất cập do nhiều nguyên nhân. Một trong những nguyên nhân cơ bản nhất là công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực chưa có phương pháp tiến hành công tác này một cách bài bản, việc triển khai các ý tưởng, kế hoạch dài hạn chưa kiên quyết, thiếu kế hoạch và giải pháp thực hiện, thiếu sự đồng bộ giữa các bộ phận,...dẫn đến năng suất lao động còn thấp so, chưa tương xứng với nguồn nhân lực hiện có. Những vấn đề này tác giả sẽ tiến hành phân tích để tìm hiểu nguyên nhân tại sao công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực thực hiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chưa được chuyên nghiệp và hiệu quả, cần phải có giải pháp để hoàn thiện hơn nữa. Vì những lý do trên tác giả quyết định chọn đề tài "***Hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực – Khu vực Miền Bắc***" để nghiên cứu.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài phân tích thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc để thấy rõ những mặt mạnh, những mặt còn hạn chế. Từ đó, tác giả đề xuất các giải pháp thiết thực nhằm hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài tập trung nghiên cứu về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về nội dung: Những vấn đề lý luận và thực tiễn về công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.

- Về không gian: Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc.

- Về thời gian: Số liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2021 – 2023

5. Cách tiếp cận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Cách tiếp cận

Lý thuyết - Thực trạng - Giải pháp

Đề tài dựa trên cơ sở lý thuyết đã tổng hợp từ đó tác giả phân tích, đánh giá ưu nhược điểm trong công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc. Xem xét những nhân tố tác ảnh hưởng tới công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Từ đó tác giả đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc.

5.2. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng những phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thống kê, thu thập số liệu: các bảng, số liệu báo cáo được tác giả thu thập và được phòng hành chính nhân sự, phòng marketing và kinh doanh, phòng tài chính - kế toán của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực hỗ trợ cung cấp.

- Phương pháp phân tích: Từ thông tin và số liệu do các phòng ban của công ty cung cấp, tác giả tính toán, so sánh, phân tích. Từ đó đánh giá thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty trong thời gian qua.

- Phương pháp khảo sát:

Xây dựng bảng hỏi, các biểu mẫu để khảo sát nhân viên trong công ty, lấy thông tin về các hoạt động đào tạo nguồn nhân lực và sự hài lòng của họ về các hoạt động. Số phiếu điều tra là 50, là lao động đang làm việc tại công ty.

Chương 1- CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN

1.1. Khái niệm, mục tiêu, vai trò của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

1.1.1 Khái niệm đào tạo và đào tạo nhân lực

** Đào tạo*

Đào tạo nghề nghiệp, còn được biết đến dưới cái tên phát triển kỹ năng, bao gồm một chuỗi các hoạt động giáo dục và huấn luyện chiến lược, nhằm mục đích tăng cường kỹ năng và năng lực chuyên môn cho người lao động. Quá trình này không chỉ tập trung vào việc cung cấp kiến thức sâu rộng về các yêu cầu và trách nhiệm của công việc, mà còn nhấn mạnh việc phát triển các kỹ năng thiết yếu giúp nhân viên hoàn thành công việc một cách hiệu quả hơn.

Việc đào tạo thường diễn ra trong môi trường kiểm soát, nơi các huấn luyện viên chuyên nghiệp và các chuyên gia ngành dẫn dắt nhân viên qua các bài tập thực hành, trường hợp nghiên cứu, và các tình huống giả định để tăng cường hiểu biết và kỹ năng áp dụng thực tế. Quá trình này không chỉ bao gồm việc truyền đạt kiến thức mà còn bao gồm cả việc phát triển kỹ năng mềm như làm việc nhóm, giải quyết vấn đề, và lãnh đạo, giúp nhân viên có thể chủ động hơn trong công việc và tăng cường khả năng thích ứng với môi trường làm việc đang thay đổi liên tục.

Đào tạo còn nhấn mạnh vào việc hình thành thái độ tích cực đối với công việc, tạo động lực và khích lệ nhân viên cải thiện bản thân mỗi ngày. Mục đích cuối cùng của đào tạo không chỉ là cải thiện hiệu suất làm việc mà còn nhằm xây dựng một đội ngũ lao động linh hoạt, có khả năng đáp ứng và vượt trội trong mọi tình huống. Nhờ đó, đào tạo đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính cạnh tranh và phát triển bền vững của tổ chức, đồng thời giúp các cá nhân thực hiện thành công mục tiêu nghề nghiệp của mình.

** Đào tạo nhân lực*

Đào tạo nhân sự là một quá trình nhằm khắc phục các hạn chế về chất lượng lao động, bao gồm việc cung cấp kiến thức và kỹ năng cần thiết, cũng như phát triển thái độ tích cực đối với công việc. Đào tạo không chỉ nhằm đảm bảo rằng nhân viên có thể hoàn thành công việc với hiệu quả cao nhất, mà còn mục đích nâng cao năng lực tổng thể của tổ chức, từ đó thúc đẩy hiệu quả làm việc và sự hài lòng trong công việc.

Quá trình đào tạo liên tục này là cơ hội để các nhân viên không chỉ đạt được các mục tiêu hiện tại mà còn phát triển khả năng đối phó với các thách thức tương lai, góp phần vào sự phát triển bền vững và dài hạn của tổ chức.

1.1.2. Khái niệm phát triển và phát triển nguồn nhân lực

Các nghiên cứu về phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) đã đưa ra nhiều quan điểm khác nhau, phản ánh sự khác biệt trong cách tiếp cận tại các cấp độ vĩ mô và vi mô. Một trong những khái niệm được thảo luận rộng rãi nằm trong cuốn “Phát triển nguồn nhân lực thông qua giáo dục và đào tạo: Kinh nghiệm Đông Á” do Viện Kinh tế thế giới xuất bản vào năm 2003. Theo đó, “Phát triển nguồn nhân lực được hiểu là quá trình xây dựng một lực lượng lao động năng động và kỹ năng cao, và việc sử dụng hiệu quả những kỹ năng này không chỉ mang lại lợi ích cho đất nước mà còn cải thiện chất lượng cuộc sống cá nhân, nâng cao năng suất lao động và thu nhập của từng người.”

Quá trình này không chỉ bao gồm việc đào tạo và tiếp thu kinh nghiệm để nâng cao kiến thức mà còn đòi hỏi sự phát triển thể chất thông qua chế độ dinh dưỡng tốt, luyện tập thường xuyên và chăm sóc sức khỏe bài bản. Những hoạt động này không chỉ giúp cá nhân làm việc hiệu quả hơn mà còn khuyến khích họ đóng góp nhiều hơn cho nền kinh tế thông qua việc tăng cường kiến thức và sức khỏe.

Nhà nước có vai trò quan trọng trong việc đề xuất và thực hiện các chính sách giáo dục, đào tạo và y tế để hỗ trợ PTNNL. Sự đầu tư vào giáo dục không chỉ giúp cải thiện kỹ năng và năng lực lao động mà còn góp phần xây dựng một xã hội khỏe mạnh và bền vững. Việc xây dựng và triển khai các chính sách như vậy đòi hỏi sự thấu hiểu sâu sắc về nhu cầu và điều kiện hiện tại của nguồn nhân lực trong từng khu vực, nhằm đảm bảo các chiến lược phát triển nguồn nhân lực được tích hợp hiệu quả và mang lại kết quả tốt nhất.

Theo GS.TS. Bùi Văn Nhơn “Phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) là một quá trình bao gồm nhiều hình thức, phương pháp, và chính sách nhằm tăng cường và hoàn thiện chất lượng nguồn nhân lực. Điều này không chỉ liên quan đến trí tuệ và thể chất mà còn bao gồm cả phẩm chất tâm lý xã hội, để đáp ứng nhu cầu của sự phát triển kinh tế và xã hội ở mỗi giai đoạn phát triển của một quốc gia”. Trong định nghĩa này, chất lượng nguồn nhân lực được chi tiết hóa theo ba khía cạnh chính:

- Thể lực của nguồn nhân lực gồm sức khỏe thể chất và sức khỏe tinh thần, mà nền tảng là sự khỏe mạnh tổng thể của cá nhân để họ có thể tham gia vào hoạt động lao động và xã hội một cách hiệu quả.

- Trí lực của nguồn nhân lực liên quan đến trình độ học vấn, chuyên môn kỹ thuật, và kỹ năng thực hành trong công việc, yếu tố quan trọng quyết định khả năng giải quyết vấn đề và đổi mới sáng tạo.

- Phẩm chất tâm lý xã hội bao gồm kỷ luật, tự giác, tinh thần hợp tác, và thái độ nghiêm túc trong công việc, những yếu tố cần thiết để tạo nên một môi trường làm việc hiệu quả và hài hòa.

Bên cạnh đó, chỉ tiêu tổng hợp về PTNNL thường dựa trên chỉ số phát triển con người (HDI) do Tổ chức Phát triển Liên hợp quốc đề xuất. HDI được tính dựa trên ba yếu tố cơ bản: sức khỏe được đo bằng tuổi thọ bình quân, trình độ học vấn qua tỷ lệ biết chữ và số năm đi học trung bình, cũng như mức thu nhập thông qua GDP bình quân đầu người. HDI cung cấp một cái nhìn toàn diện về sự phát triển của con người trong một quốc gia, từ đó giúp các nhà hoạch định chính sách đánh giá hiệu quả các biện pháp PTNNL hiện tại và định hướng cho các chính sách trong tương lai.

Từ việc phân tích các định nghĩa về phát triển nguồn nhân lực (PTNNL) trước đây, tôi nhận thấy rằng PTNNL là quá trình thúc đẩy việc học hỏi có tổ chức, mục đích của nó là cải thiện hiệu quả công việc và thúc đẩy sự thay đổi tích cực trong tổ chức. Điều này được thực hiện thông qua việc triển khai các chương trình đào tạo và phát triển, sáng kiến cải tiến, và các chiến lược quản lý hiệu quả. Mục tiêu chính là không chỉ nâng cao năng lực của từng cá nhân mà còn góp phần vào sự phát triển chung của tổ chức.

Quá trình này yêu cầu sự cam kết từ cả hai phía, bao gồm nhà quản lý và nhân viên, để đảm bảo rằng các hoạt động được thiết kế phù hợp và có thể đáp ứng nhu cầu thực tế của công việc. Bên cạnh đó, PTNNL cũng cần được tích hợp các công cụ đánh giá hiệu quả, nhằm mục đích theo dõi tiến trình và hiệu quả của các chương trình đào tạo, từ đó điều chỉnh kế hoạch phát triển để phù hợp với mục tiêu dài hạn của tổ chức. Việc đầu tư vào PTNNL không chỉ là một chiến lược để cải thiện năng lực cá nhân mà còn là một phần quan trọng trong việc xây dựng văn hóa tổ chức, nơi mọi người được khuyến khích học hỏi liên tục và phát triển bản thân.

1.1.3. Mục tiêu, vai trò của đào tạo và phát triển nhân lực

1.1.3.1 Mục tiêu của đào tạo và phát triển nhân lực

Xác định mục tiêu là bước đầu tiên và vô cùng quan trọng trong bất kỳ quá trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực nào. Việc này bao gồm việc định rõ kết quả mong muốn sau mỗi chương trình đào tạo, từ kỹ năng và kỹ thuật quản lý đến trình độ chuyên môn, và cả những thay đổi về nhận thức và thái độ của người học. Cũng cần phải xác định số lượng và cơ cấu của học viên tham gia.

Việc xác định mục tiêu đào tạo cung cấp một hướng đi rõ ràng cho việc lập kế hoạch đào tạo và tạo nền tảng vững chắc cho toàn bộ kế hoạch đó. Mục tiêu của chương trình đào tạo có thể được chia thành nhiều cấp độ khác nhau, từ mục tiêu tổng thể cho toàn bộ chương trình đến các mục tiêu cụ thể cho từng bài học hay môn học. Điều quan trọng là các mục tiêu này phải phù hợp với tầm nhìn và sứ mệnh của tổ chức, đồng thời phải xuất phát từ nhu cầu thực tế của nhân viên, tránh sự mơ hồ và chung chung.

Các mục tiêu đặt ra trong quá trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cần đáp ứng các tiêu chí sau:

- + Đo lường được
- + Có thể đạt được
- + Có liên quan
- + Hạn định thời gian hợp lý

Tóm lại, mục tiêu đào tạo có thể khác nhau về phạm vi và độ chi tiết, tùy thuộc vào nhu cầu cụ thể của từng vị trí hoặc cấp bậc trong tổ chức. Ví dụ, một số mục tiêu có thể tập trung chặt chẽ vào nâng cao năng lực cho một chức danh cụ thể, trong khi những mục tiêu khác có thể rộng hơn, như việc nâng cao kỹ năng quản lý cho tất cả các nhà quản lý cấp sơ cấp, bao gồm cả quản đốc và kiểm toán viên. Điều quan trọng là mỗi mục tiêu cần được xác định một cách rõ ràng và chi tiết để tăng cường hiệu quả của các chương trình đào tạo và phát triển.

Càng cụ thể hóa mục tiêu, công tác đào tạo và phát triển càng có khả năng đạt được kết quả mong muốn. Việc thiết lập mục tiêu chi tiết không chỉ giúp các nhân viên hiểu rõ hơn về kỳ vọng của tổ chức đối với họ mà còn giúp các nhà quản lý theo dõi tiến trình và đánh giá hiệu quả của đào tạo một cách chính xác. Điều này cũng góp phần vào việc tối ưu hóa nguồn lực, thời gian và nỗ lực đầu tư vào các

chương trình đào tạo, đảm bảo rằng chúng phù hợp và hiệu quả với mục tiêu chung của tổ chức. Để đạt được điều này, việc liên tục đánh giá và điều chỉnh các mục tiêu dựa trên phản hồi và kết quả đạt được là cần thiết, nhằm duy trì tính linh hoạt và đáp ứng nhanh chóng với mọi thay đổi trong môi trường làm việc.

1.1.3.2. Vai trò của đào tạo và phát triển nhân lực

ĐT&PT nhân lực có vai trò hết quan trọng trong mỗi doanh nghiệp, nó góp phần đáp ứng nhu cầu hoạt động và phát triển của doanh nghiệp và những người lao động trong doanh nghiệp đó.

** Vai trò đối với các doanh nghiệp*

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là những bước thiết yếu để nâng cao năng suất và hiệu quả trong công việc. Khi người lao động được trang bị kiến thức và kỹ năng mới thông qua các chương trình đào tạo, họ có thể làm việc nhanh hơn và sáng tạo hơn, dẫn đến việc tăng năng suất lao động và cải thiện chất lượng sản phẩm hay dịch vụ.

Việc nâng cao chất lượng thực hiện công việc không chỉ giúp giảm bớt sự giám sát cần thiết từ phía doanh nghiệp, mà còn giúp giảm áp lực đối với người lao động. Kết quả là một môi trường làm việc tự chủ hơn cho người lao động, và cho phép doanh nghiệp có thể tái cơ cấu bộ phận giám sát để tập trung vào các nhiệm vụ quan trọng khác.

Hơn nữa, đào tạo và phát triển đóng một vai trò quan trọng trong việc nâng cao tính ổn định và sự năng động của doanh nghiệp. Nguồn nhân lực có chất lượng cao và được đào tạo bài bản là yếu tố then chốt để duy trì sự ổn định và khả năng thích ứng nhanh chóng với thị trường đang thay đổi.

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu, việc duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là vô cùng cần thiết. Chỉ qua đào tạo và phát triển thường xuyên, nguồn nhân lực mới có thể tiếp tục phát triển để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao và phức tạp của thị trường lao động.

Cuối cùng, việc áp dụng tiến bộ khoa học kỹ thuật vào quản lý và sản xuất kinh doanh là một yêu cầu không thể thiếu để các doanh nghiệp có thể cạnh tranh trên trường quốc tế. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có trình độ cao là tiền đề để triển khai thành công các công nghệ mới, từ đó nâng cao hiệu quả sản xuất và vị thế của doanh nghiệp trên thị trường.

** Vai trò đối với người lao động*

Đào tạo và phát triển nhân sự trong doanh nghiệp không chỉ là một yêu cầu khách quan mà còn là một cơ hội để tăng cường mối quan hệ giữa người lao động và tổ chức. Khi nhân viên cảm thấy được tổ chức quan tâm đến sự nghiệp của họ, họ sẽ tạo ra một môi trường làm việc tích cực, thân thiện và nỗ lực không ngừng vì sự phát triển chung của tổ chức.

Hơn nữa, đào tạo cũng góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp của người lao động. Quá trình này không chỉ giới hạn ở việc trau dồi kiến thức lý thuyết mà còn bao gồm việc áp dụng thực tiễn, giúp nhân viên hiểu rõ hơn về công việc của mình và thao tác thành thạo với các công cụ và máy móc, từ đó nâng cao chất lượng công việc.

Việc đáp ứng nhu cầu và nguyện vọng phát triển cá nhân cũng là một lợi ích quan trọng của đào tạo. Mọi người luôn khao khát cơ hội để phát triển bản thân và hoàn thiện kỹ năng. Nhận thức được điều này, các nhà quản lý thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo để thúc đẩy năng suất và phát triển cá nhân của nhân viên, đồng thời đáp ứng mong muốn tiến bộ của họ.

Cuối cùng, quá trình đào tạo còn khuyến khích và phát huy tính sáng tạo trong công việc. Nhân viên được trang bị kiến thức mới và phương pháp tiên tiến sẽ có khả năng tiếp cận công việc một cách linh hoạt và sáng tạo hơn, từ đó đóng góp vào việc cải tiến và phát triển sản phẩm hay dịch vụ của doanh nghiệp.

Từ những lợi ích này, rõ ràng việc đào tạo và phát triển nhân sự cần được coi trọng và đầu tư một cách thích đáng trong mọi doanh nghiệp, nhằm tối ưu hóa hiệu quả công việc và thúc đẩy sự phát triển bền vững cho cả tổ chức và cá nhân.

** Vai trò đối với nền kinh tế xã hội*

Việc đào tạo và phát triển năng lực người lao động đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế và xã hội của một quốc gia. Nhiều quốc gia đã phát triển thành công, như Anh, Pháp và Nhật Bản, coi trọng việc đầu tư vào giáo dục và đào tạo nhân lực, coi đó là một trong những yếu tố then chốt dẫn đến sự phát triển mạnh mẽ.

Sự tập trung vào việc nâng cao kỹ năng và kiến thức của người lao động không chỉ mang lại lợi ích trực tiếp cho các cá nhân và doanh nghiệp mà còn thúc đẩy sự phát triển của toàn bộ nền kinh tế. Các doanh nghiệp được trang bị nguồn

nhân lực chất lượng cao có khả năng cạnh tranh tốt hơn trên thị trường toàn cầu, góp phần nâng cao GDP và cải thiện đời sống xã hội.

Việc đào tạo nhân lực còn giúp xây dựng một lực lượng lao động đa dạng kỹ năng, sẵn sàng thích nghi với các công nghệ mới và thay đổi nhanh chóng của thị trường, từ đó tạo ra sự đổi mới và sáng tạo liên tục. Quá trình này cũng khuyến khích sự phát triển của ngành công nghiệp tri thức, nơi mà kiến thức và sáng tạo là các tài sản quý giá.

Như vậy, việc đào tạo và phát triển nhân lực không chỉ là một đầu tư vào nguồn nhân lực hiện tại mà còn là một chiến lược dài hạn cho sự thịnh vượng và phát triển bền vững của quốc gia. Trong bối cảnh toàn cầu hóa và cạnh tranh gay gắt, đây là một yếu tố không thể thiếu để đảm bảo vị thế và sự phát triển của một quốc gia trên trường quốc tế.

1.2. Các phương pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

1.2.1. Đào tạo trong công việc

Đào tạo tại chỗ là hình thức đào tạo ngay tại nơi làm việc, cho phép người lao động tiếp thu kiến thức và kỹ năng thiết yếu ngay trong quá trình làm việc thực tế. Điều này không chỉ giúp họ hiểu rõ các nhiệm vụ cụ thể mà còn áp dụng ngay lập tức những gì đã học được vào công việc, thường dưới sự giám sát và hướng dẫn của các nhân viên kinh nghiệm hơn.

Các phương pháp đào tạo tại chỗ bao gồm các hình thức sau:

Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc

Đây là một kỹ thuật đào tạo rất phổ biến, được áp dụng rộng rãi không chỉ trong lĩnh vực sản xuất mà còn trong nhiều ngành nghề quản lý. Quá trình này khởi đầu với việc người hướng dẫn giới thiệu mục đích của công việc và cung cấp hướng dẫn chi tiết theo từng bước. Các bước bao gồm quan sát, trao đổi và thực hành dưới sự giám sát cẩn thận của người hướng dẫn, cho đến khi người học có thể thực hiện công việc một cách thành thạo.

Đào tạo theo kiểu học nghề

Trong khuôn khổ của phương pháp này, quá trình đào tạo được khởi động với các buổi học lý thuyết trong môi trường lớp học. Tiếp theo, học viên sẽ được đặt vào môi trường thực tế để làm việc dưới sự giám sát của những công nhân đã có kinh nghiệm và kỹ năng cao. Họ sẽ tham gia vào các hoạt động liên quan trực tiếp

đến nghề mà họ đang học, kéo dài trong một khoảng thời gian nhất định thường là vài năm cho đến khi họ có thể nắm vững và thành thạo tất cả các kỹ năng cần thiết của nghề. Phương pháp này nhằm mục đích cung cấp một đào tạo nghề hoàn chỉnh, chuẩn bị cho công nhân những kiến thức và kỹ năng toàn diện để họ có thể tự tin thực hiện công việc sau khi hoàn thành khóa đào tạo.

Kèm cặp và chỉ bảo

Phương pháp này được thiết kế để hỗ trợ các nhà quản lý và giám sát viên phát triển các kỹ năng và kiến thức cần thiết cho các nhiệm vụ hiện tại và tương lai của họ. Quá trình này bao gồm sự hướng dẫn và chỉ bảo từ những người quản lý có trình độ và kinh nghiệm cao hơn.

Có ba phương thức chính để thực hiện kèm cặp trong môi trường làm việc:

Kèm cặp bởi người lãnh đạo trực tiếp: Trong phương thức này, người lãnh đạo trực tiếp của nhân viên sẽ đảm nhận vai trò hướng dẫn, truyền đạt trực tiếp kiến thức và kỹ năng qua các hoạt động hàng ngày.

Kèm cặp bởi một cố vấn: Cố vấn là những cá nhân được lựa chọn dựa trên kinh nghiệm và kỹ năng chuyên môn cao, không nhất thiết phải là người lãnh đạo trực tiếp, và họ sẽ cung cấp sự hỗ trợ chuyên sâu, tư vấn và hướng dẫn chuyên môn.

Kèm cặp bởi người quản lý có kinh nghiệm hơn: Đây là những người quản lý cấp cao hơn, có kinh nghiệm và hiểu biết sâu rộng, thường xuyên chia sẻ kiến thức và chiến lược, hỗ trợ phát triển kỹ năng lãnh đạo và quản lý.

Sử dụng các phương pháp kèm cặp này giúp tạo dựng một môi trường làm việc tích cực, thúc đẩy sự phát triển nghề nghiệp và tối ưu hóa hiệu quả công việc trong tổ chức.

Luân chuyển và chuyển công việc

Phương pháp này bao gồm việc người học được hệ thống hóa luân chuyển giữa các công việc khác nhau trong tổ chức. Mục đích là cung cấp cho họ cơ hội trải nghiệm và học hỏi qua các vị trí và lĩnh vực đa dạng, từ đó tích lũy kinh nghiệm và kiến thức đa dạng. Qua đó, họ sẽ được chuẩn bị tốt hơn cho những vị trí công việc cao cấp hơn trong tương lai.

Các hình thức luân chuyển và chuyển công việc bao gồm:

Luân chuyển đối tượng đào tạo đến bộ phận khác: Trong hình thức này, nhân viên được chuyển đến làm việc ở một bộ phận khác của tổ chức nhưng với cương vị

không thay đổi, cho phép họ khám phá và hiểu sâu hơn về hoạt động của các phòng ban khác nhau.

Thuyên chuyển người quản lý đến vị trí mới: Đây là việc cử người quản lý hiện tại đến nhận một vị trí hoàn toàn mới, thường nằm ngoài lĩnh vực chuyên môn sở trường của họ, nhằm mở rộng kỹ năng quản lý và hiểu biết về các khía cạnh khác nhau của tổ chức.

Luân chuyển trong cùng một lĩnh vực chuyên môn: Trong trường hợp này, người học được luân chuyển giữa các công việc khác nhau nhưng vẫn trong cùng một lĩnh vực chuyên môn, giúp họ phát triển sâu hơn kỹ năng và kiến thức chuyên ngành.

Việc áp dụng các phương pháp này không chỉ giúp phát triển năng lực cá nhân mà còn góp phần tăng cường sự hiểu biết và sự linh hoạt trong tổ chức, làm nền tảng cho sự phát triển bền vững của cả cá nhân và tổ chức.

1.2.2. Đào tạo ngoài công việc

Đào tạo ngoài công việc là loại hình đào tạo mà trong đó, người học được rời khỏi môi trường làm việc hàng ngày để tham gia các khóa học hoặc hoạt động đào tạo. Mục đích của phương pháp này là cho phép người học tập trung vào việc phát triển kỹ năng mà không bị phân tâm bởi các nhiệm vụ công việc thường nhật.

Các phương pháp đào tạo ngoài công việc thường gặp bao gồm:

Tổ chức các lớp cạnh doanh nghiệp

Trong trường hợp các nghề có yêu cầu kỹ thuật phức tạp hoặc các công việc đặc thù, phương pháp đào tạo truyền thống như kèm cặp có thể không đủ để đáp ứng các tiêu chuẩn về số lượng và chất lượng. Vì vậy, các doanh nghiệp có thể thiết lập các lớp đào tạo chuyên biệt, được trang bị các thiết bị và phương tiện hiện đại dành riêng cho mục đích giáo dục và đào tạo.

Trong cách tiếp cận này, chương trình đào tạo thường được chia thành hai phần chính: lý thuyết và thực hành. Phần lý thuyết thường được trình bày trong một môi trường học tập tập trung, dưới sự chỉ dẫn của các kỹ sư hoặc cán bộ kỹ thuật có chuyên môn cao. Sau đó, phần thực hành được thực hiện trong các phân xưởng thực tập, nơi học viên có cơ hội áp dụng kiến thức lý thuyết vào thực tiễn dưới sự giám sát và hướng dẫn của các chuyên gia hoặc công nhân có kinh nghiệm. Phương pháp

này không chỉ củng cố kiến thức đã học mà còn giúp học viên phát triển kỹ năng thực tế, qua đó nâng cao hiệu quả của quá trình đào tạo.

Cử đi học ở các trường chính quy

Các công ty cũng có thể lựa chọn gửi nhân viên của mình đến các trường nghề hoặc các trung tâm đào tạo do các cơ quan chính phủ, bộ, ngành hoặc cơ quan trung ương điều hành để nâng cao kỹ năng và kiến thức chuyên môn. Trong cách tiếp cận này, người học được cung cấp một nền tảng kiến thức lý thuyết bao quát cũng như kỹ năng thực hành cần thiết cho công việc. Tuy nhiên, phương pháp này đòi hỏi một khoản đầu tư đáng kể về thời gian và chi phí đào tạo.

Các bài giảng, các hội nghị hoặc các hội thảo

Phương pháp này thường được áp dụng để phát triển kỹ năng và mở rộng kiến thức chuyên môn cho các nhà quản lý và lãnh đạo doanh nghiệp. Các buổi giảng dạy hoặc hội nghị có thể được tổ chức ngay tại nơi làm việc hoặc tại một địa điểm bên ngoài, và có thể diễn ra độc lập hoặc được tích hợp vào các chương trình đào tạo khác. Trong những buổi này, người tham gia sẽ được tham gia thảo luận về các chủ đề cụ thể dưới sự điều hành của một người lãnh đạo nhóm. Qua đó, họ không chỉ học hỏi kiến thức từ các bài giảng mà còn từ trải nghiệm và chia sẻ của những người tham gia khác, làm phong phú thêm hiểu biết và kinh nghiệm làm việc của bản thân.

Đào tạo theo kiểu chương trình hoá, với sự trợ giúp của máy tính

Phương pháp này là một kỹ thuật đào tạo kỹ năng hiện đại được nhiều doanh nghiệp trên khắp thế giới áp dụng. Các chương trình đào tạo đã được lập trình sẵn trên phần mềm máy tính, và người học có thể tự học bằng cách tuân theo hướng dẫn trực tiếp từ máy tính. Đây là một phương pháp hiệu quả để truyền đạt nhiều loại kỹ năng cần thiết mà không cần sự hiện diện của giáo viên hay huấn luyện viên, giúp tối ưu hóa việc học tập và giảm chi phí đào tạo.

Có 3 cách để có chương trình dạy qua máy tính:

- Thiết kế chương trình.
- Mua chương trình.
- Đặt hàng chương trình

Đào tạo theo phương thức từ xa

Phương pháp đào tạo từ xa này được áp dụng khi giảng viên và học viên không cùng chia sẻ cùng một không gian hoặc thời điểm, mà thông qua nhiều phương tiện truyền thông khác nhau như sách in, tài liệu điện tử, video, đĩa CD, VCD và Internet. Nhờ vào sự phát triển không ngừng của công nghệ thông tin, những công cụ này ngày càng được đa dạng hóa và hiện đại hóa, mở rộng khả năng tiếp cận và tương tác giáo dục từ xa.

Một trong những lợi ích nổi bật của hình thức đào tạo này là tính linh hoạt vượt trội; học viên có thể tự xác định thời gian học tập phù hợp với lịch trình cá nhân mà không cần đến sự hiện diện thực tế của giáo viên, giúp tiết kiệm đáng kể chi phí đi lại và các chi phí liên quan khác. Tuy nhiên, hạn chế của phương pháp này là thiếu đi sự tương tác trực tiếp, có thể làm giảm hiệu quả giao tiếp và hỗ trợ giữa người dạy và người học, đặc biệt là trong những tình huống cần đến sự giải thích và thảo luận sâu. Để khắc phục điều này, việc thiết kế các tài liệu và công cụ học tập phải được thực hiện một cách bài bản, đảm bảo chất lượng và tính hiệu quả trong việc truyền đạt kiến thức, cũng như việc sử dụng công nghệ tiên tiến như nền tảng học tập trực tuyến có khả năng tương tác cao, giúp nâng cao mức độ hợp tác và tham gia của học viên trong quá trình học.

Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm

Chương trình đào tạo này nhằm tăng cường khả năng thực hành thông qua các buổi workshop tương tác sử dụng nhiều kỹ thuật đa dạng như mô phỏng tình huống, trò chơi điều hành, diễn kịch và các bài tập giải quyết vấn đề cụ thể. Những phương pháp này tái hiện chân thực các thách thức có thể gặp phải trong môi trường làm việc thực tế, qua đó giúp người học có được trải nghiệm quý báu và củng cố kỹ năng ứng phó trong một môi trường được kiểm soát. Mục tiêu chính là chuẩn bị tốt nhất cho họ để đối mặt và vượt qua các tình huống phức tạp trong công việc một cách tự tin và hiệu quả.

Đặc biệt, trong phần đào tạo kỹ năng xử lý công văn và giấy tờ, các nhà quản lý sẽ được tham gia vào loạt bài tập thực hành với việc nhận diện và xử lý nhanh chóng các loại tài liệu thường gặp như bản ghi nhớ, báo cáo, tường trình, và các chỉ thị quan trọng từ cấp trên. Qua đó, người học sẽ phát triển khả năng quản lý thông tin, ra quyết định chính xác và kịp thời, cùng với việc nâng cao kỹ năng phân tích và quản lý thời gian. Những bài tập này không chỉ giúp cải thiện hiệu quả công việc

mà còn tăng cường khả năng phản ứng linh hoạt trước các yêu cầu và thách thức ngày càng phức tạp trong môi trường làm việc hiện đại.

1.3. Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Trình tự xây dựng một chương trình đào tạo và phát triển như sau:



Sơ đồ 1.1 Quy trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Nguồn: giáo trình quản trị nhân lực, TS. Nguyễn Văn Điềm, Th.S. Nguyễn Ngọc Quân (2017), Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân

1.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo chính xác là một bước quan trọng và cơ bản trong quá trình phát triển nhân sự của một tổ chức. Để đạt được hiệu quả cao nhất trong các giai đoạn tiếp theo của chương trình đào tạo, doanh nghiệp phải phân tích kỹ lưỡng và hiểu rõ nhu cầu đào tạo ở các bộ phận khác nhau, tại các thời điểm cụ thể trong năm, và đối với từng nhóm kỹ năng cần thiết. Điều này bao gồm việc xác định số lượng và loại lao động cần được đào tạo, cũng như các kỹ năng mà họ cần phát triển để nâng cao năng lực và hiệu suất công việc.

Các hoạt động liên quan đến việc phân tích nhu cầu đào tạo bao gồm việc đánh giá yêu cầu công việc hiện tại và tương lai của tổ chức, kiểm tra và đánh giá trình độ, kiến thức và kỹ năng hiện có của người lao động. Thông qua đánh giá này,

doanh nghiệp có thể lên kế hoạch đào tạo một cách hiệu quả, đảm bảo rằng mọi hoạt động đào tạo đều nhắm đến việc đáp ứng các mục tiêu chiến lược và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Quá trình này cũng giúp phát hiện các khoảng trống kỹ năng và thiết kế các chương trình đào tạo phù hợp, từ đó góp phần vào sự thành công chung của tổ chức.

1.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo

Việc lập kế hoạch chi tiết cho chương trình đào tạo bắt đầu bằng cách xác định các mục tiêu cụ thể mà chương trình nhắm đến. Điều này bao gồm việc xác định các kỹ năng chính thức cần được cải thiện hoặc phát triển thông qua quá trình đào tạo, cũng như trình độ kỹ năng mong đợi mà học viên sẽ đạt được sau khi hoàn thành khóa học. Ngoài ra, cần phải lên kế hoạch cho số lượng học viên tham gia và cơ cấu của họ, điều này sẽ phụ thuộc vào nhu cầu và mục tiêu tổng thể của tổ chức.

Trong quá trình này, một yếu tố quan trọng khác cần được xem xét là thời gian dự kiến cho chương trình đào tạo. Điều này bao gồm cả việc lên lịch cho từng phiên đào tạo cụ thể và ước tính thời gian cần thiết để đạt được các kết quả mong muốn. Phân bổ thời gian phù hợp sẽ giúp đảm bảo rằng mỗi khía cạnh của chương trình được thực hiện một cách hiệu quả, từ giảng dạy đến thực hành và đánh giá.

Thêm vào đó, việc xác định các kết quả đào tạo cũng phải dựa trên việc phân tích kỹ lưỡng mối quan hệ giữa nhu cầu hiện tại và tương lai của tổ chức với các kỹ năng mà nhân viên cần phát triển. Các bước này không chỉ bao gồm việc xác định kỹ năng cần được nâng cấp mà còn phải đánh giá xem những kỹ năng đó sẽ góp phần như thế nào vào sự thành công chung của tổ chức. Việc lập kế hoạch đào tạo cũng cần phải tích hợp các phương pháp đánh giá hiệu quả, để có thể theo dõi tiến trình và điều chỉnh kế hoạch khi cần thiết, đảm bảo rằng mục tiêu đào tạo được thực hiện một cách hiệu quả và phù hợp với chiến lược phát triển tổng thể của tổ chức.

1.3.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo

Việc chọn lọc cá nhân tham gia vào các chương trình đào tạo là một quá trình cân nhắc kỹ lưỡng, dựa trên việc phân tích nhu cầu đào tạo cụ thể và động cơ học tập của người lao động. Bước này bao gồm việc đánh giá mức độ mà đào tạo có thể ảnh hưởng tích cực đến sự nghiệp và nâng cao kỹ năng nghề nghiệp cho từng cá nhân. Để thực hiện việc này một cách hiệu quả, tổ chức cần tiến hành các cuộc khảo

sát và phỏng vấn để hiểu rõ hơn về mong muốn và kỳ vọng của người lao động, cũng như khả năng hiện tại và tiềm năng phát triển của họ.

Trong quá trình lựa chọn này, một yếu tố quan trọng cần được xem xét là mối liên hệ giữa nhu cầu của tổ chức và lợi ích cá nhân của người lao động. Việc phân tích này sẽ giúp xác định đúng đắn những người lao động mà việc đào tạo sẽ mang lại hiệu quả cao nhất, không chỉ về mặt nâng cao năng lực cá nhân mà còn góp phần vào thành công chung của tổ chức. Các nhà quản lý nên xem xét không chỉ kỹ năng hiện tại mà còn cả khả năng thích ứng với các thay đổi trong môi trường làm việc và công nghệ mới.

Thêm vào đó, việc lựa chọn người tham gia đào tạo cũng cần đảm bảo sự công bằng và minh bạch, tránh sự thiên vị có thể xảy ra. Điều này đòi hỏi cơ chế lựa chọn dựa trên các tiêu chí rõ ràng và khách quan. Một chương trình đào tạo thành công là chương trình có thể tạo ra một môi trường học tập năng động, nơi mỗi cá nhân đều được trang bị đầy đủ để đối mặt với thách thức trong công việc và tận dụng cơ hội để phát triển sự nghiệp một cách hiệu quả.

1.3.4. Xây dựng chương trình đào tạo và lựa chọn phương pháp đào tạo

Khâu lập chương trình đào tạo đóng một vai trò quan trọng trong toàn bộ quá trình phát triển nhân sự, quyết định đến mức độ thành công của bất kỳ chương trình đào tạo nào. Chương trình đào tạo bao gồm một loạt các môn học và bài giảng được thiết kế để truyền đạt các kiến thức và kỹ năng cụ thể mà nhân viên cần phải nắm bắt. Việc xác định thời lượng cần thiết cho từng phần của chương trình cũng như lựa chọn phương pháp giảng dạy phù hợp là những yếu tố cần thiết để đảm bảo hiệu quả của việc đào tạo.

Quá trình này không chỉ bao gồm việc lên kế hoạch cho các nội dung cần được dạy mà còn phải tính đến cách thức thực hiện sao cho phù hợp với đặc điểm và nhu cầu của người học. Điều này đòi hỏi sự kết hợp giữa các phương pháp giảng dạy truyền thống và hiện đại, từ lớp học trực tiếp đến các khóa học trực tuyến, để tạo điều kiện tốt nhất cho việc học tập và phát triển kỹ năng.

Thêm vào đó, việc phân tích và lựa chọn nội dung đào tạo cũng phải dựa trên cơ sở phân tích kỹ lưỡng về tác động của các kỹ năng đó đến hiệu quả công việc và sự tiến bộ của nhân viên trong tương lai. Các nhà quản lý đào tạo cần xem xét kỹ lưỡng các xu hướng mới trong ngành và đánh giá liệu các kỹ năng đang được dạy

có phù hợp với yêu cầu công việc hiện tại và tương lai hay không. Quá trình này cần sự đầu tư thời gian và nguồn lực để đảm bảo rằng chương trình đào tạo không chỉ đáp ứng được nhu cầu hiện tại mà còn có khả năng thích ứng với những thay đổi trong tương lai.

1.3.5. Dự tính chi phí đào tạo

Chi phí liên quan đến đào tạo là một yếu tố quan trọng quyết định các lựa chọn và phương án trong việc triển khai các chương trình đào tạo. Các khoản chi phí này bao gồm hỗ trợ tài chính cho học viên, tiền lương cho giáo viên và các cộng tác viên tham gia giảng dạy, cũng như chi phí đầu tư cho trang thiết bị và cơ sở vật chất cần thiết cho quá trình học tập. Ngoài ra, chi phí đào tạo trong doanh nghiệp có thể được chia thành nhiều loại khác nhau:

Chi phí bên trong: Đây là những chi phí trực tiếp liên quan đến các nguồn lực vật chất và kỹ thuật như máy móc, thiết bị, khấu hao tài sản cố định, và nguyên liệu vật tư. Bên cạnh đó, chi phí này cũng bao gồm thù lao cho đội ngũ cán bộ thực hiện công tác đào tạo và phát triển nhân viên, chi phí đi lại và các khoản bồi dưỡng khác.

Chi phí cơ hội: Đây là loại chi phí không trực tiếp, bao gồm những khoản chi mà doanh nghiệp phải chịu do không sử dụng được nguồn lực hiện có trong thời gian đào tạo. Ví dụ, tiền lương trả cho học viên khi họ tham gia các khóa huấn luyện mà không làm việc là một trong những chi phí cơ hội rõ ràng nhất.

Chi phí bên ngoài: Bao gồm các khoản chi phát sinh khi tổ chức các khóa đào tạo bên ngoài tổ chức. Chi phí này có thể bao gồm chi phí đi lại, chi phí lưu trú cho nhân viên, học bổng (nếu có), và các khoản phí thanh toán cho các tổ chức hoặc cá nhân ngoài công ty mà nhân viên đang tham gia các chương trình đào tạo do họ thiết kế và phát triển.

Việc hiểu rõ và quản lý hiệu quả các loại chi phí này không chỉ giúp doanh nghiệp đạt được hiệu quả tối đa từ đầu tư vào đào tạo mà còn góp phần vào việc tối ưu hóa nguồn lực và cải thiện sự phát triển chuyên môn của nhân viên.

1.3.6. Lựa chọn và đào tạo giáo viên

Trong quá trình lập kế hoạch cho các chương trình đào tạo, doanh nghiệp có thể cân nhắc việc lựa chọn giáo viên từ nguồn nhân lực nội bộ hoặc tìm kiếm sự hợp tác từ bên ngoài như giảng viên từ các trường đại học, trung tâm đào tạo chuyên

nghiệp. Lựa chọn này tùy thuộc vào mục tiêu đào tạo cũng như nhu cầu cụ thể của từng khóa học.

Để đảm bảo nội dung chương trình đào tạo phù hợp với điều kiện và môi trường làm việc thực tế của doanh nghiệp, việc kết hợp giữa giáo viên thuê ngoài và các chuyên gia có kinh nghiệm lâu năm tại doanh nghiệp là một giải pháp hiệu quả. Sự hợp tác này tạo điều kiện cho người học không chỉ tiếp cận với những kiến thức và phương pháp mới nhất trong lĩnh vực của mình mà còn đảm bảo rằng các bài giảng được thiết kế sao cho phù hợp với bối cảnh cụ thể và đặc thù của doanh nghiệp.

Qua đó, nhân viên có thể học hỏi và áp dụng hiệu quả những kiến thức được truyền đạt vào công việc hàng ngày, đồng thời giảng viên từ bên ngoài cũng có cơ hội hiểu rõ hơn về thách thức và cơ hội mà nhân viên trong doanh nghiệp đang đối mặt. Điều này không chỉ thúc đẩy việc học tập và chia sẻ kinh nghiệm giữa các cá nhân mà còn góp phần vào việc xây dựng một môi trường làm việc học hỏi và phát triển liên tục. Cách tiếp cận này cũng giúp tăng cường sự gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn, từ đó nâng cao chất lượng đào tạo và hiệu quả công việc tổng thể trong doanh nghiệp.

1.3.7. Đánh giá chương trình và kết quả đào tạo

Đánh giá chương trình đào tạo sau mỗi khóa học là một bước thiết yếu để doanh nghiệp có thể hiểu rõ hiệu quả của chương trình cũng như xác định được liệu các mục tiêu đào tạo đã được đạt hay chưa. Quá trình này không chỉ giúp nhận diện những điểm mạnh và điểm yếu trong chương trình đào tạo mà còn đánh giá được hiệu quả kinh tế của việc đào tạo, bằng cách so sánh tổng chi phí đã đầu tư và lợi ích thu được từ chương trình. Điều này cho phép doanh nghiệp điều chỉnh và cải thiện chất lượng đào tạo trong tương lai để đạt hiệu quả cao hơn.

Việc đo lường kết quả của chương trình đào tạo có thể thực hiện thông qua nhiều phương pháp khác nhau. Các cuộc phỏng vấn cá nhân và điều tra bằng bảng hỏi được thiết kế để thu thập phản hồi trực tiếp từ người học, giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về trải nghiệm và nhận thức của họ đối với chương trình. Ngoài ra, quan sát trực tiếp và yêu cầu người học thực hiện các bài kiểm tra sau khóa học cũng cung cấp dữ liệu quý giá về mức độ tiếp thu kiến thức và kỹ năng của học viên.

Các phương pháp đánh giá khác như đánh giá hiệu suất làm việc trước và sau khi đào tạo, cũng là những công cụ hữu ích để đo lường tác động lâu dài của đào tạo đối với hiệu suất làm việc của nhân viên. Việc tích hợp các phương pháp đánh giá này vào một hệ thống đánh giá toàn diện sẽ giúp doanh nghiệp không chỉ theo dõi sự tiến bộ ngắn hạn mà còn xác định được các cải tiến cần thiết để tối ưu hóa chiến lược đào tạo và phát triển nhân lực.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

1.4.1. Các nhân tố bên trong doanh nghiệp

Mục tiêu hoạt động của tổ chức: Trong bất kỳ giai đoạn phát triển nào, doanh nghiệp đều cần định hình rõ ràng môi trường chiến lược và mục tiêu sản xuất kinh doanh dài hạn. Điều này đòi hỏi sự xác định kỹ lưỡng các mục tiêu trong từng thời kỳ, phù hợp với bối cảnh và thách thức cụ thể mà doanh nghiệp đối mặt. Để thực hiện thành công các chiến lược này, một yếu tố quan trọng là phải có đội ngũ nhân sự đủ mạnh, về số lượng lẫn chất lượng, có khả năng đáp ứng và thúc đẩy mục tiêu doanh nghiệp.

Quan điểm của lãnh đạo: Quan điểm này đóng vai trò thiết yếu trong việc xác định mức độ cam kết của ban lãnh đạo đối với việc nâng cao năng lực nhân sự. Khi các nhà quản trị thấu hiểu giá trị của việc đào tạo và phát triển, họ sẽ không ngần ngại đầu tư vào các chương trình nâng cao kỹ năng và kiến thức cho nhân viên. Điều này không chỉ giúp tăng cường động lực làm việc mà còn cải thiện đáng kể hiệu quả công việc, qua đó tạo ra lợi ích lâu dài cho doanh nghiệp. Lãnh đạo cần nhận thức rõ ràng rằng nhân lực không chỉ là tài sản quan trọng mà còn là yếu tố then chốt để đạt được các mục tiêu chiến lược.

Khả năng tài chính của tổ chức:

Đào tạo cũng như mọi công tác khác trong tổ chức đều cần có kinh phí thực hiện. Một nguồn kinh phí đủ đảm bảo triển khai đầy đủ các kế hoạch và nội dung đào tạo đã đưa ra sẽ đảm bảo cho kế hoạch đào tạo được thực hiện tốt, không bị ngắt quãng do thiếu kinh phí. Do đó, những người phụ trách đào tạo, cán bộ kế toán... cần phải dự trù và cân đối thu chi của doanh nghiệp để đảm bảo kinh phí cho đào tạo.

1.4.2. Các nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

Tiến bộ khoa học kỹ thuật: Trong kỷ nguyên thông tin hiện nay, sự phát triển vũ bão của công nghệ đã tạo ra những thay đổi đáng kể trong quy trình sản xuất và hoạt động của các doanh nghiệp. Để không bị tụt hậu so với xu hướng toàn cầu, doanh nghiệp cần chủ động trong việc cập nhật và đào tạo nhân viên về các công nghệ mới nhất và các thành tựu khoa học tiên tiến. Việc này không chỉ giúp tăng cường năng suất mà còn cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đồng thời đảm bảo sự cạnh tranh trong thị trường ngày càng khốc liệt.

Thực trạng nền kinh tế: Trong môi trường cạnh tranh của nền kinh tế thị trường, yêu cầu về chất lượng sản phẩm và dịch vụ ngày càng cao. Điều này đặt ra yêu cầu không chỉ về mẫu mã, mà còn về chất lượng sản phẩm phải đáp ứng và vượt trội so với đối thủ cạnh tranh. Vì vậy, tay nghề và trình độ quản lý của nhân viên từ cấp bậc công nhân đến cán bộ quản lý phải liên tục được nâng cao thông qua các chương trình đào tạo chuyên sâu và thường xuyên. Việc nâng cao chất lượng nhân sự không chỉ đảm bảo sự thích ứng với yêu cầu thay đổi nhanh chóng của thị trường mà còn giúp doanh nghiệp duy trì vị thế và phát triển bền vững trong kinh doanh.

Thị trường sức lao động: Hiện nay thị trường lao động có chất lượng nguồn nhân lực khá tốt. Nguồn nhân lực cho thị trường bán lẻ nhiều, phong phú. Có rất nhiều trường đại học đào tạo đa dạng các ngành nghề...Điều này đã tạo điều kiện thuận lợi đào tạo và phát triển nguồn nhân lực của tất cả các ngành nghề. Nhưng với sức cạnh tranh trên thị trường thì đào tạo xong liệu có giữ được người lao động. Đây là một trong những câu hỏi lớn đòi hỏi các nhà lãnh đạo doanh nghiệp và bộ phận phụ trách đào tạo phải có phương án không những đào tạo xong còn giữ chân được người lao động, tránh tình trạng đào tạo ồ ạt, lãng phí và ảnh hưởng đến hiệu quả

Chương 2 - THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO BẮC CỰC - KHU VỰC MIỀN BẮC

2.1. Tổng quan về công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc

2.1.1.1. Khái quát về Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực

Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực (Sao Bac Cuc Trading Service Company Limited) được thành lập và chính thức đi vào hoạt động vào ngày 15 tháng 10 năm 2020, dưới sự cấp phép của Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh. Với mã số thuế 0316541767, công ty đặt trụ sở chính tại số 46-48 Đường Số 72, Phường 10, Quận 6, Thành phố Hồ Chí Minh, do ông Phan Huy Bảo là người đại diện pháp luật. Kể từ khi thành lập, Công ty Sao Bắc Cực đã không ngừng mở rộng hoạt động kinh doanh, đặc biệt là trong lĩnh vực vui chơi giải trí và các dịch vụ liên quan.

Sự ra đời và phát triển của Sao Bắc Cực diễn ra trong bối cảnh nhu cầu giải trí tại Việt Nam ngày càng tăng cao, đặc biệt là ở các khu vực thành thị và trung tâm mua sắm. Điều này đã tạo điều kiện thuận lợi để công ty mở rộng quy mô và phát triển thành một trong những đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực này. Mục tiêu chính của công ty là cung cấp các dịch vụ vui chơi giải trí đa dạng, hiện đại và an toàn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, từ trẻ em cho đến người lớn.

Trong bối cảnh phát triển kinh tế và nhu cầu giải trí gia tăng, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã và đang nghiên cứu, thực hiện những chiến lược phát triển cụ thể nhằm mở rộng thị phần và cải thiện chất lượng dịch vụ tại khu vực miền Bắc Việt Nam. Hiện tại, công ty đã xây dựng mạng lưới chi nhánh tại nhiều tỉnh thành lớn như Hà Nội và Hải Phòng, đồng thời nghiên cứu tiềm năng mở rộng sang các khu vực có nhu cầu giải trí cao như Quảng Ninh, Bắc Ninh, và Nam Định. Các nghiên cứu thị trường cho thấy nhu cầu về các khu vui chơi giải trí hiện đại, an toàn và chất lượng cao tại những địa phương này đang gia tăng, đặc biệt trong các khu đô thị phát triển và khu vực dân cư trẻ. Công ty đã tiến hành thu thập dữ liệu thị trường thông qua khảo sát người tiêu dùng, phân tích độ tuổi, mức thu

nhập và sở thích giải trí để làm cơ sở cho việc xây dựng các loại hình dịch vụ phù hợp. Kết quả từ các nghiên cứu này cho thấy nhu cầu về các sản phẩm hiện đại như máy game, khu vui chơi công nghệ thực tế ảo, cùng với các trò chơi tương tác dành cho trẻ em và gia đình đang trở thành xu hướng nổi bật. Công ty đã và đang triển khai mở rộng danh mục sản phẩm của mình theo hướng này, đồng thời đưa ra những sản phẩm độc quyền nhằm tạo sự khác biệt.

2.1.1.2. Quá trình mở rộng và phát triển tại khu vực miền Bắc

Khu vực miền Bắc Việt Nam đã và đang trở thành một thị trường tiềm năng cho các hoạt động kinh doanh giải trí, với sự gia tăng dân số và nhu cầu giải trí của các hộ gia đình. Nhận thấy tiềm năng này, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã không ngừng đẩy mạnh việc mở rộng mạng lưới chi nhánh tại các tỉnh thành trọng điểm của miền Bắc, nhằm mục tiêu đáp ứng nhu cầu giải trí của người dân địa phương cũng như thu hút khách du lịch.

Trong quá trình phát triển, công ty đã mở hàng loạt chi nhánh tại các tỉnh thành lớn như Thái Nguyên, Thái Bình, Bắc Giang và Ninh Bình. Mỗi chi nhánh đều được thiết lập trong các trung tâm thương mại lớn và hiện đại, chẳng hạn như GO! - một hệ thống trung tâm thương mại có quy mô lớn và phủ sóng rộng khắp. Những chi nhánh này không chỉ đóng vai trò là địa điểm cung cấp dịch vụ giải trí mà còn là những điểm đến thu hút khách hàng, tạo ra môi trường trải nghiệm toàn diện với các loại hình giải trí phù hợp với mọi lứa tuổi.

Chi nhánh tại Thái Nguyên

Địa chỉ: Shop 3S33, Trung tâm Thương mại GO! Thái Nguyên, Khu dân cư số 1, Đường Việt Bắc, Phường Tân Lập, Thành phố Thái Nguyên, Tỉnh Thái Nguyên.

Mã số thuế: 0316541767-003.

Người đại diện: Phan Huy Bảo.

Chi nhánh tại Thái Nguyên đánh dấu bước ngoặt quan trọng trong chiến lược mở rộng của Sao Bắc Cực tại khu vực miền Bắc. Với vị trí thuận lợi trong Trung tâm Thương mại GO! Thái Nguyên, đây là khu vui chơi giải trí phức hợp bao gồm nhiều loại hình giải trí hiện đại như nhà bóng, tàu lượn, máy game thùng lớn và trò chơi gấp gấu. Khu vui chơi tại đây phục vụ đối tượng khách hàng đa dạng, đặc biệt là các gia đình có trẻ nhỏ và thanh thiếu niên.

Chi nhánh tại Thái Bình

Địa chỉ: Shop 2S31 + 32, Trung tâm Thương mại GO! Thái Bình, Đường Trần Thái Tông, Tổ 1, Phường Phú Khánh, Thành phố Thái Bình, Tỉnh Thái Bình.

Mã số thuế: 0316541767-008.

Người đại diện: Phan Huy Bảo.

Tại Thái Bình, Sao Bắc Cực tiếp tục phát triển một khu vui chơi giải trí với các dịch vụ như nhà bóng, tàu lượn, và hệ thống máy game điện tử. Đây là một trong những chi nhánh có quy mô lớn, đáp ứng nhu cầu giải trí của cư dân địa phương và khách du lịch từ các tỉnh lân cận. Các trò chơi tại chi nhánh này được thiết kế đa dạng, từ các trò chơi nhẹ nhàng cho trẻ em đến các trò chơi cảm giác mạnh cho thanh thiếu niên và người lớn, đảm bảo mang lại trải nghiệm giải trí toàn diện.

Chi nhánh tại Bắc Giang

Địa chỉ: Shop 1S20, Trung tâm Thương mại GO! Bắc Giang, Xã Tân Tiến, Thành phố Bắc Giang, Tỉnh Bắc Giang.

Mã số thuế: 0316541767-006.

Người đại diện: Phan Huy Bảo.

Chi nhánh tại Bắc Giang được đặt tại vị trí trung tâm của Trung tâm Thương mại GO! Bắc Giang, một trong những trung tâm mua sắm lớn của tỉnh. Tại đây, Sao Bắc Cực cung cấp các loại hình trò chơi giải trí hiện đại, bao gồm các trò chơi tàu lượn và máy game thùng lớn, với mục tiêu thu hút đối tượng khách hàng trẻ tuổi và những người yêu thích các trò chơi công nghệ cao. Ngoài ra, khu vực gấp gấu cũng là một trong những điểm nhấn của chi nhánh này, thu hút đông đảo khách hàng nhờ tính giải trí và sự tương tác cao.

Chi nhánh tại Ninh Bình

Địa chỉ: Shop 1S14, Trung tâm Thương mại GO! Ninh Bình, Đường Trần Nhân Tông, Xã Ninh Phúc, Thành phố Ninh Bình, Tỉnh Ninh Bình.

Mã số thuế: 0316541767-007.

Người đại diện: Phan Huy Bảo.

Chi nhánh tại Ninh Bình nằm trong khu vực phát triển nhanh về du lịch và dịch vụ giải trí. Với lợi thế gần các điểm du lịch nổi tiếng, chi nhánh này không chỉ phục vụ cư dân địa phương mà còn là điểm đến yêu thích của du khách trong và

ngoài nước. Các trò chơi tại đây bao gồm máy game thùng lớn, hệ thống tàu lượn và các khu vui chơi nhà bóng, mang lại trải nghiệm giải trí chất lượng cho mọi lứa tuổi.

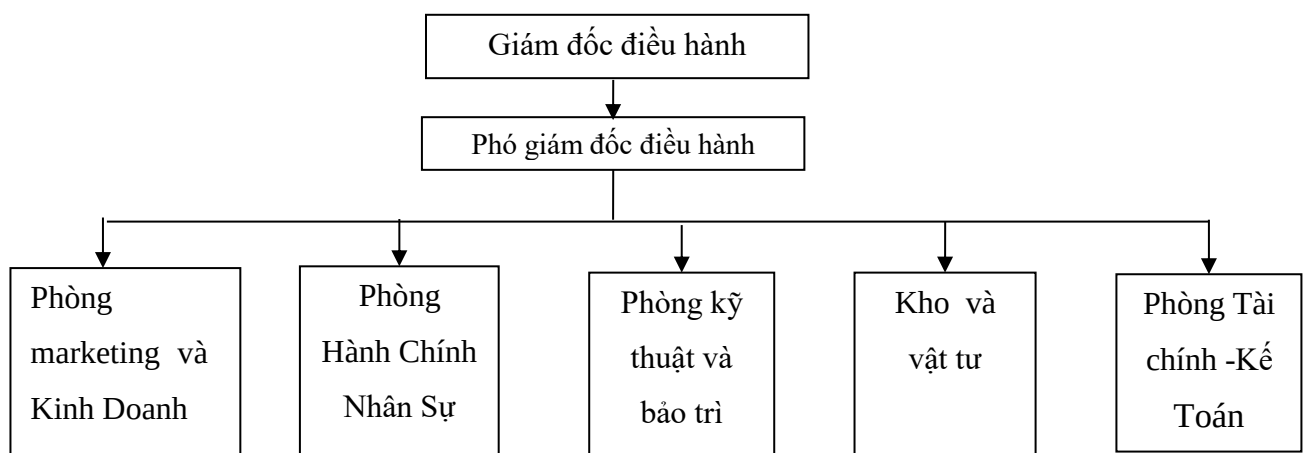
2.1.1.3. Đánh giá quy mô và tầm quan trọng của mạng lưới chi nhánh miền Bắc

Quá trình mở rộng mạng lưới chi nhánh tại miền Bắc đã giúp Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực khẳng định vị thế là một trong những doanh nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực vui chơi giải trí tại Việt Nam. Các chi nhánh không chỉ tập trung tại các tỉnh thành lớn mà còn có mặt ở những khu vực có tiềm năng phát triển cao, nơi nhu cầu giải trí đang ngày càng gia tăng. Điều này thể hiện rõ qua việc công ty lựa chọn các trung tâm thương mại lớn như GO! làm địa điểm đặt chi nhánh, một chiến lược vừa giúp tiếp cận dễ dàng với khách hàng, vừa tạo điều kiện thuận lợi cho việc quảng bá thương hiệu.

Việc phát triển các chi nhánh không chỉ giúp Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực mở rộng thị trường mà còn đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế địa phương. Các khu vui chơi giải trí hiện đại và an toàn đã góp phần tạo thêm việc làm, nâng cao chất lượng cuộc sống và mang lại nhiều giá trị về mặt văn hóa - xã hội cho cộng đồng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - khu vực miền Bắc.

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - khu vực miền Bắc:



(Nguồn: Phòng nhân sự công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc)

Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực được thiết kế để tối ưu hóa quy trình quản lý và điều hành, với các bộ phận chính như sau:

Giám đốc điều hành (CEO): Chịu trách nhiệm điều hành tổng thể công ty, đưa ra các quyết định chiến lược và quản lý hoạt động kinh doanh hàng ngày.

Phó giám đốc điều hành (COO): Hỗ trợ CEO trong quản lý hoạt động hàng ngày, điều phối các phòng ban và đảm bảo hiệu quả kinh doanh.

Phòng tài chính - kế toán: Quản lý dòng tiền, lập báo cáo tài chính, quản lý chi phí và đảm bảo việc tuân thủ các quy định tài chính.

Phòng hành chính - nhân sự: Quản lý tuyển dụng, đào tạo, lương bổng, và các chính sách phúc lợi cho nhân viên.

Bộ phận kỹ thuật và bảo trì: Đảm bảo các thiết bị trong công ty luôn hoạt động tốt, thực hiện bảo trì và sửa chữa.

Phòng marketing và kinh doanh: Chịu trách nhiệm xây dựng chiến lược tiếp thị, phát triển khách hàng và tăng doanh số.

Bộ phận kho và quản lý vật tư: Quản lý kho, theo dõi tình trạng tồn kho và điều phối giao hàng.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

Bảng 2.1 Báo cáo kết quả kinh doanh TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

Đơn vị tính: đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1. Doanh thu bán SPDV	49.310.851.401	99.107.349.609	113.698.780.438
2. Giá vốn bán hàng	48.579.634.615	95.975.447.256	101.986.916.351
3. Lợi nhuận gộp về	731.216.786	3.131.902.353	11.711.864.087
4. Doanh thu HĐTC	1.960.323	2.303.530	1.936.844
5. Chi phí tài chính	592.245.167	696.863.502	1.041.165.286
6. Chi phí quản lý	1.353.244.538	2.081.905.927	1.595.573.791
7. Lợi nhuận thuần từ HĐKD	-1.212.312.596	355.436.454	9.077.061.854

Nguồn: Phòng Tài chính – Kế toán

Trong bối cảnh kinh tế thay đổi liên tục và sự gia tăng về nhu cầu giải trí, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã không ngừng mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động tại khu vực miền Bắc Việt Nam. Thông qua việc mở rộng mạng lưới chi nhánh, cải thiện quy trình quản lý, và tăng cường các hoạt động tiếp thị, kết quả kinh doanh của công ty từ năm 2021 đến năm 2023 đã có sự phát triển đáng kể. Dưới đây là phân tích chi tiết về kết quả kinh doanh trong giai đoạn này.

Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ

Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ là chỉ tiêu quan trọng nhất để đánh giá hoạt động kinh doanh của công ty. Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ về doanh thu, thể hiện qua sự mở rộng thị trường và nhu cầu giải trí ngày càng cao tại miền Bắc.

Năm 2021: Doanh thu đạt 49,3 tỷ đồng. Đây là năm chịu ảnh hưởng nặng nề của đại dịch Covid-19, khiến nhu cầu giải trí bị sụt giảm nghiêm trọng do các biện pháp giãn cách xã hội. Công ty đã phải đối mặt với những thách thức lớn, bao gồm việc tạm ngừng hoạt động tại nhiều chi nhánh trong thời gian dài.

Năm 2022: Với sự phục hồi của nền kinh tế và nhu cầu giải trí gia tăng, doanh thu tăng mạnh lên 99,1 tỷ đồng, tăng hơn gấp đôi so với năm trước. Công ty đã chủ động mở rộng thêm nhiều chi nhánh tại các khu vực chiến lược như Thái Nguyên, Thái Bình và Bắc Giang, cùng với việc đẩy mạnh các chương trình khuyến mãi và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Năm 2023: Doanh thu tiếp tục tăng trưởng, đạt 113,7 tỷ đồng, cho thấy hiệu quả của các chiến lược mở rộng thị trường và tăng cường chất lượng dịch vụ. Sự gia tăng này cũng phản ánh sự thành công trong việc tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng tại các chi nhánh.

Giá vốn bán hàng

Giá vốn bán hàng phản ánh các chi phí trực tiếp liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của công ty. Mặc dù giá vốn bán hàng tăng lên cùng với doanh thu, nhưng tỷ lệ này đã được kiểm soát tốt hơn qua các năm, cho thấy hiệu quả trong quản lý chi phí sản xuất.

Năm 2021: Giá vốn bán hàng đạt 48,6 tỷ đồng, chiếm hơn 98% doanh thu. Trong giai đoạn này, do ảnh hưởng của đại dịch, công ty gặp khó khăn trong việc giảm chi phí cố định, dẫn đến biên lợi nhuận gộp thấp.

Năm 2022: Giá vốn tăng lên 96 tỷ đồng, tương đương với 96,8% doanh thu. Dù vẫn cao nhưng công ty đã giảm thiểu được một số chi phí không cần thiết thông qua việc cải tiến quy trình sản xuất và cung ứng dịch vụ.

Năm 2023: Giá vốn bán hàng đạt 102 tỷ đồng, chiếm 89,7% doanh thu, cho thấy sự cải thiện rõ rệt trong việc kiểm soát chi phí. Đây là kết quả của việc áp dụng công nghệ quản lý kho hàng và tối ưu hóa quy trình mua sắm vật tư.

Lợi nhuận gộp

Lợi nhuận gộp là một chỉ số quan trọng thể hiện khả năng kiểm soát chi phí trực tiếp của công ty. Trong giai đoạn 2021-2023, lợi nhuận gộp của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực có sự cải thiện đáng kể nhờ vào việc giảm giá vốn bán hàng và tăng doanh thu.

Năm 2021: Lợi nhuận gộp đạt 731 triệu đồng, phản ánh biên lợi nhuận rất thấp do chi phí cao và doanh thu sụt giảm trong bối cảnh dịch bệnh.

Năm 2022: Lợi nhuận gộp tăng lên 3,1 tỷ đồng, tương ứng với sự tăng trưởng về doanh thu và cải thiện trong quản lý chi phí. Đây là bước tiến lớn sau một năm khó khăn, khi công ty bắt đầu khôi phục hoạt động kinh doanh.

Năm 2023: Lợi nhuận gộp đạt 11,7 tỷ đồng, ghi nhận một sự tăng trưởng đột phá nhờ việc mở rộng quy mô và cải thiện chất lượng dịch vụ. Biên lợi nhuận gộp cũng được cải thiện đáng kể so với các năm trước.

Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh

Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh phản ánh kết quả sau khi đã trừ đi các chi phí liên quan đến hoạt động vận hành của công ty. Sự tăng trưởng về lợi nhuận thuần cho thấy công ty đã đạt được hiệu quả cao trong quản lý và điều hành kinh doanh.

Năm 2021: Lợi nhuận thuần 1,2 tỷ đồng, Công ty đã phải đối mặt với những thách thức lớn từ Covid -19, nhiều chi nhánh phải tạm ngừng hoạt động trong thời gian dài.

Năm 2022: Lợi nhuận thuần tăng lên 355 triệu đồng, do công ty đầu tư mạnh vào việc mở rộng quy mô và nâng cấp cơ sở hạ tầng. Chi phí đầu tư tăng cao đã làm giảm tỷ lệ lợi nhuận, tuy nhiên điều này là cần thiết để đảm bảo sự phát triển dài hạn.

Năm 2023: Lợi nhuận thuần tăng mạnh lên 9 tỷ đồng, phản ánh kết quả tích cực từ các khoản đầu tư trước đó. Nhờ vào việc tối ưu hóa vận hành và quản lý chi phí, công ty đã gia tăng đáng kể lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh.

Trong giai đoạn 2021-2023, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã đạt được kết quả kinh doanh ấn tượng, với doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng mạnh mẽ. Mặc dù đối mặt với nhiều thách thức từ dịch bệnh và biến động thị trường, công ty đã thành công trong việc mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa chi phí hoạt động. Những chiến lược đúng đắn này đã giúp Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực củng cố vị thế tại khu vực miền Bắc và tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

2.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực- Khu vực Miền Bắc

2.2.1. Cơ cấu lao động phân theo tuổi, giới tính

Trong quá trình phát triển của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - khu vực miền Bắc, cơ cấu lao động theo tuổi và giới tính đã trải qua những thay đổi đáng chú ý. Những thay đổi này không chỉ phản ánh sự biến động của thị trường lao động mà còn thể hiện chiến lược nhân sự của công ty trong việc tuyển dụng và phát triển nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu của ngành dịch vụ giải trí.

Dưới đây là bảng tổng hợp về cơ cấu lao động của công ty theo tuổi và giới tính trong giai đoạn 2021-2023:

Bảng 2.2: Cơ cấu nhân sự của công ty theo tuổi và giới tính TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc giai đoạn 2021-2023

Tiêu chí	2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
1. Theo giới tính						
Nam	28	80	30	75	36	72
Nữ	7	20	10	25	14	28
2. Theo độ tuổi						
Dưới 30 tuổi	20	57,1	22	55	31	62
Từ 30 - 45 tuổi	12	34,2	13	32,5	14	28
Trên 45 tuổi	3	8,6	5	12,5	5	10

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Phân tích cơ cấu lao động theo giới tính:

Theo số liệu thống kê, tỷ lệ nam và nữ trong cơ cấu nhân sự của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực đã thay đổi theo thời gian.

Năm 2021: Tổng số lao động của công ty là 35 người, trong đó nam giới chiếm 80% và nữ giới chiếm 20%. Cơ cấu này phản ánh đặc thù của ngành dịch vụ giải trí, khi các vị trí yêu cầu sức mạnh về thể chất và kỹ thuật vẫn chiếm ưu thế bởi nam giới.

Năm 2022: Số lượng lao động tăng lên 40 người, với tỷ lệ nam giảm xuống 75% và tỷ lệ nữ tăng lên 25%. Điều này cho thấy công ty đã có sự chú trọng hơn vào việc tuyển dụng lao động nữ, đặc biệt ở các vị trí liên quan đến dịch vụ khách hàng và quản lý vận hành.

Năm 2023: Tổng số lao động tiếp tục tăng lên 50 người, với tỷ lệ nam giảm nhẹ còn 72%, trong khi tỷ lệ nữ tăng lên 28%. Điều này cho thấy xu hướng cân bằng giới tính hơn trong đội ngũ nhân sự, đặc biệt là trong các bộ phận đòi hỏi sự tỉ mỉ và kỹ năng giao tiếp như bộ phận chăm sóc khách hàng.

Sự thay đổi tỷ lệ lao động giữa nam và nữ qua các năm cho thấy sự phát triển của công ty theo hướng đa dạng hóa đội ngũ nhân sự. Sự gia tăng của nữ giới trong đội ngũ phản ánh một xu hướng tích cực trong việc khuyến khích sự tham gia của phụ nữ vào các vị trí quản lý và dịch vụ. Đây cũng là kết quả của chiến lược phát triển nguồn nhân lực, nhắm đến việc cân bằng giới tính và tạo ra một môi trường làm việc hòa nhập hơn.

Phân tích cơ cấu lao động theo độ tuổi:

Cơ cấu lao động theo độ tuổi của công ty cũng phản ánh chiến lược nhân sự trong việc duy trì sự đa dạng về kinh nghiệm và năng lực. Trong giai đoạn từ 2021 đến 2023, cơ cấu lao động đã có những thay đổi đáng kể, với sự gia tăng mạnh mẽ của lực lượng lao động trẻ.

Năm 2021: Trong số 35 người lao động, có 57,1% thuộc nhóm dưới 30 tuổi, 34,2% thuộc nhóm từ 30 đến 45 tuổi, và 8,6% là những người trên 45 tuổi. Điều này cho thấy công ty chủ yếu tuyển dụng những nhân viên trẻ tuổi, có khả năng học hỏi và thích nghi nhanh chóng với công nghệ mới.

Năm 2022: Tỷ lệ lao động dưới 30 tuổi tăng lên 55%, trong khi tỷ lệ từ 30 đến 45 tuổi giảm xuống 32,5%. Điều này cho thấy công ty đã tăng cường việc tuyển

dụng người trẻ, đáp ứng nhu cầu về lao động có khả năng linh hoạt trong công việc và nhanh chóng bắt kịp với xu hướng thị trường.

Năm 2023: Tỷ lệ nhân sự dưới 30 tuổi tiếp tục tăng lên 62%, cho thấy sự ưu tiên của công ty đối với việc phát triển nguồn nhân lực trẻ. Ngược lại, tỷ lệ nhân viên từ 30 đến 45 tuổi tiếp tục giảm xuống còn 28%, và tỷ lệ người trên 45 tuổi duy trì ở mức 10%. Điều này cho thấy công ty đang dần hướng tới một đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động và sáng tạo.

Sự thay đổi này có thể được lý giải bởi nhu cầu của công ty về một lực lượng lao động có khả năng thích ứng nhanh với các yêu cầu mới về công nghệ và phương thức làm việc trong ngành dịch vụ giải trí. Đồng thời, việc duy trì một tỷ lệ nhất định nhân viên từ 30 đến 45 tuổi và trên 45 tuổi cho thấy công ty vẫn chú trọng đến sự ổn định và kinh nghiệm của đội ngũ nhân sự trung niên.

Đánh giá chung về cơ cấu lao động:

Sự gia tăng tỷ lệ nhân viên dưới 30 tuổi từ 57,1% lên 62% trong giai đoạn từ 2021 đến 2023 là một minh chứng rõ ràng cho việc công ty đang tập trung vào việc xây dựng một đội ngũ nhân viên trẻ, sáng tạo và năng động. Lực lượng lao động trẻ không chỉ giúp công ty thích ứng nhanh chóng với các thay đổi của thị trường mà còn mang lại sự tươi mới và năng lượng cho môi trường làm việc.

Mặt khác, tỷ lệ nhân sự từ 30 đến 45 tuổi và trên 45 tuổi duy trì ở mức tương đối ổn định, phản ánh chiến lược giữ vững những nhân viên có kinh nghiệm trong các vị trí quan trọng. Những nhân sự này có vai trò định hướng, quản lý và duy trì sự ổn định trong hoạt động của công ty, đồng thời họ cũng là những người truyền đạt kinh nghiệm cho các nhân viên trẻ.

Nhìn chung, sự phân bố về tuổi tác và giới tính trong đội ngũ nhân sự của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực thể hiện một sự cân bằng hợp lý. Sự kết hợp giữa lao động trẻ và những nhân sự giàu kinh nghiệm đã giúp công ty không chỉ duy trì sự phát triển ổn định mà còn có khả năng đổi mới, thích ứng nhanh với những thách thức mới trong ngành dịch vụ giải trí.

2.2.2. Cơ cấu lao động phân theo trình độ chuyên môn

Dưới đây là phân phân tích chi tiết cơ cấu lao động của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - khu vực miền Bắc, phân chia theo trình độ chuyên môn. Các số liệu này giúp làm rõ sự phân bố lao động theo các cấp độ

chuyên môn khác nhau, đồng thời chỉ ra sự thay đổi về mặt cơ cấu nhân sự theo thời gian.

Phân tích lao động theo trình độ đại học và trên đại học:

Năm 2021: Tỷ lệ lao động có trình độ đại học và trên đại học chiếm 57.1%, với tổng số 20 người. Đây là nhóm lao động chủ chốt trong các vị trí quản lý và kỹ thuật cao của công ty, đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng chiến lược và quản lý các hoạt động kinh doanh.

Bảng 2.3: Cơ cấu nhân sự của công ty theo trình độ chuyên môn TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc giai đoạn 2021-2023

Tiêu chí	2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %	Số lượng	Tỉ lệ %
1. Theo trình độ chuyên môn						
Đại học và sau Đại học	9	25,7	10	25	12	24
Cao đẳng và Trung cấp	6	17,14	6	15	9	18
Lao động phổ thông	20	57,1	24	60	29	58
2. Tính chất lao động						
Trực tiếp	25	71,4	28	70	35	70
Gián tiếp	10	29,6	12	30	15	30
Tổng	35	100	40	100	50	100

(Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự)

Năm 2022: Tỷ lệ này tăng nhẹ lên 60%, với tổng số 24 người. Điều này phản ánh chiến lược của công ty trong việc tập trung tuyển dụng nhân sự có trình độ cao nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và quản lý.

Năm 2023: Số lượng nhân sự trình độ đại học và trên đại học giảm nhẹ về mặt tỷ lệ, chiếm 56%, với 28 người. Sự giảm nhẹ này có thể được lý giải do công ty đã mở rộng tuyển dụng lao động ở các trình độ khác để cân bằng cơ cấu nhân sự, phù hợp với nhu cầu công việc ở các chi nhánh mới.

Phân tích lao động theo trình độ cao đẳng:

Năm 2021: Lao động có trình độ cao đẳng chiếm 28.6%, với 10 người. Đây là nhóm lao động chuyên về các công việc kỹ thuật và quản lý cấp trung, hỗ trợ cho các vị trí quản lý cấp cao.

Năm 2022: Số lượng lao động trình độ cao đẳng duy trì ổn định, chiếm 25%, với 10 người. Điều này cho thấy công ty vẫn duy trì đội ngũ nhân sự này để đảm bảo tính liên tục và ổn định trong các hoạt động hàng ngày.

Năm 2023: Tỷ lệ lao động trình độ cao đẳng giảm nhẹ xuống còn 24%, với 12 người. Sự thay đổi này có thể phản ánh việc công ty tập trung tuyển dụng thêm lao động ở các trình độ khác để đáp ứng nhu cầu mở rộng kinh doanh.

Phân tích lao động theo trình độ trung cấp, sơ cấp và đào tạo nghề:

Năm 2021: Lao động có trình độ trung cấp, sơ cấp, và đào tạo nghề chiếm 14.3%, với 5 người. Đây là nhóm lao động chủ yếu tham gia vào các công việc thực hiện kỹ thuật đơn giản, dịch vụ khách hàng và hỗ trợ bảo trì.

Năm 2022: Tỷ lệ lao động này tăng lên 15%, với 6 người, cho thấy công ty đã bắt đầu mở rộng đội ngũ nhân sự ở các vị trí này để đáp ứng nhu cầu vận hành.

Năm 2023: Số lượng lao động trung cấp, sơ cấp và đào tạo nghề tăng lên 10 người, chiếm 20% tổng số lao động. Sự gia tăng đáng kể này cho thấy công ty đã bắt đầu chú trọng hơn vào việc tuyển dụng lao động có trình độ đào tạo nghề để đảm nhận các vị trí thực hiện và hỗ trợ kỹ thuật tại các chi nhánh mới.

Sự thay đổi về cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn qua các năm phản ánh chiến lược phát triển của Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực. Việc tập trung vào nhân sự có trình độ đại học và trên đại học cho thấy công ty chú trọng vào phát triển đội ngũ nhân sự quản lý và chuyên môn cao nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và quản lý doanh nghiệp.

Sự gia tăng số lượng nhân sự có trình độ trung cấp, sơ cấp, và đào tạo nghề cho thấy công ty đã nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển đội ngũ nhân sự hỗ trợ kỹ thuật và dịch vụ khách hàng tại các chi nhánh. Đây là một chiến lược quan trọng nhằm đảm bảo sự vận hành ổn định và hiệu quả tại các khu vực mở rộng.

Tóm lại, sự cân bằng trong cơ cấu nhân sự theo trình độ chuyên môn đã giúp công ty không chỉ duy trì hiệu quả hoạt động mà còn tạo điều kiện để phát triển bền vững và đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của thị trường dịch vụ giải trí.

2.3. Thực trạng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

Quy trình đào tạo nhân lực

Quy trình đào tạo tại Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc được thực hiện qua các bước cụ thể nhằm tối ưu hóa việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Công ty đã phát triển một quy trình đào tạo chi tiết và có hệ thống, tập trung vào việc cải thiện năng lực chuyên môn và kỹ năng của nhân viên để đáp ứng các yêu cầu phát triển công ty.

Sơ đồ 2.2 Quy trình đào tạo tại Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc



(Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự)

2.3.1. Xác định nhu cầu đào tạo

Để xác định nhu cầu đào tạo một cách chính xác, công ty đã dựa trên các căn cứ sau:

- Định hướng đào tạo hàng năm của công ty như: Đào tạo nhân viên mới, đào tạo nâng cao kiến thức và kỹ năng của toàn thể lao động trong công ty.

- Kế hoạch hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty: Sự thay đổi về quy trình công nghệ và các mặt hàng mới: Từ đó xác định số lượng lao động cần bổ túc về kiến thức, trình độ chuyên môn, kỹ năng cần thiết thích ứng với sự đổi mới trên.

- Căn cứ vào kết quả đánh giá thực hiện công việc.

- Căn cứ vào đề nghị của các phòng ban.

- Căn cứ vào đề nghị của người lao động.

Qua bảng 2.5 ta nhận thấy số lượng lao động cần đào tạo của công ty luôn tăng mạnh qua các năm, đặc biệt các năm 2022, 2023. Dựa vào số liệu trên cho thấy công ty ngày càng quan tâm hơn đến đào tạo, phù hợp với yêu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty ngày càng mở rộng và phát triển và quy mô lao động tăng lên của công ty.

Kết quả khảo sát đánh giá tại công ty cho thấy việc xác định nhu cầu đào tạo của công ty được nhân viên trong công ty hiểu rằng chủ yếu dựa vào định kỳ hàng năm (76%), rất ít dựa vào nhu cầu thực tế của nhân viên (12%) và yêu cầu của công việc (12%).

Bảng 2.4 : Nhu cầu về đào tạo nguồn nhân lực của công ty

Đơn vị tính: lượt người

Đối tượng đào tạo	2020	2021	2022	2023
Quản lý	3	4	5	6
Nhân viên marketing	5	6	7	8
Nhân viên kỹ thuật, kho	5	6	7	9
Nhân viên kinh doanh	3	5	7	8
Nhân viên khác	2	3	4	6
Tổng	18	24	30	37

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

2.3.2. Xác định mục tiêu đào tạo

Công ty đã đưa ra mục tiêu quan trọng là phải sử dụng tối đa NNL hiện có. Mục tiêu đào tạo nguồn nhân lực tại công ty là nhằm nâng cao hơn nữa trình độ về mọi mặt cho tất cả cán bộ công nhân viên cụ thể:

+ Đội ngũ nguồn nhân lực phải đáp ứng yêu cầu sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp về cả mặt số lượng và chất lượng.

+ Để tạo ra một đội ngũ nhân lực có trình độ chuyên môn nghề nghiệp, làm chủ được tình huống, có đầu óc sáng tạo năng động và nhạy bén, có tác phong công nghiệp và tính kỷ luật cao.

+ Để phù hợp hơn với sự phát triển về khoa học công nghệ, cán bộ công nhân viên cũng phải có trình độ về ngoại ngữ, tin học, có khả năng tiếp thu nhanh chóng khoa học mới tiên tiến và hiện đại.

+ Đội ngũ CNV cùng nhau giúp sức hoàn thiện nhiệm vụ và kế hoạch cấp trên giao cho.

Việc đặt ra mục tiêu một cách rõ ràng, cụ thể cho từng đối tượng và áp dụng cho từng loại hình đào tạo giúp cho việc đánh giá kết quả đào tạo sau này được dễ dàng, thuận lợi, khách quan và minh bạch. Đồng thời qua đó những nhà quản lý, tổ chức đào tạo có cơ sở để đánh giá, chính xác, khách quan, mà ngay chính các học viên cũng có thể đánh giá được trình độ, chuyên môn kỹ thuật của mình để rồi từ đó phấn đấu, nỗ lực để đạt được mức độ theo yêu cầu, mục tiêu đặt ra.

Tuy nhiên, căn cứ theo thực tế cho thấy mục tiêu đào tạo trên của công ty rất chung chung, chưa có một mục tiêu nào cụ thể. Công ty phải đưa ra được mục tiêu cụ thể cho từng khoá học, thời điểm đào tạo, chương trình đào tạo. Trong mỗi khóa đào tạo phải đưa ra được kết quả sau khoá học như: Sẽ thu được gì? Chương trình đào tạo cung cấp những kiến thức gì? Chương trình đào tạo nhằm vào đối tượng nào? vv...

2.3.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo

Trong một tổ chức thì việc xác định đối tượng đi đào tạo là rất quan trọng nhằm xác định đúng người cần đào tạo. Đối với Công ty thì đối với từng đối tượng đào tạo khác nhau có các yêu cầu về trình độ và phẩm chất riêng. Công ty đã cân nhắc, lựa chọn đối tượng đào tạo phù hợp với mục đích của công ty và khả năng của đối tượng để có được kết quả đào tạo tốt nhất.

Bảng 2.5 : Đối tượng được đào tạo nguồn nhân lực của công ty

Đơn vị tính: Lượt

Đối tượng đào tạo	2020	2021	2022	2023
Quản lý	3	3	5	6
Nhân viên marketing	5	5	7	8
Nhân viên kỹ thuật, kho	5	5	6	7
Nhân viên kinh doanh	3	4	6	7
Nhân viên văn phòng và nhân viên khác	2	3	4	6
Tổng	18	20	28	34

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

+ Đối tượng đào tạo là lãnh đạo, phải đảm bảo những yêu cầu đó là phải có khả năng lãnh đạo tốt, hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ. Lãnh đạo công ty phải đạt các chỉ tiêu đề ra, đồng thời được sự tin nhiệm của nhân viên trong công ty, được nhân viên tôn trọng. Với đối tượng này, công ty đào tạo cho họ các khóa học về quản trị

kinh doanh, quản trị tài chính....bồi dưỡng các lớp về kỹ năng lãnh đạo, kỹ năng quản lý.

+ Đối với CBCNV phải đảm bảo những yêu cầu về trình độ và phẩm chất, có khả năng đáp ứng được chương trình đào tạo, có sức khỏe và điều kiện gia đình cho phép, cam kết làm việc lâu dài với công ty sau khi đã được công ty cử đi đào tạo. Với nhóm đối tượng này, công ty tổ chức đào tạo bồi dưỡng các lớp như kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng bán hàng, kỹ năng giao tiếp ...

Có nhiều trường hợp được cử đi đào tạo nhưng những kiến thức sau khi học không được áp dụng vào quá trình làm việc. Một hạn chế nữa là các trường hợp nhân viên làm việc lâu năm, tuổi cao nên khả năng tiếp thu kiến thức kém, vì vậy công ty cử đi đào tạo không những gây lãng phí mà còn gây khó khăn cho bản thân người được cử đi học.

Tóm lại, việc lựa chọn đối tượng đào tạo trong công ty chưa được khoa học và chính xác, vì vậy đã gây ra nhiều hạn chế cũng như làm lãng phí về kinh phí và thời gian đào tạo.

2.3.4. Xác định phương pháp và chương trình đào tạo

Với khả năng tài chính hiện tại của công ty, công ty luôn tạo mọi điều kiện khuyến khích nhân viên tham gia học nâng cao trình độ, bởi vậy khi lựa chọn phương pháp đào tạo cho nhân viên trong những năm gần đây công ty ưu tiên lựa chọn:

+ Phương pháp kèm cặp, chỉ dẫn

Phương pháp này khá phù hợp với lao động trực tiếp tại công ty, nhất là nhân viên mới vào làm. Những người quản lý trực tiếp sẽ chỉ dẫn giúp đỡ cho nhân viên cấp dưới của mình, bởi trong quá trình làm việc họ sẽ phải kết hợp với nhau để hoàn thành công việc. Những nhân viên có kinh nghiệm sẽ kèm cặp những nhân viên còn thiếu kinh nghiệm hoặc mới vào làm.

+ Phương pháp đào tạo theo hình thức cử đi học: Cũng là một trong những phương pháp đào tạo được công ty triển khai trong những năm gần đây do nhu cầu đào tạo đặc thù ngành, cần đào tạo để nâng cao hiệu quả làm việc, thu hút giữ chân người lao động. Phương pháp đào tạo này thường tập trung vào các nội dung đào tạo chính là: Đào tạo kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng, đào tạo các kiến thức hỗ trợ cho công việc như chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống, giao tiếp...

+ Phương pháp hội nghị, hội thảo, chuyên đề: Các khóa hội thảo này được tổ chức với mục đích trao đổi kiến thức kinh nghiệm nội bộ. Hình thức này có thể tổ chức thành hai cấp độ: Hội thảo trong phạm vi phòng ban và hội thảo trong phạm vi công tác.

Đối tượng tham gia các khóa đào tạo cấp phòng ban là nhân viên của phòng ban đó vì vậy tỷ lệ tham gia thường là 100%. Các khóa hội thảo đào tạo nội bộ cấp công ty dành cho đối tượng cán bộ nhân viên của các phòng ban có liên quan dưới sự hướng dẫn, giảng dạy của các giảng viên kiêm nhiệm hoặc giảng viên thuê ngoài từ các trường đại học, cao đẳng.

Phương pháp sử dụng thường là phân công thuyết trình trên lớp, quá trình giảng dạy có sử dụng các phương tiện nghe nhìn.

Về nội dung đào tạo, trước đây một số khóa học kỹ năng bán hàng, kỹ năng mềm do các cán bộ nhân viên hoặc trưởng nhóm thực hiện thường tổ chức trong ngắn hạn vì vậy chưa bao quát được hết các nội dung cũng như các thắc mắc của người học. Đối với nhân viên kinh doanh và nhân viên chăm sóc khách hàng, công ty đã tổ chức các khóa đào tạo là kỹ năng thuyết trình, đàm phán, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

Hiện nay, công ty đang tập trung mở các khóa hội thảo đào tạo nội bộ cho cấp quản lý. Nội dung các cuộc hội thảo xoay quanh vấn đề phương hướng kế hoạch kinh doanh cho thời gian tới, kế hoạch sử dụng nguồn nhân lực hợp lý và hiệu quả nhất. Một số khóa đã tổ chức trong năm 2023 là huấn luyện kỹ năng lãnh đạo, quản trị tài chính (7/2023), kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định (8/2023).

+ Phương pháp luân chuyển, chuyển chuyển trong công việc. Phương pháp này kết hợp với mục tiêu đào tạo với việc đảm bảo an toàn trong nghiệp vụ. Hình thức này chủ yếu đối với cán bộ lãnh đạo, quản lý các đơn vị.

Chương trình đào tạo

Hiện nay, chương trình đào tạo tại công ty bám sát nội dung sau: Nội dung đào tạo, mục tiêu đào tạo, thời gian đào tạo, đối tượng đào tạo.

Việc xác định chương trình đào tạo giúp tránh việc đào tạo tràn lan, không có sự kiểm soát gây lãng phí cho công ty. Do công ty đã phân định trách nhiệm thiết lập cho cán bộ đào tạo nên chương trình đào tạo được xây dựng khá rõ ràng và chi

tiết, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác triển khai thực hiện được dễ dàng. Chính điều đó cũng góp phần tạo điều kiện cho việc lựa chọn phương pháp đào tạo diễn ra thuận lợi hơn.

Tùy vào từng năm và nhu cầu mà công ty có những kế hoạch đào tạo khác nhau. Sau đây là một số chương trình đào tạo của công ty từ năm 2020 – 2023.

Bảng 2.6: Khóa học dành cho cán bộ lãnh đạo cấp cao

STT	Tên khóa học	Thời gian
1	Kỹ năng lãnh đạo	3 ngày
2	Kỹ năng đàm phán và giải quyết xung đột	3 ngày
3	Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định	3 ngày
4	Quản trị tài chính	7 ngày
5	Quản trị marketing chiến lược	3 ngày
6	Quản trị hệ thống kiểm soát nội bộ	5 ngày
7	Xây dựng, tổ chức và đánh giá thực hiện kế hoạch	4 ngày
8	Xây dựng chiến lược kinh doanh	6 ngày
9	Xây dựng hệ giá trị cốt lõi của doanh nghiệp – VHDN	5 ngày

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhìn vào bảng 2.7 có thể thấy các chương trình đào tạo khá hấp dẫn, đây là những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho các cán bộ lãnh đạo cấp cao, giúp họ quản lý tốt hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Bảng 2.7: Khóa học dành cho cán bộ nhân sự

STT	Tên khóa học	Thời gian
1	Kỹ năng phỏng vấn tuyển dụng	3 ngày
2	Nâng cao hiệu quả quản lý thông qua huy động NNL	10 ngày
3	Kỹ thuật xây dựng chính sách đãi ngộ trong doanh nghiệp	5 ngày
4	Đào tạo – phát triển NNL –Khuyến khích tạo động lực lao động cho nhân viên	2 ngày
5	Lập kế hoạch đào tạo và phát triển nguồn nhân lực sử dụng ngân sách đào tạo hiệu quả	5 ngày
6	Kỹ năng ra đề kiểm tra đánh giá kết quả đào tạo	7 ngày
7	Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định	5 ngày

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhìn chung các khóa học ở bảng 2.7 là rất cần thiết đối với những người làm công tác nhân sự, nhất là các cán bộ phụ trách đào tạo. Những kiến thức và kỹ năng của các khóa học trên sẽ giúp những người làm đào tạo làm tốt hơn trong khâu lập kế hoạch cũng như sử dụng hợp lý ngân sách đào tạo, nâng cao hiệu quả đào tạo của công ty.

Bảng 2.8: Khóa học dành cho cán bộ marketing – cán bộ kinh doanh

STT	Tên khóa học	Thời gian
1	Nghiên cứu điều tra và phân tích nhu cầu thị trường – thiết lập hệ thống phân phối	3 ngày
2	Xây dựng quản lý hệ thống kênh phân phối – nghệ thuật bán hàng chuyên nghiệp	3 ngày
3	Xây dựng và quản trị chiến lược marketing	2 ngày
4	Kỹ năng lập và tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh	2 ngày
5	Nghệ thuật PR trong xây dựng và quản trị thương hiệu	3 ngày
6	Kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định	2 ngày

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Nhân viên trong công ty thường xuyên phải gặp gỡ, trao đổi thông tin với khách hàng, như vậy những kỹ năng cần có ở mỗi cá nhân là kỹ năng giải quyết vấn đề và ra quyết định, nghệ thuật bán hàng chuyên nghiệp...

Bảng 2.9: Khóa học năng lực làm việc cá nhân dành cho nhân viên

STT	Tên khóa học	Thời gian
1	Kỹ năng đàm phán và giải quyết xung đột	2 ngày
2	Kỹ năng giao tiếp và làm việc chuyên nghiệp	2 ngày
3	Kỹ năng làm việc nhóm	4 ngày
4	Kỹ năng bán hàng chuyên nghiệp	3 ngày
5	Kỹ năng thuyết trình	2 ngày
6	Ngoại ngữ	10 ngày
7	Tin học	10 ngày

(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)

Trong bảng 2.9 cho thấy công ty hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực vui chơi giải trí nên đội ngũ bán hàng chiếm tỷ lệ nhiều nhất, vì thế các khóa học liên quan đến kỹ năng thuyết trình, giao tiếp, bán hàng chuyên nghiệp là khá quan trọng đối với đội ngũ bán hàng. Các khóa học này giúp các nhân viên xử lý tốt trong các tình huống giao tiếp với đối tác, với khách hàng, khiến khách hàng hài lòng.

Nhìn chung các chương trình đào tạo của công ty khá phong phú, các khóa học hấp dẫn, phù hợp với học viên, được phân chia rõ ràng cho từng đối tượng tham gia. Số học viên tham gia đào tạo các chương trình sẽ được làm rõ ở những phần sau.

Theo khảo sát, 100% các phiếu điều tra đều cho biết các khóa đào tạo được thông báo cho học viên trước khi bắt đầu. Như vậy ta thấy được tính dân chủ trong quá trình thực hiện đào tạo.

2.3.5. Dự tính kinh phí đào tạo

Nguồn kinh phí sẽ ảnh hưởng rất nhiều đến cách thức triển khai hình thức đào tạo. Cán bộ phụ trách đào tạo cần hoạch định được kinh phí đào tạo cho từng năm. Ở công ty nguồn kinh phí cho đào tạo tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể.

Nguồn 1: Do công ty tự bỏ ra. Nguồn này được trích từ quỹ đào tạo mà hàng năm công ty trích ra từ lợi nhuận của công ty cho quỹ này.

Nguồn 2: Người lao động tự nguyện bỏ tiền ra học nhằm nâng cao trình độ chuyên môn của mình để tạo cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp.

Hàng năm công ty dự tính chi phí đào tạo dựa trên các tiêu chí như:

- + Số lượng lao động cần được đào tạo là bao nhiêu
- + Lĩnh vực cần đào tạo: Kỹ thuật, kinh doanh, bán hàng... Căn cứ theo mức chi phí trên thị trường để tính toán chi trả cho phù hợp.
- + Căn cứ vào việc sử dụng giảng viên trong công ty hay thuê ngoài cho các hình thức đào tạo nội bộ hoặc đào tạo bên ngoài.
- + Căn cứ vào kế hoạch đào tạo của năm trước để điều chỉnh sao cho quỹ đào tạo của công ty trong năm tới được sử dụng hợp lý và hiệu quả.

Sau khi phòng nhân sự tổng hợp toàn bộ số liệu và hồ sơ thì phối hợp với phòng tài chính - kế toán công ty để lên bảng dự tính tổng chi phí hàng năm mà công ty đầu tư cho đào tạo, cũng như chi phí bình quân cho đầu người đào tạo.

Bảng 2.10 : Chi phí đào tạo của công ty qua các năm*Đơn vị: Đồng*

Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tổng số người được đào tạo	Người	18	20	28	34
Tổng chi phí đào tạo	Triệu đồng	36	40	70	85
Chi phí đào tạo bình quân	Triệu đồng	2	2	2,5	2,5

(Nguồn: Phòng tài chính – kế toán)

Nhìn vào bảng số liệu có thể thấy quỹ đào tạo của công ty trong 4 năm qua tăng khá mạnh, cụ thể năm 2020 là 36 triệu đồng, năm 2021 là 40 triệu đồng, năm 2022 là 70 triệu đồng, năm 2023 là 85 triệu đồng. Điều này, chứng tỏ Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc đang tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào đào tạo và phát triển nhân sự, điều này không chỉ thể hiện qua ngân sách tăng dần qua các năm mà còn qua sự cải thiện trong hiệu quả sử dụng nguồn lực đó. Tuy nhiên, công ty cũng cần chú ý đến việc đánh giá liên tục hiệu quả của các khoản đầu tư để đảm bảo rằng mọi nguồn lực đều được sử dụng một cách hiệu quả nhất.

Theo kết quả điều tra, có 94% các phiếu khảo sát cho rằng chi phí đào tạo là do công ty chi trả toàn bộ, 6% còn lại cho rằng công ty hỗ trợ đến 50% tổng chi phí đào tạo. Điều này vừa thể hiện sự quan tâm của ban lãnh đạo đến đào tạo nguồn nhân lực, đồng thời cũng là chế độ mà công ty dành cho người lao động.

2.3.6. Lựa chọn giảng viên đào tạo

Công ty đã sử dụng 34% giảng viên từ các cơ sở bên ngoài, 66% giảng viên đào tạo là những người quản lý có kinh nghiệm trong tổ chức.

+ Đối với giảng viên của công ty: Công ty đưa ra các yêu cầu về trình độ công việc, kinh nghiệm làm việc, kinh nghiệm đào tạo, tinh thần trách nhiệm đối với công việc giảng dạy, có ít nhất 2 năm làm việc tại công ty. Đội ngũ giảng viên này phải, tìm được cách truyền đạt dễ hiểu đến học viên, sự nhiệt tình trong công việc giảng dạy cũng đóng vai trò quan trọng quyết định đến sự tiếp thu bài giảng của học viên.

+ Đối với giảng viên thuê bên ngoài: Giảng viên chủ yếu được thuê từ những trường Đại học, Cao đẳng chính quy có uy tín trên cả nước.

Yêu cầu: Trình độ chuyên môn và kinh nghiệm giảng dạy tốt, đảm bảo hoàn thành kiến thức, nội dung chương trình theo đúng thời gian thỏa thuận. Nhìn chung chất lượng giảng viên thuê ngoài đều được công ty lựa chọn cẩn thận, kỹ càng.

Tuy nhiên chất lượng giảng viên trong công ty vẫn còn một số hạn chế như:

- + Đội ngũ giảng viên tham gia giảng dạy, hướng dẫn là người trong công ty còn mang tính chất kiêm nhiệm, chưa được đào tạo qua chuyên môn sư phạm, dễ gặp nhiều khó khăn trong cách truyền thụ kiến thức cho học viên.

- + Biên soạn nội dung giảng dạy nhiều trường hợp do một cá nhân nên dẫn đến việc kiến thức, kinh nghiệm truyền đạt mang tính chủ quan, lạc hậu, khó khăn trong việc cập nhật kiến thức, kỹ thuật mới, hiện đại. Thiếu sự kết hợp của giảng viên trong và ngoài công ty.

Về chất lượng giảng viên, 50% số người cho rằng giảng viên đào tạo có kiến thức chuyên ngành tốt, 38% ý kiến cho rằng giảng viên đào tạo nhiệt tình, dễ hiểu, 12% ý kiến khác cho rằng giảng viên kiêm nhiệm không có chuyên môn sư phạm nên cách truyền đạt thông tin khó hiểu vì thế họ khó tiếp thu được kiến thức để áp dụng vào công việc.

Về phụ cấp chi trả giảng viên:

- + Việc chi trả đối với giảng viên thuê ngoài được mời đến đào tạo trực tiếp tại công ty là 150.000đ/tiết, cùng với đó là phụ cấp ăn uống, nghỉ ngơi đi lại.

- + Đối với giảng viên trực tiếp dạy tại các cơ sở đào tạo mà nhân viên được cử đến đó để học thì do cơ sở đào tạo chi trả. Công ty chỉ chi trả trực tiếp toàn bộ kinh phí đối với cơ sở đào tạo. Còn việc trả lương và phân công giảng viên giảng dạy do cơ sở đào tạo điều phối.

Tuy nhiên việc phân bổ chi cho giảng viên vẫn còn những hạn chế nhất định:

- + Tiền lương trả cho giảng viên kiêm nhiệm thiếu yếu tố kích thích tinh thần giảng dạy, tiền lương cho giảng viên thuê ngoài về giảng dạy tại công ty so với mặt bằng chung vẫn là thấp.

- + Ngoài tiền lương ra, chưa có chính sách thưởng cho giảng viên, học viên có thành tích tốt sau khóa học nhằm kích thích tinh thần giảng dạy, học tập đạt kết quả cao.

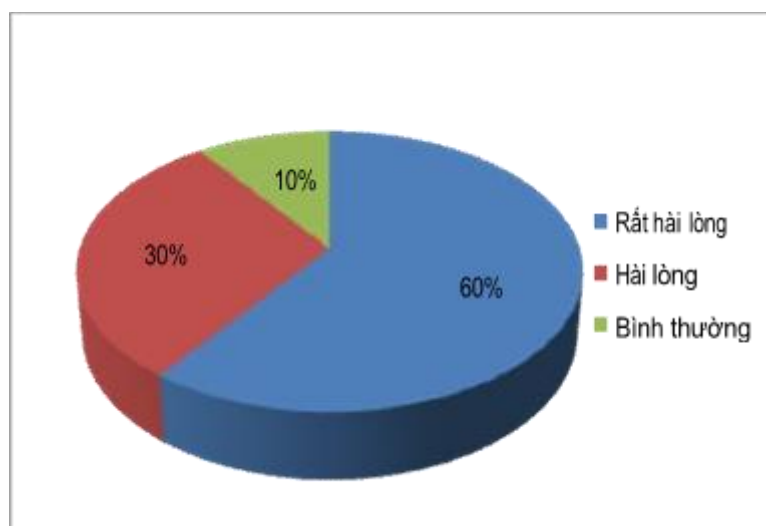
2.3.7. Đánh giá hiệu quả đào tạo

Đánh giá sau đào tạo là một quá trình gồm: Đánh giá của học viên về chương trình học, đánh giá chất lượng học tập của học viên, đánh giá thực hiện công việc định kỳ, đánh giá thông qua kế hoạch ứng dụng sau đào tạo.

Đánh giá của học viên về chương trình đào tạo. Đối với đào tạo nội bộ, công ty có xây dựng một phiếu đánh giá xây dựng theo phương pháp thang đo đồ họa gồm: nội dung đào tạo, tài liệu đào tạo, môi trường và hậu cần, giảng viên, đánh giá chung về khóa học. Bản đánh giá có yêu cầu học viên đưa ra các nhận xét của mình về các nội dung trên.

Kết quả khảo sát thông qua việc phát phiếu điều tra bảng hỏi cho người lao động về đánh giá chương trình đào tạo và hiệu quả sau khi tham gia các khóa đào tạo như sau:

Biểu đồ 2.1: Đánh giá của người lao động về chương trình đào tạo trong công ty



Nguồn: Kết quả phiếu điều tra của tác giả

Dựa vào biểu đồ trên, ta thấy rằng đối với các chương trình đào tạo của công ty, phần lớn người lao động rất hài lòng với chương trình đào tạo chiếm 60% vì những chương trình đào tạo này rất thiết thực với họ, giúp họ hiểu rõ hơn về công việc cũng như chuyên môn, nghiệp vụ, khiến họ thích thú với việc đào tạo, tạo động lực để họ phấn đấu làm việc và hi vọng vào một vị trí công việc tốt hơn trong tương lai. Có 30% trong tổng số người lao động được hỏi là hài lòng với chương trình đào tạo vì nhờ chương trình này họ nắm vững hơn kiến thức nghiệp vụ ngành phục vụ cho việc thực hiện công việc, chỉ có 10% cảm thấy chương trình đào tạo bình thường và không ai cảm thấy không hài lòng.

Đánh giá về chất lượng học tập của học viên. Có thể đánh giá thông qua phiếu theo dõi học viên về ý thức tham gia (số buổi tham gia, đi muộn về sớm...) trong quá trình tham gia đào tạo, bài kiểm tra sau khóa học.

Đánh giá sự thay đổi năng lực làm việc của nhân viên trong các kỳ đánh giá việc thực hiện công việc định kỳ của công ty. Đánh giá thông qua cách này chưa phản ánh một cách trực tiếp tác dụng của việc đào tạo, đồng thời khó theo dõi được tác dụng lâu dài của đào tạo với sự thay đổi thái độ và hành vi của người lao động, bởi sự tiến bộ của người lao động chịu sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau. Mặt khác do tác động của hoạt động đánh giá này chủ yếu nhằm bình xét khen thưởng thi đua nên nhiều khi việc theo dõi hiệu quả đào tạo bị xao lãng.

Đánh giá thông qua kế hoạch ứng dụng sau đào tạo. Sau quá trình đào tạo, học viên sẽ đăng ký các nội dung dự kiến sẽ áp dụng vào công việc là kết quả của quá trình đào tạo. Bản kế hoạch này nêu rõ các hoạt động mà nhân viên sẽ thực hiện sau khi tham gia khóa học, các chỉ tiêu dự kiến đạt được và thời gian hoàn thành các hoạt động đó. Cách đánh giá này được xem là khá hiệu quả khi cụ thể hóa các tác dụng của đào tạo đối với công việc, thuyết phục, lôi cuốn nhân viên ứng dụng những gì đã học vào công việc đang làm.

Bảng 2.11: Đánh giá mức độ năng lực sau đào tạo

Đơn vị tính: người

Đánh giá mức độ năng lực	Số lượng	Tỷ lệ %
Năng lực được nâng cao rõ rệt	21	42
Năng lực được nâng cao ít	12	24
Năng lực không thay đổi	17	34
Phiếu không trả lời	0	0
Tổng cộng	50	100

(Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả)

Thông qua khảo sát 50 phiếu: Có 42% số người lao động cho rằng nâng cao năng lực rõ rệt.

Người lao động sau khi tham gia các khóa đào tạo, thường được công ty tạo điều kiện phát huy hết kiến thức đã được đào tạo. Do vậy họ có xu hướng tự giác chấp hành tổ chức kỷ luật, làm việc nghiêm túc hơn, không còn hiện tượng lãng phí

thời gian. Từ đó mà chất lượng năng suất lao động được cải thiện, đáp ứng nhu cầu sản xuất kinh doanh.

Bảng 2.12: Năng suất lao động của công ty qua các năm

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Doanh thu (Triệu đồng)	49 310	99 107	113 698
Tổng số lao động (người)	35	40	50
NSLĐ (Triệu đồng /người)	1408.86	2477.7	2274

(Nguồn: Phòng hành chính- nhân sự)

Qua bảng trên ta thấy, năng suất lao động của người lao động tăng cao vào năm 2022, năm 2023 giảm nhẹ. Do đó, nhờ có đào tạo đã cải thiện và nâng cao đời sống vật chất tinh thần cho người lao động.

2.4. Các nhân tố tác động đến công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

2.4.1. Nhân tố bên trong

*** Mục tiêu hoạt động của tổ chức**

Trong giai đoạn 2023-2025, Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Sao Bắc Cực đặt mục tiêu xây dựng và củng cố thương hiệu của mình trên thị trường thông qua các biện pháp mở rộng kinh doanh, đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ. Để thực hiện việc mở rộng thị trường, công ty cần phải đảm bảo chất lượng dịch vụ đạt tiêu chuẩn cao, đáp ứng những yêu cầu khắt khe của khách hàng. Điều này đòi hỏi đội ngũ nhân viên của công ty phải có trình độ chuyên môn và nghiệp vụ cao hơn. Vì vậy, công ty cần xây dựng và triển khai các kế hoạch đào tạo nguồn nhân lực cụ thể và chi tiết nhằm nâng cao kỹ năng và kiến thức của nhân viên. Đồng thời, việc đầu tư vào đào tạo cũng giúp công ty duy trì sự cạnh tranh và đáp ứng được những thách thức trong môi trường kinh doanh ngày càng phức tạp. Những nỗ lực này sẽ giúp Công ty TNHH Thương mại và Dịch vụ Sao Bắc Cực không chỉ phát triển bền vững mà còn đạt được vị thế vững chắc trong ngành.

*** Khả năng tài chính của tổ chức**

Nhìn vào bảng kết quả sản xuất kinh doanh giai đoạn 2021-2023 của Công ty, có thể thấy rằng các chỉ tiêu về doanh thu, lợi nhuận và thu nhập bình quân đầu người đều liên tục tăng qua các năm. Điều này phản ánh tiềm lực tài chính của Công ty đang ổn định và ngày càng phát triển mạnh mẽ. Sự tăng trưởng này tạo

điều kiện thuận lợi cho việc đầu tư vào các hoạt động của Công ty, trong đó có việc đào tạo nhân lực theo đúng định hướng và chiến lược của lãnh đạo, coi nguồn nhân lực là yếu tố then chốt. Bên cạnh việc cải thiện các chỉ số tài chính, Công ty cũng tập trung vào phát triển nguồn nhân lực bằng cách triển khai các chương trình đào tạo chuyên sâu và liên tục. Điều này không chỉ nâng cao năng lực và kỹ năng của nhân viên mà còn góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh của Công ty trên thị trường. Sự đầu tư vào nhân lực sẽ đảm bảo rằng Công ty có một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có khả năng đáp ứng các yêu cầu ngày càng cao của khách hàng và thích ứng nhanh chóng với những thay đổi của thị trường.

*** Quan điểm của lãnh đạo**

Ban lãnh đạo của Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc là những cá nhân có nhiều năm kinh nghiệm làm việc ở nhiều vị trí khác nhau, sở hữu năng lực vượt trội cả về chuyên môn lẫn quản lý. Nhờ đó, họ luôn nhận thức sâu sắc về tầm quan trọng của việc đào tạo nhân lực đối với sự thành công và phát triển bền vững của công ty. Do vậy, việc đào tạo luôn được ưu tiên hàng đầu trong chiến lược phát triển của công ty. Lãnh đạo công ty không chỉ cam kết cung cấp các chương trình đào tạo chuyên sâu và toàn diện, mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên tham gia các khóa học nâng cao kỹ năng. Đồng thời, họ cũng chú trọng đến việc xây dựng một môi trường làm việc khuyến khích học hỏi và phát triển liên tục, nhằm đảm bảo rằng tất cả nhân viên đều có cơ hội phát triển tối đa khả năng của mình, góp phần vào sự tăng trưởng và thành công chung của công ty.

2.4.2 Nhân tố bên ngoài

*** Thực trạng nền kinh tế**

Trong bối cảnh nền kinh tế nước ta đang phát triển mạnh mẽ theo xu hướng toàn cầu hóa, việc tham gia vào các tổ chức thương mại như WTO cùng nhiều tổ chức thương mại quốc tế khác đã mang lại nhiều cơ hội thuận lợi nhưng cũng đặt ra không ít thách thức. Đặc biệt, năm 2024, kinh tế Việt Nam đã thể hiện khả năng phục hồi ấn tượng mặc dù đối mặt với nhiều thách thức lớn như lạm phát cao, việc Ngân hàng Nhà nước thắt chặt các hoạt động cho vay, cùng với sự biến động liên tục của giá vàng và USD. Những biến động này đã ảnh hưởng không nhỏ đến các doanh nghiệp Việt Nam, bao gồm cả công ty Sao Bắc Cực. Hệ quả là tinh thần học tập và phát triển của người lao động bị tác động tiêu cực, do chi phí đào tạo thêm

trở nên đắt đỏ và khó khăn hơn trong việc duy trì hoạt động nâng cao kỹ năng cho nhân viên.

*** Thị trường sức lao động**

Hiện nay, thị trường lao động trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ đang sở hữu nguồn nhân lực chất lượng khá tốt. Nguồn nhân lực trong ngành bán hàng rất đa dạng và phong phú, với sự hỗ trợ từ nhiều trường đào tạo chuyên về marketing, bán hàng, logistics và các lĩnh vực liên quan. Điều này đã tạo ra nhiều điều kiện thuận lợi cho việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp thương mại và dịch vụ, trong đó có Sao Bắc Cực. Tuy nhiên, đối với các vị trí quản lý giỏi, yêu cầu không chỉ dừng lại ở trình độ chuyên môn mà còn cần có kỹ năng quản lý xuất sắc. Do đó, việc đào tạo nhân lực là một nhiệm vụ quan trọng và cần thiết để đáp ứng các yêu cầu mà công ty đặt ra trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh. Hơn nữa, công tác đào tạo liên tục và bài bản sẽ giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường ngày càng khắc nghiệt.

*** Tiến bộ khoa học kỹ thuật**

Hoạt động trong lĩnh vực thương mại và dịch vụ, các công ty phải đối mặt với sự thay đổi liên tục của thị trường sản phẩm, kết hợp với sự tiến bộ không ngừng của khoa học kỹ thuật. Để duy trì và nâng cao năng lực cạnh tranh, việc nắm bắt nhanh chóng và hiệu quả các đặc điểm kỹ thuật của sản phẩm mới là vô cùng cần thiết. Vì vậy, việc đào tạo nhân viên phải được chú trọng và tập trung đặc biệt vào loại lao động này. Điều này không chỉ giúp tăng cường hiểu biết chuyên môn về sản phẩm mà còn góp phần nâng cao khả năng thích ứng và đáp ứng nhu cầu thị trường một cách linh hoạt và hiệu quả hơn. Ngoài ra, việc đầu tư vào các chương trình đào tạo liên tục và chuyên sâu sẽ giúp công ty xây dựng đội ngũ nhân viên có kỹ năng và kiến thức vững chắc, tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững trong môi trường kinh doanh luôn biến động.

2.5. Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

2.5.1 Kết quả đạt được

Có thể thấy, trong những năm qua, hoạt động đào tạo nguồn nhân lực tại công ty đã đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trình độ và năng lực chung của đội ngũ cán bộ nhân viên, đáp ứng nhu cầu sử dụng và phục vụ cho sự phát

triển của công ty. Đội ngũ lao động được cử đi đào tạo và bồi dưỡng luôn ý thức rõ ràng về trách nhiệm và quyền lợi của mình trong quá trình học tập và nâng cao trình độ, dẫn đến hiệu quả đào tạo cao. Hơn 40% cán bộ hoàn thành chương trình đào tạo ở mức khá, và không có trường hợp nào bỏ dở chương trình học tập.

Sau khi hoàn thành đào tạo, thái độ và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ công nhân viên chức được nâng cao rõ rệt, giúp họ hoàn thành các chỉ tiêu đề ra của lãnh đạo. Hiệu quả làm việc của người lao động cũng được cải thiện đáng kể.

Công ty đã xây dựng một quy trình đào tạo phù hợp với yêu cầu, đảm bảo đúng mục tiêu, đối tượng đào tạo, nội dung, chương trình và phương thức đào tạo hợp lý. Điều này cho thấy việc tổ chức và thực hiện đào tạo của công ty đã đạt được hiệu quả cao.

Hàng năm, công ty đã đầu tư một lượng đáng kể vào việc đào tạo nguồn nhân lực, thể hiện sự quan tâm sâu sắc của ban lãnh đạo đối với công tác đào tạo và phát triển nhân viên. Quan điểm “coi con người là trung tâm của sự phát triển” của lãnh đạo công ty được thể hiện rõ qua việc này.

Chương trình đào tạo của công ty được xây dựng một cách toàn diện và chi tiết, mỗi loại hình đào tạo đều có chương trình riêng biệt và được thiết kế kỹ lưỡng. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà còn góp phần tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân

*** Một số hạn chế**

Mặc dù đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong việc đào tạo nguồn nhân lực, công ty vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế cần khắc phục. Cụ thể như sau:

Công ty chưa có chiến lược cụ thể về nhân sự, dẫn đến việc đào tạo chưa thực sự gắn kết với mục tiêu phát triển dài hạn của doanh nghiệp.

Năng lực đào tạo của doanh nghiệp còn hạn chế, không đáp ứng được nhu cầu phát triển kỹ năng và kiến thức của nhân viên một cách toàn diện.

Đội ngũ cán bộ làm công tác đào tạo có số lượng hạn chế và chưa phát huy hết năng lực của mình. Đây thực sự là một thách thức lớn đòi hỏi sự quan tâm và giải quyết từ lãnh đạo công ty trong thời gian tới.

Việc xác định nhu cầu đào tạo chưa sâu sắc, phần lớn dựa vào định kỳ hàng năm và ý kiến chủ quan của các trưởng bộ phận, dẫn đến thiếu sót trong việc đáp ứng đúng nhu cầu thực tế của nhân viên.

Các phương pháp đào tạo hiện tại của công ty chưa phong phú và đa dạng, chủ yếu dựa vào các phương pháp phổ biến trên thị trường. Đào tạo chủ yếu trên lý thuyết, việc vận dụng vào thực tiễn còn hạn chế, đòi hỏi thời gian cũng như khả năng tiếp thu của nhân viên.

Các chương trình trao đổi và bồi dưỡng còn chung chung, chưa đạt được độ sâu kiến thức cần thiết. Phần lớn các chương trình chỉ mang tính định hướng, chưa đi vào những vấn đề cụ thể và mang tính tổng quan cho tất cả các ngành. Việc đào tạo kỹ năng thực thi nhiệm vụ và công vụ cụ thể chưa được chú trọng và chưa thực sự đáp ứng nhu cầu công việc thực tế.

Phương pháp trao đổi thông tin hai chiều như thảo luận, tranh luận và bài tập tình huống thực tế chưa được thực hiện nhiều, chủ yếu dừng lại ở việc phát tài liệu và nghe giảng thụ động.

Đánh giá kết quả đào tạo còn bỏ qua nhiều yếu tố quan trọng. Quá trình này được thực hiện đơn giản, thiếu các tiêu chí đánh giá cụ thể nên không thể đánh giá được hiệu quả thực chất của việc đào tạo.

Những hạn chế này cho thấy công ty cần phải cải thiện chiến lược và phương pháp đào tạo, tăng cường đầu tư vào đội ngũ cán bộ đào tạo, và phát triển các chương trình đào tạo thực tiễn và hiệu quả hơn để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

* Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong đào tạo nguồn nhân lực nêu trên xuất phát từ một số nguyên nhân chủ yếu như sau:

Các chiến lược và chính sách về đào tạo của công ty chưa rõ ràng và cụ thể, dẫn đến thiếu định hướng và mục tiêu rõ ràng cho quá trình đào tạo.

Đội ngũ cán bộ chuyên trách đào tạo chưa được đào tạo chuyên nghiệp, chủ yếu dựa vào tự học và kinh nghiệm làm việc, thiếu những kiến thức và kỹ năng cập nhật.

Việc xác định nhu cầu đào tạo diễn ra theo kế hoạch hàng năm, nhưng không được thực hiện một cách bài bản và thường xuyên. Quá trình đánh giá nhu cầu đào

tạo cũng không được tiến hành liên tục, dẫn đến việc xác định nhu cầu đào tạo chưa sát với thực tế. Phân tích công việc chưa hoàn thiện càng làm tăng thêm khó khăn trong việc xác định nhu cầu đào tạo.

Trong đội ngũ cán bộ công nhân viên, mỗi người có nhận thức khác nhau về vai trò của đào tạo nguồn nhân lực, dẫn đến mức độ đầu tư cho hoạt động này còn hạn chế.

Đặc thù công việc của đội ngũ cán bộ nhân viên là vừa học, vừa phải tham gia công tác và thực hiện nhiệm vụ do cấp trên giao phó, khiến thời gian tập trung cho việc học tập và đào tạo nâng cao trình độ gặp nhiều khó khăn, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả trong đào tạo.

Chưa có những chính sách và chế độ khuyến khích người lao động sau khi hoàn thành đào tạo, làm giảm động lực học tập và nâng cao trình độ của nhân viên.

Để khắc phục những hạn chế này, công ty cần xây dựng các chiến lược và chính sách đào tạo rõ ràng, cụ thể và chuyên nghiệp hơn. Đội ngũ cán bộ chuyên trách cần được đào tạo bài bản, và quá trình xác định nhu cầu đào tạo phải được tiến hành thường xuyên và khoa học hơn. Ngoài ra, công ty cần thiết lập các chính sách khuyến khích người lao động sau khi hoàn thành đào tạo để tạo động lực học tập và nâng cao trình độ cho nhân viên.

Chương 3- MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TẠO ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO BẮC CỰC - KHU VỰC MIỀN BẮC

3.1. Phương hướng phát triển của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc trong thời gian tới

Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc luôn đặc biệt chú trọng đến việc đào tạo kiến thức và kỹ năng cho cán bộ nhân viên. Đối với công ty, đây là một biện pháp quan trọng nhằm đảm bảo trách nhiệm, quyền lợi và nghĩa vụ đào tạo đối với mỗi cán bộ và nhân viên. Công ty luôn khuyến khích và tạo điều kiện tốt nhất để cán bộ nhân viên nâng cao năng lực thông qua học tập, tự học và trao đổi tri thức.

Mục tiêu của các hoạt động đào tạo trong công ty là nhằm nâng cao hiệu quả thực hiện công việc của mỗi cá nhân và tăng cường khả năng phối hợp trong công việc. Đồng thời, việc đào tạo cũng nhằm tăng khả năng cạnh tranh, đáp ứng các yêu cầu khắt khe của khách hàng về năng lực thực hiện công việc của nhân viên.

Với đặc thù ngành nghề và tác động của thị trường lao động, công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc phải đối mặt với sự biến động lớn về nhân lực. Vì vậy, để đảm bảo hiệu quả của kinh phí đầu tư cho đào tạo, công ty cần định hướng tập trung vào việc tăng cường đào tạo nội bộ, đặc biệt là đào tạo trong công việc. Đối với nhân viên kỹ thuật, công ty nên chọn lọc đầu tư vào những nhân viên có mong muốn tham gia đào tạo và có khả năng gắn bó lâu dài với công ty.

Công ty cũng tập trung khuyến khích nhân viên tự đào tạo, nâng cao kiến thức và kỹ năng của bản thân, qua đó tăng cường sức mạnh tổng thể của đội ngũ nhân lực. Các chương trình đào tạo được thiết kế để phù hợp với từng vị trí công việc, giúp nhân viên không chỉ nắm vững kiến thức chuyên môn mà còn phát triển các kỹ năng mềm cần thiết. Đồng thời, công ty cũng tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các khóa học và hội thảo bên ngoài để tiếp cận với những kiến thức và công nghệ mới nhất, đảm bảo luôn duy trì năng lực cạnh tranh cao trên thị trường.

Chiến lược phát triển của công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc:

Bên cạnh việc mở rộng quy mô, công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc cũng chú trọng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Công ty luôn nỗ lực để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng. Đồng thời, công ty cũng tập trung vào việc xây dựng và phát triển thương hiệu, nhằm khẳng định vị thế của mình với người tiêu dùng trong cả nước.

Thực hiện chiến lược này, công ty không ngừng đầu tư vào các chương trình đào tạo nhằm nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ công nhân viên. Bên cạnh việc nâng cao trách nhiệm trong công việc, công ty còn chú trọng cải thiện chất lượng dịch vụ để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Trong những năm tiếp theo, công ty sẽ tiếp tục thực hiện các chương trình phân loại, đánh giá và định hướng đội ngũ nhân viên dựa trên những yêu cầu mới. Mục tiêu là không chỉ duy trì mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ lên tầm cao mới, đáp ứng và vượt qua các tiêu chuẩn ngày càng khắt khe của khách hàng.

Ngoài ra, công ty cũng sẽ triển khai các chương trình nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ trong toàn bộ nhân viên, khuyến khích họ chủ động trong việc cải thiện kỹ năng và tinh thần phục vụ. Công ty hiểu rằng, chỉ có thông qua sự cải thiện liên tục và không ngừng nghỉ về chất lượng dịch vụ, mới có thể duy trì và mở rộng thị phần, cũng như khẳng định vị thế hàng đầu trong ngành bán lẻ thiết bị số và điện máy tại Việt Nam.

Phương hướng đào tạo nguồn nhân lực của công ty:

Thực hiện đào tạo theo đúng nhu cầu thực tế là một trong những ưu tiên hàng đầu, từ việc xác định chính xác nhu cầu, cải tiến quy trình tham gia đào tạo, đến việc xây dựng tài liệu đào tạo phù hợp và tập trung vào yêu cầu cụ thể của công việc mà người lao động đảm nhận. Điều này đảm bảo rằng chúng ta có đủ nguồn lao động có trình độ, kỹ năng để đáp ứng các yêu cầu phát triển của công ty.

Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên môn và quản lý vững mạnh là một yếu tố quan trọng, với chất lượng lao động ngày càng được cải thiện và thành thạo trong các lĩnh vực chuyên môn và quản lý. Công ty cần phát triển chính sách để thu hút và giữ chân những cán bộ giỏi.

Đồng thời, việc xây dựng đội ngũ nhân viên bán hàng tài năng là một phần không thể thiếu, với những kỹ năng giao tiếp, bán hàng, và tinh thần trách nhiệm cao, từ đó đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Để đạt được mục tiêu này, công ty đã xây dựng một số hướng đào tạo cụ thể cho các năm tiếp theo:

- Liên tục cải tiến quy trình đào tạo cho CBCNV để đáp ứng yêu cầu thực tế của công ty.
- Xây dựng hệ thống đào tạo phong phú, uy tín và chất lượng từ các nhà cung ứng.
- Nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ làm đào tạo.
- Tăng cường sự phối hợp giữa các cấp, bộ phận trong công ty để tăng hiệu quả của quá trình đào tạo.
- Áp dụng công nghệ thông tin vào quá trình đào tạo.

Phương thức đào tạo:

- Đào tạo nội bộ: Cần cải thiện và điều chỉnh phương pháp đào tạo hiện tại, áp dụng các chính sách cụ thể cho các đối tượng khác nhau.
- Đào tạo bên ngoài: Cần có chiến lược dài hạn để thu hút và phát triển nhân tài.

3.2. Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc

3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến chính sách, chiến lược của công ty về đào tạo nguồn nhân lực

Giải pháp liên quan đến chiến lược nguồn nhân lực

Công ty cần phải phát triển một chiến lược nhân sự đầy đủ, từ đó xây dựng một chiến lược đào tạo nguồn nhân lực hiệu quả. Hiện tại, công ty chỉ tập trung vào đào tạo tức thời và thích nghi, thiếu một chiến lược đào tạo và phát triển dài hạn để đối phó với các thách thức như khủng hoảng, sự thay đổi công nghệ, và chiến lược kinh doanh trong tương lai.

Chiến lược của công ty cần đặt ra các yêu cầu cụ thể về nguồn nhân lực, bao gồm các kỹ năng cần thiết, thái độ làm việc của nhân viên, và các yếu tố văn hoá tổ chức. Đồng thời, chiến lược này cần đề xuất các yêu cầu mà nguồn nhân lực cần

phải đáp ứng. Điều này giúp công ty có thể xây dựng một đội ngũ nhân viên đầy đủ kỹ năng và sẵn sàng đối mặt với các thách thức trong tương lai.

Giải pháp về chính sách nguồn nhân lực

Cần làm rõ rằng đào tạo sẽ áp dụng cho đối tượng nào, phương thức đào tạo như thế nào, và chi phí đào tạo sẽ là bao nhiêu.

Trong dài hạn, công ty có thể lựa chọn giữa việc thuê các dịch vụ đào tạo từ bên ngoài hoặc gửi nhân viên đến các trung tâm đào tạo. Công ty cũng có kế hoạch kiểm soát chất lượng, mục tiêu, phương pháp, và chi phí cho hoạt động đào tạo này. Nếu công ty cảm thấy tự đào tạo không hiệu quả sau 2-5 năm, công ty có thể xem xét thuê dịch vụ từ bên ngoài.

Trong trường hợp tự tổ chức đào tạo, công ty cần phải có các chính sách cụ thể cho từng đối tượng đào tạo khác nhau.

Với quy mô của công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc, có thể xem xét việc xây dựng hoặc mua lại một phần cơ sở đào tạo từ các đơn vị có liên quan. Tuy nhiên, công ty cũng cần tổ chức đào tạo khi có cơ sở đào tạo ổn định. Điều này sẽ giúp công ty xây dựng một bộ phận chuyên trách về đào tạo chuyên nghiệp, lên kế hoạch cho các loại chi phí.

Nếu công ty muốn tiếp tục giữ nguyên phương thức đào tạo hiện tại, công ty cần xem xét lại mục tiêu, nhu cầu, phương pháp, cơ sở vật chất, giáo trình, giảng viên, và các yếu tố khác liên quan. Đây là một thách thức mà các nhà quản lý đào tạo cần phải đối mặt và giải quyết.

3.2.2. Nâng cao năng lực đào tạo của doanh nghiệp

Nâng cao năng lực của cán bộ làm đào tạo

Hiện tại, đội ngũ cán bộ chuyên môn trong lĩnh vực đào tạo và bồi dưỡng của công ty còn đang ở mức độ mỏng, chưa đạt được sự sâu sắc trong chuyên môn. Do đó, một trong những yêu cầu quan trọng là cần phải nâng cao năng lực của đội ngũ này hoặc tăng thêm số lượng cán bộ có chuyên ngành trong Quản trị nhân lực. Mục tiêu của việc này bao gồm:

Nâng cao trình độ chuyên môn Quản trị nhân sự cho các cán bộ phụ trách đào tạo.

Đào tạo các kỹ năng và phong cách làm việc cần thiết cho các cán bộ đào tạo như soạn thảo văn bản, kỹ năng giao tiếp, và sử dụng máy tính.

Công ty có thể cử các cán bộ làm đào tạo tham gia các hội nghị, hội thảo của các chuyên gia về đào tạo nhân lực mà công ty mời về để chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm. Ngoài ra, công ty cũng nên khuyến khích các cán bộ đào tạo tham gia các khóa học nâng cao chuyên môn tại các trường đại học hoặc trung tâm uy tín về Quản trị nhân lực như Trường Đại học Kinh tế Quốc dân hoặc Trường Đại học Lao động & Xã hội. Đối với các cán bộ tham gia các khóa học này, yêu cầu phải lấy được chứng chỉ tốt nghiệp.

Công ty cũng nên tổ chức các kỳ thi định kỳ hàng năm cho các cán bộ phụ trách đào tạo. Nội dung của các kỳ thi này có thể bao gồm các môn như kỹ năng soạn thảo văn bản, luật Lao động, xử lý tình huống, và sự hiểu biết về các văn bản quy định về đào tạo đang được áp dụng trong công ty. Hình thức thi có thể là thi tự luận.

Để thực hiện được các biện pháp này, sự quan tâm và hỗ trợ từ ban lãnh đạo công ty là rất quan trọng. Cần tạo điều kiện thuận lợi cho các cán bộ đào tạo để họ có thể đi học nâng cao kiến thức, và liên kết với các trung tâm, trường đào tạo chuyên ngành Quản trị nhân lực. Công ty cũng cần cung cấp đầy đủ trang thiết bị phục vụ cho việc đào tạo, từ máy tính có kết nối internet, máy in, đến việc xây dựng các phần mềm hỗ trợ đào tạo, nhằm giảm bớt công việc cho các cán bộ đào tạo.

Hoàn thiện xác định nhu cầu đào tạo

Xác định nhu cầu đào tạo là bước quan trọng nhất trong quy trình đào tạo. Việc này đảm bảo cho đào tạo diễn ra đúng hướng: đúng người, đúng nội dung, và đúng thời điểm, từ đó nâng cao chất lượng lao động, tiết kiệm thời gian, chi phí và công sức.

Để xác định nhu cầu đào tạo chính xác, công ty cần thực hiện các bước sau:

Phân tích công việc: Xác định mục tiêu đánh giá thực hiện công việc, lựa chọn phương pháp đánh giá thích hợp, thời điểm và chu kỳ đánh giá, và huấn luyện những người làm đánh giá. Đánh giá phải công khai, nghiêm túc và công bằng, với thông tin phản hồi rõ ràng.

Để tiến hành phân tích công việc xác định các nhiệm vụ và kỹ năng cần thiết thì công ty cần thực hiện các bước sau:

Bước 1: Xác định mục đích sử dụng phân tích công việc.

Bước 2: Xác định các công việc cần phân tích.

Bước 3: Lựa chọn phương pháp phân tích phù hợp.

Bước 4: Thu thập thông tin.

Bước 5: Tổng hợp và kiểm tra xác minh thông tin.

Bước 6: Xây dựng bản mô tả công việc và yêu cầu đối với người thực hiện.

Phòng nhân sự không chỉ dựa vào bảng phân tích công việc và báo cáo kết quả kinh doanh để triển khai chương trình đào tạo, mà còn cần lắng nghe ý kiến của mọi nhân viên thông qua thư góp ý kiến hoặc bảng điều tra. Điều này giúp tạo ra một quá trình đào tạo hiệu quả và phản ánh được nhu cầu thực tế của nhân viên.

Khuyến khích nhân viên thường xuyên tự đánh giá năng lực và xác định nhu cầu đào tạo cho bản thân là một phần quan trọng của quá trình phát triển cá nhân. Trong việc chọn người đi đào tạo, ưu tiên nên được đưa ra cho những nhân viên có tính chủ động trong việc tìm kiếm cơ hội được đào tạo và có khả năng đặt ra các mục tiêu cá nhân. Điều này giúp họ cam kết và thể hiện trách nhiệm cao hơn đối với quá trình đào tạo do công ty cung cấp.

Bảng 3.1: Xác định nhu cầu đào tạo của người lao động

Họ và tên nhân viên:..... Chức vụ:..... Bộ phận:.....
1. Anh/chị muốn tham gia vào khóa học nào?
2. Tại sao anh/chị muốn tham gia và khóa học đó? Ý kiến:.....
3. Hình thức đào tạo nào là phù hợp với anh/chị? • Học tại doanh nghiệp • Học tại các cơ sở đào tạo
4. Thời gian đào tạo phù hợp với anh/chị là: Thời điểm đào tạo (đào tạo vào thời gian nào):..... Thời lượng của khóa học (bao nhiêu ngày):.....

(Nguồn: Đề xuất của tác giả)

Hoàn thiện hình thức và phương pháp đào tạo

Để tăng cường hiệu quả của quá trình đào tạo, không chỉ cần nâng cao chất lượng đào tạo mà còn cần tăng cường đầu tư vào cơ sở vật chất phục vụ cho việc đào tạo, đồng thời cải thiện phương pháp đào tạo để tối ưu hóa kết quả. Hiện nay, công ty chỉ tập trung vào hình thức đào tạo truyền thống tại các chi nhánh, cần phải tiến xa hơn bằng việc:

Tiến hành hiện đại hóa đào tạo thông qua việc áp dụng công nghệ thông tin vào quá trình giảng dạy, dần thay thế phương pháp giảng dạy truyền thống. Điều này giúp tạo ra một môi trường học tập linh hoạt và tiện lợi hơn cho nhân viên.

Khuyến khích hình thức tự học của cá nhân nhân viên thông qua việc tự nghiên cứu tài liệu trên nền tảng công nghệ của công ty. Đồng thời, khuyến khích tham gia vào các cuộc thi sáng tạo và các hoạt động tự rèn luyện kỹ năng. Hình thức tự học này không chỉ giúp cá nhân phát triển tự giác và tư duy sáng tạo mà còn giúp tiết kiệm chi phí đào tạo.

Trước khi đầu tư vào quy mô lớn cho đào tạo nguồn nhân lực, công ty cần tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên tự rèn luyện và phát triển bản thân thông qua các phương tiện và hoạt động đào tạo sẵn có. Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả của quá trình đào tạo mà còn tạo ra sự động viên và phát triển bền vững cho toàn bộ nhân viên.

Khuyến khích làm việc nhóm: Kỹ năng làm việc nhóm là một phần quan trọng của môi trường làm việc hiện nay tại công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Miền Bắc. Tuy nhiên, đa số nhân viên trong công ty thường thiếu hoặc không có kỹ năng này. Tổ chức các khóa đào tạo theo nhóm sẽ khuyến khích tinh thần học hỏi của nhân viên. Hoạt động nhóm sẽ thúc đẩy tinh thần cộng đồng học tập, khuyến khích hỗ trợ lẫn nhau và tạo ra một môi trường học tập động viên.

Tổ chức các buổi nói chuyện chủ đề thường xuyên: Đây là cách tốt để tăng cường trao đổi kinh nghiệm giữa các nhân viên. Thông qua các buổi nói chuyện này, nhân viên có thể chia sẻ kinh nghiệm làm việc và cùng nhau tìm ra giải pháp cho các thách thức công việc. Đồng thời, đây cũng là cơ hội để cải thiện kỹ năng giao tiếp và ra quyết định của mỗi cá nhân.

Mời các chuyên gia về để trao đổi kinh nghiệm: Công ty nên mời các chuyên gia hàng đầu từ các lĩnh vực như bán hàng, kinh doanh, quản trị nhân lực, tài chính để chia sẻ kinh nghiệm với nhân viên và các quản lý. Những cuộc trò chuyện này

không chỉ giúp cập nhật kiến thức mới mà còn mang lại cái nhìn mới và sự sáng tạo trong làm việc.

Mục tiêu của phương pháp này là tiết kiệm chi phí đào tạo, tận dụng hiệu quả cơ sở vật chất và tài liệu công nghệ có sẵn của công ty để áp dụng nhiều phương thức đào tạo mới, hiện đại. Điều này sẽ làm cho nhân viên thú vị và hứng thú hơn khi tham gia vào các hoạt động đào tạo.

Hoàn thiện lựa chọn và đào tạo đội ngũ giảng viên

Hầu hết các giảng viên trong công ty và giảng viên thuê ngoài đều đáp ứng được yêu cầu của đào tạo nguồn nhân lực trong công ty. Tuy nhiên, vẫn có một số giảng viên chưa đạt được yêu cầu cho giảng dạy. Vì vậy, công ty cần thực hiện các biện pháp sau:

Tổ chức khóa đào tạo kỹ năng sư phạm cho đội ngũ giảng viên nội bộ trong ngắn hạn (3-6 tháng). Điều này giúp cải thiện chất lượng giảng dạy và giúp giảng viên nắm vững các phương pháp và kỹ năng giảng dạy hiệu quả.

Đối với giảng viên bên ngoài công ty, cần tiếp cận với tình hình thực tế trong công ty trước khi giảng dạy. Điều này giúp họ hiểu rõ hơn về môi trường làm việc và nhu cầu đào tạo của công ty, từ đó cung cấp một khóa học phù hợp và chất lượng.

Trong quá trình lựa chọn giảng viên, công ty cần quan tâm đến các yếu tố sau:

Phẩm chất đạo đức: Lựa chọn giảng viên có phẩm chất đạo đức tốt và nhiệt tình trong công việc. Điều này thể hiện qua tuân thủ nội quy lao động và sự tích cực tham gia các hoạt động của công ty.

Sức khỏe: Giảng viên phải có sức khỏe tốt để đảm bảo hiệu quả trong quá trình giảng dạy.

Tuổi: Cần có sự đa dạng về độ tuổi trong đội ngũ giảng viên, từ người có nhiều kinh nghiệm đến những giảng viên trẻ tuổi, nhiệt huyết và sẵn lòng học hỏi.

Đối với giảng viên thuê ngoài, công ty nên lựa chọn những người có kinh nghiệm giảng dạy ở nhiều công ty và được đánh giá tốt. Trước khi bắt đầu giảng dạy, cần có buổi trao đổi giữa công ty và giảng viên để hiểu rõ về môi trường và mục tiêu đào tạo của công ty, từ đó đảm bảo sự phù hợp và hiệu quả trong quá trình giảng dạy.

3.2.3. Đầu tư cho đào tạo

Công ty nên coi đầu tư cho đào tạo như một dự án chiến lược, và nên xem nhân sự là một nguồn tài nguyên mang lại lợi nhuận. Vốn con người cần được đầu tư cho tương lai, và công ty cần dành một khoản chi phí đầu tư phù hợp.

Trước hết, công ty cần xem xét lại việc phân bổ nguồn lực đầu tư cho đào tạo. Nếu công ty đầu tư vào cơ sở đào tạo liên kết, thì ưu tiên nên đặt vào những lĩnh vực nào? Ngược lại, nếu công ty xây dựng cơ sở đào tạo riêng, thì chi phí sẽ tăng lên đáng kể. Do đó, công ty cần xem xét kỹ lưỡng nhu cầu và hướng phát triển để xây dựng kế hoạch đầu tư cụ thể.

Việc tạo ra một quỹ chi cho đào tạo và phát triển cần được ổn định, vì đào tạo là một quá trình chiến lược kéo dài, điều này đi đôi với sự phát triển của công ty. Để đảm bảo điều này, công ty cần thực hiện các biện pháp sau:

Thiết lập quỹ đào tạo và phát triển nhân lực, và lập kế hoạch ngân sách cụ thể trong dài hạn. Công ty nên đặt ra một tỷ lệ cố định trên doanh thu hoặc lợi nhuận để đầu tư cho đào tạo.

Phân bổ nguồn lực từ lợi nhuận sau thuế cho các quỹ, trong đó bao gồm quỹ đào tạo và phát triển nhân lực.

Huy động vốn từ các cá nhân hoặc tập thể có mong muốn và khả năng đóng góp cho quỹ đào tạo và phát triển nhân lực.

Sử dụng số tiền chi cho đào tạo không dùng hết cho các kế hoạch đào tạo tiếp theo.

Phòng tài chính - kế toán và phòng hành chính nhân sự nên hợp tác chặt chẽ trong việc triển khai và quản lý quỹ.

3.2.4. Nhóm các giải pháp đào tạo gắn với phát triển nguồn nhân lực

Nâng cao hiệu quả sử dụng lao động sau đào tạo

Sau quá trình đào tạo, người lao động cần được phân công vào các công việc phù hợp với trình độ, kỹ năng và lĩnh vực đã được đào tạo. Trong quá trình sử dụng lao động, công ty cần tạo điều kiện để tạo động lực cho nhân viên, khuyến khích họ phấn đấu và tạo ra sự cạnh tranh tích cực, từ đó khuyến khích họ không ngừng nâng cao trình độ và kỹ năng làm việc.

Công ty cần thiết lập cơ chế để mọi người, kể cả những người trẻ tuổi, có cơ hội thể hiện khả năng và năng lực của mình. Việc tạo ra môi trường cạnh tranh lành

mạnh giúp những người có năng lực và trình độ thực sự được đánh giá và đảm nhận những vị trí phù hợp. Điều này sẽ tạo ra cơ hội công bằng cho tất cả mọi người.

Đối với các học viên sau mỗi khóa học, sau khi áp dụng kiến thức đã học vào công việc và đạt được thành tích tốt, công ty nên tổ chức các kỳ thi nâng lương để công nhận và đề xuất quyền lợi xứng đáng với sự đóng góp của họ.

Do đó, công ty cần có kế hoạch sử dụng lao động sau đào tạo một cách hiệu quả, tạo điều kiện cho nhân viên có động lực và mong muốn học hỏi, từ đó góp phần vào sự phát triển của công ty.

Kích thích nhân viên chủ động tham gia đào tạo

Mở rộng hoạt động đào tạo là một biện pháp quan trọng và là bước cơ bản để nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân viên. Sự tham gia tích cực của nhân viên trong quá trình đào tạo đặc biệt quan trọng để đảm bảo hiệu quả của chương trình. Nếu có nhiều nhân viên được nâng cao năng lực thông qua đào tạo, họ sẽ hứng thú và ủng hộ chương trình hơn. Lãnh đạo của công ty cần làm cho nhân viên nhận ra rằng việc đào tạo không chỉ có lợi cho mục tiêu phát triển của công ty mà còn có lợi cho bản thân họ, như là khai thác và phát triển tiềm năng cá nhân thông qua việc đào tạo, cũng như tạo ra cơ hội thăng tiến và tăng lương.

Ngoài việc đào tạo, công ty cũng cần làm cho nhân viên nhận ra giá trị mà công ty đặt vào họ, từ đó thúc đẩy tinh thần tự chủ và tự giác trong việc tham gia đào tạo và tham gia đào tạo với thái độ tích cực. Công ty cần tạo ra các cơ chế động viên để kích thích nhân viên. Điều này sẽ làm cho nhân viên trở nên hăng hái hơn trong công việc, và họ sẽ có ý thức tự hoàn thiện bản thân hơn.

Các hình thức động viên có thể bao gồm:

Tăng cường hệ thống thưởng phạt: Thưởng cho những người hoàn thành tốt chương trình đào tạo, đạt được kết quả xuất sắc, hoặc có những ý tưởng sáng tạo mang lại lợi ích cho công ty. Ngược lại, những người không hoàn thành chương trình đào tạo có thể bị phạt, và mất quyền được tham gia vào các chương trình đào tạo tương lai.

Tổ chức các cuộc thi hàng năm như xây dựng ý tưởng kinh doanh hoặc kỹ năng bán hàng, để khuyến khích sự sáng tạo và học hỏi của nhân viên.

Ngoài ra, môi trường làm việc hỗ trợ là yếu tố quan trọng khác. Sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và cấp quản lý giúp nhân viên dễ dàng chuyển giao kiến thức từ đào tạo vào thực tế công việc. Cán bộ quản lý cần quan tâm và hỗ trợ nhân viên trong việc áp dụng những kiến thức mới vào công việc hàng ngày, tạo điều kiện cho sự thành công của họ.

KẾT LUẬN

Nhận thức về vai trò quan trọng của con người trong một tổ chức ngày càng được nhấn mạnh. Con người không chỉ là một phần không thể thiếu mà còn là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của tổ chức. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao về phát triển con người trong một doanh nghiệp, Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc đã và đang tập trung vào việc xây dựng các chương trình đào tạo nhân lực có chiến lược và tập trung vào chất lượng.

Sau một thời gian tìm hiểu về các chương trình đào tạo nhân lực tại Công ty TNHH Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc, nghiên cứu về đào tạo tại Công ty đã phân tích một số thực trạng và đánh giá ưu và nhược điểm trong quá trình đào tạo nhân lực tại công ty. Dựa trên những phân tích này, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả của chương trình đào tạo nhân lực tại công ty, với hy vọng sẽ góp phần vào việc phát triển toàn diện của công ty cũng như các hoạt động quản trị nhân lực khác.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS. TS. Nguyễn Thị Liên Diệp, ThS. Phạm Văn Nam (2013), Chiến lược và Chính sách kinh doanh, NXB Thống Kê.
2. Trần Kim Dung (2016), Quản trị nhân lực, NXB Thống kê.
3. TS. Nguyễn Văn Điềm, Th.S. Nguyễn Ngọc Quân (2017), Giáo trình quản trị nhân lực, Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân.
4. Th.S Nguyễn Văn Điềm, PGS.TS Nguyễn Ngọc Quân (2015), Giáo trình quản trị nhân lực, NXB Giáo dục Hà Nội.
5. TS. Đoàn Thị Thu Hà, TS. Nguyễn Thị Ngọc Huyền (2019), Giáo trình Khoa học quản lý, NXB Khoa Học và kỹ thuật.
6. TS. Lê Thanh Hà (2019), Giáo trình quản trị nhân lực , Nhà xuất bản Lao động Xã hội, Hà Nội.
7. TS.Nguyễn Thanh Hội (2012), Quản Trị nhân sự, NXB Thống kê.
8. TS. Nguyễn Thanh Hội (2020), Quản trị nhân sự, NXB Thống Kê.
9. GS. TS Hồ Đức Hùng (2013), Phương pháp quản lý doanh nghiệp, NXB Đại học Kinh tế Tp. HCM.
10. GS.TS. Bùi Văn Nhơn, Quản lý và phát triển nguồn nhân lực xã hội xuất bản năm 2016
11. Lê Thị Mỹ Linh (2017), “Các phương pháp phổ biến đánh giá nhu cầu đào tạo trong doanh nghiệp”, Tạp chí kinh tế (số 116 tháng 2/2007), tr. 46-49.
12. Sách Phát triển nguồn nhân lực thông qua giáo dục và đào tạo: Kinh nghiệm Đông Á của Viện Kinh tế thế giới xuất bản năm 2003.
13. Công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc, Báo cáo tài chính năm 2021-2023
14. Công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc, Báo cáo kết quả đào tạo nhân lực năm 2021-2013
15. Công ty Thương mại Dịch vụ Sao Bắc Cực - Khu vực Miền Bắc, chính sách đào tạo năm 2021 -2023.

PHỤ LỤC

BẢNG HỎI THU THẬP THÔNG TIN

Kính thưa anh/chị!

Tên tôi là: Lê Đức Độ- Sinh viên trường Đại Học Hoa Lư. Để phục vụ cho việc nghiên cứu đề tài: “*hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực tại công ty TNHH thương mại dịch vụ Sao Bắc Cực – khu vực Miền Bắc*”. Tôi rất mong được sự giúp đỡ, ủng hộ nhiệt tình của anh/chị trong việc cung cấp thông tin cần thiết về chương trình đào tạo đã thực hiện nhằm hoàn thiện hơn nữa đào tạo nguồn nhân lực tại công ty.

Xin trân trọng cảm ơn quý Anh/chị

PHẦN 1: NHỮNG THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. **Họ và tên** (Có thể ghi hoặc không ghi):

2. **Điện thoại liên**

hệ:.....

3. **Giới tính:** ☐ Nam ☐ Nữ

4.

Tuổi:.....

5. **Bộ phận công tác:**

.....

6. **Trình độ chuyên môn:** (Chọn 1 phương án phù hợp)

☐ Trung cấp ☐ Cao đẳng ☐ Đại học ☐ Trên đại học ☐ Khác....

PHẦN 2: THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ SAO BẮC CỰC – KHU VỰC MIỀN BẮC

1. Theo anh/chị được biết kế hoạch đào tạo của công ty đang được diễn ra như thế nào?	Phiếu	%
☐ Theo định kỳ hàng năm	38	76
☐ Xuất phát từ yêu cầu công việc hiện tại	6	12
☐ Theo chỉ tiêu của cấp trên chỉ định	6	12

2. Trước khóa học, anh/chị có được thông báo chương trình đào tạo hay không?(Chọn 1 phương án phù hợp)	Phiếu	%

☐ Có	50	100
☐ Không	0	0

3.Khi được đào tạo anh/chị được đào tạo theo hình thức nào?	Phiếu	%
☐ Cử đi học ở các trường chuyên nghiệp	26	52
☐ Doanh nghiệp tự tổ chức lớp đào tạo	11	22
☐ Được chỉ dẫn trong công việc	5	10
☐ Hội thảo doanh nghiệp	4	8
☐ Hình thức khác:.....	4	8

4a. Hiện tại công ty đang lựa chọn giảng viên như thế nào trong mỗi đợt đào tạo?	Phiếu	%
☐ Những người quản lý có kinh nghiệm trong doanh nghiệp	17	34
☐ Từ các cơ sở đào tạo bên ngoài	33	66

4b. Theo anh/chị thấy chất lượng giảng dạy của đội ngũ giảng viên như thế nào?(Có thể chọn nhiều hơn 1 phương án)	Phiếu	%
☐ Giảng viên giảng dạy có kiến thức chuyên ngành tốt	25	50
☐ Giảng viên giảng dạy nhiệt tình, dễ hiểu	19	38
☐ Ý kiến khác:.....	6	12

5. Kinh phí của khóa học đào tạo là do:		Phiếu	%
☐ Công ty trả toàn bộ		47	94
☐ Bản thân tự chi trả		0	0
☐ Công ty hỗ trợ một phần	15 - 45%	2	4
	50%	1	2
	55 - 90%	0	0
	Khác		

6a. Sau thời gian đào tạo công việc của Anh/chị có thay đổi không?	Phiếu	%
☐ Có	50	100
☐ Không	0	0

Nếu chọn phương án “**Có**” vui lòng trả lời tiếp câu hỏi 6b, 6c Nếu chọn phương án “**Không**” vui lòng trả lời tiếp câu hỏi 6c

6b. Sau các khóa học đào tạo anh/chị thấy năng lực của mình có được nâng cao hay không?	Phiếu	%
☐ Năng lực được nâng cao rõ rệt	21	42
☐ Năng lực được nâng cao ít	12	24
☐ Năng lực không thay đổi	17	34
☐ Ý kiến khác:.....	0	0

6c. Sau đào tạo Anh/chị có hài lòng không?	Phiếu	%
☐ Rất hài lòng	30	60
☐ hài lòng	15	30
☐ Bình thường	5	10
☐ Không hài lòng	0	0

Tại sao? (vui lòng ghi nguyên nhân hài lòng/không hài lòng)

.....

.....

.....

7. Sau thời gian đào tạo mức lương của Anh/chị có tăng lên không?	Phiếu	%
☐ Có	31	62
☐ Không	19	38