BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

----------ꕥ----------

TRỊNH THỊ HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CHO KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI

LUẬN VĂN THẠC SỸ

HÀ NỘI - 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ GIAO THÔNG VẬN TẢI

TRỊNH THỊ HẰNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CHO KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI

NGÀNH: Quản trị kinh doanh

MÃ SỐ: 8340101

CHUYÊN NGÀNH : Quản trị doanh nghiệp

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

TS. VŨ THỊ HẢI ANH

HÀ NỘI - 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh với đề tài *"**Nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội**"* là công trình nghiên cứu khoa học của riêng cá nhân tôi, các nội dung của luận văn được trình bày dựa trên quan điểm cá nhân của tác giả trên cơ sở nghiên cứu lý luận, tổng hợp phân tích thực tiễn với sự hướng dẫn của TS. Vũ Thị Hải Anh. Các số liệu, kết quả trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng.

Tác giả

Trịnh Thị Hằng

LỜI CẢM ƠN

Xin trân trọng cảm ơn TS. Vũ Thị Hải Anh - người hướng dẫn khoa học Luận văn, đã hướng dẫn tận tình và giúp đỡ em về mọi mặt để hoàn thành Luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn các Thầy, Cô giáo trong Hội đồng chấm Luận văn đã có những góp ý về những thiếu sót của Luận văn này, giúp Luận văn càng hoàn thiện hơn.

Xin trân trọng cảm ơn Ban lãnh đạo và tập thể cán bộ nhân viên tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đã cung cấp thông tin, tài liệu.

Và sau cùng, để có được kiến thức như ngày hôm nay, cho phép em gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu, các Thầy, Cô giáo Khoa Kinh tế vận tải, Phòng Đào tạo Sau đại học - Trường Đại học Công nghệ giao thông vận tải trong thời gian qua đã truyền đạt cho em những kiến thức quý báu và tạo điều kiện cho em trong thời gian học tại Trường.

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
LỜI CẢM ƠN ii
MỤC LỤC iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT vi
DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ vii
MỞ ĐẦU 1
1. Tính cấp thiết của đề tài 1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu 1
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu 3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu 3
5. Phương pháp nghiên cứu 4
6. Kết cấu của luận văn 4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP 5
1.1. Một số khái niệm liên quan 5
1.1.1. Nhân lực 5
1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực 6
1.1.3. Nâng cao chất lượng nhân lực 9
1.1.4. Đặc thù về nhân lực trong ngành khách sạn, du lịch 10
1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp 13
1.2.1. Nâng cao thể lực 13
1.2.2. Nâng cao trí lực 15
1.2.3. Nâng cao tâm lực 20
1.2.4. Hợp lý hóa cơ cấu nguồn nhân lực 23
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp 24
1.3.1. Nhân tố môi trường bên ngoài 24
1.3.2. Nhân tố môi trường bên trong 27
1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp 31
1.4.1. Tiêu chí về thể lực 31
1.4.2. Tiêu chí về trí lực 31

1.4.3. Tiêu chí về tâm lực 33
1.4.3. Tiêu chí về hợp lý hóa cơ cấu nhân lực: 34
1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp và bài học kinh nghiệm rút ra doanh nghiệp 34
1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp 34
1.5.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho khách sạn 37
Tiểu kết chương 1 39
Chương 2: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI 40
2.1. Khái quát về Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại Hà Nội 40
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển 40
2.1.2. Cơ cấu tổ chức, ngành nghề kinh doanh và tình hình lao động của Công ty... 41
2.1.3. Kết quả sản xuất kinh doanh giai đoạn từ 2017 – 2019 47
2.2. Phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội 48
2.2.1. Thực trạng về nâng cao thể lực 48
2.2.2. Thực trạng về nâng cao trí lực 53
2.2.3. Thực trạng về nâng cao tâm lực 58
2.2.4. Hợp lý hóa cơ cấu nhân lực 63
2.3. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam 65
2.3.1. Những mặt đạt được 65
2.3.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân 68
Tiểu kết chương 2 70
Chương 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CHO KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI 71
3.1. Quan điểm, mục tiêu và phương hướng nâng cao chất lượng nhân lực Khách sạn Công Đoàn Việt Nam 71
3.1.1. Quan điểm 71
3.1.2. Mục tiêu 71
3.1.3. Phương hướng 73

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội 75
3.2.1. Giải pháp nâng cao thể lực 75
3.2.2. Giải pháp nâng cao trí lực 76
3.2.3. Giải pháp nâng cao tâm lực 87
3.2.4. Giải pháp bố trí, sử dụng lao động hợp lý 93
Tiểu kết Chương 3 95
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ 96
1. Kết luận 96
2. Kiến nghị 97
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 99
PHỤ LỤC 101

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNH:	Công nghiệp hóa
CTCPKSKL:	Khách sạn Công Đoàn Việt Nam
CP:	Cổ phần
HĐH:	Hiện đại hóa

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1. Thống kê số lượng lao động qua các năm từ 2016 – 2018 43
Bảng 2.2. Cơ cấu nhân lực theo độ tuổi 44
Bảng 2.3. Cơ cấu nhân lực theo trình độ học vấn 45
Bảng 2.4. Cơ cấu nhân lực theo giới tính 46
Bảng 2.5. Cơ cầu nhân lực theo thâm niên công tác 47
Bảng 2.6: Kết quả sản xuất kinh doanh của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam giai đoạn 2016 – 2018……..... ….47
Bảng 2.7: Kết quả số đo chiều cao và trọng lượng cơ thể của cán bộ nhân viên năm 2018 49
Bảng 2.8: Kết quả sức khỏe của cán bộ nhân viên năm 2018 50
Bảng 2.9: Đánh giá về điều kiện làm việc và các chính sách nhân sự của Công ty .. 51
Bảng 2.10: Số lượng cán bộ và người lao động được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ, giai đoạn từ 2016 – 2018 54
Bảng 2.11: Mức hỗ trợ kinh phí đào tạo 55
Bảng 2.12: Đánh giá chất lượng tuyển dụng, đào tạo, khuyến khích, đãi ngộ cho người lao động 56
Bảng 2.13: Bảng đánh giá phân loại thi đua hằng năm của người lao động Khách sạn Công Đoàn Việt Nam (giai đoạn 2016 - 2018) 60
Bảng 2.14: Đánh giá Công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương đường, lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước 62
Bảng 2.15: Cơ cấu trình độ chuyên môn của người lao động tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam năm 2018 64
Bảng 2.16: Cơ cấu tuổi của người lao động Khách sạn Công Đoàn Việt Nam theo phòng, bộ phận năm 2018 64
Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam…… ..... …..42

Summary of master thesis

Title of thesis: Improving the quality of human resources for Vietnam Trade Union Hotel in Hanoi

Full name: Trinh Thi Hang

Course: K3CH2QT21

Keywords: improving the quality of human resources

EXECUTIVE SUMMARY:

1. The urgency of the topic:

Vietnam Trade Union Hotel is an enterprise with more than 30 years of establishment and development, the company has made great progress and achieved important results. important in the implementation of economic - political tasks. However, compared to other tourism companies and hotels, in Hanoi , Vietnam trade union hotels still have a gap, not only in terms of scale,quality servicebut also human resource quality. The factor is considered to be the competitiveness of each enterprise . To survive and develop, the company needs to improve the quality of human resources and have policies and maximize those human resources. For the above reasons, the author chose the topic: "Improving the quality of human resources for Vietnam Trade Union Hotel in Hanoi" for research.

2. Objectives and research tasks:

2.1 Research objectives: Research

thesis, analyze the situation of improving the quality of employees atTrade Union Hotelestate. Vietnam, find out the limitations and causes of realThereby to proposesolutions appropriateto improve the quality of human resources in the coming time.

2.2 Research tasks:

- Systematize the theoretical basis of human resources, the quality of human resources and improve the quality of human resources in the enterprise
- Analyze and evaluate the current situation of human quality, specify the limitations , the cause of existence of Vietnam Trade Union Hotel in Hanoi.

- Proposing solutions to improve the quality of human resources at Vietnam trade union hotels in Hanoi.

3. Object and scope of the study:

3.1 Research object:

The object of the study is the quality of human resources at the Vietnam Trade Union Hotel.

3.2 Research methods:

- The popular scientific research method as the method Dialectical materialism, historical materialism , the systematic approach, the logical and practical method. Methods of statistics and synthesis
- Methods of survey, methods of comparative analysis, inference, co-referencing relevantdocuments and scientificworks.

4. Achieved results:

- The topic shows a panorama of human resource improvement for Vietnam Trade Union Hotel in Hanoi.
- The research results of Thesis Van can be a useful reference for the managers and leaders of Coong Doan Hotel Vietnam in improving the quality of human resources for Vietnam Trade Union Hotel

.

Participants lead the course	*Hanoi, Date… .. month… ..year… ..*
(Sign, write full name, title, degree)	Author of thesis
	(signature, full name)

TRÍCH YẾU LUẬN VĂN THẠC SĨ

Tên đề tài luận văn : Nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại Hà Nội

Họ và tên: Trịnh Thị Hằng

Khóa học: K3CH2QT21

Từ khóa: nâng cao chất lượng nhân lực

NỘI DUNG TÓM TẮT:

1. Tính cấp thiết của đề tài:

Khách sạn công đoàn Việt Nam là doanh nghiệp với hơn 30 năm thành lập và phát triển, Công ty đã có những bước trưởng thành vượt bậc, đạt được những kết quả quan trọng trong việc thực hiện nhiệm vụ kinh tế - chính trị. Tuy nhiên, so với các Công ty Du lịch và khách sạn khác, trên địa bàn Hà Nội, khách sạn công đoàn Việt nam vẫn còn một khoảng cách, không những về quy mô, chất lượng phục vụ mà còn về chất lượng nhân lực, yếu tố được coi là năng lực canh tranh cảu mỗi doanh nghiệp. Muốn tồn tại và phát triển, công ty cần nâng cao chất lượng nhân lực và có những chính sách và phát huy tối đa nhân lực đó. Với lý do trên tác giả chọn đề tài: "Nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại Hà nội" để nghiên cứu.

2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu:

2.1 Mục tiêu nghiên cứu:

Luận văn nghiên cứu, phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công đoànViệt nam , tìm ra những hạn chế và nguyên nhân cửa thực trang, qua đó để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực trong thời gian tới.

2.2 Nhiệm vụ nghiên cứu:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nhân lực, chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp
- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nhân lực , chỉ rõ những hạn chế , nguyên nhân tồn tại của Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại Hà Nội.
- Đề cuất giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại khách sạn công đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu:

3.1 Đối tượng nghiên cứu :

Đối tượng nghiên cứu là chất lượng nhân lự tại Khách sạn Công đoàn Việt Nam

3.2 Phương pháp nghiên cứu:

- Phương pháp nghiên cứu khoa học phổ biến như phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, phương pháp tiếp cận hệ thống, phương pháp logic lý luận và thực tiễn.
- Phương pháp thống kê, tổng hợp
- Phương pháp khảo sát, phương pháp phân tích so sánh, suy luận, đồng tham khảo các tài liệu, công trình khoa học có liên quan.

4. Kết quả đạt được:

- Đề tài cho thấy một cái nhìn toàn cảnh về nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại hà Nội.
- Kết quả nghiên cứu của Luận Văn có thể là tài liệu tham khảo hữu ích cho các nhà quản lý, lãnh đạo của Khách sạn Coong Đoàn Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công đoàn Việt Nam.

Người Hướng dẫn khóa học	*Hà nội, Ngày ..... tháng .....năm.....*
(Ký , ghi rõ họ và tên học hàm, học vị)	Tác giả luận văn
	(ký, ghi rõ họ tên)

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế Việt Nam đang đón nhận những cơ hội giao lưu, hợp tác với nhiều quốc gia, nhiều Tập đoàn, doanh nghiệp trên thế giới trong quá trình hội nhập sâu rộng và toàn cầu hóa. Mức độ cạnh tranh trên tất cả các lĩnh vực kinh tế - chính trị, văn hóa, xã hội trở nên khốc liệt hơn. Đây cũng là cơ hội để xây dựng và phát triển nền kinh tế tri thức, đòi hỏi cả nước cùng chung tay góp sức xây dựng và thực hiện các chủ trương, chính sách phát triển của Đảng và Nhà nước.

Đối với ngành du lịch, hội nhập là cơ hội để quảng bá hình ảnh đất nước ra bạn bè quốc tế, thu hút lượng lớn du khách nước ngoài đến tham quan và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ khách sạn, nhà hàng. Để có thể cạnh tranh và phát triển đáp ứng được yêu cầu thực tế, ngoài chủ trương chính sách của Đảng, Nhà nước, mỗi đơn vị làm du lịch cần lựa chọn chính sách phù hợp, định hướng phát triển kinh doanh, chú trọng chính sách nhân lực. Đặc biệt trong lĩnh vực khách sạn, nhà hàng nói chung và Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nói riêng, phát triển nhân lực có vai trò trung tâm trong các giải pháp phát triển của công ty.

Khách sạn Công Đoàn Việt Nam là doanh nghiệp với hơn 30 năm thành lập và phát triển, Công ty đã có những bước trưởng thành vượt bậc, đạt được những kết quả quan trọng trong việc thực hiện nhiệm vụ kinh tế - chính trị. Tuy nhiên, so với các Công ty du lịch và khách sạn khác trên địa bàn Hà Nội, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam vẫn còn một khoảng cách, không những về quy mô, chất lượng phục vụ mà còn về chất lượng nhân lực, yếu tố được coi là năng lực cạnh tranh của mỗi doanh nghiệp. Muốn tồn tại và phát triển, Công ty cần nâng cao chất lượng nhân lực và có những chính sách phát huy tối đa nhân lực đó. Với lý do trên, tác giả chọn đề tài: **"*Nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội*"** để nghiên cứu.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Con người vừa là mục tiêu vừa là động lực của sự phát triển lịch sử, do đó vấn đề con người, đặc biệt là vấn đề nhân tố con người luôn là đối tượng thu hút sự quan tâm của nhiều ngành khoa học. Thực tiễn ngày càng chứng minh, sự phát triển bền vững của mỗi tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào việc đầu tư khai thác, phát huy có hiệu quả nhân tố con người.

Cho đến nay cũng đã có nhiều nghiên cứu về con người, nguồn lực con người

như:

- Công trình "*Nâng cao chất lượng nhân lực đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế*" của tác giả Phạm Công Nhất đăng trên Tạp chí Cộng sản điện tử (2008), tác giả bài viết đã đề cập đến sự cần thiết phải xây dựng nguồn nhân lực, đáp ứng các yêu cầu của đất nước đang trong quá trình đổi mới và hội nhập quốc tế sâu rộng hơn.

- "*Sử dụng hiệu quả nhân lực con người ở Việt Nam*" của TS. Nguyễn Hữu Dũng, Nhà xuất bản Lao động – Xã hội, Hà Nội. Tác giả đã trình bày hệ thống một số vấn đề lý luận và thực tiễn có liên quan đến phát triển, phân bổ và sử dụng nguồn lực con người trong phát triển nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa vở Việt Nam; đánh giá thực trạng 15 năm đổi mới lĩnh vực nhân lực; giới thiệu kinh nghiệm của Mỹ, Nhật Bản, Trung Quốc về về đề này; từ đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển kinh tế ở nước ta đến năm 2010.

- *"Bốn giải pháp để đào tạo nhân lực có kỹ năng"* – Giáo sư.Tiến sĩ Nguyễn Thiện Nhân (2007), Diễn đàn doanh nghiệp, giải đáp câu hỏi về nguồn nhân lực hiện nay.

- Hội thảo quốc gia đào tạo nhân lực công nghệ cao theo nhu cầu xã hội (2009) của tác giả Nguyễn Lê có bài viết "*Đẩy mạnh liên kết đào tạo nâng cao chất lượng nhân lực nhằm tìm ra giải pháp cho nhu cầu ngày càng bức thiết của xã hội về nguồn nhân lực trình độ cao"*.

- Trong nước, những nội dung nghiên cứu liên quan tới thực trạng, đổi mới chất lượng quản lý đã bước đầu được quan tâm và có ảnh hưởng qua các công bố dưới dạng đề tài, chuyên đề, khảo sát, bài đăng…. Có thể kể đến:Tiến sĩ Nguyễn Thanh(2005) *Phát triển nhân lực phục vụ công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước,* Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia Hà Nội, trong đó tác giả đã khái quát cơ sở lý luận, kinh nghiệm thực tiễn về phát triển nguồn nhân lực để phục vụ cho sự nghiệp Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa đất nước, đề xuất một số giải pháp về phát triển nguồn nhân lực Việt Nam.

- Năm 2011: Luận án Tiến sỹ của tác giả Lê Thanh Tâm - Đại học kinh tế quốc dân, với đề tài *"Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực phục vụ nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước"*. Luận án đã đi sâu nghiên cứu một số nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước hiện nay.

Ngoài ra, nhiều nhà khoa học, nhà quản lý đã có những công trình, bài viết về vấn đề nhân lực con người đăng tải trên các tạp chí, các kỷ yếu khoa học,... Có thể nói đây là đề tài được nghiên cứu ở những mức độ khác nhau trên cả bình diện lý thuyết và thực tiễn.

Tuy nhiên, đề tài này luôn hàm chứa những vấn đề mới cần bổ sung và phát triển. Cho đến thời điểm này chưa có công trình nào nghiên cứu trực tiếp về việc nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam dưới dạng một luận văn khoa học. Do vậy, trong luận văn này tác giả kế thừa những kết quả đã đạt được của những công trình nêu trên, tổng kết, đánh giá đúng thực trạng, nhằm nâng cao chất lượng nhân lực của các đơn vị sự nghiệp, làm rõ những vấn đề đặt ra, tìm hướng giải quyết, đồng thời đưa ra một số giải pháp có tính định hướng để nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích nghiên cứu

Luận văn nghiên cứu, phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, tìm ra những hạn chế và nguyên nhân của thực trạng. Qua đó, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực trong thời gian tới.

Nhiệm vụ nghiên cứu

Để hoàn thành mục đích nghiên cứu đặt ra, đề tài tập trung giải quyết một số nhiệm vụ cơ bản sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về nhân lực, chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

- Phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng nhân lực, chỉ rõ những hạn chế, nguyên nhân tồn tại của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

- Đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Chất lượng nhân lực và hoạt động nâng cao chất lượng nhân lực.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi về không gian: Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

+ Phạm vi về thời gian: Các tài liệu, số liệu nghiên cứu sử dụng trong luận văn

được thu thập từ năm 2017 đến năm 2019.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu khoa học phổ biến như: phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, phương pháp tiếp cận hệ thống, phương pháp logic, lý luận và thực tiễn

- Phương pháp thống kê, tổng hợp.

- Phương pháp khảo sát, phương pháp phân tích, so sánh, suy luận; đồng thời tham khảo các tài liệu, công trình khoa học có liên quan.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội

Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực cho khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

Chương 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. Một số khái niệm liên quan

1.1.1. Nhân lực

Ở nước ta vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đã được đề cập trong Văn kiện Đại hội Đảng: Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XII của Đảng, đã khẳng định "*đổi mới căn bản và toàn diện giáo dục, đào tạo, phát triển nhân lực, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao*".

Ngày nay, nhân lực được đánh giá là sức mạnh, nguồn lực quan trọng nhất, quyết định lực lượng sản xuất, giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu các yếu tố phát triển kinh tế. Trong tất cả các nguồn lực, thì nguồn lực con người là quan trọng nhất, có tính chất quyết định đến sự tăng trưởng và phát triển kinh tế của bất kỳ một quốc gia nào. Một nước cho dù có tài nguyên thiên nhiên phong phú, khoa học, kỹ thuật hiện đại, nhưng không có những con người có trình độ, có đủ khả năng khai thác các nguồn lực đó, thì khó có khả năng đạt được sự phát triển như mong muốn.

PGS.TS. Trần Xuân Cầu, PGS.TS. Mai Quốc Chánh trong cuốn giáo trình kinh tế nguồn nhân lực của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, xuất bản năm 2008 cho rằng: "*Nhân lực là nguồn lực con người có khả năng sáng tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội được biểu hiện ra là số lượng và chất lượng nhất định tại một thời điểm nhất định*" [2, tr.11].

"*Nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ sức mạnh tiềm ẩn của dân cư, khả năng huy động tham gia vào quá trình tạo ra của cải vật chất và tinh thần cho xã hội trong hiện tại cũng như trong tương lai. Sức mạnh và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cơ cấu dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội*".

Trong giáo trình nguồn nhân lực của Trường Đại học Lao động - Xã hội do PGS.TS. Nguyễn Tiệp chủ biên (2005) thì: "*Nhân lực bao gồm toàn bộ dân cư có khả năng lao động*" [30, tr.23]. Khái niệm này chỉ nguồn nhân lực với tư cách là nguồn cung cấp sức lao động cho xã hội.

"*Nhân lực được hiểu theo nghĩa hẹp hơn, bao gồm nhóm dân cư trong độ tuổi lao động có khả năng lao động*" [30, tr.24]. Khái niệm này chỉ khả năng đảm đương lao động chính của xã hội.

Từ những quan niệm trên, dưới góc độ của Kinh tế chính trị có thể hiểu: "*Nhân lực là tổng hoà thể lực và trí lực tồn tại trong toàn bộ lực lượng lao động xã hội của một quốc gia, trong đó kết tinh truyền thống và kinh nghiệm lao động sáng tạo của một dân tộc trong lịch sử được vận dụng để sản xuất ra của cải vật chất và tinh thần phục vụ cho nhu cầu hiện tại và tương lai của đất nước*" [30, tr. 25].

Từ những lý luận trên ta có thể hiểu nhân lực là tổng hợp cá nhân những con người cụ thể tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được huy động vào trong quá trình lao động. Bao gồm những người đủ 15 tuổi trở lên thực tế đang làm việc (gồm những người trong độ tuổi lao động và những người trên độ tuổi lao động), những người trong độ tuổi lao động có khả năng lao động nhưng chưa có việc làm (thất nghiệp hoặc làm nội trợ trong gia đình), cộng với nguồn lao động dự trữ (những người đang học trong các trường đại học, cao đẳng, trung cấp,...).

Nhân lực của doanh nghiệp hoặc một tổ chức là toàn bộ số người mà doanh nghiệp (tổ chức) có thể sử dụng và phải trả công lao động.

Nhân lực của doanh nghiệp (tổ chức) chính là nguồn lao động có, chức không phải nguồn lao động sẽ có trong các quy hoạch, kế hoạch của một thời gian nào đó. Nguồn lao động hiện có của doanh nghiệp là những người lao động đã ký kết hợp đồng lao động với doanh nghiệp (tổ chức), được ghi tên vào danh sách của doanh nghiệp (tổ chức), được doanh nghiệp (tổ chức) quản lư, sử dụng và được trả mọi thù lao lao động theo kết quả hoàn thành công việc được giao.

Theo khái niệm này, những người đang tham gia lao động tại doanh nghiệp (tổ chức) nhưng không ký kết hợp động trực tiếp, chưa được ghi tên trong danh lao động như: Sinh viên thực tập, lao động làm thuê tạm thời trong ngày,.. đều không tính và danh sách lao động hiện có của doanh nghiệp (tổ chức).

Nhân lực được hình thành trên cơ sở của cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực là toàn bộ các khả năng về những vốn kiến thức, kỹ năng và sức người cần đầu tư vào công việc để đạt được những thành công nhất định.

1.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực

Chất lượng nhân lực là "*phẩm chất thân thể, văn hóa, đạo đức tư tưởng và sự thống nhất với kỹ năng lao động, chức nghiệp của người có năng lực lao động. Nhân*

tố ảnh hưởng đến tài nguyên nhân lực: Thể chất và di truyền, trí tuệ, tình hình phát triển giáo dục đào tạo; mức sống và tình trạng dinh dưỡng, hoàn cảnh kinh tế xã hội" [32, tr.36].

Theo sự phân tích của PGS.TS. Tạ Ngọc Hải, Viện nghiên cứu Phát triển giáo dục , dựa trên khái niệm: "*Nhân lực là tổng thể các yếu tố bên trong và bên ngoài của mỗi cá nhân bảo đảm nguồn sáng tạo cùng các nội dung khác cho sự thành công đạt được của mỗi tổ chứ*c", thì: "*chất lượng nhân lực là yếu tố tổng hợp của nhiều yếu tố bộ phận như trí tuệ, sự hiểu biết, trình độ, đạo đức, kỹ năng, sức khỏe, thẩm mỹ... của người lao động. Trong các yếu tố trên thì thì yếu tố trí lực và thể lực là hai yếu tố quan trọng nhất để xem xét và đánh giá hoạt động nhân lực*". [14, tr.67].

Trong giáo trình Quản lý nguồn nhân lực của GS.TS. Bùi Văn Nhơn giải thích về chất lượng nguồn nhân lực: "*Chất lượng nhân lực gồm trí tuệ, thể chất và phẩm chất tâm lý xã hội*" [18, tr.53].

Chất lượng nhân lực là tổng thể nét đặc trưng, phản ánh bản chất, tính đặc thù liên quan trực tiếp tới hoạt động sản xuất, kinh doanh. Do đó, chất lượng nhân lực là khái niệm tổng hợp, bao gồm những nét đặc trưng về thể lực, trí lực, năng lực, phong cách đạo đức, lối sống, tinh thần của nguồn nhân lực: Trạng thái sức khỏe, trình độ học vấn, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, nghề nghiệp,.... Trong đó, trình độ học vấn là yếu tố quan trọng nhất vì nó không chỉ là cơ sở để đào tạo kỹ năng nghề nghiệp mà còn là yếu tố hình thành nhân cách và lối sống của mỗi con người. Chất lượng nhân lực liên quan trực tiếp đến nhiều lĩnh vực như đảm bảo dinh dưỡng, chăm sóc sức khỏe, giáo dục và đào tạo, lao động và việc làm gắn với tiến bộ khoa học kỹ thuật, trả công lao động và các mối quan hệ xã hội khác. Chất lượng nhân lực cao có tác động làm tăng năng suất lao động. Trong thời kỳ phát triển nhanh chóng về khoa học công nghệ, một quốc gia cần và đưa chất lượng nhân lực vượt trước trình độ phát triển của cơ sở vật chất trong nước để sẵn sàng đón nhận tiến bộ khoa học kỹ thuật, hòa nhập với nhịp độ phát triển nhân loại. Khi nói đến chất lượng nhân lực người ta thường nói đến trình độ, cơ cấu, sự đáp ứng với yêu cầu của thị trường lao động. Mặt khác cần quan tâm đến chất lượng nguồn nhân lực cá nhân và chất lượng nhân lực tổng thể.

Chất lượng nhân lực không những là chỉ tiêu phản ánh trình độ phát triển kinh tế mà còn là chỉ tiêu phản ánh trình độ phát triển về mặt đời sống xã hội, bởi lẽ chất lượng nhân lực cao sẽ tạo động lực mạnh mẽ hơn với tư cách không chỉ là một nguồn

lực của sự phát triển mà còn thể hiện giai đoạn văn minh của một xã hội nhất định.

Chất lượng nhân lực được biểu hiện ở hiệu quả của quá trình lao động do lực lượng lao động đó thực hiện. Trong quá trình lao động, con người thực hiện hai chức năng chủ yếu:

Chức năng thứ nhất, thực hiện những hoạt động bản năng nhờ những kỹ năng, kỹ xảo đã tích lũy được hoặc đã học tập được qua đào tạo để sản xuất ra những sản phẩm theo khuôn mẫu định trước

Chức năng thứ hai, con người đồng thời thực hiện chức năng sáng tạo ra các sản phẩm mới, công nghệ mới không theo khuôn mẫu định trước.

Chất lượng nhân lực là trạng thái nhất định của nhân lực thể hiện mối quan hệ giữa các yếu tố cấu thành lên bản chất bên trong của nhân lực. Trong mỗi doanh nghiệp, chất lượng nhân lực không chỉ phản ánh trình độ phát triển về mặt kinh tế mà nó còn là chỉ tiêu phản ánh trình độ phát triển về đời sống của mỗi người trong doanh nghiệp đó, bởi lẽ chất lượng nhân lực cao sẽ tạo ra động lực mạnh mẽ hơn với tư cách không chỉ là một nhân lực quan trọng của sự phát triển mà còn thể hiện mức độ lành mạnh của bầu không khí văn hóa trong mỗi doanh nghiệp nhất định.

Chất lượng nhân lực cá nhân thể hiện qua các chỉ tiêu như: Trí lực (trình độ văn hóa, chuyên môn, kỹ thuật); Thể lực (sức khỏe, điều kiện để chăm sóc sức khỏe,...); Tâm lực (phẩm chất đạo đức, nhân cách, tác phong làm việc, ý thức tổ chức,... của người lao động).

Thể lực: Là tình trạng sức khỏe của con người thể hiện sự phát triển bình thường, có khả năng lao động, đây là cơ sở quan trọng cho hoạt động thực tiễn của con người, có thể đáp ứng được những đòi hỏi về hao phí sức lao động trong quá trình sản xuất với những công việc cụ thể khác nhau và đảm bảo cho con người có khả năng học tập, lao động lâu dài.

Trí lực: Là năng lực trí tuệ, khả năng nhận thức và tư duy mang tính sáng tạo thích ứng với xã hội của con người. Nói đến trí lực là nói đến yếu tố tinh thần, trình độ văn hóa, học vấn của người lao động, biểu hiện ở khả năng vận dụng những điều kiện vật chất, tinh thần vào hoạt động thực tiễn nhằm đạt hiệu quả cao, đồng thời là khả năng định hướng giá trị hoạt động của bản thân để đạt mục tiêu đó. Nó còn là yếu tố quan trọng chiếm vị trí trung tâm chỉ đạo mọi hành vi của con người trong mọi hoạt động, kể cả trong việc lựa chọn các giải pháp, biện pháp phù hợp nhằm phát huy tác dụng của các yếu tố khác trong cấu trúc chất lượng nguồn nhân lực và là

yếu tố quyết định phần lớn khả năng sáng tạo của con người, là yếu tố ngày càng đóng vai trò quan trọng và quyết định chất lượng nguồn nhân lực.

Tâm lực: Là những giá trị chuẩn mực đạo đức, phẩm chất tốt đẹp và sự hoàn thiện nhân cách của con người, được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo cá nhân, những giá trị đó gắn liền với năng lực tư duy và hành động cụ thể của con người, tạo nên chất lượng nguồn nhân lực. Tâm lực tạo ra động cơ bên trong của chủ thể thúc, đẩy và điều chỉnh hoạt động của con người, tâm lực góp phần vào việc phát huy vai trò của các yếu tố thể lực và trí lực của con người với tư cách nguồn lực xã hội.

Như vậy: Chất lượng nhân lực là sự phối hợp giữa 3 yếu tố: Thể lực, Trí lực và Tâm lực của người lao động. Vì vậy, khi nói đến chất lượng nhân lực là chúng ta nói đến 3 yếu tố trên.

1.1.3. Nâng cao chất lượng nhân lực

Nâng cao chất lượng nhân lực là nội dung quan trọng của phát triển nhân lực.

Nâng cao chất lượng nhân lực là các hoạt động nâng cao về thể lực, trí lực và phẩm chất đạo đức cho người lao động thông qua các chính sách phát triển nguồn nhân lực giúp con người có những năng lực, phẩm chất mới, cao hơn để có thể hoàn thành tốt hơn mục tiêu của tổ chức và của chính bản thân họ.

Sự phát triển chất lượng nhân lực được chi phối bởi những yếu tố sức khỏe và dinh dưỡng, giáo dục – đào tạo, giá trị văn hóa truyền thống và môi trường sống.

Trong phạm vi luận văn, tác giả đề cập đến vấn đề nâng cao chất lượng nhân lực chủ yếu dựa trên việc tiếp cận, nghiên cứu, đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao về thể lực, trí lực và phẩm chất đạo đức (tâm lực) cho nhân lực của tổ chức. Từ đó, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nhân lực trong phạm vi một tổ chức.

Khái niệm chất lượng nhân lực có nội hàm rộng, được thể hiện thông qua những thuộc tính cơ bản của nó. Các nhà kinh tế đã tổng kết và khái quát thành hai nhóm thuộc tính thể hiện chất lượng nhân lực của một quốc gia, một địa phương, đó là:

- Nhóm thể hiện năng lực xã hội của lao động như thể lực, trí lực, nhân cách.

- Nhóm thể hiện tính năng động xã hội của lao động (năng lực hành nghề, khả năng cạnh tranh, khả năng thích ứng và phát triển…).

1.1.4. Đặc thù về nhân lực trong ngành khách sạn, du lịch

1.1.4.1. Tính chất đặc thù của ngành du lịch khách sạn

- Sản phẩm: Sản phẩm của ngành kinh doanh khách sạn, du lịch chủ yếu là các dịch vụ vô hình. Quá trình sản xuất và bán sản phẩm diễn ra cùng một lúc và đồng thời do người sử dụng tự tìm đến sản phẩm và sử dụng. Có thể nói yếu tố tâm lý con người rất quan trọng trong việc đánh giá sản phẩm khách sạn bởi khoảng cách giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ là rất ngắn.

- Đặc điểm đối tượng phục vụ: Đối tượng phục vụ của ngành kinh doanh khách sạn rất đa dạng và phong phú về mọi tầng lớp, địa vị, văn hóa xã hội, quốc gia khác nhau… Chính vì vậy, người quản lý phải nắm chắc về nhu cầu, tâm lý từng đối tượng khách hàng, đảm bảo cho việc phục vụ được tốt nhất. Nhưng không phải người quản lý nào cũng làm được điều đó vì vậy cần xác định được đối tượng phục vụ phổ biến và có khả năng mang lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp đó là vấn để người quản lý cần xác định được tập khách hàng mục tiêu.

– Đặc điểm về nguồn lực đầu vào trong kinh doanh khách sạn: Hoạt động kinh doanh này chỉ thực sự thành công khi nhà quản lý khách sạn biết cách khai thác các nguồn lực tiềm ẩn, tài nguyên du lịch. Yếu tố quan trọng nhất tạo nên sự thành công trong kinh doanh chính là khả năng sáng tạo, tư duy phát triển của con người.

-Tính quy luật trong kinh doanh khách sạn: Kinh doanh khách sạn chịu sự chi phối của các quy luật tự nhiên, quy luật kinh tế- xã hội, quy luật về tâm lý của con người.

1.1.4.2. Khái niệm về nguồn nhân lực trong khách sạn

Nguồn nhân lực trong khách sạn là tập hợp thể lực và trí lực của toàn bộ cán bộ công nhân viên hiện có trong khách sạn mà khách sạn sẽ sử dụng và đem vào hoạt động kinh doanh . Như vậy bản chất của nhân lực là như sau: Nhân lực là thể lực và trí lực Nhân lực là một phần của quá trình lao động, nói cách khác nhân lực chính là lao động sống hay lao động hiện tại. Do đó, việc quản lý và sử dụng nhân lực có nghĩa là quản lý và sử dụng về mặt thể lực và trí lực của người lao động làm sao cho họ sử dụng nó một cách có hiệu quả nhất trong hoạt động kinh doanh .

1.1.4.3. Đặc điểm của lao động và sử dụng lao động trong kinh doanh khách sạn

Lao động trong khách sạn chủ yếu là thực hiện cung ứng dịch vụ - lao động (mang tính) phi vật chất

Do sản phẩm của khách sạn chủ yếu là dịch vụ nên nó có những đặc điểm sau:

Tính vô hình: Sản phẩm của khách sạn không thể cân đong đo đếm, không sờ thấy được và đặc biệt hơn là nó không có sự thay đổi quyền sở hữu

Quá trình tiêu thụ gắn liền với quá trình sản xuất nên không thể dự trữ và cũng không cho phép người cung ứng làm lại, làm thử trong quá trình tạo ra sản phẩm và cung cấp cho khách.

Sản phẩm của khách sạn phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người đó là: khách du lịch, nhân viên trong khách sạn và cán bộ quản lý

Sản phẩm của khách sạn phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện cơ sở vật chất trong khách sạn, điều kiện tự nhiên, điều kiện văn hóa – xã hội.

Do những đặc điểm trên của sản phẩm trong khách sạn nên nó quyết định tính chất của lao động trong khách sạn đó là lao động phi vật chất. Từ đó gây ra rất nhiều khó khăn cho công tác quản lý và sử dụng nhân lực trong khách sạn . Nó đòi hỏi các nhà quản trị phải làm sao duy trì được chất lượng đã có và phải không ngừng tiếp tục cải tiến nâng cao chất lượng sản phẩm, vì vậy trong quá trình hoạt động kinh doanh đòi hỏi các nhà quản trị phải thực hiện nghiêm túc việc kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm và thông qua đó đánh giá được chất lượng nguồn nhân lực mà khách sạn đang sử dụng .

Lao động trong khách sạn đòi hỏi tính chuyên môn hoá cao

Nhu cầu của khách là nhu cầu cao cấp tổng hợp và có tính đồng bộ cao vì vậy một cá nhân hay một bộ phận trong khách sạn không thể đáp ứng nhu cầu đó một cách tốt nhất cộng với đặc điểm của sản phẩm trong khách sạn là không cho phép làm lại, làm thử và sản xuất với tiêu dùng diễn ra trùng nhau từ đó dẫn tới cần phải chuyên môn hoá để đảm bảo mức độ chính xác cao trong phục vụ Do tính chuyên môn hoá cao nên khả năng thay thế nhau của lao động giữa các bộ phận trong khách sạn là ít. Vì vậy trong quá trình quản lý và sử dụng lao động đòi hỏi nhà quản lý phải sắp xếp đúng người đúng việc và không ngừng nâng cao trình độ của nhân viên sao cho quá trình phục vụ thoả mãn tốt nhất nhu cầu của khách nghĩa là phải thực hiện nghiêm túc công tác quản lý và sử dụng lao động trong khách sạn .

Khả năng áp dụng cơ khí hoá và tự động hoá trong khách sạn là thấp

Do sản phẩm của khách sạn chủ yếu là dịch vụ , quá trình sản xuất và tiêu dùng diễn ra đồng thời với nhau nên khách sạn không thể sản xuất ra hàng loạt sản phẩm được , mặt khác , dịch vụ khách sạn phụ thuộc vào khách hàng, người trực tiếp tiêu dùng nó. Trên thực tế khách của khách sạn lại hết sức đa dạng và luôn có những nhu cầu sở thích đòi hỏi thay đổi theo thời gian, nguồn gốc dân tộc , độ tuổi, giới tính , đặc điểm tâm lí , trạng thái sức khoẻ …Dẫn tới khả năng áp dụng cơ khí hoá và tự động hoá trong quá trình phục vụ trực tiếp là hết sức khó khăn Do khả năng áp dụng cơ khí hoá và tự động hoá không lớn nên dung lượng lao động trong khách sạn là tương đối cao . Vì vậy gây ra rất nhiêu khó khăn trong công tác quản lý và sử dụng lao động trong khách sạn

Lao động trong khách sạn chịu sực ép rất lớn về mặt tâm lí

Môi trường làm việc trong khách sạn là một môi trường quyến rũ và đầy phức tạp , cùng với quan niệm xã hội về nghề nghiệp , sức ép từ phía gia đình , từ đó tác động rất lớn đến hiệu quả làm việc của nhân viên Ngoài r a khách trong khách sạn thuộc đủ mọi thành phần khác nhau về quốc tịch , trình độ văn hoá, nhu cầu sở thích, phong tục tập quán , ngôn ngữ …cho nên đòi hỏi nhân viên phải nắm bắt được những đặc điểm của khách để từ đó có những thái độ ứng xử sao cho phù hợp nhất. Do đối tượng lao động trong khách sạn chủ yếu là tâm tư tình cảm của con người cùng với mức độ đòi hỏi chất lượng sản phẩm là cao cho nên đôi lúc nhân viên phải quên nỗi buồn của mình để giữ thăng bằng trong giao tiếp

Vì vậy trong quá trình quản lý và sử dụng lao động đòi hỏi nhà quản lý phải ứng xử một cách linh động sao cho chất lượng phục vụ của nhân viên là tốt nhất . Như vậy, đây là một yếu tố rất lớn tác động đến công tác quản lý và sử dụng lao động trong khách sạn do đó đòi hỏi các nhà quản trị phải làm sao cho nhân viên của mình đỡ chịu mặc cảm và sức ép trong nghề nghiệp.

Cường độ lao động và thời gian lao động phân bổ không đều trong quá trình kinh doanh

Xét trung bình cường độ lao động trong khách sạn là không cao nhưng nó lại không được phân bổ đều theo thời gian . Cường độ lao động trong khách sạn thay đổi thất thường do tính mùa vụ và do đặc điểm tiêu dùng của khách gây ra , tính mùa vụ có thể diễn ra trong năm, trong tháng, trong ngày và thậm chí là trong giờ. Do khách

sạn mở cửa 8.760 giờ trong một năm và do nhân viên của khách sạn cũng trong tình trạng sẵn sàng phục vụ khách nên việc phân chia ca làm việc cho cán bộ công nhân viên là rất phức tạp . Để khắc phục tác động do đặc điểm này gây nên đòi hỏi các nhà quản lý phải thực hiện công bằng việc phân công ca làm việc và phân bổ lợi ích cho nhân viên trong khách sạn

Lao động trong khách sạn đòi hỏi độ tuổi trung bình thấp , trình độ học vấn không cao nhưng trình độ ngoại ngữ lại cao

Do lao động trong khách sạn là lao động trực tiếp , cung cấp trực tiếp cho người tiêu dùng và đối tượng lao động có tính dị biệt nên đòi hỏi phải có tính tươi trẻ và năng động trong sản phẩm do đó độ tuổi trung bình trong khách sạn là tương đối thấp để đáp ứng những yêu cầu đó. Do đối tượng khách của khách sạn thuộc nhiều tầng lớp khác nhau , có những đặc điểm khác nhau đặc biệt là ngôn ngữ mà chất lượng phục vụ thì phải luôn luôn duy trì nên đòi hỏi đội ngũ nhân viên phải có trình độ ngoại ngữ tốt trong khi giao tiếp phục vụ khách.

1.2. Nội dung nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp

Dù ở thời đại nào, nhân lực cũng luôn là yếu tố quan trọng nhất quyết định sức mạnh của một quốc gia. Bởi chúng ta biết rằng mọi của cải vật chất đều được làm nên từ bàn tay và trí óc của con người, nâng cao chất lượng nhân lực, gồm: Nâng cao thể lực, nâng cao tâm lực và nâng cao trí lực.

1.2.1. Nâng cao thể lực

Thể lực: Là sức cơ bắp, sức co, sức đẩy, sức nâng, sức kéo, là sự cường tráng về cơ thể, cơ bắp của con người. Nó biểu hiện năng lực lao động chân tay. Sức cơ thể biểu hiện thông qua vóc dáng, chiều cao, cân nặng. Về hoạt động nó được ́nh thành thông qua thực hiện các động tác của con người như: "Nhanh, mạnh, bền, dẻo và khéo". Ngoài ra, trong y tế, con người được đánh giá là khỏe khi không ốm đau, không có bệnh tật, duy trì được sức khỏe đáp ứng được áp lực công việc và yêu cầu đặt ra.

Sức khỏe tinh thần là sự bền bỉ và chấp nhận những áp lực công việc, là khả năng duy trì về mặt tâm lý, vận động của trí tuệ, biến tư duy thành hoạt động thực tiễn. Sức khỏe tinh thần cho phép con người chịu đựng được những cú sốc đến hệ thần kinh và đặt tải trọng lên tinh thần và ý chí của con người.

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) thì "*Sức khỏe là một tình trạng hoàn toàn thoải mái cả về thể chất, tinh thần và xã hội, chứ không phải là chỉ không có bệnh*

hay thương tật" [15, tr.1].

Sức khỏe của con người chịu tác động của nhiều yếu tố như: Tự nhiên, kinh tế - xã hội và được phản ánh bằng một hệ thống các tiêu chí cơ bản chỉ tiêu về bệnh tật, chỉ tiêu về cơ sở vật chất và điều kiện bảo vệ và chăm sóc sức khỏe.

Để nâng cao thể lực, cần tăng cường các biện pháp giáo dục thể chất, hướng cho người lao động có ý thức giữ gìn, bảo vệ sức khỏe cá nhân; Bố trí thời gian làm việc và nghỉ ngời một cách khoa học, hợp lý; Thực hiện khám sức khỏe định kỳ, ngăn chặn kịp thời các bệnh nghề nghiệp; cải thiện điều kiện môi trường làm việc; xây dựng văn hóa doanh nghiệp; nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động.

Người có sức khỏe tốt thì mới làm việc tốt và mang lại năng suất, chất lượng công việc. Sức khỏe là một chỉ tiêu quan trọng quyết định đến chất lượng công việc. Nếu con người chỉ có trình độ học vấn, trình độ kỹ thuật mà không có sức khỏe thì cũng không thể hoàn thành được nhiệm vụ. Vì vậy, trong môi trường chuyên môn hóa, các doanh nghiệp cần phải có nguồn nhân lực có sức khỏe tốt. Muốn vậy, trong các doanh nghiệp cần phải tổ chức các hoạt động về thể dục, thể thao, khám chữa bệnh định kỳ cho người lao động, đồng thời mức thù lao cũng cần phải được trả xứng đáng để nâng cao chất lượng và thể lực cho nguồn nhân lực.

Trên thực tế, để tăng cường và nâng cao sức khỏe cho người lao động, các doanh nghiệp cần hướng vào các hoạt động chủ yếu sau:

- Tổ chức khám sức khỏe định kỳ theo chế độ: Để nâng cao thể lực doanh nghiệp cần có chế độ thăm, khám sức khỏe định kỳ là hoạt động ý nghĩa được tổ chức thường niên tại doanh nghiệp nhằm giúp cho người lao động phát hiện sớm bệnh tật, bệnh nghề nghiệp để có phác đồ điều trị kịp thời, hạn chế tối đa những tổn thương và biến chứng gây ra của một số bệnh, đồng thời giúp lãnh đạo doanh nghiệp nắm được tình hình sức khỏe của người lao động nhằm phục vụ tốt cho công việc của doanh nghiệp.

- Cải thiện môi trường làm việc: Để nâng cao thể lực doanh nghiệp cần cải thiện môi trường làm việc, giảm thiểu các bệnh nghề nghiệp của người lao động trong doanh nghiệp, như: Trang thiết bị cơ sở vật chất, trang thiết bị bảo hộ lao động ... Môi trường làm việc trong sạch, lành mạnh là tiêu chí của mỗi doanh nghiệp. Ngoài ra, cần thực hiện tốt quy chế dân chủ, tạo dựng môi trường văn hóa công sở, xây dựng nếp sống văn minh, đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau. Mỗi doanh nghiệp cần căn

cứ vào điều kiện cụ thể để xây dựng các quy chế quan hệ, hợp tác giữa các bộ phận, các đồng nghiệp với nhau. Bảo đảm tạo dựng được môi trường làm việc thoải mái nhất với tác phong văn minh, lịch thiệp, tạo cảm giác thân thiện, gần gũi, không gian ấm cúng, để người lao động cảm nhận như gia đình của mình.

- Tổ chức các hoạt động văn hóa, thể thao: Để nâng cao thể lực doanh nghiệp cần tổ chức các hoạt động thể dục, thể thao khuyến khích người lao động tham gia, giữ gìn sức khỏe. Có sự đầu tư về trang thiết bị, dụng cụ thể thao, cũng như thời gian để rèn luyện, nhất đối với người lao động trẻ. Dịp hè bố trí đưa người lao động đi tham quan, nghỉ mát, dịp Tết thì có gặp mặt đầu xuân tạo điều kiện gần gũi, thân mật giữa các phòng, tặng quà cho các cháu là con người lao động, nhân ngày Tết thiếu nhi,...

1.2.2. Nâng cao trí lực

Trí lực được hiểu là sức tư duy, khả năng nhận thức của con người về tri thức, kiến thức. Biểu hiện thông tuệ, uyên bác của con người, thể hiện khả năng phản ứng nhanh nhạy, mức độ sâu, rộng về tri thức, kiến thức [3, tr.76].

Trí lực của nhân lực được thể hiện ở trình độ học vấn, trình độ chuyên môn, kỹ thuật qua đào tạo và qua kinh nghiệm được áp dụng vào thực tế thực hiện công việc. Trí lực của nhân lực là yếu tố quyết định đến hiệu quả hoạt động, sức cạnh tranh và sự phát triển của từng doanh nghiệp. Xét theo yếu tố này thì nguồn nhân lực cần phải đảm bảo:

Có khả năng làm việc với công nghệ hiện đại, có khả năng hoạt động sáng tạo và phát triển trình độ chuyên môn, kỹ năng trong lao động, thao tác thành tạo nghiệp vụ theo chuyên ngành đã được đào tạo.

Lao động có khả năng thích ứng và có tính linh hoạt cao. Yêu cầu này đòi hỏi nhân lực phải có trình độ chuyên môn, kỹ thuật cao để có khả năng thích ứng tốt với những công việc phức tạp và luôn thay đổi.

Ngày nay, sự phát triển của các doanh nghiệp gắn liều với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, công nghệ và của nền kinh tế trí thức. Trong nền kinh tế tri thức, từ việc sáng tạo đến sử dụng và chuyển giao những kiến thức khoa học và công nghệ đều diễn ra với tốc đô nhanh và quy mô lớn. Vì vậy, nội dung tri thức nghề nghiệp của người lao động thường bị lạc hậu rất nhanh. Mặt khác, nền kinh tế tri thức thể hiện đang vận động trong xu thế toàn cầu hóa nên lao động được di chuyển tự do từ

nơi ít có điều kiện sang nơi có điều kiện sống và lao động thuận lợi hơn. Điều này cũng có nghĩa là quy mô của lao động tổng thể được sử dụng ngày càng trở thành một yếu tố hàng đầu trong hội nhập kinh tế quốc tế đối với nhân lực. Nó xác định khả năng tồn tại và phát triển của mỗi cá nhân, khi muốn trở thành một bộ phận của thị trường lao động.

Nếu không đạt được tính năng này thì mỗi cá nhân tự loại mình ra khỏi sự biến động thường xuyên về cung và cầu lao động của xã hội. Vì vậy, yêu cầu đặt ra đối với phát triển nhân lực là không ngừng phát triển bản lĩnh nghề nghiệp cho người lao động, phát triển khả năng thích ứng và linh hoạt của nhân lực.

Để nâng cao trí lực cho người lao động doanh nghiệp cần:

*** Đào tạo phát triển nhân lực**

Hiện nay các doanh nghiệp thường sử dụng các phương pháp đào tạo như:

+) *Đào tạo trong công việc:*

- *Đào tạo theo kiểu chỉ dẫn công việc*

Quá trình đào tạo bắt đầu bằng sự giới thiệu và giải thích của người dạy về mục tiêu của công việc và chỉ dẫn tỉ mỉ,theo từng bước về cách quan sát, trao đổi, học hỏi và làm thử cho tới khi thành thạo dưới sự hướng dẫn và chỉ dẫn chặt chẽ của người dạy.

- *Đào tạo theo kiểu học nghề*

Trong phương pháp này, chương trình đào tạo bắt đầu bằng việc học lý thuyết trên lớp, sau đó các học viên được đưa đến làm việc dưới sự hướng dẫn của công nhân lành nghề trong một vài năm, được thực hiện các công việc thuộc nghề cần học cho tới khi thành thạo tất cả các kỹ năng của nghề. Phương pháp này thực chất là sự kèm cặp của công nhân lành nghề đối với người học và là phương pháp thông dụng ở Việt Nam.

- *Kèm cặp chỉ bảo*

Giúp cho cán bộ quản lý và các nhân viên giám sát có thể học được các kiến thức, các kỹ năng cần thiết cho công việc trước mắt và công việc cho tương lai thông qua sự kèm cặp, chỉ bảo của những người quản lý giỏi hơn. Có 3 cách để kèm cặp là:

+ Kèm cặp bởi người lãnh đạo trực tiếp.

+ Kèm cặp bởi một cố vấn.

+ Kèm cặp bởi người quản lý có kinh nghiệm hơn.

- Luân chuyển và thuyên chuyển công việc

Luân chuyển và thuyên chuyển công việc là phương pháp chuyển người quản lý từ công việc sang công việc khác để nhằm cung cấp cho họ những kinh nghiệm làm việc ở nhiều lĩnh vực khác nhau trong doanh nghiệp. Những kinh nghiệm và kiến thức thu được trong quá trình đó sẽ giúp cho họ có khả năng thực hiện được những công việc cao hơn trong tương lai. Có thể luân chuyển và thuyên chuyển theo 3 cách:

+ Chuyển đối tượng đào tạo đến nhận cương vị quản lý ở một bộ phận khác trong tổ chức nhưng vẫn với chức năng quyền hạn như cũ.

+ Người quản lý được cử đến nhận cương vị công tác mới ngoài lĩnh vực chuyên môn của họ.

+ Người quản lý được bố trí luân chuyển công việc trong phạm vi nội bộ một nghề chuyên môn.

+)Đào tạo ngoài công việc

Là phương pháp đào tạo trong đó người học được tách khỏi sự thực hiện các công việc thực tế. Các phương pháp đó bao gồm:

- Tổ chức các lớp cạnh doanh nghiệp

Đối với những nghề tương đối phức tạp, hoặc công việc có tính chất đặc thù thì việc đào tạo bằng kèm cặp không đáp ứng được yêu cầu cả về số lượng và chất lượng. Các doanh nghiệp có thể tổ chức đào tạo với các phương tiện và thiết bị dành riêng cho học tập. Trong phương pháp này chương trình đào tạo gồm 2 phần: Lý thuyết và thực hành. Phần lý thuyết được giảng tập trung cho các kỹ sư, cán bộ kỹ thuật phụ trách. Còn phần thực hành thì được tiến hành ở các xưởng thực tập do các kỹ sư hoặc công nhân lành nghề hướng dẫn. Phương pháp này giúp cho học viên học tập có hệ thống hơn.

- Cử đi học ở các trường

Các doanh nghiệp cũng có thể cử người lao động đến học tập ở các trường dạy nghề hoặc quản lý do các bộ, ngành hoặc do trung ương tổ chức. Trong phương pháp này người học sẽ được trang bị tương đối đầy đủ cả kiến thức lý thuyết lẫn kỹ năng thực hành.

- Các bài giảng, các hội nghị hoặc các hội thảo

Các buổi giảng bài hay hội nghị có thể được tổ chức tại doanh nghiệp hoặc ở

một hội nghị bên ngoài, có thể được tổ chức riêng hoặc kết hợp với các chương trình đào tạo khác. Trong các buổi thảo luận, học viên sẽ thảo luận theo từng chủ đề dưới sự hướng dẫn của người lãnh đạo nhóm và qua đó học được các kiến thức, kinh nghiệm cần thiết.

- Đào tạo theo kiểu chương trình hóa dưới sự giúp đỡ của máy tính

Đây là phương pháp đào tạo kỹ năng hiện đại ngày nay mà nhiều công ty ở nhiều nước đang sử dụng rộng rãi. Trong phương pháp này các chương trình đào tạo được viết sẵn trên đĩa mềm của máy tính, người học chỉ việc thực hiện theo các hướng dẫn của máy tính. Phương pháp này được sử dụng để đào tạo rất nhiều kỹ năng mà không cần có người dạy.

- Phương thức đào tạo từ xa

Là phương thức đào tạo mà giữa người dạy và người học không trực tiếp gặp nhau tại một địa điểm và cùng thời gian mà thông qua phương tiện nghe nhìn trung gian. Phương tiện trung gian này có thể là sách, tài liệu, băng hình, internet… Cùng với sự phát triển của khoa học công nghệ thông tin và các phương tiện trung gian ngày càng đa dạng.

- Đào tạo theo kiểu phòng thí nghiệm

Phương pháp này bao gồm các cuộc hội thảo học tập trong đó sử dụng các kỹ thuật như: Bài tập tình huống, diễn kịch, mô phỏng trên máy tính, trò chơi quản lý hoặc là các bài tập giải quyết vấn đề. Đây là cách đào tạo hiện đại nhằm giúp cho người học thực tập giải quyết các tình huống giống như trên thực tế.

- Mô hình hóa hành vi

Cũng là phương pháp diễn kịch nhưng các vở kịch được thiết kế sẵn để mô hình hóa các hành vi hợp lý trong các tình huống đặc biệt.

- Đào tạo kỹ năng xử lý công văn giấy tờ

Đây là một kiểu bài tập, trong đó người quản lý nhận được một loạt các tài liệu, các bản ghi nhớ, các tường trình, báo cáo, lời dặn dò của cấp trên và các thông tin khác mà một người quản lý có thể nhận được khi vừa tới nơi làm việc, và họ có trách nhiệm phải xử lý nhanh chóng và đúng đắn. Phương pháp này giúp cho người quản lý học tập cách ra quyết định nhanh chóng trong công việc hàng ngày [11; tr.50].

Các doanh nghiệp phải tạo điều kiện về vật chất và tinh thần để người lao động học tập nâng cao trình độ:

- Tạo điều kiện bằng vật chất:

Tạo động lực lao động thông qua tiền lương.

"*Tiền lương là một khoản tiền mà người lao động nhận được từ người sử dụng lao động sau khi đã hoàn thành những công việc nhất định*". Như vậy, tiền lương là một trong những công cụ đắc lực, là động cơ thúc đẩy con người lĩnh vực. Tiền lương mà người lao động được trả phải đảm bảo phản ánh đúng sự đóng góp của người lao động và được những nhu cầu cần thiết cơ bản trong cuộc sống của họ thì người lao động mới phát huy được tài năng của mình, thúc đẩy được động lực lao động.

Đề ra chính sách trả lương cho người lao động dựa vào năng lực và bằng cấp, khuyến khích người lao động học tập nâng cao trình độ.

Tạo động lực lao động thông qua tiền thưởng.

"*Tiền thưởng là một trong những công cụ đãi ngộ quan trọng trong việc tạo động lực cho lao động, làm tăng thêm thu nhập cho lao động khuyến khích họ làm việc hăng say hơn*". Khi họ đạt được thành tích, nhà quản lý phải biết cách khen thưởng kịp thời. Việc quan trọng này phải được làm thường xuyên chứ không phải đợi đến cuối năm. Chẳng hạn như việc bầu chọn nhân viên xuất sắc, nhân viên có nhiều sáng kiến, nhân viên phục vụ khách hàng tốt nhất, nhân viên bán hàng giỏi nhất… có thể tiến hành hàng tháng hay hàng quý.

Việc bầu chọn phải hết sức công bằng, hợp lý. Việc tiến hành công nhận hay trao giải thưởng phải trang trọng. Thông tin khen thưởng phải được công bố rộng rãi cho mọi nhân viên, đối tác và đặc biệt là gia đình của người được khen thưởng.

Nhà quản lý cũng nên chú ý công nhận và khen thưởng những nhân viên không nằm trong danh sách những nhân viên xuất sắc, nhưng luôn làm tốt công việc, và gắn bó với Công ty. Được sếp khen, nhất là khen trước mặt mọi người, về những thành tích của mình là một trong những liều thuốc "*sung*" hiệu lực nhất.

Tạo điều kiện về tinh thần cho người lao động.

Những người lao động sau khi đi đào tạo về có thể được cất nhắc lên vị trí cao hơn phù hợp với chuyên môn được đào tạo.

Tạo vị trí ổn định cho người lao động làm việc.

Người lao động làm việc tốt, có sáng kiến cải tiến kỹ thuật cho Công ty sẽ được nâng lương, thăng chức.

1.2.3. Nâng cao tâm lực

Tâm lực được đánh giá thông qua những yếu tố vô hình không thể định lượng được bằng những con số cụ thể như: Tình cảm, tập quán phong cách, thói quen, quan niệm, truyền thống dân tộc, các hình thái tư tưởng, phẩm chất đạo đức và sự hoàn thiện nhân cách con người, gắn liền với truyền thống văn hóa. Nó còn được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo của cá nhân, những giá trị đó gắn liền với năng lực tư duy và hành động cụ thể của con người, tạo nên chất lượng nguồn nhân lực.

Tâm lực tạo ra động cơ bên trong thúc đẩy và điều chỉnh hoạt động của con người. Tâm lực góp phần vào việc phát huy vai trò của các yếu tố thể lực và trí lực của con người với tư cách nhân lực xã hội nhưng lại là yếu tố quan trọng quy định bản tính của nhân lực và đóng vai trò quyết định sự phát triển bền vững của một quốc gia. Đây là yếu tố xã hội tác động trực tiếp đến sự hình thành tính cách và phẩm chất riêng của người lao động. Trong điều kiện kinh tế thị trường và xu thế hội nhập, toàn cầu hóa, bên cạnh những yếu tố tích cực như: Kích thích người lao động tham gia vào quá trình đào tạo và tự đạo tạo để thích ứng được yêu cầu của thị trường lao động phát triển, đẩy mạnh và đa dạng hóa các hoạt động tìm kiếm việc làm, tăng nhanh thu nhập từ việc làm cũng xuất hiện không ít các yếu tố tiêu cực làm tha hóa lối sống, đạo đức, nhân cách vốn rất tốt đẹp của mỗi dân tộc. Yếu tố đạo đức và truyền thống văn hóa dân tộc ngày càng có vai trò quan trọng tạo nên những con ngýời vừa có trình độ tay nghề cao, kỹ năng giỏi, vừa có tâm hồn trong sáng, lành mạnh. Gần đây, khi đề cập đến nâng cao nhân lực người ta thường nhấn mạnh tới nâng cao các phẩm chất văn hóa, đạo đức và truyền thống kinh doanh,.. như một nhân tố cấu thành khả năng đặc thù của nhân lực. Ý vậy, việc xây dựng văn hóa trong sản xuất kinh doanh, xây dựng nền văn hóa tiên tiến, đậm đà bản sắc dân tộc là những nội dung cơ bản để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Tâm lực được kết tinh từ phẩm chất đạo đức, sự hoàn thiện nhân cách và được biểu biện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo của mỗi người.

Tâm lực là đạo đức, bản chất của con người được thể hiện thông qua việc đối xử giữa con người với nhau trong cộng đồng, là sự trung thành với doanh nghiệp, đây là một trong những yếu tố giúp doanh nghiệp vững mạnh mọi thành viên trong doanh nghiệp cùng hướng tới mục tiêu chung của doanh nghiệp đó.

Có thể nói phẩm chất đạo đức của con người được hình thành từ truyền thống

gia đình và xã hội, từ phong tục tập quán của mỗi địa phương, mỗi doanh nghiệp đó chính là văn hóa doanh nghiệp. Môi trường văn hóa sẽ rèn luyện, tạo dựng phong cách làm việc, lối sống, ý thức, cách ứng xử, quan hệ giao tiếp và tinh thần trách nhiệm của người lao động đối với bản thân và doanh nghiệp.

Tác phong lao động là ý thức chấp hành nội quy, quy ðịnh của doanh nghiệp. Nguồn nhân lực đòi hỏi phải có tác phong công nghiệp nghĩa là từng thành viên phải tự giác chấp hành các quy định của doanh nghiệp với mục tiêu hoàn thành công việc với hiệu quả và năng suất cao.

Bên cạnh, việc nâng cao thể lực, trí lực và bản lĩnh nghề nghiệp, nâng cao chất lượng nhân lực còn được thể hiện ở các khía cạnh đạo đức, ý thức trách nhiệm và tinh thần làm việc của người lao động.

Nhìn chung, chỉ tiêu này nhấn mạnh đến ý chí, năng lực tinh thần và phẩm chất của người lao động.

Tâm lực được hình thành và biểu hiện từ bên trong mỗi con người, nó tạo ra động cơ bên trong của mỗi chủ thể, thúc đẩy và điều chỉnh hoạt động của mỗi chủ thể. Tâm lực được kết tinh từ phẩm chất đạo đức, sự hoàn thiện nhân cách và được biểu hiện trong thực tiễn lao động sản xuất và sáng tạo của mỗi người.

Để nâng cao tâm lực cần nâng cao phẩm chất đạo đức và tác phong nghề nghiệp của người lao dộng.

- Nâng cao về phẩm chất đạo đức: Bất kỳ công việc nào cũng đều rất quan trọng. Phẩm chất đạo đức nghề nghiệp tốt sẽ giúp con người vượt qua khó khăn, hoàn thành tốt nhiệm vụ, tận tụy với công việc, trung thành với doanh nghiệp. Để nâng cao phẩm chất đạo đức các doanh nghiệp cần chú trọng một số vấn đề sau đây:

Giáo dục phẩm chất đạo đức cho người lao động, giúp họ có ý thức giữ gìn danh dự, lương tâm nghề nghiệp; có tinh thần đoàn kết, thương yêu, giúp đỡ đồng nghiệp trong cuộc sống và trong công tác; sẵn sàng giúp đỡ, bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của đồng nghiệp và công động.

Thường xuyên kiểm tra việc thực hiện đúng điều lệ, quy chế, nội quy của doanh nghiệp, phát hiện kịp thời những biểu hiện tiêu cực về đạo đức, lối sống để có biện pháp uốn nắn, ngăn chặt kịp thời.

Giáo dục ý thức thực hành tiết kiệm, chống lãng phí.

Thực hiện phê bình và tự phê bình thường xuyên, nghiêm túc; thường xuyên học tập nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ để hoàn thành tốt nhiệm vụ được

giao, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của xã hội.

Phổ biến, học tập những điển hình tiên tiến, những tấm gương người tốt việc tốt, để người lao động khác noi theo.

- Nâng cao về tác phong nghề nghiệp

Nâng cao chất lượng người lao động đòi hỏi phải chú trọng tính toàn diện. Bên cạnh việc nâng cao về thể lực, trí lực, phẩm chất đạo đức thì còn phải nâng cao tác phong nghề nghiệp hay tinh thần trách nhiệm.

Để nâng cao về tác phong nghề nghiệp, người lao động cần chú trọng đến các yếu tố sau:

Có những biện pháp đánh giá kết quả lao động, cũng như tác phong nghề nghiệp một cách chính xác, công bằng.

Xây dựng nội quy, quy chế để người lao động làm việc có kỷ luật. Mục tiêu của kỷ luật là nhằm cho người lao động làm việc dựa trên tinh thần hợp tác theo cách thức thông thường và có quy củ, do đó kỷ luật tốt nhất chính là sự tự giữ kỷ luật. Nội dung của kỷ luật lao động bao gồm các điều khoản quy định về hành vi của con người lao động trong các lĩnh vực có liên quan đến thực hiện nhiệm vụ lao động của họ, như: Số lượng, chất lượng công việc cần làm được, thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngời, giữ gìn trật tự tại nơi làm việc, an toàn lao động và vệ sinh lao động, bảo vệ tài sản và bí mật công nghệ kinh doanh của tổ chức, các hành vi vi phạm pháp luật lao động, các hình thức xử lý kỷ luật lao động và trách nhiệm vật chất. Để giúp người lao động hiểu và tuân thủ kỷ luật lao động thì nội qui lao động phải được thông báo đến từng người và những điểm chính phải được niêm yết ở những nơi cần thiết trong tổ chức. Nếu như người lao động vi phạm nội qui thì có những hình thức kỷ luật như sau:

+ Kỷ luật ngăn ngừa (phê bình) dựa trên cơ sở đưa ra những sự nhắc nhở và phê bình nhẹ nhàng có tính xây dựng. Người lao động thấy bản thân không bị bôi xấu, xỉ nhục. Trong kỷ luật ngăn ngừa, thông qua những người quản lý trực tiếp sẽ giải thích rõ những sai sót hoặc những điều có thể xảy ra sai sót, sử dụng cách tiếp cận hữu ích không chính thức và cho phép người dưới quyền tự chủ làm việc.

+ Kỷ luật khiển trách: Là hình thức kỷ luật chính thức hơn và được tiến hành tế nhị, kín đáo "*phía sau cánh cửa*". Mục đích là tiếp cận tích cực nhằm tạo cơ hội cho người vi phạm sửa chữa vấn đề và tránh lặp lại trong tương lai, làm cho người lao động hiểu rõ những điều họ đang làm không được chấp nhận nhưng mọi người có thể

sẽ đủ thỏa mãn nếu họ thực sự có chuyển biến theo hướng mong đợi của tổ chức.

+ Kỷ luật trừng phạt (cảnh cáo) là cách cuối cùng áp dụng đối với người vi phạm kỷ luật đôi khi còn gọi là kỷ luật tiến bộ, bởi nó đưa ra những hình phạt nghiêm khắc hơn, tăng theo thời gian đối với những người bị kỷ luật. Thông thường các mức nối tiếp của kỷ luật trừng phạt.

- Xây dựng tiêu chí về văn hóa doanh nghiệp của Công ty để người lao động áp dụng và làm theo.

- Tạo không khí vui vẻ hòa nhã nơi làm việc, cạnh tranh lành mạnh giúp người lao động sống có lý tưởng, có mục đích, có ý chí vượt khó vươn lên, có tinh thần phấn đấu liên tục với động cơ trong sáng và tư duy sáng tạo; thực hành cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

- Ủng hộ, khuyến khích những biểu hiện của lối sống văn minh, tiến bộ và phê phán những biểu hiện của lối sống lạc hậu, ích kỷ.

- Tác phong làm việc nhanh nhẹn, khẩn trương, khoa học; có thái độ văn minh, lịch sự trong quan hệ xã hội, trong giao tiếp với đồng nghiệp, với người học; giải quyết công việc khách quan, tận tình, chu đáo.

- Đoàn kết, giúp đỡ đồng nghiệp cùng hoàn thành tốt nhiệm vụ; đấu tranh, ngăn chặn những hành vi vi phạm pháp luật và các quy định nghề nghiệp. Quan hệ, ứng xử đúng mực, gần gũi với đồng nghiệp; kiên quyết đấu tranh với các hành vi trái pháp luật.

1.2.4. Hợp lý hóa cơ cấu nguồn nhân lực

Cơ cấu nhân lực là yếu tố không thể thiếu khi xem xét đến chất lượng nguồn nhân lực, cơ cấu nhân lực thể hiện trên các phương diện khác nhau và đảm bảo tính hợp lý thông qua: số lượng, trình độ đào tạo, giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, lĩnh vực công tác…

- Cơ cấu nhân lực theo độ tuổi sẽ tác động đến tính ổn định của số lượng và chất lượng nhân lực của đơn vị. Cơ cấu tuổi là chỉ tiêu không thể thiếu được để thiết kế các chương trình đào tạo và chăm sóc sức khỏe cho người lao động. Cơ cấu tuổi của người lao động theo hướng trẻ hóa sẽ dẫn đến nhu cầu lập gia đình, sinh đẻ…của người lao động tăng lên, nhu cầu về nhà ở, trường học (các lứa tuổi) cho con của người lao động cũng tăng lên; ngoài ra khi cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi thấp phản ánh nhân lực được trẻ hóa, nhưng thiếu nhiều kinh nghiệm trong sản xuất kinh doanh, trong tổ chức cuộc sống; trình độ đào tạo thấp có thể dẫn tới chất lượng lao

động không cao.

- Cơ cấu giới tính là sự phân chia nhân lực thành hai bộ phận nam và nữ. Cơ cấu giới tính trước hết cho phép xác định tỷ lệ nam nữ bằng cách so sánh số nam hoặc nữ với tổng nhân lực. Giới tính cũng có vai trò quyết định để cân bằng sinh thái của cộng đồng nói chung và của một đơn vị, tổ chức nói riêng trong những mối liên hệ xã hội và kinh tế mật thiết.

- Cơ cấu nhân lực theo trình độ tay nghề là tỷ lệ lao động đã qua đào tạo trên tổng nhân lực. Tỷ lệ lao động đã qua đào tạo trình độ cao cho thấy sự ổn định, bền vững và là lợi thế cạnh tranh đối với một doanh nghiệp trong nền kinh tế thị trường.

Như vậy cơ cấu lao động gọi là hợp lý khi tỷ lệ lao động chưa qua đào tạo giảm dần còn tỷ trọng lao động ngành nghề, có trình độ tăng dần lên.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp

Làm việc trong môi trường thuận lợi là một trong những yếu tố quan trọng giúp cho mỗi người lao động có thể cống hiến hết khả năng của bản thân. Vì vậy, khi hoạch định nhân lực các nhà quản trị phải tính đến các yếu tố môi trường ảnh hưởng đối với quản lý nguồn nhân lực. Môi trường ở đây được đề cập thành hai loại: Môi trường bên ngoài và môi trường bên trong.

1.3.1. Nhân tố môi trường bên ngoài

1.3.1.1. Chất lượng nhân lực xã hội

Chất lượng nhân lực trong xã hội thấp và không được đào tạo bài bản đã ảnh hưởng trực tiếp tới nền kinh tế cũng như các tổ chức trong nước. Theo đánh giácủa Ngân hàng Thế giới (WB), chất lượng nguồn nhân lực của Việt Nam hiện mới đạt 3,79 điểm, (thang điểm 10), xếp thứ 11 trong số 12 nước châu Á tham gia xếp hạng. 1 nghiên cứu khác cho thấy lao động Việt Nam chỉ đạt 32/100 điểm. Trong khi đó, những nền kinh tế có chất lượng lao động dưới 35 điểm đều có nguy cơ mất sức cạnh tranh trên thị trường toàn cầu. Các tiêu chí đánh giá chất lượng lao động do World Bank (Ngân hàng thế giới) đưa ra bao gồm hệ thống giáo dục và đào tạo quản lý hành chính chất lượng cao; sự thành thạo tiếng Anh và sự thành thạo về kỹ thuật và công nghệ tiên tiến…

1.3.1.2. Sự phát triển của hệ thống giáo dục, đào tạo quốc dân

Mức độ phát triển của giáo dục, đào tạo là một trong những yếu tố quan trọng

nhất ảnh hưởng đến chất lượng nhân lực.Vì nó không chỉ quyết định trình độ văn hóa, chuyên môn, kỹ thuật của người lao động mà còn tác động đến sức khỏe, tuổi thọ của người dân, thông qua các yếu tố thu nhập, nhận thức và xử lý thông tin kinh tế, xã hội, thông tin khoa học… Các tác động chính của sự phát triển giáo dục, đào tạo đối với chất lượng nhân lực bao gồm:

- Mức độ phát triển của giáo dục và đào tạo càng cao thì quy mô nguồn nhân lực chuyên môn – kỹ thuật càng mở rộng và ngược lại, bởi vì giáo dục và đào tạo là nguồn gốc cơ bản để nâng cao tỷ lệ lao động đào tạo chuyên môn kỹ thuật của nền kinh tế.

- Mức độ phát triển của giáo dục và đào tạo càng cao thì càng có khả năng tăng chất lượng theo chiều sâu của nhân lực. Điều này thể hiện ở chỗ, một trong những tiêu chí của phát triển giáo dục, đào tạo là nâng cao chất lượng đầu ra (học sinh, sinh viên tốt nghiệp các trường) và trong một nền giáo dục, đào tạo có trình độ phát triển cao thì chất lượng của đầu ra được đảm bảo, đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động và của xã hội.

- Tác động của đầu tư giáo dục, đào tạo đối với phát triển nguồn nhân lực: Giáo dục và đào tạo đem lại những lợi ích to lớn lâu dài cho cá nhân và xã hội, kinh nghiệm phát triển kinh tế của các nước đã chứng tỏ đầu tư cho giáo dục và đào tạo đem lại tỷ suất lợi nhuận và hiệu quả xã hội thường cao hơn với đầu tư cho các ngành kinh tế khác.

1.3.1.3. Chăm sóc sức khỏe cộng đồng và phát triển y tế

Ngoài vấn đề dinh dưỡng, sự phát triển, tính hiệu quả của hệ thống y tế và khả năng tiếp cận của người dân với hệ thống này có ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe các thế hệ của nhân lực. Chăm sóc y tế tác động đến chất lượng nhân lực thể hiện ở các mặt sau:

- Thông qua chăm sóc sức khỏe sinh sản, chăm sóc sức khỏe trẻ em, tư vấn dinh dưỡng, phòng bệnh tật… tạo ra khả năng đảm bảo cho thế hệ nhân lực tương lai có thể lực, tinh thần khỏe mạnh.

- Không ngừng nâng cao năng lực của mạng lưới y tế (đội ngũ thầy thuốc, thuốc men, trang thiết bị y tế…) áp dụng kịp thời những tiến bộ khoa học y tế vào dự phòng và chữa bệnh cho nhân dân sẽ có tác động đến nâng cao tuổi thọ, sức khỏe dân cư và nhân lực.

- Cơ chế, chính sách y tế phù hợp tạo cơ hội cho các tầng lớp dân cư, người lao động có khả năng tiếp cận với các dịch vụ y tế, kể các dịch vụ tư vấn chăm sóc về mặt dinh dưỡng và phòng bệnh thường xuyên và do đó sẽ có tác động đến chất lượng nhân lực ở phạm vị rộng lớn.

1.3.1.4. Truyền thống văn hóa – xã hội

Trong quá trình Công nghiệp hóa, Hiện đại hóa và hội nhập vào xu thế toàn cầu hóa, tư duy người lao động được đổi mới để phù hợp với nền kinh tế công nghiệp hóa, nền kinh tế tri thức, nâng cao khả năng thích ứng với nền kinh tế thị trường hiện đại, trong đó đòi hỏi mỗi thành viên của nhân lực phải biết làm việc với năng suất và hiệu quả lao động cao hơn, phải không ngừng vươn lên trong khi thế giới ngày càng cạnh tranh quyết liệt.

Lối sống của xã hội là vấn đề nhạy cảm, quá trình phát triển kinh tế xã hội và hội nhập tác động đến sự phát triển lối sống hiện đại, lối sống công nghiệp, phong cách giao tiếp và các quan hệ ứng xử….Các phẩm chất mới này tác động lan tỏa trong dân cư, các tầng lớp lao động và ảnh hưởng tích cực đến chất lượng nhân lực.

1.3.1.5. Tăng trưởng kinh tế và mức sống dân cư

Tăng trưởng kinh tế và quá trình công nghiệp hóa tác động đến phân hóa giàu nghèo là tất yếu, khoảng cách giàu nghèo có thể ngày càng tăng lên. Phân hóa giàu nghèo ở các địa phương không giống nhau và phụ thuộc vào tốc độ tăng trưởng, phát triển kinh tế tại từng địa phương, nơi tốc độ tăng trưởng cao thường có sự phân hóa giàu nghèo lớn hơn. Nguyên nhân của phân hóa giàu nghèo là do sự khác biệt về trình độ chuyên môn - kỹ thuật, khả năng thích ứng của các hộ gia đình và người lao động đối với kinh tế thị trường, cơ hội việc làm và thu nhập…

Tăng trưởng kinh tế tác động đến vấn đề bình đẳng giới. Mức cầu lao động tăng lên trong nền kinh tế phát triển tạo nên cơ hội ngày càng lớn hơn cho phụ nữ tham gia bình đẳng với nam giới vào thị trường lao động. Do đó, thúc đẩy phụ nữ tham gia nhiều hơn vào học tập (văn hóa, giáo dục, dạy nghề) để nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật nhằm tìm được việc làm như mong muốn và đáp ứng yêu cầu đòi hỏi ngày càng cao của thị trường lao động. Kết quả là chất lượng nhân lực xã hội được nâng cao, mức sống được cải thiện.

1.3.1.6. Trình độ phát triển khoa học- kỹ thuật

Cuộc cách mạng khoa học - công nghệ hiện nay đã đặt ra những yêu cầu rất cao về trí tuệ của nguồn nhân lực. Khoảng cách từ khoa học đến công nghệ và sản xuất ngày càng rút ngắn, điều này làm cho sản xuất kinh doanh luôn thay đổi, nhiều ngành nghề mới ra đời làm chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tổ chức.

Công nghệ thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng đối với việc nâng cao chất lượng nhân lực, là công cụ quan trọng trợ giúp dân cư và người lao động tiếp nhận tri thức, thông tin… thúc đẩy tăng năng suất lao động cá nhân và năng suất lao động xã hội.Sau ba cuộc Cách mạng công nghiệp lớn trong lịch sử, cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 (Cách mạng công nghiệp 4.0) giúp cho máy tính, phần cứng, phần mềm cũng như mạng toàn cầu phát triển mạnh mẽ, tạo tiền đề cho sự ra đời một cuộc cách mạng công nghiệp toàn diện và làm biến đổi mọi mặt đời sống kinh tế – xã hội toàn cầu. Đặc biệt, nền công nghiệp 4.0 sẽ tạo ra những thay đổi lớn về cung - cầu lao động trên thế giới.

1.3.2. Nhân tố môi trường bên trong

1.3.2.1. Đầu vào của nhân lực

Tổ chức muốn sở hữu đội ngũ nhân lực chất lượng cao trước tiên phải kiểm soát tốt đầu vào của nhân lực tức là làm tốt công tác tuyển mộ, tuyển chọn nhân lực.

Tuyển mộ là quá trình thu hút những người tìm việc làm có trình độ trong lực lượng lao động xã hội và lực lượng lao động bên trong tổ chức. Chất lượng tuyển mộ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của quá trình tuyển chọn. Trong thị trường lao động có nhiều người lao động có trình độ, năng lực cao nhưng họ không được tuyển chọn, bởi họ không biết được thông tin tuyển mộ hoặc không có cơ hội nộp đơn xin việc. Chất lượng của quá trình lựa chọn sẽ không đạt yêu cầu khi số lượng người nộp đơn ứng tuyển bằng hoặc ít hơn nhu cầu tuyển chọn. Do vậy, mỗi tổ chức cần có đầy đủ khả năng để có thể thu hút đầy đủ số và chất lượng lao động nhằm đạt được mục tiêu của mình như: uy tín của Công ty, chi phí, quảng cáo và các mối quan hệ xã hội, quan hệ với công đoàn, các chính sách nhân sự và bầu không khí tâm lý trong tập thể lao động.

Tuyển chọn là quá trình đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào yêu cầu công việc, để tìm được những người phù hợp với các yêu cầu đặt ra trong số những người đã thu hút được trong quá trình tuyển mộ. Cơ sở của tuyển chọn là dựa vào những yêu cầu của công việc thể hiện trong các tài liệu như bản mô

tả công việc và bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc. Như vậy, tuyển chọn nhân viên phải phù hợp với tổ chức ít nhất là trên hai khía cạnh: Nhân viên phải có kỹ năng, kiến thức phù hợp với tính chất công việc và nhân viên phải có tính cách, giá trị đạo đức, thói quen…. phù hợp với phong cách của tổ chức.

Tóm lại, quá trình tuyển mộ và tuyển chọn được thực hiện tốt sẽ giúp các nhà quản trị đưa ra được quyết định tuyển dụng đúng đắn nhằm giúp tổ chức có được những con người có chất lượng tức là có trình độ, năng lực phù hợp với sự phát triển của mình.

1.3.2.2. Chính sách thù lao lao động

Thù lao lao động là tất cả các khoản mà người lao động nhận được thông qua quan hệ thuê mướn và sử dụng lao động của tổ chức. Thù lao lao động bao gồm thù lao cơ bản, các khuyến khích và các phúc lợi. Mục tiêu chính của thù lao lao động là thu hút được những lao động giỏi phù hợp với yêu cầu của tổ chức. Việc trả thù lao càng cao thì càng có nhiều khả năng thu hút, giữ chân những lao động giỏi. Thù lao lao động tỷ lệ thuận với kết quả thực hiện công việc, với hiệu suất sử dụng ngày công, giờ công và với hiệu quả hoạt động của tổ chức. Khi có sự hài lòng về công việc tăng; giờ công, ngày công lãng phí giảm, người lao động gắn bó với tổ chức hơn, giảm thuyên chuyển lao động, tăng năng suất lao động đồng nghĩa với tăng chất lượng và hiệu quả sử dụng lao động của tổ chức. Vì vậy, hệ thống thù lao cần hợp pháp hóa, thỏa đáng, bảo đảm, có tác dụng kích thích, công bằng hiệu quả.

1.3.2.3. Chính sách phát triển nhân lực

Chính sách phát triển nhân lực của tổ chức bao gồm các chính sách về bố trí sử dụng nhân sự, đánh gia nhân viên, đào tạo và sử dụng nhân lực. Chính sách phát triển nguồn nhân lực phải nêu rõ được mục đích, nội dung, quyền lợi và nghĩa vụ của tổ chức và của người lao động.

Một chính sách phát triển nhân lực rõ ràng, hợp lý, khả thi sẽ đáp ứng nhu cầu tồn tại và phát triển của tổ chức; khuyến khích người lao động làm việc và học tập tốt hơn và là cam kết của lãnh đạo trong định hướng nâng cao chất lượng nhân lực.

+ Chính sách bố trí, sử dụng nhân lực:

Bố trí nhân lực bao gồm các hoạt động định hướng (hòa nhập) đối với người lao động mới và bố trí lại lao động thông qua quá trình biên chế nội bộ như tuyên chuyển, đề bạt (thăng tiến) và xuống chức.

Định hướng là một chương trình được thiết kế nhằm giúp người lao động mới

có thể rút ngắn thời gian hòa nhập, làm quen với tổ chức và công việc mới. Đồng thời, thông qua chương trình định hướng được thiết kế và thực hiện tốt, người lao động cũng có thể nhanh chóng đạt năng suất lao động cao, có đạo đức và hành vi làm việc tích cực do đó chất lượng nhân lực trong tổ chức cũng được nâng cao.

Quá trình tính toán biên chế và định biên cho từng bộ phận của tổ chức là quá trình bố trí lại người lao động trong nội bộ tổ chức để đưa đúng người vào đúng việc. Quá trình này bao gồm thuyên chuyển, đề bạt và xuống chức trong đó đề bạt có ảnh hưởng tích cực nhất tới người lao động. Các hoạt động đề bạt nếu được tổ chức và thực hiện tốt sẽ hữu ích không chỉ riêng đối với người lao động mà còn đối với tổ chức. Đó là khuyến khích người lao động cống hiến hết mình vì công việc, vì tổ chức; thu hút và giữ lại những người lao động giỏi, có tài năng, dần xây dựng được một đội ngũ lao động có chất lượng cao cho tổ chức.

Sử dụng nhân lực tổ chức được xem xét trên hai khía cạnh là sử dụng nhân lực về mặt số lượng (số lao động và thời gian lao động) và sử dụng nhân lực theo cơ cấu: giới tính, tuổi, trình độ, thâm niên,… qua đó phản ánh tình hình chất lượng nguồn nhân lực. Tổ chức có kế hoạch và thực hiện tốt công tác sử dụng nhân lực, bố trí đúng người, đúng việc, đúng lúc, đúng chỗ sẽ tiết kiệm chi phí sản xuất, nâng cao năng suất lao động từ đó nâng cao lợi nhuận cho tổ chức và tất yếu sẽ tăng thu nhập cho người lao động, cải thiện đời sống cán bộ, công nhân viên, nâng cao chất lượng nhân lực (về mặt thể chất, tâm lý, thái độ làm việc) và tăng khả năng cạnh tranh, sản xuất của tổ chức, doanh nghiệp.

+ Chính sách đánh giá thực hiện công việc:

Đánh giá thực hiện công việc là hoạt động quản lý nhân lực có ảnh hưởng lớn tới chất lượng nhân lực trong một tổ chức bất kỳ. Đánh giá thực hiện công việc là sự đánh giá có hệ thống và chính thức tình hình thực hiện công việc của người lao động trong quan hệ so sánh với các tiêu chuẩn đã được ban hành và thảo luận về sự đánh giá đó với người lao động.

Đánh giá thực hiện công việc nhằm mục tiêu cải tiến sự thực hiện công việc của người lao động và giúp cho những người quản lý đưa ra các quyết định nhân sự chính xác. Mức độ hợp lý và đúng đắn của việc sử dụng các hệ thống đánh giá và thông tin phản hồi các kết quả đánh giá đối với người lao động có ảnh hưởng lớn tới việc xây dựng và phát triển phẩm chất, đạo đức, thái độ lao động và bầu không khí tâm lý xã hội trong các tập thể lao động. Vì vậy, để có thể nâng cao chất lượng nhân

lực, tổ chức cần phải đặc biệt chú ý đến công tác này.

+ Chính sách đào tạo và sử dụng nhân lực sau đào tạo:

Đào tạo là quá trình trang bị kiến thức, kỹ năng, khả năng thuộc một nghề, chuyên môn nhất định để người lao động thực hiện có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ của mình.

Chính sách đào tạo của tổ chức là nhân tố chính ảnh hưởng trực tiếp tới chất lượng nhân lực. Một tổ chức có chính sách đào tạo đúng đắn, phù hợp, chất lượng, sẽ có lực lượng lao động được trang bị đầy đủ những kiến thức, kỹ năng, trình độ lành nghề, trình độ chuyên môn. Giáo dục, đào tạo là con đường ngắn và nhanh nhất để một tổ chức có thể nâng cao chất lượng nhân lực, nâng cao lợi thế cạnh tranh trong thời đại công nghệ số ngày càng phát triển.

+ Chính sách khen thưởng, kỷ luật:

Khi người lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao hoặc có thành tích đặc biệt xuất sắc đem lại cho tổ chức lợi ích về kinh tế hoặc lợi ích về uy tín, hình ảnh đối với khách hàng, họ mong muốn được lãnh đạo và tổ chức ghi nhận. Nếu tổ chức kịp thời có những hình thức khen thưởng xứng đáng sẽ khiến người lao động cảm thấy thỏa mãn, công bằng với những gì họ cống hiến cho tổ chức. Đồng thời, việc khen thưởng này còn có tác dụng tích cực đối với những người khác trong tổ chức, khuyến khích họ hoàn thiện và thực hiện công việc tốt hơn, năng suất lao động cao hơn. Do đó, chính sách khen thưởng của tổ chức cần phải đúng đắn và hợp lý, phong phú với nhiều hình thức khen thưởng sẽ góp phần cải thiện chất lượng nhân lực trong tổ chức.

Kỷ luật lao động là những tiêu chuẩn quy định hành vi cá nhân của người lao động mà tổ chức xây dựng dựa trên cơ sở pháp lý hiện hành và các chuẩn mực đạo đức xã hội. Kỷ luật lao động khiến người ta làm việc dựa trên tinh thần hợp tác theo cách thức thông thường và có quy củ. Theo Luật lao động, kỷ luật lao động được thể hiện trong nội quy lao động, không được trái pháp luật lao động, các luật khác và phải được thể hiện bằng văn bản đối với tổ chức có từ 10 người trở lên. Như vậy, một tổ chức có nội quy làm việc rõ ràng, được giải thích đầy đủ, cụ thể, hợp pháp sẽ vừa khuyến khích người lao động làm việc có ý thức, trách nhiệm và vừa răn đe, yêu cầu họ phải tiến hành công việc theo đúng những chỉ dẫn về mặt kỹ thuật và công nghệ.

1.4. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp

1.4.1. Tiêu chí về thể lực

Sức khỏe của đội ngũ cán bộ nhân viên chính là trạng thái thoải mái về thể chất cũng như tinh thần của con người họ. Để phản ánh điều đó có nhiều chỉ tiêu biểu hiên như: Tiêu chuẩn về chiều cao, cân nặng, thể lực tốt, trung bình hay yếu, các giác quan nội khoa, ngoại khoa, thần kinh, tâm thần, tai, mũi, họng,…Bên cạnh đó việc đánh giá trạng thái sức khỏe còn thể hiện qua các tiêu chí cụ thể như sau:

- Sức khỏe tốt: Là những người đảm bảo tốt các chỉ tiêu về chiều cao, cân nặng và các chỉ tiêu nhân trắc học khác, đồng thời không mắc các bệnh mãn tính và bệnh nghề nghiệp, đảm bảo tốt khi công việc ở cường độ cao.

- Sức khỏe trung bình: Là những người có đủ sức khỏe, khả năng làm được những công việc nhất định và có hạn chế nhất định về nhân trắc học và có thể mắc một hoặc một số bệnh tật nhưng không ảnh hưởng đến chất lượng công việc.

- Sức khỏe yếu: Là những người gặp nhiều khó khăn về thể lực, tinh thần khi phải đảm nhận thực hiện một công việc, các thông số về nhân trắc học hạn chế và mắc một số bệnh tật.

1.4.2. Tiêu chí về trí lực

** Chỉ tiêu biểu hiện trình độ văn hoá của cán bộ nhân viên*

Trình độ văn hóa là sự hiểu biết của đội ngũ cán bộ nhân viên trong một doanh nghiệp đối với những kiến thức phổ thông không chỉ về lĩnh vực tự nhiên mà còn bao gồm cả lĩnh vực xã hội. Ở một mức độ cho phép nhất định nào đó thì trình độ văn hoá của cán bộ nhân viên này so với cán bộ nhân viên khác thể hiện mặt bằng dân trí của họ. Thái độ phong cách hiểu biết của họ thông qua nắm bắt công việc, xử lý tình huống, cách hành xử, ứng xử thì mức độ hiểu biết của họ mang tính đa dạng và hội tụ nhiều vấn đề về chuyên môn và chính trị rõ hơn. Trình độ văn hoá của cán bộ nhân viên được thể hiện thông qua các quan hệ tỷ lệ:

- Số lượng và tỷ lệ trình độ học vấn
- Trình độ chính trị qua các khóa đào tạo
- Trình độ ngoại ngữ, tin học…..

Đây là một trong những chỉ tiêu hết sức quan trọng phản ánh chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên cũng như trình độ phát triển của một tổ chức, một doanh nghiệp.

** Chỉ tiêu biểu hiện trình độ chuyên môn nghiệp vụ*

Trình độ chuyên môn nghiệp vụ thể hiện sự hiểu biết, khả năng thực hành về một chuyên môn, nghề nghiệp nào đó. Đó cũng là trình độ được đào tạo trong hệ thống giáo dục quốc gia. Các chỉ tiêu phản ánh trình độ chuyên môn nghiệp vụ như:

- Số lượng lao động được đào tạo và chưa qua đào tạo
- Cơ cấu lao động được đào tạo:

+ Cấp trình độ đào tạo

+ Trình độ tay nghề, bậc nghề và chuyên môn

+ Trình độ đào tạo (cơ cấu bậc, tay nghề,…..)

Trong mỗi chuyên môn có thể phân chia thành những chuyên môn nhỏ hơn như đại học: bao gồm kỹ thuật, kinh tế, ngoại ngữ….. thậm chí trong từng chuyên môn lại chia thành những chuyên môn nhỏ nữa.

Trình độ kỹ thuật của người lao động thường dùng để chỉ trình độ của người được đào tạo được trang bị kiến thức nhất định, những kỹ năng thực hành nhất định. Trình độ kỹ thuật được được thông qua các chỉ tiêu: Số lao động được đào tạo và lao động phổ thông, số người có bằng và không có bằng, trình độ tay nghề.

Trình độ chuyên môn và kỹ thuật thường được kết chặt chẽ với nhau thông qua các chỉ tiêu về số lao động được đào tạo và không đào tạo cho từng tập thể nguồn lực của doanh nghiệp.

Ngoài ra còn có thể xem xét chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên thông qua chỉ tiêu biểu hiện năng lực, phẩm chất của người lao động.

** Chỉ tiêu đánh giá cán bộ về kỹ năng xử lý công việc, trách nhiệm trong công việc.*

Chất lượng của cán bộ nhân viên phải được thể hiện, nhận biết đánh giả bởi mức độ sáng suốt, xử lý trong các tình huống phức tạp, căng thẳng và mức độ dũng cảm. Vì không sáng suốt không thể giải quyết tốt những tình huống, các vấn đề nảy sinh ra ngay trong quá trình công việc rất nhiều, phức tạp và căng thẳng liên quan đến con người và lợi ích của họ.

Do vậy để giải quyết, xử lý tốt tất cả các vấn đề, tình huống trong công việc thì đòi hỏi người cán bộ nhân viên phải có khả năng bình tĩnh và sáng suốt. Khoa học đã chứng minh những người hiểu biết, biết sâu, biết rộng và có bản chất tâm lý tốt (là những người nhanh trí và nhạy cảm hay chính là nhanh nhạy) là người có khả năng

sáng suốt trong tình huống phức tạp và căng thẳng. Đặc biệt là những cán bộ nhân viên trong lĩnh vực dịch vụ thì mức độ xử lý đòi hỏi phải uyển chuyển, nhịp nhàng đòi hỏi khả năng giao tiếp, trình độ nhạy bén, nắm bắt tâm lý khách hàng, hiểu biết luật kinh doanh vì vừa mang tính chuyên môn vừa mang tính chính trị.

** Chỉ tiêu về đặc thù, tính chất công việc*

Chỉ tiêu này giúp cho cán bộ nhân viên nắm được đặc thù công việc mà mình đang đảm nhiệm. Nhằm phát huy được trình độ chuyên môn và phù hợp với khả năng của mỗi người, giúp cho mỗi hoạt động kinh doanh mang tính đồng bộ và hiệu quả. Nhận biết và hiểu rõ được tính chất đặc thù của từng lĩnh vực là một trong những bước đánh giá, hiểu biết của nhà lãnh đạo, nhà quản lý nhằm đào tạo, bồi dưỡng đúng hướng, không những thế khuyến khích vai trò, trách nhiệm và giúp họ nắm bắt nhanh chóng và thích ứng ngay khi có sự thay đổi của yếu tố trong và ngoài doanh nghiệp.

1.4.3. Tiêu chí về tâm lực

Một người cán bộ nhân viên giỏi không chỉ về chuyên môn và nghiệp vụ mà phải cả về tư chất đạo đức về nghề nghiệp, đây là một trong những yếu tố thành bại của doanh nghiệp. Một doanh nghiệp có một đội ngũ cán bộ nhân viên tốt, tâm huyết, đoàn kết thống nhất nội bộ từ cấp trên xuống cấp dưới cùng chia sẻ, tạo điều kiện giúp đỡ nhau cùng tiến bộ thì đây là một thành công lớn về chất lượng nhân sự. Nếu cán bộ nhân viên không đoàn kết, thiếu sự tôn trọng, thiếu sự quan tâm đến nhau, luôn có sự dèm pha, soi xét nhằm mục đính hạ thấp nhau thì điều đó làm cho môi trường làm việc thiếu sự lành mạnh, nhiều khi lãnh đạo cấp trên mất đi định hướng do nhiều ý kiến trái chiều dẫn đến sự mệt mỏi, mất nhiều thời gian vào việc sự lý quan hệ nội bộ.

Tư tưởng, đạo đức của người cán bộ nhân viên thông qua việc làm ý thức xây dựng tập thể, xây dựng mối quan hệ tạo niềm tin cho nhau, cùng vượt qua những lúc doanh nghiệp gặp khó khăn, gặp nhiều trở ngại do các yếu tố môi trường bên ngoài tác động lúc đó là lúc biểu hiện rõ ràng nhất của đạo đức nghề nghiệp. Sự dũng cảm, nhiều khi cũng cả sự mất mát về thu nhập, địa vị để giúp đỡ lãnh đạo, giúp đỡ đồng nghiệp có những khả năng, trình độ chuyên môn tốt hơn giúp cho doanh nghiệp ngày một thịnh vượng và phát triển.

Tư tưởng và lương tâm nghề nghiệp giúp mỗi cán bộ nhân viên luôn có định

hướng công việc rất rõ ràng, cấp dưới phục tùng tôn trọng cấp trên, cấp trên phải lắng nghe nắm bắt tâm tư đánh giá đúng đắn về cấp dưới tránh nịnh bợ, luồn cúi, lạm dụng chức quyền làm những việc phi pháp tham nhũng, lãng phí chèn ép bóc lột sức lao động của cấp dưới, nhằm đạt được mọi mục đính cho bản thân mặc dù khả năng và trình độ chưa đạt, chưa thực sự đáp ứng được công việc.

1.4.3. Tiêu chí về hợp lý hóa cơ cấu nhân lực:

Quy mô số lượng lao động không quyết định sự phát triển và hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhưng việc tăng trưởng lao động ngoài việc đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất phải được tính toán, cân nhắc và định hướng vào chất lượng, gắn tăng trưởng lao động với hiệu quả cuối cùng của hoạt động sản xuất kinh doanh. Hay việc điều chỉnh cơ cấu trình độ đào tạo về quản lý và kỹ thuật. Hiện nay, nghiên cứu về cơ cấu độ tuổi, chỉ giới hạn ở việc xem xét khía cạnh sinh học của độ tuổi liên quan đến khả năng và sự phù hợp với các lĩnh vực công việc, ngành nghề và điều kiện lao động trong mỗi lĩnh vực. Trong khi để có cơ sở phân tích, đánh giá mức độ phù hợp của cơ cấu độ tuổi lao động đối với từng lĩnh vực, công việc và đặc điểm ngành nghề của lao động, cần có những nghiên cứu sâu và tổng thể về các yếu tố liên quan như: thâm niên, kinh nghiệm công tác, kiến thức tích lũy…

1.5. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp và bài học kinh nghiệm rút ra doanh nghiệp

1.5.1. Kinh nghiệm nâng cao chất lượng nhân lực của một số doanh nghiệp

Hiện nay Khách sạn Công Đoàn Việt Nam kinh doanh chủ yếu về dịch vụ khách sạn chiếm 80% so với các dịch vụ khác. Vì vậy trong đề tài này tác giả đã nghiên cứu và tìm hiểu về khách sạn Nikko Hà Nội và Công ty Cổ phần Khách sạn Thắng Lợi.Cụ thể như sau:

** Khách sạn Nikko Hà Nội*

Một trong những yếu tố quyết định đem lại thành công cho các khách sạn Nikko là chiến lược đào tạo và bồi dưỡng thường xuyên cho đội ngũ cán bộ, nhân viên. Kinh nghiệm đào tạo và bồi dưỡng cho đội ngũ nhân lực của khách sạn Nikko Hà Nội là một ví dụ điển hình.

Khách sạn Nikko Hà Nội được xây dựng tại trung tâm Hà Nội, do chủ đầu tư là Công ty Sakura Hanoi Plaza - một liên doanh giữa Công ty quản lí bến xe Hà Nội (nắm giữ 40% vốn) và Công ti Sakura Hanoi Plaza Investment (được thành lập từ 20

công ty Nhật Bản hoạt động trong các lĩnh vực kinh tế khác nhau nắm giữ 60%). Tổng số vốn đầu tư của Công ty liên doanh là 58,5 triệu USD và do JAL Hotels Company (JHC), một chi nhánh của Hãng hàng không Nhật Bản đồng thời là tập đoàn quản lí khách sạn hàng đầu tại Nhật Bản trực tiếp quản lí điều hành. Tập đoàn này hiện đang kí hợp đồng điều hành, quản lí 15.000 nhân viên tại hơn 50 khách sạn thuộc chuỗi khách sạn quốc tế Nikko và chuỗi khách sạn JAL City trên toàn thế giới.

Với mong muốn trở thành một trong số những khách sạn có chất lượng phục vụ cao nhất mọi nhu cầu của khách du lịch và thương gia, và "để đạt cùng một tiêu chuẩn về phục vụ và các loại hình dịch vụ tương tự do tập đoàn JHC quy định", Ban lãnh đạo khách sạn đã đề ra 4 mục tiêu hoạt động bao gồm:

Khách sạn luôn luôn chú ý đến yếu tố nâng cao chất lượng nhân lực, đặc biệt là vấn đề đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ cho tất cả cán bộ nhân viên. Hiện tại, có khoảng trên 200 nhân viên lao động trực tiếp tại các bộ phận, trên tổng số gần 300 người lao động trong khách sạn. Trong đó, tỉ lệ tốt nghiệp đại học và cao đẳng chiếm 35%, tốt nghiệp trung cấp chiếm 29%, tốt nghiệp phổ thông chiếm 36%.

Để chuẩn bị cho việc khai trương chính thức (tháng 10/1998), khách sạn đã tiến hành thuê toàn bộ một tầng của toà nhà City Gate Building tại phố Trần Hưng Đạo - Hà Nội làm trung tâm đào tạo, huấn luyện cho nhân viên các bộ phận. Thời gian đào tạo diễn ra liên tục trong 6 tháng. Nội dung chương trình đào tạo tập trung vào hai lĩnh vực: nâng cao khả năng nghiệp vụ chuyên môn và thái độ giao tiếp theo chuẩn mực của tập đoàn khách sạn Nikko. Sau đó khách sạn đã mở cửa, khai trương thử và tiếp tục đào tạo nâng cao tay nghề trong công việc cho nhân viên.

Trong 30 năm hoạt động, khách sạn vẫn duy trì thường xuyên các hoạt động đào tạo cho cán bộ nhân viên. Cụ thể đối với đội ngũ cán bộ công nhân viên của khách sạn như sau:

- *Số lần tổ chức đào tạo:* Được tham gia các chương trình đào tạo nghiệp vụ trung bình từ 3 - 4 lần/năm.
- *Thời lượng các chương trình*: Thời gian tổ chức các chương trình đào tạo ngắn, thường chỉ diễn ra 2 tuần, mỗi tuần 3 buổi, mỗi buổi 1,5 giờ. Nhân viên tham gia đào tạo được bố trí học tập vào những thời gian ngoài giờ làm việc.
- *Hình thức tổ chức đào tạo*: Các cán bộ nhân viên được học tập ngay tại khuôn viên của khách sạn, giáo viên được thuê từ các Tập đoàn chuyên đào tạo nghiệp

vụ về dịch vụ du lịch, kinh phí học tập khoảng 1.200.000 VNĐ (một triệu hai trăm nghìn đồng)/1 khóa học/ 1 nhân viên.

- *Hướng dẫn đào tạo*: Đối với khách sạn Nikko Hà Nội việc "duy trì thường xuyên đào tạo nâng cao nghiệp vụ và thái độ phục vụ cho tất cả các nhân viên để nâng cao kĩ năng, khuyến khích sự tận tuỵ, nhiệt tình và tự tin trong công việc" đã trở thành một nhiệm vụ hàng đầu trong định hướng và mục tiêu phát triển kinh doanh của khách sạn.

Đây chính là những kinh nghiệm quý trong công tác đào tạo và bồi dưỡng nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ trong khách sạn nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ.

**Công ty Cổ phần Khách sạn Thắng lợi*

Công ty Cổ phần Khách sạn Thắng Lợi là một trong những đơn vị mạnh hoạt động trong ngành dịch vụ khách sạn. Có địa chỉ: Số 200, phố Yên Phụ, Phường Yên Phụ, Quận Tây Hồ, Hà Nội.

Để có một lực lượng lao động đủ về số lượng, đồng bộ về chất lượng đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ, Công ty đã thực hiện một số biện pháp sau:

Thứ nhất, xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực; rà soát, đánh giá đội ngũ nhân lực, từ đó sàng lọc, tinh giảm những người không đáp ứng được yêu cầu nhiệm vụ.

Thứ hai, xây dựng kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng; phân nhóm đối tượng cần đào tạo, bồi dưỡng; khuyến khích và có chính sách khen thưởng người lao động tự học tập về chuyên môn kỹ thuật, chuyên môn nghiệp vụ, vi tính, ngoại ngữ nhằm nâng cao trình độ của bản thân phục vụ tốt công việc được giao; liên kết đào tạo với nước ngoài để lựa chọn cán bộ cử đi học tại các nước tiên tiến trên thế giới nhằm tiếp thu những kinh nghiệm trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn.

Thứ ba, xây dựng các chính sách thu hút, đãi ngộ như: Chính sách tuyển dụng, chính sách tiền lương, tiền thưởng, đề bạt nhằm thu hút nhân tài. Công ty luôn quan tâm, chăm lo đời sống vật chất và tinh thần cho người lao động, làm cho người lao động ngày càng gắn bó hơn với công ty. Do đó, chất lượng phục vụ được nâng lên.

*Thứ tư,*xây dựng văn hóa doanh nghiệp: Đảm bảo gắn kết mọi thành viên với Công ty, xây dựng các mối quan hệ, thái độ, văn hóa ứng xử của tất cả các thành viên trong Công ty cũng hướng tới những giá trị tốt đẹp và tạo nên nét nổi bật riêng biệt của Công ty.

1.5.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho khách sạn

Mỗi doanh nghiệp khác nhau thì có những thế mạnh riêng nên chính vì vậy cũng có những cách thức riêng để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Từ những kinh nghiệm của khách sạn Nikko Hà Nội và Công ty Cổ phần Khách sạn Thắng Lợi như đã nêu trên, cùng với tình hình thực tiễn của Công ty Cổ phần Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tác giả xin được đề xuất đưa ra bài học kinh nghiệm rút ra như sau:

Thứ nhất là, chính sách đãi ngộ nhân tài là yếu tố quan trọng để đảm bảo và duy trì nhân lực chất lượng cao.

Xây dựng quy chế chi trả lương theo kết quả, hiệu quả công việc có tác dụng kích thích động viên người lao động thi đua hăng say làm việc tăng năng suất, chất lượng, hiệu quả. Có chính sách chi trả lương riêng cho những người lao động giỏi, vị trí đặc biệt với mức đãi ngộ cao hơn người lao động bình thường để khuyến khích tài năng, giữ chân người lao động giỏi đồng thời thu hút nhân tài từ bên ngoài. Xây dựng quy định thưởng theo kết quả công việc tới từng người lao động nhằm kích thích, khuyến khích tinh thần thi đua làm việc vượt mức kế hoạch được giao.

Thứ hai là, chính sách đầu tư cho đào tạo, đào tạo lại đóng vai trò quyết định trong việc nâng cao chất lượng nhân lực.

Công tác đào tạo hiện nay không chỉ là một trong những nghiệp vụ thông thường mà còn được coi như là một nhiệm vụ chủ yếu. Nhiều năm qua, công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn tay nghề cho người lao động đã được các doanh nghiệp triển khai, áp dụng một cách khoa học và có hệ thống. Cần hoạch định những chính sách giáo dục và đào tạo cho từng giai đoạn phát triển, đồng thời tập trung mạnh và luôn tăng mức chi phí đầu tư cho công tác đào tạo, đào tạo lại, bồi dưỡng người lao động nâng cao trình độ chuyên môn, thi đua hăng say học tập, làm việc đồng thời tạo nhân lực chất lượng cao.

Ngoài việc đầu tư nâng cao về trình độ chuyên môn và vai trò cán bộ ra thì cần phải giáo dục ý thức và đạo đức nghề nghiệp của mỗi cán bộ một cách thường xuyên, liên tục để luôn tạo ra một phong cách làm việc hội tụ được đầy đủ bản chất tốt đẹp của người cán bộ, phát triển văn hóa doanh nghiệp của Công ty. Nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức đoàn thể để góp phần tích cực tạo môi trường lao động chuyên nghiệp.

Thứ ba là, sử dụng nhân lực đúng đắn, hợp lý sẽ tạo ra động lực mạnh mẽ trong việc nâng cao chất lượng nhân lực.

Các chính sách tạo động lực trong sử dụng nhân lực của mỗi đơn vị có đặc điểm riêng. Tuy nhiên, đều có một điểm chung đó là trả lương cao đúng với công sức đóng góp của người lao động, phù hợp với từng vị trí công việc mà người lao động đảm nhận, nhằm tạo sự cạnh tranh, kích thích sự sáng tạo, hăng say làm việc của mỗi cá nhân người lao động.

Thứ tư là, tuyển dụng người lao động theo yêu cầu cụ thể, không giới hạn độ tuổi các ứng viên tham dự tuyển dụng để có nguồn lực phong phú; tuyển nhân viên theo phương thức cạnh tranh mở trên thị trường tạo cơ hội tuyển được số lượng và chất lượng theo phương châm "*chọn số ít trong số nhiều*". Coi trọng phỏng vấn từ khâu sơ tuyển cho đến các vòng kiểm tra cuối cùng để tăng chất lượng kiểm tra đánh giá cho phép tuyển được người lao động có chất lượng theo yêu cầu; tổ chức các lớp đào tạo và thực tập sau tuyển dụng với nội dung, yêu cầu phù hợp với thực tiễn.

Thứ năm là, ngoài việc đầu tư vào con người, thì việc đầu tư trang thiết bị máy móc hiện đại nhằm đáp ứng nhu cầu của công việc tại các bộ phận trực tiếp như: bếp, phòng của khách, tiệc… luôn được quan tâm đầy đủ nhằm giúp cho công việc giải quyết một cách nhanh chóng, chính xác, chuyên nghiệp hơn.

Tiểu kết chương 1

Trong xu thế phát triển kinh tế - xã hội của thế giới và khu vực nói chung và đối với Việt Nam nói riêng, các nhà quản lý doanh nghiệp đều xác định muốn tồn tại và phát triển ngoài các nguồn lực khác thì nguồn lực con người là nguồn lực quan trọng nhất của doanh nghiệp, con người tạo ra lợi thế cạnh tranh giúp doanh nghiệp phát triển bền vững. Nhân lực trong doanh nghiệp nhất là nhân lực có chất lượng cao được đánh giá là nhân lực quan trọng bậc nhất của doanh nghiệp nói riêng và cho sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung.

Chương 1, đã tập trung làm rõ một số vấn đề mang tính chất lý luận cơ bản về nguồn nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực, trong đó:

- Luận văn đã chỉ rõ cách tiếp cận về khái niệm nhân lực, chất lượng nhân lực và nâng cao chất lượng nhân lực theo các tiêu chí khách nhau. Xác định được nhân lực quan trọng nhất là nguồn lực con người, vì nó đã tham gia vào quá trình sản xuất và tái sản xuất mở rộng.

- Từ khái niệm của nâng cao chất lượng nhân lực, Luận văn đã nêu ra được sự cần thiết nâng cao chất lượng nhân lực; những nội dung chủ yếu nâng cao chất lượng nhân lực bao gồm: Nâng cao thể lực, nâng trí lực, nâng cao tâm lực và hợp lý hóa cơ cấu nhân lực.

- Từ lý luận và thực tiễn để làm căn cứ xác định được những nhân tố ảnh hưởng bên ngoài và nhân tố ảnh hưởng bên trong đã tác động đến nâng cao chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp.

- Luận văn đã chỉ rõ các tiêu chí đánh giá chất lượng nhân lực trong doanh nghiệp như tiêu chí về thể lực, trí lực, tâm lực.

- Từ kinh nghiệm của một số khách sạn trong việc nâng cao chất lượng nhân lực, rút ra được bài học kinh nghiệm Khách sạn Công Đoàn Việt Nam có thể vận dụng trong việc phát triển và nâng cao chất lượng nhân lực; đồng thời, cũng khẳng định được vai trò quan trọng của ngành dịch vụ đối với sự phát triển kinh tế - xã hội, sự công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Chương 2
THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI

2.1. Khái quát về Khách sạn Công đoàn Việt Nam tại Hà Nội

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

2.1.1.1.Tổng quan về Công ty

+ Tên và địa chỉ Công ty: Công ty TNHH MTV Du lịch Công Đoàn Việt Nam

- Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh: CONG DOAN VIET NAM TRADE UNION TOURISM LIMITED COMPANY

+ Trụ sở chính của Công ty: Số 14, đường Trần Bình Trọng, phường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, TP Hà Nội.

- *Điện thoại:* 024.39421776 Fax: 024.39420762

- *Mã số thuế:* 0100110091

2.1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội trực thuộc Công ty TNHH MTV Du lịch công đoàn Việt Nam.

* *Chức năng*

Khách sạn Công Đoàn Việt Nam kinh doanh chủ yếu là cho thuê phòng ngủ, ngoài ra Công ty còn có chức năng tiếp đón, phục vụ khách đến thăm và làm việc với khách quốc tế .Bên cạnh đó, khách sạn còn cho thuê văn phòng; tổ chức và phục vụ các cuộc họp, hội nghị, hội thảo trong nước và quốc tế, phục vụ các kỳ Đại hội của cơ quan và các tổ chức xã hội, tổ chức tiệc cưới và các loại hình tiệc phong phú khác; sản xuất,cung cấp và kinh doanh các loại bánh mỳ, bánh ngọt; kinh doanh hàng lưu niệm…

* *Nhiệm vụ, quyền hạn*

Tiếp đón và phục vụ cán bộ, đoàn viên, công nhân, viên chức và người lao động đến nghỉ, làm việc với các bộ, ngành ở Trung ương và thành phố Hà Nội. Trong đó, ưu tiên đón tiếp, phục vụ đoàn viên công đoàn, các cán bộ công đoàn từ Trung ương đến cơ sở về dự Đại hội, hội nghị, hội thảo, tập huấn, và làm việc tại Cơ quan khối du lịch. Bên cạnh đó, khách sạn còn tiếp đón các khách hàng có nhu cầu

sử dụng các dịch vụ khác của khách sạn.

Đóng góp nguồn thu để cải thiện đời sống cho cán bộ, công chức và người lao động Cơ quan .....

Khách sạn được sử dụng cơ sở vật chất, kỹ thuật, vốn, lao động để tổ chức các hoạt động kinh doanh dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Được mở rộng quy mô, nâng cấp về cơ sở vật chất, đào tạo, chuẩn bị về nguồn nhân lực và các nguồn lực khác, phấn đấu sắp xếp, tổ chức lại cơ chế hoạt động tương đương với các khách sạn lớn trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Quản lý về tài chính, tổ chức bộ máy, biên chế theo quy định của pháp luật và phân cấp quản lý của Tổng giám đốc.

Đảm bảo an ninh trật tự, an toàn vệ sinh thực phẩm, an toàn tài sản của Nhà nước, an toàn về người; không ngừng nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức, ngành nghề kinh doanh và tình hình lao động của Công ty

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức và ngành nghề kinh doanh của khách sạn

** Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý*

Là một doanh nghiệp có quy mô loại vừa nên biên chế các phòng, bộ phận hết sức gọn nhẹ mà đem lại hiệu quả công việc cao

- Khách sạn Công Đoàn Việt Nam có 01 Tổng Giám đốc và 02 Phó Tổng giám đốc; 01 Kế toán trưởng; các Trưởng, Phó phòng chức năng và tương đương; Trưởng, Phó các tổ, các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ và người lao động, hoạt động theo Quy chế làm việc của Công ty.

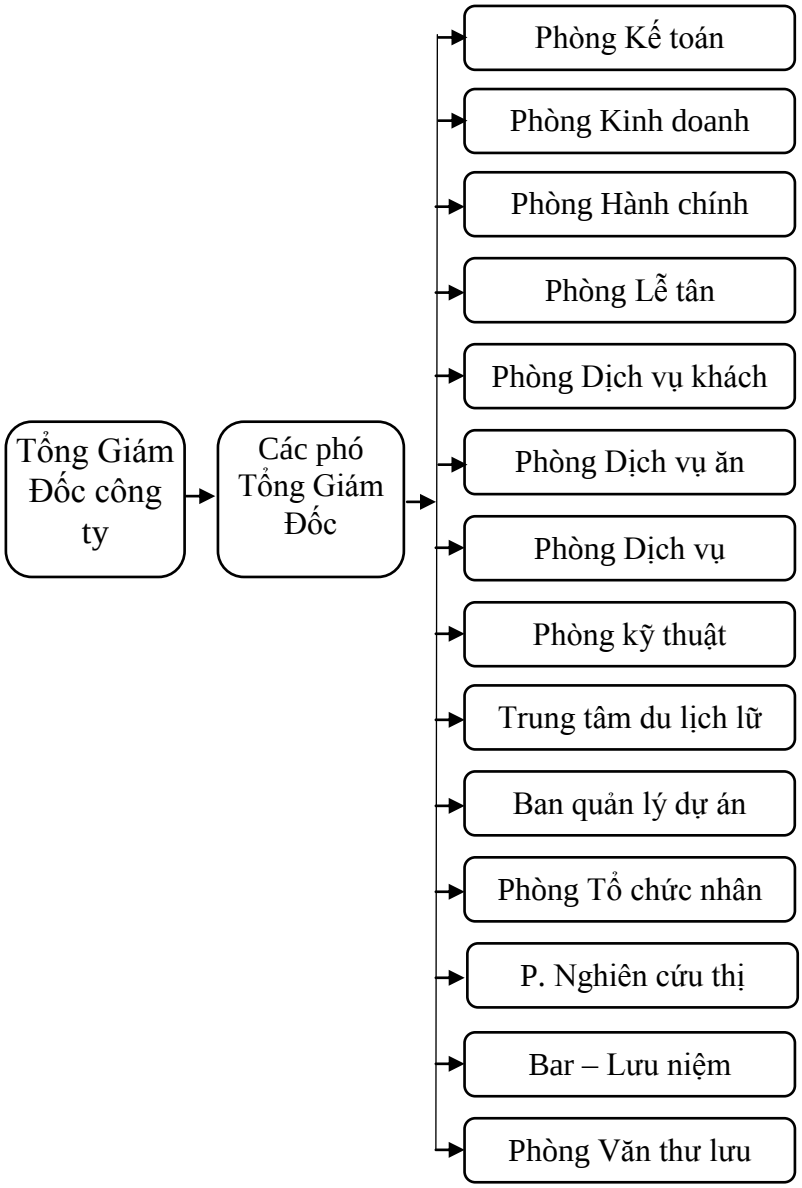
- Tổng Giám đốc Công ty do chủ tịch liên đoàn lao động Việt Nam bổ nhiệm, miễn nhiệm và cách chức theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Liên Đoàn Lao Động Việt Nam trước pháp luật về toàn bộ hoạt động của Công ty.

- Các Phó Tổng giám đốc do chủ tịch Liên Đoàn lao động Việt Nam bổ nhiệm, miễn nhiệm và cách chức theo đề nghị của Tổng Giám đốc Công ty.

- Kế toán trưởng do Chủ tịch hội đồng quản trị, miễn nhiệm và cách chức theo đề nghị của Tổng Giám đốc khách sạn.

- Trưởng, Phó phòng chức năng và tương đương do Tổng Giám đốc bổ nhiệm, miễn nhiệm; Trưởng, Phó các tổ, các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ điều hành các

hoạt động của phòng chức năng, tổ, bộ phận chuyên môn theo sự chỉ đạo và phân cấp của Tổng Giám đốc; chịu trách nhiệm trước Tổng Giám đốc và các Phó Tổng Giám đốc phụ trách công tác được phân công.



Sơ đồ 2.1: Bộ máy tổ chức của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam

(Nguồn: Phòng Tổ chức - Nhân sự Công ty)

** Ngành nghề kinh doanh*

Từ khi đi vào hoạt động đến nay, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đã duy trì được nguồn khách quen ổn định. Đến nay công suất phòng trung bình hàng năm của khách sạn luôn đạt trên 80%. Các lĩnh vực kinh doanh của khách sạn bao gồm: Dịch vụ cơ bản là kinh doanh dịch vụ cho thuê phòng nghỉ. Đây là lĩnh vực kinh doanh chủ yếu, có lượng khách duy trì ổn định nên luôn được khách sạn chú trọng đầu tư, cải tạo và nâng cấp trang thiết bị góp phần nâng cao hiệu quả doanh thu theo từng năm. Các

dịch vụ bổ sung gồm có: Kinh doanh ăn uống đóng góp không nhỏ vào tổng doanh thu của doanh nghiệp, với đặc điểm chủ yếu là phục vụ khách đặt tiệc theo đoàn hoặc tiệc cưới nên tại nhà hàng Khách sạn Công Đoàn lượng khách lẻ được phục vụ không nhiều; Kinh doanh hội nghị hội thảo do lợi thế nằm ở trung tâm thành phố Hà Nội, có không gian rộng, thoáng mát và uy tín của khách sạn ba sao chuyên tổ chức hội nghị hội thảo nên đây cũng là lợi thế thu hút được đông đảo khách hàng sử dụng dịch vụ; Kinh doanh văn phòng cho thuê với gần 2000m^2 văn phòng nên đây cũng là dịch vụ mang lại nguồn thu đáng kể và tương đối ổn định cho doanh thu của khách sạn. Ngoài các lĩnh vực kinh doanh đó, Khách sạn còn có các dịch vụ khác như: tổ chức tour du lịch, hướng dẫn du lịch, cho thuê xe, cho thuê sân tennis,…các dịch vụ này cũng góp phần làm đa dạng, phong phú thêm các hoạt động kinh doanh của Khách sạn, làm tăng hiệu quả kinh doanh của khách sạn .

2.1.2.2. Tình hình về lao động khách sạn

Lao động là yếu tố không thể thiếu, là điều kiện quyết định cho sự thành công của một doanh nghiệp, đảm bảo năng suất lao động và tạo động lực làm việc cho người lao động. Lao động tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam được thể hiện qua hai chỉ tiêu đó là số lượng và chất lượng.

** Số lượng lao động*

Từ năm 2017 đến năm 2019 số lượng lao động tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam được thể hiện qua bảng số liệu và các biểu đồ sau:

Bảng 2.1. Thống kê số lượng lao động qua các năm từ 2017 – 2019

Năm	2017	2018	2019
Số lượng lao động	300	290	180

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Qua việc thống kê số lượng lao động qua các năm, chúng ta nhận thấy số lượng lao động giảm dần qua các năm, vì lý do khách sạn đã chủ động trong việc cắt giảm nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu kinh doanh cạnh tranh gay gắt như hiện nay, cũng như để ổn định công việc. Đây có thể coi là nỗ lực rất lớn của tập thể lãnh đạo và đội ngũ người lao động.

** Chất lượng lao động tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam:*

Chất lượng lao động được lãnh đạo Công ty xác định là yếu tố quyết định trong sản xuất kinh doanh. Có đội ngũ lao động chất lượng cao sẽ làm tăng năng suất lao động, từ đó làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận đồng thời nâng cao uy tín cho khách sạn.

Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

Bảng 2.2. Cơ cấu nguồn nhân lực theo độ tuổi

TT	Độ tuổi	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		Số LĐ	Tỷ lệ (%)	Số LĐ	Tỷ lệ (%)	Số LĐ	Tỷ lệ (%)
1	Dưới 30 tuổi	70	23,33	50	17,24	50	27,78
2	Từ 30 tuổi - 50 tuổi	120	40	190	65,51	110	61,11
3	Trên 50 tuổi	110	36.7	50	17,24	20	11,11
Tổng		**300**		**290**		**180**	

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Tỷ lệ lao động dưới 30 tuổi đạt tỷ lệ cụ thể như sau: năm 2017 chiếm 23,33%, năm 2018 chiếm 17,24%, năm 2019 chiếm 27,78%, chủ yếu là người lao động tuyển mới, lao động mới học việc, đang trong giai đoạn phải kèm cặp. Đây là độ tuổi khá lý tưởng đối với một doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch, khách sạn, do tính chất công việc là ngành phục vụ, đòi hỏi có kỹ năng nghiệp vụ, có sự nhanh nhạy và yếu tố hình thức, thời gian làm việc theo ca kíp nên rất cần những nhân viên trẻ và sức khỏe tốt. Với đội ngũ nhân viên trẻ tuổi như trên thì việc tiếp cận kiến thức khoa học, xã hội là dễ dàng hơn nhiều và có khả năng đáp ứng được những thay đổi nhanh chóng, bất thường xảy ra. Đây là đội ngũ cán bộ nhân viên hết sức năng động, nhiệt tình, đầy khả năng sáng tạo và sẵn sàng vượt qua mọi khó khăn, thử thách. Tuy nhiên, đi đôi với đặc điểm của lứa tuổi là biểu hiện tâm lý. Đây là lứa tuổi dễ bộc lộ quan điểm, nhận thức và triết lý trong công việc, trong cuộc sống, trong mối quan hệ xã hội của người lao động.

Tỷ lệ lao động tuổi từ 30 - 50 đạt tỷ lệ cao nhất trong 03 độ tuổi nêu ở bảng trên, là lực lượng lao động chủ yếu của khách sạn. Số này chiếm 2/3 tổng số nhân lực được sử dụng; đây là độ tuổi làm việc tốt nhất, tạo ra năng suất lao động nhiều nhất và là lực lượng chủ lực của khách sạn. Họ ổn định nghề nghiệp, số đông có gia đình, tập trung thể lực cũng như trí lực vào công việc. Năm 2017 số lao động có độ tuổi từ 30 - 50 chiếm 40% tổng số cán bộ nhân viên; năm 2018 chiếm 65,51%; năm 2019 chiếm 61,11%.

Lao động có độ tuổi trên 50 phần lớn gồm những người giàu kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn, có thâm niên. Năm 2017 chiếm 36,7% tổng số cán bộ nhân viên, năm 2018 chiếm 17,24%, đến năm 2019 chiếm 11,11% là không đều. Điều đó cho thấy, nguồn nhân lực tại khách sạn đang bị già đi. Đội ngũ lao động trẻ là lợi thế cạnh tranh cho khách sạn. Nhưng chính sự năng động, cách sống và suy nghĩ hiện đại mang tính hội nhập cũng là thách thức cho lãnh đạo khách sạn, bởi lẽ: *thứ nhất,*

họ luôn không bằng lòng với bản thân mình, luôn có nhu cầu thể hiện cao hơn; *thứ hai*, họ luôn mong muốn mức thu nhập cao hơn. Cả hai yếu tố trên nếu không được thỏa mãn sẽ tác động tiêu cực và làm giảm năng suất lao động, nhất là, sự mời chào của các khách sạn khác, sẵn sàng trả thù lao cao hơn để chiêu mộ lao động có tay nghề cao. Vậy đây là một thách thức đáng quan ngại với Ban lãnh đạo khách sạn. Do vậy, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam trong những năm tới, cần có các chính sách đào tạo, bồi dưỡng, phát triển nguồn nhân lực, kết hợp với văn hóa doanh nghiệp, xây dựng thương hiệu,... phù hợp với từng đối tượng lao động để họ gắn kết, cống hiến lâu dài với đơn vị.

Để có cơ sở đánh giá kỹ hơn về nguồn nhân lực, luận văn nghiên cứu và xem xét cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn:

*** Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn**

Bảng 2.3. Cơ cấu nguồn nhân lực theo trình độ học vấn

TT	Trình độ	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %
1	Trung cấp	50	16,6	50	17,2	30	16,6
2	Đại học và Cao đẳng	200	66.6	140	48,2	40	22,2
4	Trên Đại học	50	16,6	100	34,4	110	61,1
Tổng		**300**		**290**		**180**	

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Từ bảng số liệu 2.3, cho biết:

+ Năm 2017 có 50 cán bộ nhân viên có trình độ Trung cấp chiếm 16,6% tổng số lao động và 200 cán bộ nhân viên có trình độ đào tạo từ Đại học và Cao đẳng, chiếm 66,6 % tổng số lao động, trình độ trên dại học chiếm 16,6%

+ Năm 2018 có 50 cán bộ nhân viên có trình độ Trung cấp chiếm 17,2% tổng số lao động và có 140 cán bộ nhân viên có trình độ Đại học và Cao đẳng, chiếm 48,2% tổng số lao động, tổ số lao đông trên đại học là 100 chiếm 34,4%

+ Năm 2019 có 30 bộ nhân viên có trình độ Trung cấp chiếm 16,6% tổng số lao động và 40 cán bộ nhân viên có trình độ Đại học và Cao đẳng, chiếm 22,2% tổng số lao động, tổng số lao động trên đại học là 110 người chiếm 61,1%

Nhìn vào số liệu trên, ta thấy đội ngũ cán bộ công nhân viên làm việc có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tốt nghiệp Đại học và Cao đẳng khá cao, lao động có trình độ trung cấp và bằng nghề chiếm tỷ lệ thấp hơn. Tuy nhiên, để nâng cao khả năng cạnh tranh về chất lượng nguồn nhân lực, đòi hỏi Công ty cần đặc biệt quan tâm đến

việc động viên khuyến khích người lao động tiếp tục học tập nâng cao trình độ kết hợp với đào tạo tại chỗ, bồi dưỡng và nâng cao tay nghề để người lao động thích ứng nhanh, tăng năng suất lao động và hiệu quả công việc.

+ Năm 2017 có 50 cán bộ, người lao động có trình độ sau đại học, chiếm 16,6% tổng số lao động; năm 2018 có100 cán bộ, người lao động có trình độ sau đại học, chiếm 34,4% tổng số lao động; năm 2019 có 110 cán bộ, người lao động có trình độ sau đại học, chiếm 61,1% tổng số lao động chứng tỏ, số người lao động học tập, nâng cao trình độ ngày càng tăng, do người lao động có ý thức tự giác học tập, hoàn thiện nâng cao trình độ. Nhiều người lao động sau khi học xong được bổ nhiệm chức danh quản lý, có trường hợp đang làm công việc trực tiếp được điều chuyển sang làm công việc gián tiếp, đây cũng là hình thức tạo động lực của Công ty thời gian qua.

*** Cơ cấu nguồn lực theo giới tính**

Bảng 2.4. Cơ cấu nguồn nhân lực theo giới tính

TT	Giới tính	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %
1	Nam	58	23,96	90	31,03	80	44,44
2	Nữ	242	80,66	200	68,97	100	55,56
Tổng		**300**		**290**		**180**	

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Qua bảng số liệu 2.4, lao động nữ luôn chiếm tỷ lệ lớn hơn lao động nam, cụ thể như sau:

Số lượng lao động nữ năm 2017 là 242 người chiếm 80,66% tổng số lao động, lao động nam là 58 người chiếm 23,96% tổng số lao động; năm 2018, số lao động nữ là 200 người chiếm 68,97% tổng số lao động, số lao động nam là 90 người chiếm 31,03% tổng số lao động; năm 2019, số lao động nữ là 100 người chiếm 55,56% tổng số lao động, số lao động nam là 80 người chiếm 44,44% tổng số lao động. Nguyên nhân là khách sạn hoạt động trong lĩnh vực du lịch, nhân lực tập trung phần lớn ở khối trực tiếp, thêm vào đó đây là môi trường ngành dịch vụ làm việc theo ca là chủ yếu, tính chất công việc cần chi tiết, mẫn cán, khéo léo,phải giao tiếp thường xuyên với khách hàng, tạo ấn tượng cho khách hàng, giao tiếp nhẹ nhàng, nên việc cơ cấu tỷ lệ lao động nữ cao hơn là hợp lí. Các bộ phận tập trung nhiều lao động nữ như: Phòng Kế toán – Tài vụ 100% nữ, bộ phận Buồng 100% nữ, một số bộ phận ít lao động nữ như bộ phận Bếp, Bàn 80% nam, bộ phận Bảo

vệ, Kỹ thuật 100% nam. Do tính chất công việc, một số bộ phận cần lao động thể lực, hoặc trực đêm bố trí lao động nam là phù hợp.

*** Cơ cấu nguồn nhân lực theo thâm niên công tác**

Bảng 2.5. Cơ cầu nguồn nhân lực theo thâm niên công tác

STT	Thâm niên công tác	Năm 2017		Năm 2018		Năm 2019	
		Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %	Số LĐ	Tỷ lệ %
1	Dưới 1 năm	0	0	0	0	0	0
2	1-3 năm	10	3,33	11	3,8	15	8,33
3	3-5 năm	20	6,7	20	6,9	20	11,11
4	Trên 5 năm	270	90	269	92,75	145	80,56
Tổng		**300**		**290**		**180**	

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Qua bảng 2.5 ta thấy, tỷ lệ người lao động có thâm niên tại Công ty qua các năm đều chiếm tỷ lệ cao nhất. Cụ thể, năm 2017, số lao động có thâm niên công tác trên 5 năm là 270 người (chiếm 90% tổng số lao động). Năm 2018, số lao động có thâm niên công tác trên 5 năm là 269 người (chiếm 92,75% tổng số lao động). Năm 2019, số lao động có thâm niên công tác trên 5 năm là 145 người (chiếm 80,56% tổng số lao động). Điều này cho thấy nguồn nhân lực của Công ty ngày càng già dặn cả về tuổi đời, cả về kinh nghiệm làm việc. Đặc điểm này cũng đòi hỏi Công ty phải có những chính sách đãi ngộ tốt với người lao động, mới có thể giữ chân được người lao động làm việc lâu dài và gắn bó với công ty.

2.1.3. Kết quả sản xuất kinh doanh giai đoạn từ 2017 – 2019

Bảng 2.6: Kết quả sản xuất kinh doanh của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam giai đoạn 2017 - 2019

Đơn vị tính: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm		
		2017	2018	2019
1	Doanh thu	91.956	104.297	101.167
2	Lợi nhuận trước thuế	2.625	3.140	2.766
3	Nộp ngân sách nhà nước	527	630	555,2
4	Thu nhập bình quân	6,0	6,3	6,2

(Nguồn: Phòng Kế toán Công ty)

Đến năm 2019, Công ty đã hoạt động được 30 năm, các nghiệp vụ quản lý đã đi vào ổn định. Do nắm bắt được tình hình phát triển của ngành, CBNV trong Công ty đoàn kết, quyết tâm hoàn thành tốt nhiệm vụ kinh doanh, nâng cao chất lượng

phục vụ khách, nâng cao tay nghề, nâng cao trình độ ngoại ngữ, nắm bắt mở rộng quan hệ bạn hàng, tiếp thu ý kiến đóng góp của khách hàng, áp dụng các phương pháp chăm sóc khách hàng tối ưu phù hợp với từng loại hình dịch vụ, từng thời điểm, từng đối tượng khách hàng để từ đó hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ trong điều kiện cho phép… Tổng doanh thu của công ty trong năm 2017 là 91 tỷ 956 triệu 101.167 triệu VNĐ là do lượng khách giảm. Bên cạnh đó, cơ sở hạ tầng của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đã xuống cấp, dịch vụ còn thiếu phong phú và đa dạng, môi trường cạnh tranh cao, cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới ảnh hưởng đến ngành du lịch dịch vụ nói chung và các hoạt động sử dụng dịch vụ của khách sạn nói riêng. Số lượng khách quốc tế đến khách sạn giảm rõ rệt, nguyên nhân là do các sự kiện tiêu biểu diễn ra thu hút khách du lịch quốc tế, lại chỉ tập trung chủ yếu tại các tỉnh không phải Hà Nội, điều này cũng ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của Công ty. Thu nhập bình quân đầu người có sự tăng nhẹ, năm 2017 là 6 triệu VNĐ; năm 2018 là 6,1 triệu VNĐ; năm 2019 là 6,2 triệu VNĐ.

2.2. Phân tích thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội.

2.2.1. Thực trạng về nâng cao thể lực

- Quan điểm của lãnh đạo khách sạn là luôn quan tâm chăm sóc đến sức khỏe người lao động để từ đó nâng cao năng suất lao động của người lao động, lãnh đạo khách sạn đã có nhiều hình thức để nâng cao thể lực cho người lao động, cụ thể:

+ Khám sức khỏe định kỳ theo chế độ

Hàng năm, khách sạn tổ chức khám sức khỏe định kỳ đợt 1 (vào tháng 5)dành cho tất cả cán bộ nhân viên; đợt 2 (vào tháng 12) dành cho cán bộ nhân viên nữ (độ tuổi từ 40 trở lên) và cán bộ nhân viên nam (độ tuổi từ 45 trở lên); Vậy, cán bộ nhân viên có độ tuổi từ 40 – 45 trở lên một năm được thăm khám hai lần, nội dung khám và xét nghiệm bao gồm: Đo các chỉ số thể lực, khám lâm sàng theo chuyên khoa (nội, ngoại, da liễu, mắt, răng hàm mặt, tai mũi họng, phụ khoa); xét nghiệm máu (xét nghiệm huyết học, đường máu, Choleterol, Triglycerit, HDL, LDL, Men gan, axit uric, canxi); tổng phân tích nước tiểu; Chụp X quang phổi thẳng; siêu âm tổng quát ổ bụng; điện tim.

Bảng 2.7: Kết quả số đo chiều cao và trọng lượng cơ thể của cán bộ nhân viên năm 2018

Đơn vị tính: Người

TT	Nội dung kết quả	Nam giới		Nữ giới	
		Số người	Tỷ lệ (%)	Số người	Tỷ lệ (%)
I	**Số đo chiều cao**	**99**	**100**	**163**	**100**
1	Từ 1^m50 - 1^m60	15	15,15	76	46,62
2	Từ 1^m61 - 1^m65	19	19,19	72	44,17
3	Từ 1^m66 - 1^m70	45	45,45	15	9,21
4	Từ 1^m71 trở lên	20	20,21	-	-
II	**Trọng lượng cơ thể**	**99**	**100**	**163**	**100**
1	Từ 45kg – 50kg	10	10,10	72	44,17
2	Từ 51kg – 60kg	33	33,33	86	52,76
3	Từ 61kg – 70kg	41	41,41	5	3,07
4	Từ 71kg trở lên	15	15,16	-	-

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Khách sạn Công Đoàn Việt Nam là đơn vị kinh doanh trong lĩnh vực phòng nghỉ, kết hợp ăn, uống cho thuê hội trường, văn phòng..., thường xuyên phải giao tiếp với khách hàng, nên ngoại hình của người lao động, cũng đặc biệt được coi trọng. Vì vậy, hạn chế sức khỏe với biểu hiện là chiều cao và cân nặng không đạt chuẩn sẽ là một trong những nhược điểm của nguồn nhân lực.

Qua bảng 2.7, cho thấy hiện nay nguồn nhân lực của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam có ngoại hình tương đối đồng đều, số đo chiều cao và trọng lượng của cơ thể cân đối. Nam giới có số đo chiều cao từ 1^m71trở lên chiếm tỷ lệ 20,21% (20 người), từ 1^m66 - 1^m70 có 45 người (với tỷ lệ 45,45%), từ 1^m61 - 1^m65 có 19 người (với tỷ lệ 19,19%), từ 1^m50 - 1^m60 có 15 người (với tỷ lệ 15,15%). Nữ giới có số đo chiều cao từ 1^m66 - 1^m70 có 15 người (với tỷ lệ 9,21%), từ 1^m61 - 1^m65 có 72 người (với tỷ lệ 44,17%), từ 1^m50 - 1^m60 có 76 người (với tỷ lệ 46,62%)

Về trọng lượng: Lao động là nam từ 45kg – 50kg có 10 người (đạt 10,10%), từ 51kg – 60kg có 33 người (đạt 33,33%), từ 61kg – 70kg có 41 người (đạt 41,41%), từ 71kg trở lên có 15 người (đạt 15,16%). Nữ giới có trọng lượng từ 45kg – 50kg là 72 người (đạt 44,17%), từ 51kg – 60kg có 86 người (đạt 52,76%), từ 61kg – 70kg có 5 người (đạt 3,07%).

Bảng 2.8: Kết quả sức khỏe của cán bộ nhân viên năm 2019

Năm / Chỉ tiêu	2017		2018		2019	
	Số lượng *(người)*	**Tỷ lệ %**	**Số lượng *(người)***	**Tỷ lệ %**	**Số lượng *(người)***	**Tỷ lệ %**
Tổng số cán bộ	**300**	**100**	**290**	**100**	**180**	**100**
Sức khỏe Loại I	241	80,33	221	76,2	145	80,5
Sức khỏe Loại II	59	19,67	69	23,8	35	19,5

Bảng số liệu 2.8 có cho thấy, sức khỏe của người lao động khách sạn những năm qua, tương đối tốt, đáp ứng yêu cầu kinh doanh và dịch vụ. Sức khỏe được nâng lên qua kết quả khám sức khỏe định kỳ hằng năm. Năm 2017, có 241 người đạt sức khỏe loại I, chiếm 80,33%; năm 2018, có 221 người đạt sức khỏe loại I, chiếm 76,2%; năm 2019 có 145 người đạt sức khỏe loại I, chiếm 80,5%.

Số lao động có sức khỏe loại II, năm 2017 là 59 người chiếm 19,67%; năm 2018 là 69 người chiếm 23,8%; năm 2019 là 35 người chiếm 19,5%, phần lớn số lao động này là những lao động đã lớn tuổi và mắc một số bệnh về xương, khớp, mắt, tai,... Hàng năm, khách sạn còn mời một số Bác sỹ chuyên khoa về tư vấn và khám sức khỏe cho cán bộ và người lao động, nhất là đối với cán bộ và lao động nữ được khám chuyên khoa định kỳ. Qua đó, đã phát hiện kịp thời bệnh, nhất là bệnh nghề nghiệp để khách sạn có các biện pháp điều trị và cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động.

+ Chế độ dinh dưỡng cho người lao động

Lãnh đạo và Công đoàn khách sạn sạn đã quan tâm hỗ trợ cơ sở vật chất, tăng cường định lượng và chất lượng bữa ăn, đảm bảo nhu cầu dinh dưỡng và vệ sinh an toàn thực phẩm hằng ngày của cán bộ và người lao động, góp phần nâng cao sức khỏe cho người lao động. Để đảm bảo tình hình sức khỏe của cán bộ nhân viên, Phòng Dịch vụ ăn uống đã giao nhiệm vụ cho bộ phận Bếp lên thực đơn trị giá 30.000đ/1 bữa/1 người (khách sạn hoàn toàn chi trả cho người lao động), thực đơn thay đổi theo ngày, phong phú đa dạng, giàu chất dinh dưỡng.

+ Tổ chức hoạt động văn hóa thể thao

Ngoài thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam luôn là đơn vị dẫn đầu các hoạt động văn hóa, văn nghệ, thể dục thể thao. Nhiều cá nhân và tập thể đạt các thành tích xuất sắc trong các phong trào do khách sạn và Công đoàn các Cơ quan đơn vị trực thuộc Tổng Liên đoàn tổ chức.

Dưới sự lãnh đạo của Đảng ủy, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam Công ty

thường tổ chức các hoạt động thể dục thể thao, văn hóa văn nghệ cho cán bộ và người lao động, như: Bóng đá, cầu lông, tennis, bóng bàn, cờ tướng,...; đồng thời cử các đội tuyển tham gia các hội thao, hội diễn do Hiệp hội du lịch, và địa phương trên địa bàn tổ chức; tổ chức giao lưu với những đơn vị liên doanh, liên kết. Tuyên truyền vận động cán bộ, người lao động tự luyện tập thể dục thể thao, nhằm phát triển và duy trì sức khỏe, nâng cao thể chất, giúp người lao động giảm mắc các chứng bệnh về mỏi xương, cơ khớp và tăng cường các hoạt động của hệ miễn dịch; giúp cho người lao động tăng cường khả năng tập trung thực hiện công việc. Đồng thời, tăng tình đoàn kết các cá nhân, tổ chức, nâng cao tính tập thể, tạo môi trường lao động, làm việc lành mạnh, phát huy được tối đa nguồn nhân lực.

- Chăm lo đời sống vật chất và tinh thần người lao động: Đây là một trong những yêu cầu về sức khỏe nói chung với hầu hết các doanh nghiệp. Sức khỏe trí lực được đánh giá thông qua tâm sinh lý người lao động, nó được tác động qua các hoạt động cá nhân, do ảnh hưởng của gia đình và xã hội, từ đó nó ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả công việc cũng như các hành vi ứng xử trong công việc. Đối với người lao động của khách sạn, hàng năm, ngoài công việc thường ngày, họ còn được chăm sóc đến đời sống văn hóa, tinh thần thông qua các hoạt động thể thao.

Bảng 2.9: Đánh giá về điều kiện làm việc và các chính sách nhân sự cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội

Nội dung	Mức độ đánh giá							
	Rất tốt/ rất sôi nôi	Tỷ lệ (%)	Tốt/ sôi nổi	Tỷ lệ (%)	Bình thường	Tỷ lệ (%)	Cần cải thiện/ chưa sôi nổi	Tỷ lệ (%)
1. Điều kiện làm việc	9	11,42	42	60	17	24,28	4	4,3
2. Phong trào thể thao	20	27,14	45	64,28	1	1,42	5	7,16
3. Phong trào văn nghệ	-	-	6	8,57	52	74,28	15	17,15
4. Chính sách của Công ty về khám sức khỏe định kỳ	7	8,57	51	72,85	9	12,85	4	5,73
5.Chính sách chăm lo đời sống cho người lao động nói chung	7	8,57	43	61,42	18	25,71	5	4,3

(Nguồn: Điều tra của học viên tháng 7/2018)

Qua bảng 2.9, cho thấy điều kiện làm việc, chính sách nhân sự và các phong trào quần chúng của khách sạn, như sau:

- Điều kiện làm việc: Nhiều ý kiến cho rằng rất tốt, chiếm 60%, tốt chiếm 11,42%, nhưng có 4,3% người lao động cho rằng, đơn vị phải cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động.

- Phong trào thể thao: Chiếm 64,28% ý kiến người lao động trả lời, phong trào diễn ra tốt, có 27,14%, cho rằng rất tốt, có 7,16% trả lời phong trào này chưa được đổi mới.

- Phong trào văn nghệ: Đa số ý kiến người lao động cho rằng phong trào này diễn ra bình thường chiếm 74,28%, có 17,15%, người lao động cho rằng phong trào này chưa có nhiều đổi mới trong tổ chức.

- Chính sách của khách sạn về khám sức khỏe định kỳ: Đa số ý kiến người lao động cho rằng việc khám sức khỏe định kỳ là rất tốt và tốt chiếm trên 81%.

- Chính sách chăm lo đời sống cho người lao động nói chung: Còn 25,71%, người lao động cho rằng chính sách này vẫn như trước, chưa có thay đổi, trên 70% số người trả lời cho rằng chính sách chăm lo tốt và rất tốt cho người lao động.

+ Cải thiện điều kiện làm việc cho người lao động

Môi trường và điều kiện làm việc là yếu tố hỗ trợ người lao động thực hiện có hiệu quả nhiệm vụ được giao, đồng thời, duy trì được sức khỏe cho người lao động. Nhận thức đúng đắn vai trò trên, song song với việc đổi mới khoa học kỹ thuật, Công ty đã không ngừng đầu tư, trang trang bị bảo hộ lao động, trang phục cá nhân phù hợp cho từng bộ phận, từ quần áo, mũ, găng tay cao su, các dụng cụ hỗ trợ nghiệp vụ. Ngoài ra, hằng năm, mỗi cán bộ và người lao động được phát một bộ trang phục mùa hè trị giá 2,3 triệu đồng/người; hai năm được cấp một bộ trang phục mùa đông trị giá 4,6 triệu đồng/người.

Đầu tư, cung cấp các trang thiết bị, máy móc cho đội ngũ người lao động phục vụ chuyên môn, nghiệp vụ. Quan tâm đối với những khu vực, bộ phận làm việc phức tạp, có môi trường dễ dẫn đến các căn bệnh nghề nghiệp, xảy ra tai nạn, để người lao động không bị mắc các bệnh nguy hiểm và không ảnh hưởng trực tiếp đến tình trạng sức khỏe, thể lực và hiệu quả công việc của người lao động, như: phương tiện bảo hộ

cá nhân, máy tính, máy in tại các phòng làm việc; trang bị tủ cá nhân, bàn ghế làm việc...

Như vậy, bằng các hoạt động cụ thể, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đang từng bước nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người lao động bằng những việc làm cụ thể, góp phần nâng cao đời sống trí lực cho các cá nhân, làm tăng hiệu quả công việc và khuyến khích tinh thần lao động hăng say cho người lao động.

2.2.2. Thực trạng về nâng cao trí lực

Trí lực là yếu tố quyết định đảm bảo hiệu quả, chất lượng công việc. Ban lãnh đạo khách sạn đã không ngừng đầu tư tài chính và thời gian, tạo mọi điều kiện có thể để người lao động học tập, nâng cao trình độ chuyên môn kỹ thuật và tay nghề. Đồng thời, xác định rõ, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực được coi là một trong những biện pháp chủ yếu để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, là điều kiện quyết định để khách sạn đứng vững và thắng lợi trong điều kiện cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Trong những năm qua, công tác đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực để phát triển của khách sạn được triển khai bằng nhiều phương pháp đào tạo, như:

+ *Đào tạo mới:* Mỗi cán bộ khi mới được tuyển dụng vào khách sạn sau một thời gian đều được đào tạo lại theo tính chất công việc cụ thể mà mỗi người sẽ đảm nhận. Việc đào tạo này được khách sạn thực hiện rất bài bản, thường mỗi khóa đào tạo diễn ra trong vòng từ 15 – 20 ngày.

Nội dung các khóa đào tạo của khách sạn tập trung chủ yếu vào đào tạo chuyên môn cho người lao động như: "nâng cao kỹ năng nghiệp vụ", "Đào tạo cán bộ thị trường'', "Nâng cao năng lực lãnh đạo cho cán bộ lãnh đạo, quản lý''; Ngoại ngữ, tin học. Những nội dung này là rất cần thiết và chiêm tới 70% nhu cầu của người lao động. Tuy nhiên một số khóa học mà người lao động có nhu cầu rất lớn nhưng khách sạn vẫn chưa tổ chức được như: Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng làm việc nhóm...

Bảng 2.10: Số lượng cán bộ và người lao động được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ, giai đoạn từ 2017 – 2019

Đơn vị tính: Lượt người

TT	Danh mục	Năm		
		2017	2018	2019
I	**Đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ**			
1	Số người học văn bằng 2, cao học	8	12	13
2	Số lượt người được bồi dưỡng ngắn hạn, trung hạn	20	27	36
3	Số người được tập huấn, hội thảo	28	37	46
II	**Đào tạo ngoại ngữ, tin học**			
1	Đào tạo ngoại ngữ (Chứng chỉ B, C)	5	8	10
2	Đào tạo tin học (Chứng chỉ B, C)	10	12	17
	Tổng cộng	**71**	**96**	**122**

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Kết quả đào tạo của khách sạn qua 03 năm đã góp phần đáp ứng được nhu cầu chất lượng nguồn nhân lực hoạt động kinh doanh của khách sạn; việc xây dựng quy trình đào tạo cũng đã đáp ứng được nhu cầu công tác đào tạo nguồn nhân lực. Trong ba năm đã có 286 lượt cán bộ, người lao động được đào tạo, tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, trong đó có 30 cán bộ và người lao động đi đào tạo văn bằng 2, cao học; 83 cán bộ và người lao động được bồi dưỡng ngắn hạn, trung hạn; có 62 lượt người đăng ký đi học ngoại ngữ, tin học; có 111 lượt cán bộ và người lao động tham gia các khóa đào tạo, tập huấn, hội thảo do Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam và các cơ quan hữu quan tổ chức;... Công tác đào tạo nguồn nhân lực đã phát huy tác dụng và đạt được kết quả nhất định, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ ngày càng cao của đơn vị.

Ngoài ra, khách sạn còn tổ chức đào tạo thông qua thảo luận, hội nghị: Các buổi thảo luận hội nghị được tổ chức chủ yếu dành cho các cấp quản lý và các người lao động có tay nghề cao. Mỗi buổi thảo luận trung bình có hơn 50 người tham gia. Nội dung thảo luận chủ yếu đưa ra các phương pháp hoạt động sản xuất kinh doanh trong thời gian tới và các cải tiến kỹ thuật mới. Tại đây các thành viên được tham gia góp ý kiến để rồi tổng hợp và đề xuất ra những phương án mới.

Tham quan học hỏi kinh nghiệm: Ngoài những lớp đào tạo, hội thảo, hằng năm Công ty còn tổ chức cho người lao động tham quan học hỏi kinh nghiệm của

các doanh nghiệp trong cùng hệ thống khách sạn, như: Khách sạn Cửa Lò (tỉnh Nghệ An), Khách sạn Quảng Trị (tỉnh Quảng Trị), Khách sạn Đà Nẵng (thành phố Đà Nẵng)...

Thông qua các phương pháp đào tạo phát triển ở Công ty ta thấy; đơn vị đã áp dụng các hình thức đào tạo rất đa dạng, số lượng người được đào tạo cũng nhiều, điều này thể hiện nhu cầu được đào tạo ngày càng tăng lên đối với lực lượng lao động trong Công ty.

Đây là một kết quả cho thấy hoạt động đào tạo tại Công ty đã mang lại hiệu quả tích cực. Giữa Nhu cầu – Đào tạo – Sử dụng đã có sự tương thích.

+ Khuyến khích vật chất và tinh thần cho người lao động

Đối với người lao động có nhu cầu đi đào tạo, khách sạn tạo điều kiện về thời gian và tùy từng loại hình đào tạo mà đơn vị hỗ trợ kinh phí, cụ thể:

Bảng 2.11: Mức hỗ trợ kinh phí đào tạo

TT	Loại hình đào tạo	Mức hỗ trợ kinh phí (VNĐ)
1	Đào tạo sau Đại học	5.000.000
2	Đào tạo Đại học – Cao đẳng	2.000.000
3	Đào tạo chuyên môn nghiệp vụ	Công ty hỗ trợ 50%
4	Đào tạo nâng cao tay nghề cho người lao động	Công ty hỗ trợ 50%
5	Học Trung cấp, Cao cấp lý luận chính trị	Công ty hỗ trợ 100%

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Bên cạnh đó, trong các cuộc thi tay nghề do Sở du lịch hoặc do khách sạn tổ chức, các tổ hoặc cá nhân nào đạt thành tích xuất sắc đều được thưởng bằng tiền mặt và quà rất giá trị khiến tinh thần người lao động được nâng cao lên rõ rệt.

Qua khảo sát đánh giá các hoạt động nâng cao trí lực tại khách sạn cho thấy: Mặc dù đã có nhiều biện pháp nâng cao trí lực, nhưng kết quả đạt được vẫn chưa được như mong muốn. Một số người có ý kiến, rằng các công tác tuyển dụng, đào tạo mới, khuyến khích cho người lao động đang còn hạn chế.

Bảng 2.12: Đánh giá chất lượng tuyển dụng, đào tạo, khuyến khích, đãi ngộ cho người lao động

Nội dung	Mức độ đánh giá									
	Rất tốt	Tỷ lệ (%)	Tốt	Tỷ lệ (%)	Khá	Tỷ lệ (%)	Trung bình	Tỷ lệ (%)	Kém	Tỷ lệ (%)
1. Công tác tuyển dụng	2	2,85	11	15,7	25	35,7	26	37,1	6	8,65
2. Công tác đào tạo	1	1,42	12	17,1	30	42,8	24	34,2	3	4,48
3. Các biện pháp khuyến khích tự học tập	-	-	4	5,7	23	32,8	40	57,1	3	4,4
4. Các biện pháp duy trì, giữ chân người tài, giỏi	3	4,28	6	8,57	21	30	33	47,1	7	10,01

(Nguồn: Điều tra của học viên tháng 7/2018)

Qua bảng 2.12, cho ta thấy:

- Công tác tuyển dụng: Mặc dù đã được chú ý và tuyển chọn khá kỹ lưỡng song kết quả vẫn đang còn kiêm tốn, tỷ lệ cho rằng công tác này "rất tốt" chiếm 3%, tốt chiếm 15,7%, khá chiếm 15,7%, trung bình chiếm 37,1%, ý kiến cho rằng công tác này "kém" chiếm 7,5%.

- Công tác đào tạo: Từng bước được chú trọng và nâng cao hơn, tỷ lệ rất tốt chiếm 1,42%, tốt chiếm 17,1%, trung bình chiếm 42,8%.

- Các biện pháp khuyến khích tự học tập, đa số ý kiến trả lời cho rằng các biện pháp này ở mức Khá, chiếm 32,8%, mức trung bình, chiếm 57,1%.

- Các biện pháp giữ chân người tài, đa số người được hỏi, trả lời rằng mức trung bình chiếm 47,1%, mức khá, chiếm 33%.

+ Công tác đánh giá thực hiện công việc

Hàng năm, nhằm mục đích nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh cũng như nâng cao chất lượng nhân lực, khách sạn tiến hành những biện pháp kiểm soát đánh giá thường xuyên về trình độ, năng lực của người lao động, đánh giá hiệu quả lao động, ý thức, thái độ, tinh thần, trách nhiệm với công việc của người lao động. Mỗi năm, đơn vị tiến hành đánh giá vào thời điểm cuối năm.

Qua công tác đánh giá thực hiện công việc,khách sạn sẽ đạt được 2 mục tiêu. Thứ nhất là cải tiến sự thực hiện công việc của nhân viên. Thứ hai là giúp các cán bộ quản lý cũng như Ban lãnh đạo của đơn vị biết được sự thực hiện công việc cũng như năng lực làm việc của các nhân viên của mình, để từ đó có các quyết định

đúng đắng về thuyên chuyển, đào tạo hay thăng tiến cho người lao động, nhằm mục tiêu cuối cùng là nâng cao chất lượng nhân lực.

Qua đánh giá hàng năm đơn vị tiến hành phân loại mức độ hoàn thành công việc của từng người lao động. Trong đó, có những người không hoàn thành công việc do yếu kém về chuyên môn để yêu cầu đào tạo nâng cao trình độ. Theo đó, trường hợp quá yếu, không thành thạo các kỹ năng nghề phức tạp thường được thống kê để mở lớp huấn luyện đào tạo lại. Đối với trường hợp yếu về nghiệp vụ thì cử người kèm cặp giúp đỡ hoàn thiện tay nghề. Ngoài ra qua hoạt động đánh giá thường xuyên của khách sạn cũng nhắc nhở ý thức kỷ luật lao động, đôn đốc người lao động tự hoàn thiện để nâng cao trình độ đáp ứng yêu cầu công việc. Nhìn chung hàng năm, qua đánh giá thực hiện công việc đã làm cho chất lượng người lao động có những cải thiện đáng kể. Chưa tính đến những tác động của hoạt động đánh giá đã giúp cho đơn vị có cơ sở để nâng lương, nâng bậc, khen thưởng,.. từ đó tạo ra khí thế thi đua sôi nổi.

Hiện nay khách sạn đang áp dụng thang điểm để đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ nhân viênvới thời hạn quý, năm theo thang điểm cụ thể như sau (thang 10 điểm):

THANG ĐIỂM KHEN THƯỞNG ĐỘI NGŨ CÁN BỘ NHÂN VIÊN

KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM

Thực hiện quy trình công việc	*Tích cực sáng tạo, để xuất trong công việc*	*Áp dụng tiến bộ khoa học*	*Trách nhiệm trong công việc*	*Phong cách ứng xử, trang phục, thực hiện nội quy và uy chế*
(2.5 điểm)	***(2 điểm)***	***(1.5 điểm)***	***(2.5 điểm)***	***(1.5 điểm)***

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Thang điểm trên giúp Ban giám đốc đánh giá được năng lực trình độ, nghiệp vụ đội ngũ cán bộ cán bộ nhân viên một cách đầy đủ và rõ ràng, nhằm đánh giá, nhận xét từng cán bộ nhân viên để xây dựng chế độ khen thưởng kịp thời, đào tạo đúng hướng nhằm đem lại hiệu quả trong công việc, đảm bảo được kế hoạch kinh doanh đã đề của năm và chiến lược phát triển đội ngũ cán bộ cán bộ nhân viên trong những năm tiếp theo.

+ Chế độ phúc lợi, khen thưởng, đãi ngộ

Ngoài các khoản phúc lợi do nhà nước quy định, khách sạn cũng áp dụng những hình thức phúc lợi do chính đơn vị đề ra nhằm khuyến khích người lao động hăng say làm việc như các chương trình tặng thưởng, khám sức khỏe định kỳ,…

Hàng năm, đơn vị đã trích kinh phí tổ chức các kỳ tham quan, nghỉ mát để động viên, khích lệ tinh thần nhân viên. Nhân dịp Tết dương lịch và Tết cổ truyền hàng năm, công ty đều tổ chức đến chúc Tết, động viên, trợ cấp những gia đình người lao động có hoàn cảnh khó khăn.

Chính nhờ vào những yếu tố này mà trong suốt thời gian qua, khách sạn đã xây dựng và giữ vững được một tập thể người lao động có tinh thần đoàn kết nhất trí cao, yêu nghề, hăng say thi đua lao động không quản khó khăn. Đây là một động lực to lớn, một yếu tố có vai trò quyết định đưa đến sự trưởng thành và phát triển vững mạnh của đơn vị.

+ Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động

Khi nói đến chất lượng nguồn nhân lực con người thì trước hết phải nói đến hàm lượng trí tuệ và nói đến trình độ tay nghề. Trí tuệ con người ngày càng phát triển và có tác động mạnh mẽ đối với sự phát triển của xã hội. Đặc biệt so với các nguồn lực khác, trí tuệ con người có thể không cạn kiệt, trái lại càng khai thác nó càng phát triển, càng phát huy và phong phú hơn theo sự phát triển chung của xã hội. Như vậy, tính không bị cạn kiệt về trí tuệ có ở nguồn lực con người, không có ở bất cứ nguồn lực nào khác.

2.2.3. Thực trạng về nâng cao tâm lực

Quá trình thực hiện công việc không chỉ cần sức khỏe, trí tuệ, sự khéo léo mà còn nói đến phẩm chất đạo đức và nhân phẩm của con người, tinh thần hợp tác, tác phong chuyên nghiệp. Quan niệm này về yếu tố tâm lực hiện nay đã được các doanh nghiệp quan tâm chú trọng hơn, vì nó là một trong ba yếu tố cấu thành chất lượng của nguồn nhân lực, để nâng cao về chất lượng đạo đức, tác phong làm việc chuyên nghiệp cho người lao động,... Do ảnh hưởng tâm lý trong một giai đoạn dài của chế độ tập trung quan liêu bao cấp đã tạo cho lực lượng lao động Công ty còn hạn chế: Tâm lý ỷ lại, không hợp tác chặt chẽ với nhau, thiếu sự đồng nhất, sự tùy tiện,.. gây cản trở trong quá trình vận hành, quản lý của khách sạn.

Đề cập đến tâm lực là tập trung vào các hoạt động cụ thể như:

- Hoàn thiện thể chế hóa các quy định, quy tắc ứng xử trong công việc:

Lãnh đạo khách sạn luôn quan tâm và chú trọng trong việc xây dựng các nội quy, quy chế làm việc, hoàn thiện các tiêu chuẩn nghề nghiệp thể chế hóa các quy định, yêu cầu về tiêu chuẩn đối với mỗi chức danh, vị trí công việc, như: Đạo đức nghề nghiệp, tác phong công nghiệp, chấp hành kỷ luật lao động,...

- Tuyên truyền, giáo dục chính trị, đạo đức, tác phong công nghiệp:

Khách sạn thường xuyên tổ chức các buổi tuyên truyền về pháp luật, chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước tới cán bộ, người lao động. Tổ chức các buổi nói chuyện thời sự, chính trị về tình hình sự kiện nổi bật trong và ngoài nước; phổ biến các nội quy, quy chế của khách sạn cũng như những quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động kinh doanh của đơn vị. Khách sạn cũng gắn việc tuyên truyền giáo dục pháp luật, đường lối chính sách với việc phát động phong trào "*Học và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh*".

- Về phẩm chất đạo đức và thái độ phục vụ khách hàng:

Phẩm chất đạo đức là một trong những tiêu chí được quan tâm trong quá trình tuyển dụng và đạo tạo, bồi dưỡng người lao động. Ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn, tay nghề, khách sạn cũng đặc biệt quan tâm đến việc rèn luyện phẩm chất đạo đức của mỗi cá nhân người lao động. Thường xuyên nhắc nhở, phê bình các cá nhân, cá nhân nào có dấu hiệu vi phạm về đạo đức nghề nghiệp, kịp thời xử lý nghiêm minh, không bao che cho cá nhân vi phạm pháp luật, vi phạm đạo đức nghề nghiệp làm giảm uy tín của đơn vị. Khách sạn đã chú trọng giáo dục, bồi dưỡng và giới thiệu quần chúng ưu tú kết nạp vào Đảng; đặc biệt, là đối với người lao động trẻ, có chí hướng tu dưỡng và phấn đấu tốt. Đảng viên của Chi bộ được phát triển và tăng dần qua hằng năm.

Do nhận thức, hiểu biết xã hội và kỹ năng sống của phần lớn nguồn nhân lực của đơn vị được hình thành chủ yếu qua tích lũy kinh nghiệm từ các hoạt động kinh doanh, đời sống và được truyền từ đời này sang đời khác trong phạm vi một dòng họ, một cộng đồng, một dân tộc, nên việc nâng cao nhận thức, hiểu biết về xã hội bên ngoài còn hạn chế, kỹ năng sống chưa được hoàn thiện và phù hợp với sự phát triển chung của xã hội. Đây là một trong những rào cản về tâm lực của nhân lực. Tính năng động và thích ứng môi trường làm việc mới của nguồn nhân lực đơn vị chưa cao. Mặc dù có tố chất cần cù, chịu khó, nhưng tính kỷ luật và tự do cá nhân được

thể hiện rõ nét trong các hoạt động sản xuất kinh doanh, đời sống với tác phong lao động không cao, tạo nên rào cản lớn trong tính chuyên nghiệp. Sự ỷ lại, trì trệ, tâm lý dễ làm khó bỏ, luôn bằng lòng với những gì mình sẵn có, thiếu ý thức phấn đầu cầu thị, chưa có ý thức học tập.

Kết quả đánh giá thực hiện hoàn thành nhiệm vụ công việc của người lao động để đánh giá cá nhân về mức độ hoàn thành công việc được giao, trong đó mục đích khen thưởng, đề bạt, bổ nhiệm, thăng tiến, đào tạo, bồi dưỡng người lao động chiếm vị trí quan trọng nhất. Tuy nhiên, thứ tự ưu tiên và phạm vi mức độ sử dụng kết quả đáng giá người lao động có khác nhau, tùy theo từng vị trí nhiệm vụ công việc được đảm nhệm và lĩnh vực hoạt động kinh doanh dịch vụ của khách sạn.

Qua bảng 2.13 về đánh giá phân loại thi đua hằng năm cho thấy người lao động hoàn thành tốt và hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ năm sau cao hơn năm trước; người lao động xếp loại hoàn thành tốt và chưa hoàn thành nhiệm vụ được giảm dần qua từng năm. Điều đó đã thể hiện người lao động Công ty có chí hướng phấn đấu tốt, khắc phục khó khăn, luôn hoàn tốt nhiệm vụ được giao, cụ thể:

Bảng 2.13: Bảng đánh giá phân loại thi đua hằng năm của người lao động Khách sạn Công Đoàn Việt Nam (giai đoạn 2017 - 2019)

Đơn vị tính: Người

TT	Danh mục	Năm		
		2017	2018	2019
I	**Đánh giá phân loại cán bộ, người lao động**			
1	Hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ	190	165	107
2	Hoàn thành tốt nhiệm vụ	83	77	53
3	Hoàn thành nhiệm vụ	25	22	20
4	Chưa hoàn thành nhiệm vụ	02	01	-
II	**Các danh hiệu thi đua khen thưởng**			
1	Số lượt người được khen ở cơ sở	22	25	28
2	Số lượt người được cấp trên khen thưởng	06	08	10

(*Nguồn: Hội đồng thi đua khen thưởng Khách sạn Công đoàn Việt Nam)*

- Về đánh giá kết quả thực hiện công việc của người lao động hằng năm:

+ Năm 2017 có 190 người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ, năm 2018 có 165 người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ; năm 2019, có 107 người hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ.

+ Năm 2017 có 83 người hoàn thành tốt nhiệm vụ. Số lao động hoàn thành tốt nhiệm vụ năm 2018 là 77 người; năm 2019, có 53 người hoàn thành nhiệm vụ.

+ Năm 2017, có 25 người hoàn thành nhiệm vụ; năm 2018, có 22 người hoàn thành nhiệm vụ; năm 2019 là 20 người.

+ Số lao động chưa hoàn thành nhiệm vụ năm 2017, có 02 người, năm 2018 giảm dần, đến năm 2019, không còn người lao động của Khách sạn chưa hoàn thành nhiệm vụ.

- Về các danh hiệu thi đua: Căn cứ kết quả đánh giá phân loại kết quả thực hiện nhiệm vụ công việc của từng người lao động trong các phòng, đội, bộ phận Khách sạn phân cấp quản lý để bình bầu cá nhân, tập thể xuất sắc đề nghị các trên khen thưởng cao hơn. Có các hình thức khen thưởng như: Tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam và hình thức khen của Đảng, Nhà nước, còn đối với Công đoàn thì có các hình thức khen thưởng như: Công đoàn cơ sở Công ty, Công đoàn Viên chức Việt Nam. Với mỗi hình thức khen thưởng, người lao động được một phần thưởng (bằng hiện vật, căn cứ theo Quyết định số 1564/QĐ-TLĐ ngày tháng năm 2014 của Tổng Liên đoàn về quy chế khen thưởng) căn cứ vào mức độ hoàn thành công việc, mức thưởng tương ứng. Số lượt cán bộ, người lao động được tặng các danh hiệu thi đua khen thưởng các cấp tăng dần theo các năm.

Qua khảo sát của tác giả về việc phổ biến, tuyên truyền giáo dục, tư tưởng, chính trị, ý thức kỷ luật lao động, sự phối hợp các phòng, bộ phận trong đơn vị, như sau:

Bảng 2.14: Đánh giá Công tác tuyên truyền, phổ biến chủ trương đường, lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước

Nội dung	Mức độ đánh giá									
	Rất tốt	Tỷ lệ (%)	Tốt	Tỷ lệ (%)	Khá	Tỷ lệ (%)	Trung bình	Tỷ lệ (%)	Kém	Tỷ lệ (%)
1. Công tác tuyền truyền phổ biến chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quy định, quy chế của Tổng Liên đoàn và đơn vị	8	11,42	18	25,71	26	37,14	18	25,73	-	-
2. Ý thức chấp hành nội quy, kỷ luật lao động, thái độ, đạo đức, nghề nghiệp, tác phong của người lao động	4	5,71	22	31,42	36	51,42	7	10	1	1,6
3. Sự phối hợp công tác giữa các phòng, bộ phận	12	17,14	16	22,85	22	31,42	19	27,14	1	1,17

(Nguồn: Điều tra của học viên tháng 7/2018)

Qua bảng số liệu cho ta thấy:

- Đối với công tác tuyên truyền phổ biến chủ trương đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, quy định, quy chế của Tổng Liên đoàn và đơn vị thực hiện khá tốt; tỷ lệ rất tốt chiếm 11,42%, tỷ lệ rất tốt chiếm 25,71%, tỷ lệ khá chiếm 37,14%, tỷ lệ trung bình chiếm 25,73% và tỷ lệ kém là không có.

- Ý thức chấp hành nội quy, kỷ luật lao động, thái độ, đạo đức, nghề nghiệp, tác phong của người lao động thực hiện khá tốt, nhưng vẫn còn tình trạng đi sớm, về muộn và một số tình trạng vi phạm lao động khác; tỷ lệ rất tốt chiếm 5,71%, tỷ lệ rất tốt chiếm 31,42%, tỷ lệ khá chiếm 51,42%, tỷ lệ trung bềnh chiếm 10% ví tỷ lệ kém chiếm 1,6%.

- Sự phối hợp công tác giữa các phòng, bộ phận tương đối tốt nhưng còn một số nhược điểm, như mọi người quen kiểu làm việc độc lập, chưa có ý thức làm việc nhóm, hỗ trợ tốt cho nhau; tỷ lệ rất tốt chiếm 17,14%, tỷ lệ rất tốt chiếm 22,85%, tỷ lệ khá chiếm 31,42%, tỷ lệ trung bình chiếm 27,14% và tỷ lệ kém chiếm 1,17%.

Thường xuyên quan tâm giáo dục, chính trị tư tưởng, tuyên truyền phổ biến

chính sách pháp luật của Đảng, Nhà nước, ý thức trách nhiệm của mỗi người. Nâng cao ý thức tổ chức kỷ luật lao động, tăng cường kiểm tra, giám sát thực hiện nội quy, quy chế, kỷ luật lao động. Phát hiện kịp thời những hành vi và biểu hiện tiêu cực từ đó có biện pháp uốn nắn kịp thời. Tại khách sạn kỷ luật lao động luôn được đề cao, được mọi người tự giác, nghiêm chỉnh chấp hành.

Cùng với các biện pháp đó, để có điều kiện tái sản xuất sức lao động. Công ty đã có sự phân công bố trí chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý và khoa học, từ đó làm giảm bớt áp lực và căng thẳng trong công việc.

Công ty đã quan tâm tạo dựng môi trường văn hóa trong đơn vị, phát huy tối đa dân chủ, quan tâm đến việc giữ gìn sự đoàn kết, nhất trí, hợp tác, tin cậy, giúp đỡ nhau trong công việc, sinh hoạt, tạo bầu không khí thân mật giữ các đồng nghiệp với nhau, các quy trình giải quyết công việc, phối kết hợp với nhau trong công tác cũng được Ban lãnh đạo đơn vị quan tâm hoàn thiện với tinh thần công khai, dân chủ, tiến bộ,... Nhờ đó, đã tạo ra được bầu không khí làm việc thân thiện, đoàn kết, thống nhất. Giảm thiểu được các mâu thuẫn nội bộ giúp người lao động có hứng thú trong công việc, yêu nghề, yên tâm công tác và cống hiến phục vụ đơn vị.

2.2.4. Hợp lý hóa cơ cấu nhân lực

Việc hợp lý cơ cấu nhân lực là điều kiện quan trọng để nâng cao chất lượng nhân lực, tăng năng suất lao động và hiệu quả công việc. Tại khách sạn việc hợp lý hóa cơ cấu được dựa theo trình độ chuyên môn, năng lực và kinh nghiệm.

Hiện nay, đội ngũ cán bộ, người lao động của Khách sạn là 180 người, trong đó nữ 116 người; trình độ chuyên môn: Trên đại học 15 người, Đại học và Cao đẳng 87 người, trình độ trung cấp, sơ cấp, chứng chỉ nghề 73 người, lao động phổ thông 05 người.

Thông qua việc kê khai nhật ký công việc, phân tích công việc đã giúp cho lãnh đạo khách sạn nắm được tính chất, mức độ phức tạp của từng công việc. Từ đó, có kế hoạch điều chỉnh, tuyển dụng, đào tạo, bố trí, sử dụng những người có đủ tiêu chuẩn đảm đương từng công việc cho phù hợp, đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ được giao; đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng nhân lực của đơn vị.

Về cơ cấu cán bộ, người lao động theo trình độ chuyên môn các phòng, bộ phận chức năng của Khách sạn như sau:

Bảng 2.15: Cơ cấu trình độ chuyên môn của người lao động tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam năm 2019

TT	Phòng, bộ phận chức năng	Tổng số	Nữ	Trình đô chuyên môn			
				Trên Đại học	Đại học, Cao đẳng	Trung cấp, chứng chỉ nghề	Lao động phổ thông
1	Lãnh đạo	3	1	2	1	-	-
2	Phòng Kế toán	18	18	2	14	2	-
3	PhòngKinh doanh	16	14	3	12	1	-
4	Phòng Hành chính	20	11	1	5	14	-
5	Phòng Lễ tân	15	8	4	5	6	-
6	Phòng Phục vụ khách nghỉ	25	20	1	12	10	2
7	Phòng Dịch vụ ăn, uống	30	15	-	10	18	2
8	Phòng Dịch vụ	9	5	-	4	5	-
9	PhòngKỹ thuật	17	4	-	10	7	-
10	Trung tâm Du lịch lữ hành	7	4	-	2	4	1
11	Ban Quản lý Dự án	3	1	-	2	1	-
12	Phòng Tổ chức nhân sự	4	4	1	3	-	-
13	Phòng Nghiên cứu thị trường	4	3	1	2	1	-
14	Bộ phận Văn thư lưu trữ	3	3	-	3	-	-
15	Bộ phận Bar – Lưu niệm	6	5	-	2	4	-
	Tổng cộng	**180**	**116**	**15**	**87**	**73**	**5**

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Với mục tiêu trẻ hóa cán bộ, người lao động có năng lực, trình độ cao, trong thời gian tới, số lượng người lao động trẻ của Công ty sẽ tăng lên, cùng với sự nhanh, linh hoạt trong kinh doanh, công việc cũng như trong giao tiếp, đội ngũ này sẽ có nhiều đóng góp cho sự phát triển chung của đơn vị trong thời gian.

Theo Phòng Tổ chức - Hành chính của Khách sạn năm 2019, cơ cấu tuổi theo các phòng, bộ phận nghiệp vụ, chức năng của Khách sạn như sau:

Bảng 2.16: Cơ cấu tuổi của người lao động Khách sạn Công Đoàn Việt Nam theo phòng, bộ phận năm 2019

TT	Phòng, bộ phận chức năng	Tổng số	Nữ	Cơ cấu tuổi		
				Từ 18 – 25	Từ 26 – 35	Trên 35
1	Lãnh đạo	3	1	-	-	03
2	Phòng Kế toán	18	18	-	5	13

3	Phòng Kinh doanh	16	14	2	11	3
4	Phòng Hành chính	20	11	1	9	10
5	Phòng Lễ tân	15	8	3	10	2
6	Phòng Phục vụ khách nghỉ	25	20	-	9	16
7	Phòng dịch vụ ăn, uống	30	15	7	11	12
8	Phòng dịch vụ	9	5	1	6	2
9	PhòngKỹ thuật	17	4	1	5	11
10	Trung tâm Du lịch lữ hành	7	4	2	4	1
11	Ban Quản lý Dự án	3	1	1	-	2
12	Phòng Tổ chức nhân sự	4	4	-	2	2
13	Phòng Nghiên cứu thị trường	4	3	-	2	2
14	Bộ phận Văn thư lưu trữ	3	3	-	1	2
15	Bộ phận Bar – Lưu niệm	6	5	3	2	1
	Tổng cộng	**180**	**116**	**21**	**77**	**82**

(Nguồn: Phòng Hành Chính)

Từ bảng số liệu 2.16 cho biết, người lao động có độ tuổi từ 18 – 25là 21 người, chiếm tỷ lệ 11,67%, người lao động có độ tuổi từ 26 – 35 là 77 người, chiếm 42,78%, người lao động trên 35 tuổi là 82 người, chiếm tỷ lệ 45,55%. Cơ cấu nguồn nhân lực của Khách sạn theo độ tuổi đang làm việc trong các phòng, bộ phận là đội ngũ trẻ, đơn vị nên chú trọng đầu tư cho người lao động đào tạo, nâng cao kỹ năng quản lý, nghiệp vụ chuyên môn, đáp ứng yêu cầu về tiểu chuẩn cán bộ quản lý, người lao động có kỹ năng, trình độ lành nghề, xây dựng khách sạn vững mạnh trong điều kiện kinh tế thị trường, hội nhập kinh tế quốc tế.

2.3. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam

2.3.1. Những mặt đạt được

Trong những năm qua, hoạt động kinh doanh ngành dịch vụ nhà hàng, khách sạn cũng gặp không ít khó khăn do ảnh hưởng chung của suy thoái kinh tế toàn cầu. Để khẳng định vị thế và thương hiệu Khách sạn Công Đoàn Việt Nam bằng chính năng lực nội tại và sản phẩm dịch vụ của mình đã xác định không có đội ngũ cán bộ và người lao động tốt thì khó có thể thành công. Do đó, công tác nâng cao chất lượng nhân lực được đặc biệt quan tâm. Khách sạn Công Đoàn Việt Nam không ngừng tổ chức, sắp xếp mạng lưới hoạt động kinh doanh hợp lý, đảm bảo phân công đúng người, đúng việc để phát huy tối đa sở trưởng, tạo hưng phấn làm việc.Nhận thức

được đầy đủ vai trò của nguồn nhân lực, đặc biệt là nguồn nhân lực chất lượng cao, trong 03 năm tại đây (2017 - 2019) Ban Giám đốc Công ty đã chú trọng đầu tư nâng cao chất lượng nhân lực, trong đó, đã có nhiều biện pháp và hoạt động thiết thực để nâng cao chất lượng nhân lực cả về thể lực, trí lực, tâm lực và cơ cấu nhân lực, cụ thể:

Về nâng cao thể lực

- Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đã quan tâm chăm sóc sức khỏe cho người lao động của đơn vị. Hàng năm, khách sạn thường tổ chức thăm khám sức khỏe định kỳ cho người lao động. Nhờ đó đã góp phần nâng cao thể chất, sức khỏe cho cán bộ công nhân viên đơn vị, phát hiện và điều trị kịp thời các bệnh nghề nghiệp, tạo điều kiện cho người lao động yên tâm công tác, gắn bó và cống hiến cho đơn vị. Ngoài ra, khách sạn còn quan tâm đến chế độ dinh dưỡng, tăng cường sức khỏe cho người lao động.

- Thu thập và việc làm tại khách sạn luôn được duy trì ổn định với mức tiền lương, thưởng và phúc lợi ngày một tăng.

- Là đơn vị phục vụ, người lao động làm việc theo ca, nên thời gian eo hẹp, song các hoạt động văn hóa, thể dục, thể thao, giao lưu nhằm giữ gìn và tăng cường sức khỏe cho người lao động vẫn được tổ chức thường xuyên, để người lao động có điều kiện rèn luyện, giao lưu, thi đấu.

- Để có điều kiện tái sản xuất sức lao động khachs sạn đã có sự phân công bố trí chế độ làm việc và nghỉ ngơi khá hợp và khoa học, từ đó làm giảm bớt áp lực và căng thẳng trong công việc.

- Khách sạn cũng đã quan tâm tạo dựng môi trường văn hóa trong đơn vị, phát huy tối đa dân chủ, quan tâm đến việc giữ gìn sự đoàn kết nhất trí, hợp tác, tin cậy, giúp đỡ nhau trong sinh hoạt và công việc, tạo bầu không khí thân mật giữa những đồng nghiệp với nhau, các quy trình giải quyết công việc, phối kết hợp với nhau trong công tác,… Nhờ đó, đã tạo ra được bầu không khí làm việc thân thiện, đoàn kết, thống nhất. Giảm thiểu được các mâu thuẫn nội bộ giúp người có hứng thú trong công việc, yêu nghề, yên tâm công tác và cống hiến phục vụ cho đơn vị.

- Ngoài việc thực hiện đầy đủ và đúng kỳ hạn chế độ trả lương cho người lao động trong đơn vị, hàng năm người lao động còn được tham quan, nghỉ mát, du lịch và nhiều chế độ ưu đãi khác.

Về nâng cao trí lực

Nhân lực có trình độ chuyên môn cao là yếu tố then chốt và quyết định sự thành công của khachs sạn, vì vậy, trong 3 năm gần đây (2017 - 2019), khachs sạn đã tìm mọi biện pháp để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, tay nghề cho người lao động. Khách sạn đã tập trung phát triển nhân lực thông qua các hoạt động giáo dục, đào tạo, bồi dưỡng và huấn luyện người lao động. Nhờ làm tốt công tác đào tạo, chất lượng nhân lực đã ngày được nâng cao: Tỷ lệ người lao động được đào tạo nâng cao trình độ hàng năm được nâng lên, số người lao động của khách sạn có trình độ thạc sỹ, đại học và tay nghề cao cũng tăng dần theo từng năm. Đến nay, chất lượng đội ngũ nhân lực về trình độ chuyên môn đã phần nào được cải thiện và đáp ứng được yêu cầu cơ bản của nhiệm vụ sản xuất kinh doanh.

- Khách sạn cũng đã khai thác được những lợi thế của các nguồn lực, các đặc điểm thuận lợi để tổ chức các hình thức đào tạo phù hợp như: Đào tạo mới, đào tạo lại, đào tạo nâng cao, đào tạo phát triển, áp dụng kết hợp với các phương pháp đào tạo trong công việc, đào tạo ngoài công việc, đào tạo cán bộ quản lý, đào tạo người lao động.

- Với phương châm tạo động lực học tập cho người lao động, lấy việc tự học và tự đào tạo của người lao động làm động lực chủ yếu Công ty đã đưa ra các hình thức khuyến khích vật chất và tinh thần tạo điều kiện giúp người lao động có động lực học tập nâng cao tay nghề: Hỗ trợ kinh phí, khen thưởng, đề bạt, thăng tiến, tạo điều kiện thời gian học tập,… Đồng thời kết hợp với công tác đánh giá, khen thưởng, đãi ngộ và các chính sách hỗ trợ khác đã động viên và tạo ra không khí thi đua học tập nâng cao trình độ, chuyên môn và tay nghề trong trong đơn vị.

Về nâng cao tâm lực

Khách sạn đã có nhiều biện pháp để nâng cao phẩm chất đạo đức, tác phong nghề nghiệp cho người lao động.

- Thường xuyên quan tâm giáo dục, chính trị tư tưởng, tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước.

- Nâng cao ý thức tổ chức, kỷ luật lao động, tăng cường kiểm tra, giám sát thực hiện nội quy, quy chế và kỷ luật lao động. Phát hiện kịp thời những hành vi và biểu hiện tiêu cực từ đó có biện pháp uốn nắn kịp thời. Tại khách sạn, kỷ luật lao động luôn được đề cao, được mọi người tự giác, nghiêm chỉnh chấp hành (dập thẻ vân tay, xét bình bầu A,B,C hàng tháng...).

- Khách sạn cũng đã chú trọng công tác khen thưởng, biểu dương những tấm gương người tốt, việc tốt trong học tập, công tác và sinh hoạt (như bình bầu cá nhân xuất sắc nhất để tặng thưởng chuyến học tập, công tác ở nước ngoài hàng năm; các cá nhân đạt giải cao trong các cuộc thi do sở Du lịch tổ chức đều được tặng thưởng hiện vật có giá trị...).

Về cơ cấu nhân lực: Bố trí, sắp xếp nhân lực vào các phòng, bộ phận tương đối khoa học, phù hợp với yêu cầu công việc

2.3.2. Những mặt hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

Mặc dù có những ưu điểm như đã nêu ở trên, song thực trạng nâng cao chất lượng nhân lực của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam vẫn bộc lộ những hạn chế sau đây.

Về nâng cao thể lực

- Với đặc thù ngành dịch vụ, người lao động làm ca nên việc tổ chức các hoạt động tập thể vui chơi, giải trí, thể dục thể thao không được thường xuyên.

- Việc khám sức khỏe cho người lao động mới chỉ thực hiện mỗi năm một lần. Vì vậy những nguy cơ tiềm ẩn về bệnh nghề là tương đối cao. Trên thực tế, khách sạn mới theo dõi được tình hình sức khỏe của người lao động tại thời điểm kiểm tra, chưa thống kê tổng hợp được số người ốm đột xuất trong năm phải nghỉ việc đi khám và điều trị.

Về nâng cao trí lực

- Tuy trình độ chuyên môn, kỹ năng và tay nghề của người lao động khách sạn đã được cải thiện một cách đáng kể, song vẫn chưa đáp ứng được so với yêu cầu nhiệm vụ đặt ra. Đặc biệt là công tác đào tạo, bồi dưỡng cho người lao động đơn vị vẫn còn nhiều hạn chế.

- Ngoài số người lao động trẻ chiếm phần lớn trong đơn vị, nhưng vẫn còn một bộ phận lao động lớn tuổi có tư tưởng an phận, ngại di chuyển vị trí, nơi làm việc hoặc không còn khả năng đào tạo, bồi dưỡng để nâng cao, nhất là các kiến thức ngoại ngữ, tin học vì vậy rất khó khăn cho việc bố trí công việc.

- Do điều kiện thời gian làm việc, không cố định, vì vậy, nhiều người lao động muốn được tham gia các lớp đào tạo để nâng cao trình độ nhưng rất khó khăn, không thể tham gia.

- Các hình thức đào tạo của đơn vị còn chưa thật sự đa dạng, chủ yếu thiên về các hình thức đào tạo, bồi dưỡng, huấn luyện ngắn hạn, kèm cặp, đào tạo trong công

việc là chủ yếu. Trong khi đó yêu cầu của kinh doanh lại cần phải có những kiến thức bài bản, hệ thống và chính quy chỉ có được trong các trường và cơ sở đào tạo uy tín với thời gian dài hơn.

Về nâng cao tâm lực

- Việc nâng cao tâm lực cho người lao động, những năm gần đây, tuy đã được Công ty quan tâm nhưng nhìn chung chưa nhiều và nặng tính hình thức. Xem trọng phổ biến Chính sách, Nghị quyết mà chưa đi sâu vào nội dung.

- Chưa xây dựng được các tiêu chí để đánh giá các giá trị chuẩn mực liên quan đến đạo đức, tác phong nghề nghiệp, trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp.

- Tác phong, lề lối làm việc của người lao động tuy đã có nhiều chuyển biến nhưng vẫn chưa đáp ứng với yêu cầu sản xuất kinh doanh.

Về cơ cấu nhân lực

- Nhân lực tại một số phòng đa số là nữ, thậm chí có phòng 100% nữ, có tác động, ảnh hưởng đến các phong trào thi đua khi đơn vị tổ chức các hoạt động thể thao.

2.3.2.2. Nguyên nhân

Những hạn chế trong nâng cao chất lượng nhân lực của khách sạn Công Đoàn Việt Nam vừa được phân tích ở trên bắt nguồn từ những nguyên nhân khách quan và chủ quan sau đây:

- Một là, chất lượng đầu vào không bảo đảm. Tình trạng tuyển dụng do quan hệ, nể nang, thân quen dẫn đến nhiều người được tuyển gượng ép không đúng chuyên môn, trái nghề, gây khó khăn cho việc bố trí sử dụng, đào tạo nâng cao chất lượng chung của nhân lực.

- Hai là, cơ sở vật chất, nguồn tài chính của khách sạn còn hạn chế, lại phải ưu tiên đầu tư và các lĩnh vực kinh doanh, không đủ để chi cho các hoạt động phát triển nhân lực.

- Ba là, công tác kiểm tra, giám sát chưa thật sự chặt chẽ, tính kỷ luật chưa nghiêm, thiếu sự công bằng trong đánh giá, dẫn đến hình thức, thưởng phạt không chính xác, khách quan.

- Bốn là, cơ chế, chính sách, đãi ngộ khuyến khích người lao động tự giác nâng cao trình độ chuyên môn còn chưa phong phú, đa dạng, chưa đủ sức thu hút nhân tài.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 của luận văn đã tập trung phân tích rõ về thực trạng nâng cao chất lượng n nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, trong đó:

- Luận văn đã khái quát về quá trình hình thành và phát triển của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam; cơ cấu tổ chức, bộ máy; các chức năng, nhiệm vụ chủ yếu của khách sạn.

- Tập trung phân tích trực trạng nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam. Với các tài liệu nghiên cứu, số liệu cập nhật và thu thập khá đầy đủ, chính xác và tin cậy. Luận văn đã đi sâu nghiên cứu phân tích các yếu tố tác động đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đồng thời phân tích kỹ về thực trạng nguồn nhân lực, về số lượng, quy mô, cơ cấu, chất lượng nguồn nhân lực, các chế độ chính sách nhằm thu hút, đào tạo, phát triển và duy trì, sử dụng nguồn nhân lực. Qua đó, đánh giá việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam bằng các biện pháp như: Nâng cao trí lực, nâng cao thể lực, tâm lực và hợp lý hóa cơ cấu nguồn nhân lực, trong thời gian qua, góp phần quan trọng cho sự phát triển Khách sạn Công Đoàn Việt Nam và các đơn vị sự nghiệp của tổ chức Công đoàn.

- Từ những phân tích về thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam trong thời gian qua, Chương 2 của Luận văn đã nêu lên những kết quả thành công của đơn vị đã đạt được và chỉ ra các nhóm nguyên nhân, hạn chế về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Khách sạn Công Đoàn Việt Nam. Đây cũng là những tiền đề quan trọng để Luận văn đề xuất một số các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam ở Chương 3 của Luận văn.

Chương 3
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NHÂN LỰC CHO KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM TẠI HÀ NỘI

3.1. Quan điểm, mục tiêu và phương hướng nâng cao chất lượng nhân lực Khách sạn Công Đoàn Việt Nam

3.1.1. Quan điểm

- Coi vấn đề phát triển và nâng cao chất lượng nhân lực là bước đi đột phá chiến lược đối với phát triển của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam trong nền kinh tế thị trường và hội nhập sâu rộng với thế giới hiện nay.

- Phát triển và nâng cao chất lượng nhân lực của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đến năm 2020 phải là nhiệm vụ trọng tâm và giải pháp đột phá, nhằm nâng cao năng suất lao động, đảm bảo chất lượng phục vụ và hiệu quả kinh doanh.

- Công tác kế hoạch hóa nhân lực từ đó phải hoàn thiện không chỉ theo hướng chiến lược lâu dài, trở thành yếu tố cấu thành trong chiến lược phát triển của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam.

- Phải coi việc đào tạo là yếu tố quyết định chất lượng đội ngũ nhân lực Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, có trình độ, kỹ năng thực hành cao, đủ khả năng đảm nhận các vị trí công việc theo yêu cầu của khách sạn; đào tạo và nâng cao trình độ đội ngũ người lao động của các phòng, bộ phận chuyên môn,...; đào tạo bổ túc kiến thức về quản trị doanh nghiệp cho đội ngũ cán bộ quản lý từ phòng, bộ phận trở lên; tổ chức đào tạo lại và chuẩn hóa các chức danh chuyên môn nghiệp vụ, tổ chức tốt việc đào tạo, thi tay nghề, thi thợ giỏi, bàn tay vàng cho đội ngũ người lao động trong toàn khách sạn, nhằm đạt tối đa sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng.

- Thực hiện tốt các chính sách có liên quan đến người lao động, đánh giá đúng năng lực, kinh nghiệm của từng người, tạo nhiều cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp, môi trường làm việc năng động, thân thiện cho họ là khâu then chốt để người lao động được cạnh tranh bằng tài năng, phát triển thực lực và vươn lên bằng sự tự tin.

3.1.2. Mục tiêu

Tận dụng và phát huy tối đa giá trị thương hiệu của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, nâng cao khả năng phục vụ, mở rộng thị trường, tăng khả năng cạnh tranh. Để đảm bảo cho khách sạn hoạt động ổn định, có doanh thu cao, nâng cao hiệu quả và chất lượng trong hoạt động kinh doanh và trong công tác quản lý đảm bảo

việc làm, nâng cao thu nhập cho người lao động.

Sắp xếp bố trí lại nhân lực cho phù hợp với tình hình hiện tại. Tăng cường đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho người lao động, thu hút lao động có chất lượng thông qua chính sách đãi ngộ nhân lực, nhằm bổ sung số lượng nhân lực, thực hiện nhiệm vụ sản xuất kinh doanh.

Xây dựng đội ngũ người lao động tương đối thích hợp về số lượng và chất lượng, cơ cấu độ tuổi, chức danh quản lý, chức danh chuyên môn nghiệp vụ (trình độ tin học, ngoại ngữ,.) vững vàng, có trình độ kỹ thuật tay nghề thuần thục, phẩm chất đạo đức, lối sống lành mạnh.Đổi mới, nâng cao chất lượng và hiệu quả trong công tác quản lý, quản trị doanh nghiệp: quản lý chặt chẽ doanh thu và chi phí, giảm về số lượng và nâng cao chất lượng lực lượng lao động, khai thác và tiết kiệm các nguồn lực của doanh nghiệp.

+ Đảm bảo cơ cấu lao động đến năm 2020:

- Trình độ trên Đại học: Tăng thêm từ 1 - 1,5% trên tổng số lao động.

- Trình độ Đại học và Cao đẳng: Tăng thêm từ 7 - 10 % trên tổng số lao động.

- Trình độ trung cấp, sơ cấp, chuyên nghiệp: Giảm bớt xuống còn 5 – 6% trên tổng số lao động.

- Lao động phổ thông: Giảm bớt xuống còn 2%.

+ Nâng mức thu nhập bình quân của người lao động trong đơn vị từ 6,2 triệu/người/tháng lên mức 6,6 triệu/người/tháng năm 2019 và đạt 8 triệu/người/tháng đến năm 2020.

+ Xây dựng các cán bộ quản lý từ cấp Phó, Trưởng phòng và tương đương đều có bằng đại học.

+ Xây dựng 100% người lao động học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh.

+ Phát triển theo hướng hài hòa và hợp lý về mặt số lượng, chất lượng người lao động. Tinh giảm cán bộ quản lý, tăng người lao động chuyên môn kỹ thuật và nghiệp vụ cao.

+ Đảm bảo đủ số lượng và chất lượng nhân lực có trình độ kỹ thuật cao, đủ khả năng thực hiện công việc tốt, có sức khỏe, đạo đức nghề nghiệp và tác phong làm việc chuyên nghiệp để thực hiện tốt công việc.

+ Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.

3.1.3. Phương hướng

Như chúng ta biết, muốn sản xuất ra của cải vật chất cần 03 yếu tố: nguồn nhân lực, đối tượng lao động và tư liệu lao động.

Trong đó lao động là yếu tố quan trọng nhất. Nếu không có lao động thì mọi hoạt động sản xuất kinh doanh khác cũng bị đình trệ. Nếu khai thác sử dụng lao động hợp lý, phân định rõ chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ thì mối quan hệ hợp tác giữa các bộ phận, cá nhân với nhau, đảm bảo mọi người đều có việc làm, mọi khâu, mọi bộ phận đều có người phụ trách và có sự ăn khớp đồng bộ giữa các bộ phận trong khách sạn. Nói cách khách, việc sử dụng có hiệu quả nguồn nhân lực chính là việc phân công, điều phối công việc của từng cá nhân và bộ phận một cách hài hòa, nhịp nhàng. Khi mọi bộ phận đều được vận hành trơn tru thì chắc chắn rằng khách sạn sẽ phát triển, doanh thu và lợi nhuận của khách sạn sẽ tăng lên.

Nâng cao chất lượng nhân lực là nhiệm vụ cần thiết, liên tục xuyên suốt. Nâng cao chất lượng nhân lực không phải duy trì tốc độ phát triển của doanh nghiệp mà còn thúc đẩy tốc độ tăng trưởng của khách sạn. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng nhân lực còn góp phần nâng cao mức sống của người lao động, tạo điều kiện nâng cao trình độ tay nghề, khuyến khích năng lực sáng tạo của người lao động thúc đẩy người lao động về cả vật chất và tinh thần.

Để nâng cao chất lượng nhân lực trong thời gian tới, khách sạn cần phải nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đối với chiến lược phát triển kinh doanh của khách sạn. Để làm tốt hơn nâng cao chât lượng, phương hướng nâng cao chất lượng nhân lực thời gian tới cần đảm bảo nội dung sau:

- Về công tác lập kế hoạch nhân lực. Đó là việc xây dựng một kế hoạch đi trước (trung và dài hạn) để tiếp cận với việc xây dựng các chiến lược kinh doanh. Quyết tâm đổi mới, sẵn sàng thay đổi để phù hợp với yêu cầu kinh doanh mới.

- Xây dựng kế hoạch mở các lớp đào tạo cho nhân viên mới đảm bảo nhân viên có đầy đủ kỹ năng, trình độ lành nghề đáp ứng công việc và phát huy tối đa năng lực cá nhân; đào tạo, huấn luyện và đào tạo lại cho nhân viên theo từng chu kỳ kinh doanh hoặc khi có sự thay đổi về quy trình công việc, kỹ thuật.

- Phấn đấu trả lương theo mặt bằng thị trường để thu hút nguồn nhân lực có chất lượng cao. Xây dựng và áp dụng cơ chế đãi ngộ linh hoạt và rõ ràng để thúc đẩy hoạt động kinh doanh, nâng cao doanh thu.

- Phối hợp với các bộ phận xây dựng chức trách cho từng chức danh, các quy

định chuẩn hóa quy trình và thao tác kỹ thuật, các mối quan hệ trong từng bộ phận trong khách sạn.

- Quy định chế độ và thực hiện đánh giá công việc của từng chức danh mỗi người lao động đảm nhiệm.

- Mỗi phòng, bộ phận và từng người lao động cần nhận thức sâu rộng về phát triển nhân lực cho tương lai để phục vụ cho quá trình phát của khách sạn. Phải có kế hoạch, chương trình cụ thể để có giải pháp tích cực phát triển nhân lực từng bộ phận mình. Chú trọng tuyên truyền, thông báo, tập huấn kịp thời cho người lao động về đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước và của Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam để họ có định hướng, kế hoạch thực hiện.

- Đảm bảo duy trì nhân lực có chất lượng cao của khách sạn, tránh "chảy máu" lao động lành nghề trên cơ sở có chế độ tiền lương, tiền thưởng hợp lý và tạo cơ hội thăng tiến trong công việc đồng thời duy trì và tạo môi trường làm việc lành mạnh, dân chủ để kích thích động viên nhân viên và phát triển mối quan hệ lao động tốt đẹp trong khách sạn.

- Khuyến khích tạo điều kiện cho người lao động tự học tập để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Đẩy mạnh công tác đào tạo kèm cặp chỉ bảo người có kinh nghiệm với người còn ít kinh nghiệm nhằm sử dụng hiệu quả nhân lực hiện có.

- Đổi mới cơ chế chính sách, nhằm tạo động lực và thu hút nhân tài. Gắn kết quyền, lợi của người lao động với quyền, lợi và mục tiêu phát triển của Công ty. Sử dụng thước đo giá trị từ thị trường làm cơ sở để đánh giá và tạo động lực cho người lao động.

- Văn hóa kinh doanh quốc tế cần coi trọng đóng góp của người lao động đồng thời khuyến khích khen thưởng sự thành công. Tạo dựng nền tảng văn hóa, chất lượng công việc, chất lượng cuộc sống trong chính công việc tại Công ty: Phong cách lãnh đạo, thái độ ứng xử, cách sử dụng quỹ thời gian trong công việc, kế hoạch phát triển cá nhân.

- Việc nâng cao chất lượng nhân lực được xây dựng và phát triển một cách khoa học, có tính kế thừa lâu dài; đảm bảo mục tiêu phát triển của Công ty vừa chủ động trong kinh doanh, vừa mở rộng ngành nghề và yêu cầu hội nhập, hợp tác quốc

tế; thực hiện hiệu quả việc nâng cao chất lượng nhân lực nhằm góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, đáp ứng chiến lược xây dựng Công ty phát triển bền vững, trở thành một đơn vị mạnh trong ngành kinh doanh nhà hàng, khách sạn.

3.2. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nhân lực cho Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội

3.2.1. Giải pháp nâng cao thể lực

Một yếu tố không thể thiếu đối với người lao động là sức khoẻ. Sức khoẻ ngày nay không chỉ được hiểu là tình trạng không có bệnh tật, mà còn là sự hoàn thiện về mặt thể chất lẫn tinh thần. Trên thực tế, nền tảng đầu tiên của người lao động là thể trạng và sức khoẻ, đây là kết quả tổng hợp của nhiều nhân tố: Môi trường vệ sinh, chăm sóc sức khoẻ ban đầu, chế độ dinh dưỡng, khám chữa bệnh, điều kiện thể dục, thể thao, hưởng thụ văn hoá, học tập..., mọi người lao động, dù lao động cơ bắp hay lao động trí óc đều cần có sức vóc thể chất tốt để duy trì và phát triển trí tuệ, để chuyển tải tri thức vào hoạt động thực tiễn, biến tri thức thành sức mạnh vật chất. Hơn nữa, cần phải có sự dẻo dai của hoạt động thần kinh, niềm tin và ý chí, khả năng vận động của trí lực trong những điều kiện khác nhau.

Thể lực của con người chịu ảnh hưởng của mức sống vật chất, sự chăm sóc sức khoẻ và rèn luyện của từng cá nhân cụ thể. Một cơ thể khoẻ mạnh, thích nghi với môi trường sống thì năng lượng do nó sinh ra sẽ đáp ứng yêu cầu của một hoạt động cụ thể nào đó, thể lực có ý nghĩa quyết định đến năng lực hoạt động của con người. Phải có thể lực, con người mới có thểphát triển trí tuệ và quan hệ của mình trong xã hội. Trong bối cảnh hiện nay, nâng cao thể lực cho người lao động là yêu cầu bức xúc hàng đầu nhằm đáp ứng đòi hỏi về chi phí và cường độ lao động ngày càng cao. Nâng cao thể lực là nâng cao sức khoẻ người lao động và phải được coi như là sự đầu tư cơ bản, phục vụ cho yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội. Khi đề cập đến vấn đề phát triển nguồn nhân lực, Đảng ta đã khẳng định: Sự cường tráng của thể chất là nhu cầu của bản thân con người, đồng thời là vốn quý để tạo ra tài sản trí tuệ và vật chất cho xã hội. Chỉ có những người khoẻ mạnh cả về thể chất lẫn tinh thần mới có thể nâng cao sức mạnh của bản thân, bắt nhịp được với cuộc sống hiện đại. Họ làm việc dẻo dai, có khả năng tập trung về trí tuệ khi làm việc, có sức mạnh của niềm tin và ý chí để làm tốt công việc.

Đây là một trong những giải pháp rất quan trọng đối với người lao động của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, góp phần nâng cao khả năng chịu đựng cũng như

khả năng vận động trong các lĩnh vực chuyên môn. Khi nhìn vào đội ngũ nhân lực của một đơn vị như Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, mọi người nhìn sẽ thấy được sức sống hừng hực của những người lao động trẻ, khỏe, tâm lý vui tươi sẵn sàng cho những công việc mới. Để làm tốt công tác nâng cao thể lực cho nhân lực, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam cần phải thực hiện tốt một số nội dung sau:

- Thực hiện khám bệnh định kỳ bắt buộc (6 tháng 1 lần đối với người lao động làm những công việc có tính chất nặng nhọc độc hại, 12 tháng 1 lần đối với người lao động làm những công việc trong điều kiện bình thường). Trong trường hợp người lao động có vấn đề về sức khỏe cần phải giải quyết theo chiều hướng tốt nhất cho người lao động trong việc hỗ trợ kinh phí cũng như thời gian để giải quyết dứt điểm những vấn đề đó.

- Thực hiện các biện pháp tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người lao động trong việc tự bảo vệ sức khoẻ cho bản thân bằng việc cung cấp các kiến thức về dinh dưỡng hàng ngày, chế độ chăm sóc sức khoẻ hợp lý, phát động phong trào thể dục thể thao, cũng như tổ chức các chuyến tham quan, nghỉ mát. Khuyến khích mỗi cá nhân người lao động lựa chọn cho mình một môn thể thao phù hợp để rèn luyện sức khỏe và thư giãn sau mỗi ngày làm việc.

- Tổ chức các buổi nói chuyện, tập huấn chuyên đề, các hoạt động truyền thông, giáo dục thực hiện nội dung về chăm sóc sức khoẻ sinh sản và kế hoạch hoá gia đình cho người lao động. Để người lao động để họ tự bảo vệ mình và cho gia đình mình, giám sát sức khỏe của người lao động thông qua công việc chuyên môn họ đang làm.

- Phân bổ thời gian lao động một cách hợp lý, đặc biệt là các lao động làm ca, cần có chế độ nghỉ ngơi, phục hồi sức lao động của mỗi cá nhân sau mỗi buổi làm việc mệt nhọc.

3.2.2. Giải pháp nâng cao trí lực

+ Hoàn thiện công tác kế hoạch hóa nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam

Kế hoạch hóa nhân lực là quá trình đánh giá và xác định nhu cầu về nguồn nhân lực trong hiện tại và tương lai để đáp ứng mục tiêu công việc của đơn vị và xây dựng các kế hoạch lao động để đáp ứng các nhu cầu đó.

Hoạch định nnhân lực một cách hệ thống, chính xác và khoa học là một trong

những giải pháp tiên quyết để thực hiện các giải pháp khác cho việc bảo đảm nguồn nhân lực của doanh nghiệp đủ về số lượng, phù hợp về cơ cấu, đảm bảo về mặt chất lượng.

Việc xây dựng kế hoạch nhân lực phải dựa trên việc thu thập nguồn tin cả 03 phía: Bên trong doanh nghiệp, người lao động và từ môi trường bên ngoài.

Thông tin từ phía Khách sạn Công Đoàn Việt Nam .

Đó là các thông tin về những hợp đồng, dịch vụ mà khách sạn đã ký kết, đảm nhận trong thời gian tới. Mục tiêu hoàn thành các kế hoạch đó của khách sạn. Số lao động hiện có của khách sạncó đáp ứng được các mục tiêu đó hay không? Năng suất của người lao động và xu hướng tăng năng suất lao động trong những năm gần đây. Ngoài ra cán bộ lập kế hoạch cũng cần phải quan tâm đến các thông tin về tình trạng cơ sở vật chất hiện có của đơn vị. Dự kiến những sự cố bất thường có thể xảy ra, ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình hoàn thành các hợp đồng đã ký kết.

Thông tin từ phía người lao động

Thông tin về số lao động nghỉ hưu, ra khỏi khách sạn. Số lao động được đề bạt, thuyên chuyển vị trí công tác trong thời gian sắp tới.

Số lượng vắng mặt (có khả năng vắng mặt) ở đơn vị và thời gian vắng mặt là bao lâu (phụ nữ trong thời kỳ thai sản, lao động ốm đau, lao động được cử đi học ở các lớp tập trung dài hạn, cán bộ được cử đi công tác trong thời gian dài,…)

Thông tin thuộc về môi trường bên ngoài Khách sạn Công Đoàn Việt Nam: Đó là các thông tin về sự thay đổi ban hành của cơ chế chính sách, pháp luật có liên quan đến công tác quản lý và sử dụng lao động, đến môi trường kinh doanh của các doanh nghiệp. Các cán bộ quản lý phải năm bắt nhanh chóng, kịp thời các thông tin này để chủ động điều chỉnh các vấn đề liên quan đến người lao động.

+ Hoàn thiện công tác phân tích và thiết kế công việc

Để có thể đổi mới cơ cấu và tạo cơ sở cho việc tổ chức, sắp xếp và sử dụng nguồn nhân lực hợp lý và hiệu quả nhất, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam cần phải phân tích công việc để xây dựng một hệ thống bảng mô tả công việc cho từng tiêu chuẩn chức danh trong đơn vị. Đây được coi là giải pháp mang tính nền tảng để lựa chọn và sử dụng nhân lực trong khách sạn một cách có hiệu quả nhất.

Bảng mô tả công việc là văn bản liệt kê các chức năng, nhiệm vụ, các mối quan hệ trong công việc, các điều kiện làm việc, yêu cầu kiểm tra, giám sát và tiêu

chuẩn cần đạt được của người lao động khi thực hiện công việc. Bảng mô tả công việc không chỉ giúp cho người thực hiện công việc mà cả người quản lý hiểu được nội dung, yêu cầu của công việc và hiểu được quyền hạn, trách nhiệm của người lao động khi thực hiện công việc.

Bảng tiêu chuẩn chức danh là văn bản liệt kê những yêu cầu về năng lực cá nhân như trình độ học vấn, kinh nghiệm công tác, khả năng giải quyết vấn đề, các kỹ năng khác và đặc điểm cá nhân thích hợp nhất cho từng chức danh công việc. Bảng tiêu chuẩn chức danh giúp chúng ta đặc biệt là người lãnh đạo, quản lý hiểu được khách sạn đang cần người lao động như thế nào để thực hiện công việc tốt nhất.

Việc xây dựng tiêu chuẩn chức danh công việc phải căn cứ vào sự phân tích, đánh giá sâu sắc các yêu cầu và nội dung của công việc từng bộ phận, phòng của khách sạn trên cơ sở quy mô, cơ cấu tổ chức đã được thiết lập, để định biên lao động một cách khoa học và riêng biệt. Người lãnh đạo phối hợp với bộ phận nhân sự để:

● Xác định rõ từng bộ phận cần chức danh gì?

● Công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng chức danh đó ra sao?

● Yêu cầu về mức độ hiểu biết đối với người lao động trên các lĩnh vực như thế nào?

● Mô tả cụ thể các công việc phải làm và mức độ hoàn thành các công việc đó.

Các tiêu chuẩn chức danh từ nhà quản trị cấp cao (Tổng Giám đốc và các Phó Tổng giám đốc) đến các cán bộ quản trị cấp trung - điều hành nghiệp vụ chuyên môn và đến từng người lao động cần phải rõ ràng, cụ thể, chính xác. Nên tránh tình trạng đưa ra các yêu cầu về trình độ chuyên môn, kinh nghiệm, các phẩm chất, năng lực cá nhân của các chức danh được thể hiện một cách chung chung không rõ ràng như nhau hoặc có xây dựng cụ thể nhưng không thể áp dụng một cách nghiêm túc, triệt để.

Cần phải gắn việc xây dựng tiêu chuẩn chức danh công việc với bảng tiêu chuẩn chất lượng, liệt kê rõ những gì sẽ làm; làm đúng những gì đã viết, đã cam kết, kiểm tra, kiểm soát việc thực hiện; các hoạt động phòng ngừa và cải tiến… làm sao phát huy được hết năng lực, khả năng, lòng nhiệt tình với trách nhiệm của mỗi cá nhân người lao động. Tiêu chuẩn chức danh công việc phải chuẩn xác, cụ thể để mỗi cán bộ người lao động đảm nhiệm chức danh đó phải hiểu được: chức trách, danh phận, nhiệm vụ vai trò của mình là gì? Làm được, làm tốt các công việc gì? Tiến

hành công việc nhý thế nào, phối hợp tổ chức quan hệ công tác với ai, ra sao?

Trên cơ sở xác định rõ những tiêu chuẩn đề ra cho từng công việc, nhà phân tích sẽ xác định những yêu cầu mà cá nhân người lao động phải đáp ứng được khi đảm nhận công việc. Đó là các yêu cầu về: trình độ, kỹ năng, kinh nghiệm, đặc trưng về tinh thần thể lực,… của người lao động. Việc xác định rõ các yêu cầu của công việc đối với người thực hiện cũng phải được căn cứ vào trình độ chung của người lao động trong khách sạn, tránh việc đưa ra các yêu cầu quá cao hoặc quá thấp không thích hợp, gây ra tâm lý căng thẳng cho người lao động. Nếu yêu cầu quá cao người lao động sẽ tự ti không dám hoặc không có khả năng đảm nhận công việc, tương tự nếu yêu cầu quá thấp sẽ ảnh hưởng đến hiệu quả công việc của người lao động cũng như hiệu quả kinh doanh của đơn vị.

Sau khi thực hiện phân tích xong cần phải tổ chức lấy ý kiến đóng góp của người lao động trực tiếp làm việc và các chuyên gia làm việc trong các lĩnh vực liên quan đến công việc, tiếp tục sửa đổi bổ sung và hoàn thiện sao cho phù hợp, chính xác nhất. Nếu sau quá trình này thấy thích hợp mới có thể áp dụng một cách rộng rãi.

Công việc này đem lại hiệu quả cao nên đòi hỏi khách sạn phải chọn được cán bộ phân tích có khả năng tổng hợp thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác và khoa học.

+ *Tuyển dụng, sử dụng và đào tạo cán bộ hợp lý*

Để có đội ngũ người lao động có chất lượng cao thì một trong những cách làm tích cực đó là quản lý đầu vào: khách sạn thống nhất áp dụng hình thức tuyển dụng công khai vào một số vị trí công tác. Đến nay, khi tuyển mới đều phải thi tuyển 100%, mặt tích cực là có sự cạnh tranh, sàng lọc nên mặt bằng trình độ nhìn chung cải thiện hơn. Bên cạnh đó, khách sạn cũng có chính sách thu hút nguồn nhân lực đã qua đào tạo có kết quả học tập cao hoặc có kinh doanh công tác trong các đơn vị khác góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho khách sạn. Mặt khác, để cho bộ máy hiện có phải thật sự năng động, hoạt động có hiệu quả, khách sạn có nhiều giải pháp thiết thực như: Hình thành các tổ chức chuyên ngành, chuyên nghiệp để xử lý các vấn đề trọng tâm, trọng điểm hoặc khi giao nhiệm vụ thường đòi hỏi cao về chất lượng và thời gian nên tạo thói quen trong lề lối làm việc. Cùng với sự sâu sát của lãnh đạo khách sạn cũng như Trưởng, Phó các phòng, bộ phận đã tạo được phong cách gần gũi, thân mật, giải quyết các vấn đề do thực tiễn đặt ra nhanh hơn.

Việc lãnh đạo khách sạn có những chủ trương nhất quán buộc người lao động phải học tập, tu dưỡng, nâng cao năng lực, phẩm chất, đạo đức, lối sống chống các biểu hiện tiêu cực, quan liêu,… đã đạt được những kết quả cao trong việc thu hút người lao động trẻ tham gia học tập nâng cao trình độ.

Các quan điểm mới về đào tạo, nâng cao chất lượng nhân lực từng bước được thiết lập như: Các nội dung và hình thức đào tạo; Phổ cập mạnh mẽ trình độ tin học cho tất cả người lao động, trình độ ngoại ngữ được chú trọng, quan tâm đúng mức.

Tăng cường hơn nữa việc đầu tư cho quỹ đào tạo nhân sự của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam tại Hà Nội. Bởi vì đầu tư cho đào tạo và phát triển nhân sự là một kênh đầu tư cho tương lai, đào tạo nhân lực là những phương tiện để đạt được sự phát triển của tổ chức, của doanh nghiệp một cách hiệu quả nhất. Đây là một vấn đề bức thiết đòi hỏi khách sạn phải hết sức chú ý. Vấn đề kinh phí sẽ ảnh hưởng rất lớn đến số người được đào tạo cũng như chất lượng của công tác đào tạo. Nếu kinh phí thấp chúng ta khó có thể có được trang thiết bị hiện đại phục vụ cho công tác đào tạo và phát triển cũng như việc mời chuyên gia giỏi về giảng dạy hoặc cử người lao động ra nước ngoài học tập sẽ chỉ dừng lại ở những ý tưởng. Do đó, trong những năm tới khách sạn cần phải đầu tư hơn nữa cho công tác đào tạo và phát triển nhân sự. Nguồn kinh phí dồi dào sẽ giúp cho doanh nghiệp thực hiện tốt hơn nữa chiến lược nhân sự của mình.

Để có một lực lượng lao động có thể thực hiện công việc, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao, khách sạn cần phải chú trọng đến việc đào tạo đối với cả những người lao động mới vào và cả những người lao động cũ đều cần không ngừng được đào tạo, để quá trình đào tạo có hiệu quả, khách sạn cần thực hiện như sau:

Xác định nhu cầu đào tạo

Để xác định nhu cầu đào tạo trước hết phải phân tích công việc, nó cho biết bản chất và nội dung của các công việc và điều kiện cần có để thực hiện công việc đó, căn cứ vào bản mô tả công việc sẽ cho biết cần đào tạo kỹ năng gì, hình thức đào tạo nào phù hợp, tiếp đó cần phân tích cơ cấu lao động của khách sạn, trình độ chuyên môn và thâm niên công tác từ đó xác định rõ đối tượng đào tạo và nhu cầu đào tạo.

Xác định nhu cầu đào tạo ngoài việc căn cứ vào nhu cầu sản xuất kinh doanh của khách sạn, thì còn phải căn cứ vào tâm tư, nguyện vọng của người lao động. Muốn xác định chính xác nhu cầu này cần đi sâu tìm hiểu mong muốn của mỗi cá nhân. Việc xác định đó được thông qua khảo sát thực tế bằng các bảng hỏi thiết kế

sẵn, với các nội dung phù hợp với từng đối tượng và mục đích nghiên cứu.

Xây dựng chương trình và lựa chọn phương pháp đào tạo

Khách sạn phải xây dựng một chương trình đào tạo có tính thường xuyên và cập nhật từ cấp quản lý lãnh đạo đến các bộ phận, chương trình gồm các bài học và môn học cập nhật những khoa học tiên tiến nhất. Tránh việc chương trình được xây dựng từ quá lâu không xây dựng lại, khách sạn còn nên mở rộng các lớp đào tạo tin học, ngoại ngữ, nâng cao kỹ năng sử dụng tin học, ngoại ngữ cho các bộ phận trong khách sạn.

Định hướng xây dựng chương trình đào tạo theo nguyên tắc giỏi một nghề, biết nhiều nghề, điều đó sẽ giúp cho người lao động tránh được nhàm chán khi làm việc.

Có nhiều phương pháp đào tạo khác nhau, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nên chọn phương pháp phù hợp với tình hình của khách sạn mình.

Đào tạo tập trung: Định hướng vào việc cung cấp một cách nhanh nhất về hệ thống quản lý cho khách sạn, chủ yếu phục vụ các cán bộ quản lý và kỹ thuật trung cao cấp, các khóa đào tạo được tổ chức định kỳ theo các nội dung đã được lập kế hoạch.

Đào tạo tại chỗ: Định hướng vào việc rèn luyện các kỹ năng của các cán bộ quản lý và kỹ thuật nhằm giải quyết một nhiệm vụ cụ thể của khách sạn.

Đào tạo từ bên ngoài: Chương trình đào tạo này được thực hiện tại các cơ sở đào tạo ngoài như trường học, trung tâm đào tạo, kiến thức đào tạo theo cách tiếp cận này tương đối chung và rộng lớn, chi phí đào tạo theo phương pháp này tương đối thấp.

Lựa chọn phương tiện, thực hiện việc đào tạo

Phương tiện đào tạo là một nhân tố tác động tới tâm lý học tập của học viên, phương tiện được chuẩn bị tốt, đầy đủ sẽ có tác dụng kích thích học viên học tập, nâng cao chất lượng khóa học, Công ty nên đầu tư các trang thiết bị, tài liệu tốt cho việc đào tạo, các tài liệu phải được tiêu chuẩn hóa, bao gồm tài liệu giảng dạy, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, nghiên cứu. Bên cạnh đó, đội ngũ giảng dạy phải là đội ngũ giảng viên đa chuyên môn, được đào tạo cơ bản trong và ngoài nước, có nhiều kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực liên quan.

Tổ chức thực hiện đào tạo là việc quyết định sự thành công của công tác đào

tạo, hội đồng đào tạo của khách sạn phải thường xuyên kiểm tra đôn đốc các phòng, bộ phận thực hiện nghiêm túc chương trình đào tạo, khách sạn nên phát động phong trào thi đua học tập, quán triệt sâu rộng đến tất cả người lao động trong khách sạn nhận thức được mục đích yêu cầu đề ra. Tăng cường hệ thống thông tin trong Nhà khách, đặc biệt các kênh thông tin phản hồi từ phía người lao động đối với công tác đào tạo.

Đánh giá kết quả đào tạo

Để đánh giá kết quả đào tạo có hiệu quả, cán bộ phụ trách công tác đào tạo phải hiểu thế nào là nhân lực chất lượng cao, từ đó có cơ sở đánh giá tốt, sau đây tác giả xin đưa ra một số cách đánh giá chất lượng đào tạo như sau:

Đánh giá nhận thức của học viên: Cần được đánh giá thường xuyên ngay khi và sau đào tạo, đánh giá liên tục qua các bài kiểm tra lý thuyết và thực hành sẽ giúp giáo viên và học viên có thể rút ra những hạn chế, để khắc phục khuyết điểm ngay khi học.

Đánh giá thông qua lượng hóa các yếu tố kinh tế: Năng suất, chất lượng sản phẩm, thực hiện an toàn lao động. Công việc dựa trên việc xây dựng và lượng hóa chất lượng của đào tạo thông qua các yếu tố khác dựa vào các hàm kinh tế về thời gian và chi phí… Bên cạnh đó, còn đánh giá hiệu quả đào tạo bằng việc thống kế kế quả sản xuất kinh doanh của khách sạn.

Đánh giá hiệu quả đào tạo thông qua khảo sát điều tra thực tế bằng bảng hỏi. Đây là cách đánh giá sẽ cho kết quả chính xác, nó cho biết tâm tư nguyện vọng của người lao động, học viên về mọi vấn đề của chương trình đào tạo, cũng như đánh giá hiệu quả đối với từng học viên.

Về chính sách sử dụng cán bộ, một mặt chú trọng sự thăng tiến bằng kết quả hoàn thành nhiệm vụ sản xuất kinh doanh, đồng thời vừa thí điểm áp dụng hình thức thi tuyển lãnh đạo để tăng tính cạnh tranh và tạo điều kiện cho cán bộ trẻ có cơ hội thể hiện năng lực của mình. Ngoài ra, có thể thực hiện chuyển đổi vị trí công tác trong nội bộ khách sạn để tạo ra tính mới mẻ trong công việc. Cùng với sự quản lý đầu vào khách sạn cũng phải chú trọng giải quyết đầu ra nhằm tạo được sự cân bằng và hợp lý, chính sách khuyến khích nghỉ hưu trước tuổi, nghỉ thôi việc cho những người sức khoẻ yếu, hạn chế về năng lực đã góp phần tạo sự đồng bộ trong việc nâng cao chất lượng nhân lực trong khách sạn.

Việc bổ nhiệm, đề bạt cán bộ lãnh đạo quản lý phải căn cứ vào các điều kiện và tiêu chuẩn như: Sự giác ngộ về lý tưởng, tính kiên định về chính trị, đạo đức, lối sống lành mạnh, trong sáng, sự tín nhiệm, kinh nghiệm và rèn luyện qua các hoạt động thực tiễn… và một điều kiện không thể thiếu được đối với người lãnh đạo chủ chốt là trình độ được đào tạo, bồi dưỡng về nghiệp vụ lãnh đạo quản lý.

Trong vòng 5 - 10 năm tới, khách sạn nên chủ động được lao động có chất lượng cao có quy hoạch để bố trí vào các vị trí chủ chốt. Đó là chưa tính đến số đào tạo trong nước và tiếp tục chính sách thu hút nhân lực có chất lượng cao từ bên ngoài vào. Riêng đối với đội ngũ người lao động khác, khách sạn đã chủ động tổ chức bồi dưỡng theo một chương trình riêng như trên đã nói để đảm bảo chất lượng cho tổng thể lao động trong khách sạn cho những năm tới.

+ Xây dựng và hoàn thiện chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người lao động

Muốn đạt được chất lượng nhân lực như mong muốn thì ngoài những giải pháp ở trên như: Không ngừng đổi mới tư duy trong các chính sách sử dụng, quản lý nhân lực, đổi mới trong công tác tuyển dụng, còn cần đến tính hấp dẫn, cạnh tranh và năng động trong bộ máy quản lý của khách sạn. Các chính sách nhằm đãi ngộ, phát triển cũng phải mang tính đột phá. Tất nhiên không thể hài lòng với kết quả tuyển dụng khi tỉ lệ chọi chưa cao, tính cạnh tranh yếu hoặc còn để tình trạng, người lao động thiếu yên tâm, thiếu nhiệt huyết trong công tác làm ảnh hưởng đến chất lượng và kết quả sản xuất kinh doanh của khách sạn.

Nghiên cứu thay đổi, ban hành chính sách cụ thể để thu hút lao động có trình độ chuyên môn cao, thông qua: Chế độ tiền lương, thu nhập, ưu đãi về nhà ở và các phương tiện làm việc, cải thiện điều kiện và môi trường làm việc. Trong đó đặc biệt chú ý đến tiền lương. Mức thu nhập bình quân của một lao động là 6,2 triệu đồng/tháng hiện nay cũng chưa phải là cao. Có thể trả lương dựa trên sự kết hợp của 3 yếu tố như: Chức vụ, trình độ chuyên môn và thời gian làm việc. Chế độ trả lương này phần nào hạn chế được tình trạng người lao động tự ý chuyển công tác, gây bất ổn cho kế hoạch và năng suất của khách sạn.

Ngoài ra, cần xây dựng các chính sách nhằm duy trì nguồn lực. Tránh tình trạng những người lao động có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm cao chuyển đi thì ngoài chính sách về tiền lương cần phải quan tâm đến các yếu tố khác để có thể "*giữ chân*" họ, đó là các yếu tố để tạo lòng tin và tự hào về nơi họ làm việc, họ cống hiến như yếu tố về môi trường tâm lý – xã hội.

Môi trường tâm lý – xã hội nơi làm việc chịu ảnh hưởng của rất nhiều yếu tố như: Quan hệ đồng nghiệp, triết lý kinh doanh, quan hệ cấp trên, cấp dưới, phong tục tập quán và nhiều hình thức sinh hoạt văn hoá, tinh thần khác hay còn gọi là văn hoá doanh nghiệp.

Để tạo môi trường tâm lý – xã hội thuận lợi cho việc động viên tính tích cực của người lao động, điều quan trọng nhất là phải đưa ra những chính sách kinh tế - xã hội đúng đắn, vừa phù hợp với điều kiện và khả năng hiện thực xã hội, vừa kịp thời đáp ứng những nhu cầu, tâm tư, nguyện vọng của người lao động. Trong điều kiện cụ thể của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam hiện nay, để tạo ra tâm lý yên tâm, phấn khởi, năng động, tích cực của người lao động cần phải chú ý đến những nhu cầu chính đáng như việc làm và thu nhập cao, bình đẳng và công bằng xã hội, nhu cầu nâng cao hiểu biết, tự khẳng định bản thân,… Việc thoả mãn hay không thoả mãn những nhu cầu này có liên quan mật thiết đến thái độ của người lao động đối với công việc.

Để duy trì nguồn lực cần phải có cơ chế đánh giá nhân lực một cách cụ thể và chính xác. Để làm được điều đó, cần hoàn thiện mô hình đánh giá người quản lý, người trực tiếp lao động qua việc kết hợp hai phương pháp là truyền thống và hiện đại, phù hợp với điều kiện của khách sạn theo từng giai đoạn cụ thể.

Phương pháp đánh giá truyền thống dựa trên các thông số đầu vào có sẵn như: Bằng cấp chuyên môn, trình độ hiểu biết, trình độ quản lý, kinh nghiệm công tác.

Phương pháp đánh giá hiện đại là đánh giá mức độ vận dụng các năng lực bản thân của từng cá nhân thông qua sử dụng "*Mô hình năng lực*" dựa vào tổng thể các tiêu chí về kiến thức chuyên môn (những điều cần biết), các kỹ năng (những điều có thể làm) và thái độ thể hiện (cách lựa chọn phương pháp và giải pháp tối ưu) trong quá trình thực hiện công việc của cá nhân người lao động trong khách sạn.

Đánh giá là một hoạt động ít nhiều mang tính chủ quan nên sử dụng cách thức khoa học nhất để đạt được kết quả một cách khách quan và chính xác. Những tiêu chuẩn thiết yếu về kỹ năng cần được định nghĩa một cách chính xác, có tính điểm theo thước đo tiêu chuẩn nhất quán và phù hợp với từng chức danh, nhiệm vụ của cá nhân và từng nhóm công việc.

Theo M.Hilb: các nhóm tiêu chí để đánh giá năng lực gồm:

(i). Kỹ năng cá nhân (tính hiếu học, tính cố gắn, tính liêm chính, khả năng chịu đựng).

(ii). Khả năng chuyên môn (trí thức chuyên môn, có tầm nhìn tổng hợp).

(iii). Khả năng lãnh đạo (khả năng đưa ra mục tiêu, khả năng giải quyết vấn đề, khả năng gương mẫu, khả năng quản trị nguồn nhân lực).

(iv). Khả năng giao tiếp (giữ vai trò người hướng dẫn, người hỗ trợ, khả năng ngoại giao, tính lạc quan thực tế).

Tuy nhiên cách thức đánh giá năng lực nêu trên mới đáp ứng nhu cầu của việc tuyển dụng và bổ nhiệm nhân lực mới tuyển. Để phát triển nhân lực cho những vị trí công việc có thách thức cao thì cần phải đánh giá tiềm năng của nhân sự bằng cách kết hợp kết quả của đánh giá năng lực và đánh giá kết quả hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Kết quả đánh giá nhân lực là cơ sở để:

Cá nhân xác định được những điểm mạnh, điểm yếu của bản thân và hướng phát triển.

Lãnh đạo khách sạn có thể biết rõ hơn về nhân lực của khách sạn để quản lý có hiệu quả, đồng thời xác định được những người lao động có tiềm năng để phát triển, có thể tạo điều kiện cho đi đào tạo tiếp hoặc đề bạt những vị trí cao hơn, phù hợp hơn.

Phòng Tổ chức - Hành chính có cơ sở để xây dựng kế hoạch đào tạo, kế hoạch nguồn nhân lực kế thừa để bố trí công việc, sắp xếp các mức lương, thường phù hợp với yêu cầu của vị trí công việc.

+ *Hoàn thiện các chế độ khuyến khích và động viên người lao động*

Đổi mới chính sách tiền lương

Để có thể phát huy hiệu quả các nhân lực, khách sạn cần đổi mới chính sách tiền lương với các nội dung sau đây:

- Phải đảm bảo hài hoà giữa lợi ích của khách sạn và cá nhân người lao động; giữ vững mối quan hệ tối ưu giữa phần tích lũy với phần chia cho người lao động tự tổ chức tái sản xuất sức lao động và phần để tổ chức chung của cả đơn vị; công bằng và minh bạch; đồng thời, phải sử dụng các hình thức trả lương phù hợp nhất với nhu cầu cấp thiết, ưu tiên thoả mãn của từng loại lao động dựa trên các quy định, pháp luật của nhà nước.

- Thiết kế và xây dựng lại hệ thống lương theo từng nhóm chức danh công việc cụ thể dựa trên cơ sở yêu cầu trình độ chuyên môn, kỹ thuật xử lý, độ phức tạp

và mức tiêu hao trí lực và thể lực của người lao động thực hiện theo từng chức danh với nội dung nhằm đảm bảo tương quanhợp lý giữa các chức danh cũng như giữa các hệ số của cùng một chức danh cụ thể. Việc tính toán phải dựa trên cơ sở tham khảo giá cả sức lao động trên thị trường sức lao động hiện nay.

- Việc phân phối tiền lương phải dựa trên cơ sở xác định một cách chính xác tỷ lệ tham gia đóng góp của từng bộ phận, từng người thực sự tham gia đóng góp vào việc đáp ứng thoả mãn nhu cầu của đối tác, khách hàng, người tiêu dùng vào thành quả lao động chung. Tỷ lệ tham gia đóng góp của từng cá nhân, từng bộ phận được xác định dựa trên cơ sở tổng hợp kết quả đánh giá của các mặt sau đây:

+ Sự tham gia đóng góp về mặt số lượng;

+ Sự tham gia đóng góp về mặt tuân thủ các quy định về chất lượng;

+ Sự tham gia đóng góp về mặt tuân thủ tiến độ;

+ Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ người lao động được đào tạo;

+ Thâm niên công tác và kinh nghiệm thực hiện công việc.

Căn cứ vào số liệu thực tế tối đa, tối thiểu ở từng mặc của doanh nghiệp, chia khoảng, cho điểm từng khoảng có quan tâm trọng số; sau đó đo lường, đánh giá cụ thể cho từng lao động, cho từng đơn vị.

- Nghiên cứu các hình thức tổ chức trả lương cho người lao động theo hướng đa dạng hoá, nhằm khai thác nỗ lực tối đa của người lao động cho việc thực hiện mục tiêu của Công ty.

Đổi mới chính sách tiền thưởng

- Mức thưởng phải tương xứng với công sức người lao động bỏ ra để hoàn thành công việc và hiệu quả kinh tế công việc mà người lao động thực hiện mang lại cho doanh nghiệp.

- Khách sạn cần xác lập các tiêu thức xét thưởng một cách chính xác và kịp thời nhằm phát huy được cả động lực vật chất lẫn động lực tinh thần của cán bộ công người lao động, tạo ra được một phong trào thi đua lành mạnh cho người lao động trong khách sạn, mang lại hiệu quả thiết thực cho doanh nghiệp. Cụ thể là:

* Hàng năm, xét thưởng các danh hiệu thi đua cho những lao động thực sự tiêu biểu, có những thành tích xuất sắc, nổi bật căn cứ vào số lượng và chất lượng lao động.

* Chú trọng hơn nữa trong việc xét thưởng cho những người có sáng kiến,

sáng tạo trong quản lý, thực hiện công việc và giải pháp kỹ thuật được áp dụng có hiệu quả.

Công tác đánh giá người lao động

Để cho công tác đánh giá người lao động trở thành một yếu tố thực sự, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam cần thực hiện chuẩn xác công tác này theo hướng sau đây:

- Dựa trên bảng mô tả công việc và tiêu chuẩn chức danh, xây dựng và áp dụng bảng chấm điểm cụ thể cho người lao động để thực hiện việc đánh giá người lao động trong doanh nghiệp. Bảng chấm điểm người lao động phải đảm bảo được các nội dung đánh giá về chuyên môn nghiệp vụ, tác phong làm việc, mức độ chuyên cần và mức độ tin cậy, trung thành của người lao động.

- Bảng chấm điểm được thực hiện bởi các lãnh đạo trực tiếp của người lao động, cụ thể là tổ trưởng, Trưởng, Phó phòng và tương đương.

- Kết quả đánh giá của mỗi người lao động phải được thông báo công khai, minh bạch và lưu giữ trong hồ sơ cá nhân phục vụ cho mục đích khen thưởng, quy hoạch, đề bạt cán bộ và bồi dưỡng đào tạo người lao động chính xác và kịp thời.

3.2.3. Giải pháp nâng cao tâm lực

+ *Giải pháp nâng cao phẩm chất, đạo đức cho người lao động*

Nâng cao phẩm chất, đạo đức của người lao động là một trong những mục tiêu quan trọng không những của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam mà còn là của rất nhiều các doanh nghiệp trong nước. Phẩm chất của đội ngũ cán bộ, người lao động về tính trung thực, thật thà trong chuyên môn cũng như trong cuộc sống hàng ngày, trong mối quan hệ với đồng nghiệp, cơ quan là một trong những đánh giá vô cùng cần thiết đối với hiệu quả của một doanh nghiệp. Để làm tốt công tác này, Ban lãnh đạo Công ty cần phải có những giải pháp sau:

- Nâng cao ý thức trách nhiệm của đại bộ phận cán bộ công người lao động Công ty đối với yêu cầu công việc, nhiệm vụ được giao cũng như tinh thần học hỏi trong lao động và sản xuất.

- Nâng cao chất lượng, hiệu quả của công tác thanh tra, kiểm tra đối với các hoạt động thường ngày của người lao động, từ đó có sự uốn nắn, nhắc nhở kịp thời giúp họ có được sự thông suốt về các hành vi của mình.

- Tiếp tục kiện toàn các tổ chức, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, người lao động đang thực thi công việc và nhiệm vụ mà đơn vị đã giao.

+ Đề bạt cán bộ quản lý một cách đúng đắn, vô tư, tạo cơ hội thăng tiến cho những người có năng lực.

Việc đề bạt cán bộ quản lý chỉ diễn ra khi chức vụ nào đó bị trống do người trên nghỉ việc hoặc thuyên chuyển hoặc về hưu, hoặc lên những chức vụ cao hơn. Đối với Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nói riêng, việc đề bạt cán bộ quản lý một cách hoàn toàn vô tư dựa trên năng lực thực sự là một điều còn khó khăn do nhiều nguyên nhân. Điều đó có thể sẽ được cải thiện dần dần trong thời gian tới khi mà nền kinh tế thị trường đã thực sự mang đến yếu tố cạnh tranh trên cùng một "*sân chơi phẳng*".

Cán bộ quản lý cần phải có những tiêu chuẩn nhất định như: Phải có thâm niên công tác; có thành tích trong những công việc trước đây; có trình độ bằng cấp nhất định nào đấy. Ở Khách sạn Công Đoàn Việt Nam hiện nay, những chức vụ cao nhất phải do những người có bằng đại học, phải có thâm niên công tác. Đề bạt những cán bộ quản lý cấp thấp hơn vẫn còn dựa nhiều trên tình cảm và thâm niên công tác.

Người quản lý có năng lực sẽ quyết định rất nhiều tới hiệu quả sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nói chung và tới hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực nói riêng. Do đó khi đề bạt cán bộ cho khách sạn cần phải dựa nhiều hơn nữa vào năng lực và thành tích công tác của người được đề bạt trong thời gian trước đó. Mặt khác cần xét tới khả năng thực hiện công việc sắp tới có thể đạt tới mức nào. Ở đây ta cũng không thể bỏ qua yếu tố về tư tưởng, đạo đức, tác phong làm việc của người được đề bạt.

Cùng với việc đề bạt cán bộ quản lý, khách sạn cần tìm ra những người có năng lực ở tuyến dưới, thậm chí cả trong hàng ngũ công nhân, tạo điều kiện thăng tiến cho họ bằng cách: Giao cho họ một vài nhiệm vụ nào đó tùy theo khả năng hiện thấy, chú ý theo dõi việc hoàn thành công tác của họ; tạo điềukiện cho họ tham gia các khoá đào tạo nghiệp vụ, tay nghề, các lớp tại chức,…

+ Giải quyết tốt các mối quan hệ nhân sự trong khách sạn

Ngày nay, các khách sạn hơn nhau hay không một phần lớn được quyết định bởi phẩm chất, trình độ và sự gắn bó của người lao động đối với khách sạn. Muốn đạt được điều đó thì các nhà quản lý phải giúp người lao động của mình giải quyết những vấn đề của riêng họ.

Trước hết, người quản lý phải biết người lao động đòi hỏi những gì ở họ.

Là một người lãnh đạo, bất cứ ở một cấp bậc nào, dù là Trưởng, phó các

phòng, bộ phận họ cũng cần phải biết nhu cầu của người lao động mình là gì, từ đó giúp người lao động giải quyết những vấn đề của họ nếu có thể.

Sau đây ta liệt kê ra một số vấn đề cơ bản mà người lao động quan tâm đến:

*) Đối với việc làm và điều kiện lao động, người lao động cần:

- Một việc làm an toàn;

- Một việc làm mà công nhân sử dụng được các kỹ năng sở trường của mình;

- Một khung cảnh làm việc thích hợp;

- Cơ sở vật chất thích hợp;

- Giờ làm việc hợp lý;

- Việc tuyển dụng ổn định.

*) Đối với quyền, lợi cá nhân và lương bổng người lao động đòi hỏi như sau:

- Được đối xử theo cách tôn trọng phẩm giá của con người;

- Được cảm thấy mình quan trọng và cần thiết;

- Được làm việc dưới quyền điều khiển của cấp trên là người có khả năng làm việc với người khác;

- Được cấp trên lắng nghe;

- Được quyền tham dự vào các quyết định có ảnh hưởng trực tiếp đến mình;

- Được cấp trên trông đợi gì qua việc hoàn thành công tác của mình;

- Việc đánh giá thành tích phải dựa trên cơ sở khách quan;

- Không có vấn đề đặc quyền đặc lợi và thiên vị;

- Hệ thống lương bổng công bằng;

- Các quỹ phúc lợi hợp lý;

- Được trả lương theo mức đóng góp của mình cho Công ty.

*) Cơ hội thăng tiến: Người lao động cần các cơ hội sau:

- Cơ hội được học hỏi các kỹ năng mới;

- Cơ hội thăng thưởng bình đẳng;

- Cơ hội có các chương trình đào tạo và phát triển;

- Được cấp trên nhận biết các thành tích trong quá khứ;

- Cơ hội cải thiện mức sống;

- Một công việc có tương lai.

Khách sạn nên ưu tiên giải quyết các vấn đề về con người, phải thiết lập được lòng tin của người lao động đối với lãnh đạo, đó cũng là một bước đi quan trọng tới sự thành công.

Trong các doanh nghiệp ở Việt Nam nói chung và trong Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nói riêng, các mối quan hệ có sự lẫn lộn giữa tình cảm với công việc lảm trì trệ các hoạt động của Công ty. Vấn đề này rất khó khắc phục, song cũng cần phải từng bước cải thiện nó.

Người Việt Nam vẫn được coi là những con người có bản chất siêng năng, cần cù. Tuy nhiên từ một nước nông nghiệp chuyển sang sản xuất công nghiệp, con người vẫn chưa thích ứng được ngay với tác phong công nghiệp: cần phải nhanh nhẹn; làm việc có tinh thần trách nhiệm, có khả năng làm việc dưới áp lực cao; có tinh thần làm việc tập thể…

Ta biết rằng, khi cấp dưới làm việc với ý thức trách nhiệm cao và tự do trù liệu là lúc họ học được nhiều nhất, nhờ vậy họ sẽ phát huy được tinh thần sáng tạo, nâng cao thành quả công việc và trưởng thành hơn. Để được như vậy, cấp trên cần phải biết lắng nghe cấp dưới và cố gắng sử dụng những ý kiến đó. Người quản lý cần tạo ra một môi trường làm việc để người lao động có thể làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, tự giác, tự do trù liệu.

Trong xã hội nói chung và trong các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp nói riêng, lòng đố kỵ, ghen tuông, chia rẽ đã mọc rễ sâu trong tâm hồn người Việt Nam từ thời Pháp thuộc đã buộc chúng ta phải ngồi lại tìm cách chữa trị. Một trong những cách mà hiện nay chúng ta có thể thực hiện là: Tránh mọi sự thiên vị trong tập thể; tạo ra những mối quan hệ giúp họ quan tâm đến nhau; Phối hợp các nhóm làm việc sao cho các thành viên trong nhóm có thể bổ sung cho nhau những đức tính tốt; Người lãnh đạo cần biết lắng nghe sự thật; Tuyệt đối tránh những chuyện nói xấu nhau giữa các người lao động; Nên gạt bỏ các người lao động moi móc chuyện riêng tư của nhau, cần nói cho họ biết rằng người bị nói đến chưa chắc đa là người xấu mà chính họ mới là người không tốt, rằng nếu cứ tiếp tục những chuyện như vậy thì chỉ hại tới nhân cách của họ mà thôi; Ngoài ra cần đề ra một số quy định nào đó về cách ứng xử trong tập thể,… Khi nào vấn đề này được giải quyết thì khi đó sức mạnh tập thể mới phát huy được tác dụng của nó. Người giữ vai trò lãnh đạo phải quan tâm hơn ai hết

về việc "*tập hợp trí tuệ tập thể*". Chính trí tuệ tập thể là sức mạnh cơ bản phát huy sự tuyệt vời của các tố chất trong con người.

Ngoài ra ta còn phải quan tâm tới những mối quan hệ nhân sự khác như: Thi hành kỷ luật; cho nghỉ việc, xin thôi việc; giáng chức; thăng chức; thuyên chuyển; về hưu; giải quyết tranh chấp lao động. Việc xử lý những mối quan hệ này phải dựa trên những quy định của khách sạn và pháp luật mà nội dung của nó đã được phổ biến trong toàn khách sạn. Cần phải giải quyết các mối quan hệ này một cách khéo léo, hợp lòng người, tránh gây tai tiếng cho người có liên quan khi không cần thiết.

+ *Xây dựng văn hoá trong khách sạn*

Mỗi cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp đều có bầu không khí văn hoá, nó điều khiển các thành viên của mình nên cư xử như thế nào. Khi đối phó hay trực diện với những vấn đề khó khăn thì văn hoá của tổ chức sẽ giới hạn những điều mà người lao động sẽ làm bằng cách gợi ra một phương thức đúng để tổng hợp, xác định, phan tích và giải quyết vấn đề.

Tại nước Nhật Bản, bầu không khí văn hoá của họ được xây dựng hoàn hảo tới mức mỗi thành viên trong khách sạn đều coi khách sạn như gia đình riêng của mình, họ tự hào về khách sạn của mình và sẵn sàng cống hiến hết sức lực cho sự phát triển của khách sạn. Người Nhật Bản sẽ rất khó hiểu thế nào là một công nhân lười biếng, vì họ không bao giờ thấy trường hợp như vậy trong Công tycủa mình. Văn hoá doanh nghiệp là một yếu quan trọng làm nên sự thành công của các khách sạn ở Nhật Bản, góp phần làm cho đất nước Nhật Bản – một đất nước hầu như không có tài nguyên thiên nhiên – trở thành một cường quốc đứng thứ hai trên thế giới sau Mỹ. Khác với Nhật Bản, các Nhà khách ở Mỹ khuyến khích người lao động của mình làm việc tự do, theo cảm hứng, họ có thể đến khách sạn bất cứ lúc nào, làm việc ở bất cứ tư thế nào, miễn là công việc vẫn được hoàn thành một cách tốt nhất.

Ta không mong muốn xây dựng một bầu không khí văn hoá doanh nghiệp như ở Nhật Bản, càng không thể xây dựng loại hình tự do như ở Mỹ tuy rằng đó là hai cường quốc có nguồn nhân lực đứng đầu thế giới về chất lượng. Bởi vì mỗi nước đều có đặc thù riêng: về con người, về phong tục, tập quán… và kinh nghiệm của nước này khó lòng áp dụng được cho nước khác. Tuy nhiên, ta cũng phải xác định một bầu không khí văn hoá theo một đặc thù nào đấy mà ít nhất ở đó người lao động cũng phải làm việc với tinh thần trách nhiệm cao, tinh thần đoàn kết tập thể và họ luôn cảm thấy

mình được tôn trọng.

Trong một doanh nghiệp, người lao động được tuyển dụng có tính cách, tôn giáo, văn hóa khác nhau. Khi những người này tham gia làm việc trong cùng một môi trường, những nhân tố đó được biểu hiện dưới nhiều hình thái khác nhau. Dần dần, hình thành nên một hệ thống tiêu chuẩn, định hướng cách thức làm việc trong mỗi tổ chức. Hiện tượng này đã làm nảy sinh một khái niệm mới là "*Văn hóa doanh nghiệp*". Có thể nói, văn minh, văn hóa là nét đặc trưng cơ bản, là phong cách, là dấu hiệu nhận biết về công ty. Vì vậy, đối với Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, để có được nét văn hoá đặc trưng, truyền thống, cần phải nỗ lực thực hiện trong toàn hệ thống và trải qua một khoảng thời gian dài. Khách sạn cần phải có mục tiêu, kế hoạch hành động cụ thể, các giá trị về văn minh, văn hóa phải được giáo dục, tuyên truyền, vận động đến mọi cán bộ, công chức. Văn minh văn hóa chỉ được hình thành khi mọi chuẩn mực, quy tắc, giá trị đó trở thành ý thức, thái độ, thói quen của mọi người và được thể hiện bằng các hành động cụ thể.

Muốn xây dựng văn hoá, trước hết những người lãnh đạo cấp cao phải là những tấm gương tốt về tinh thần trách nhiệm, về văn hoá, phẩm chất và cung cách ứng xử, thái độ đối với người lao động. Việc quan tâm tạo dựng môi trường văn hóa trong Công ty cũng được lãnh đạo và Công đoàn quan tâm, chú trọng. Khách sạn đã cụ thể hóa quy chế dân chủ, quy định cụ thể mối quan hệ giữa các bộ phận, các đồng nghiệp, quan tâm đến việc giữ gìn sự đoàn kết nhất trí, hợp tác, tin cậy, giúp đỡ nhau trong sinh hoạt và công việc, tạo bầu không khí thân mật giữa những đồng nghiệp với nhau, các quy trình giải quyết công việc, phối kết hợp với nhau trong công tác cũng được lãnh đạo Công ty quan tâm hoàn thiện với tinh thần công khai, dân chủ và tiến bộ,… Nhờ đó, đã tạo ra được bầu không khí làm việc thân thiện, đoàn kết, thống nhất. Giảm thiểu được các mâu thuẫn nội bộ giúp cán bộ công nhân viên có hứng thú trong công việc, yêu nghề, yên tâm công tác và cống hiến phục vụ cho đơn vị.

Việc phát triển và duy trì văn hoá tập trung vào các mục tiêu định hướng khách hàng, đòi hỏi mọi người phải có ý thức và thái độ đúng đắn trước khách hàng của mình. Để có thể tạo ra biến đổi thật sự trong tư tưởng và thái độ hành vi của mọi người, khách sạn cũng cần phải xây dựng cho được một môi trường làm việc mang tính cạnh tranh, công bằng, minh bạch, lành mạnh, hấp dẫn, đặc biệt là với lớp trí thức trẻ luôn có nhu cầu thăng tiến và làm giàu chính đáng, tạo được những thay đổi cần thiết về môi trường làm việc, các phương thức đánh giá hiệu quả và các biện

pháp khích lệ hoạt động của người lao động. Một môi trường làm việc hiệu quả sẽ đem lại sự thoả mãn cho người lao động, đó cũng chính là điều kiện tiền đề của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực mà khách sạn cần phải hướng tới.

+ Nâng cao tác phong làm việc

Để có được nguồn nhân lực chất lượng cao, khách sạn cần hết sức quan tâm đến công tác giáo dục nâng cao ý thức trách nhiệm trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ; nâng cao ý thức tự tu dưỡng, rèn luyện của cá nhân người lao động. Trong thời gian tới, khách sạn cần quan tâm đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ, giáo dục về chính trị tư tưởng, phẩm chất đạo đức, ý thức trách nhiệm trước nhiệm vụ, công vụ được giao, yêu cầu như sau:

- Trong chương trình đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, nội dung giáo dục về chính trị tư tưởng, phẩm chất đạo đức, ý thức trách nhiệm trước nhiệm vụ, công việc được giao phải trở thành một môn học chính thức. Đối với nguồn nhân lực mới tuyển dụng, ngoài việc đào tạo, bồi dưỡng trang bị kiến thức cơ bản về khách sạn, về nghiệp vụ chuyên môn, nhất thiết phải được bồi dưỡng trang bị kiến thức về truyền thống của khách sạn, những yêu cầu về phẩm chất đạo đức và ý thức trách nhiệm, phong cách phục vụ.

- Việc phát triển và duy trì văn hoá tập trung vào các mục tiêu định hướng bản thân người lao động và khách hàng, đòi hỏi mọi người phải có ý thức và thái độ đúng đắn đối với bản thân và đối với khách hàng. Để có thể tạo ra biến đổi thật sự trong tư tưởng và thái độ hành vi của mọi người, khách sạn cũng cần tạo được những thay đổi cần thiết về môi trường làm việc, các phương thức đánh giá hiệu quả và các biện pháp khích lệ hoạt động của người lao động. Ngoài ra, một yếu tố không kém phần quan trọng là sự trao đổi thông tin thường xuyên giữa lãnh đạo với cấp dưới. Người lao động cần biết được những việc họ đang thực hiện đã tốt hay chưa, cần phát huy hay khắc phục ở điểm nào. Điều đó đòi hỏi hệ thống phản hồi của tổ chức phải rõ ràng, cụ thể, kịp thời, tập trung vào hành vi thay vì những đặc điểm các nhân. Một môi trường làm việc hiệu quả sẽ đem lại sự thoả mãn cho nguồn nhân lực, đó cũng chính là điều kiện tiền đề của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

3.2.4. Giải pháp bố trí, sử dụng lao động hợp lý

Cơ cấu tổ chức quản lý của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam là tổng hợp các

bộ phận khác nhau có mối liên hệ và quan hệ phụ thuộc được chuyên môn hóa và có trách nhiệm quyền hạn nhất định được bố trí theo từng cấp nhưng đảm bảo thực hiện các chức năng quản lý của khách sạn.

Khách sạn Công Đoàn Việt Nam hoạt động có hiệu quả hay không ngoài việc tuyển dụng đủ số lượng người lao động với trình độ, kỹ năng phù hợp còn cần phải bố trí lực lượng lao động của đơn vị vào đúng công việc và đúng thời điểm. Công tác bố trí và sử dụng nhân sự liên quan đến cả đội ngũ nhân sự mới tuyển dụng cũng như đội ngũ nhân sự đang đảm nhiệm công việc bố trí nhân sự là quá trình sắp đặt nhân lực vào các vị trí công việc của khách sạn.

Bố trí công việc hợp lý, khoa học là một động lực thúc đẩy người lao động vận dụng được khả năng trí tuệ của họ vào công việc mà họ đang đảm nhiệm.

- Cần xem xét, đánh giá trình độ chuyên môn của người lao động, xem những người nào phù hợp với những công việc gì, từ đó bố trí đảm bảo *"đúng người, đúng việc, đúng chỗ và đúng lúc"*.

- Việc bố trí người lao động cho các bộ phận của khách sạn phải căn cứ vào tình hình thực tế về công việc, trách nhiệm của bộ phận đó. Cần bố trí sao cho khối lượng công việc mà mỗi cá nhân người lao động đảm đương phù hợp với khả năng thực tế của họ.

- Bố trí sắp xếp người lao động làm việc ở các bộ phận cùng tính cách, cùng tâm lý vào một nhóm làm việc, lúc đó họ phải thúc đẩy nhau làm việc, cùng kết hợp, trao đổi để hoàn thiện công việc.

- Trên cơ sở đánh giá trình độ nhân viên thì cần mạnh dạn giao việc cũng như quyền hạn và trách nhiệm cho người lao động để họ có thể độc lập tự chủ trong công việc.

Tiểu kết Chương 3

Căn cứ vào cơ sở lý luận ở Chương 1, những phân tích và đánh giá về ưu nhược điểm của hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam ở Chương 2, để thực hiện được mục tiêu nâng cao chất lượng nhân lực đáp ứng yêu cầu công việc trong giai đoạn tới của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, Luận văn đã đề xuất một số giải pháp, cụ thể:

- Giải pháp nâng cao thể lực: Khám sức khỏe định kỳ cho người lao động, tăng cường các hoạt động thể dục thể thao, nâng cao sức khỏe, phân bổ thời gian làm việc hợp lý,...

- Giải pháp nâng cao trí lực: Hoàn thiện công tác kế hoạch hóa nguồn nhân lực, công tác phân tích và thiết kế công việc, tuyển dụng, đào tạo nguồn nhân lực, hoàn thiện các chính sách đãi ngộ đối với người lao động,..

- Giải pháp nâng cao tâm lực: Nâng cao phẩm chất đạo đức, tác phong làm việc, đề bạt, thăng tiến, bổ nhiệm người lao động hợp lý, giải quyết tốt các mối quan hệ nhân sự trong doanh nghiệp, xây dựng và duy trì văn hóa doanh nghiệp.

- Giải pháp bố trí, sử dụng lao động hợp lý: Xem xét, đánh giá trình độ chuyên môn của người lao động; căn cứ vào tình hình thực tế về công việc để bố trí người lao động; sắp xếp người lao động làm việc cho phù hợp.

Các giải pháp đó đã góp phần nâng cao năng lực sức cạnh tranh của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam trên thương trường nhất là trong quá trình hội nhập sâu rộng với thế giới, tạo nên sự thay đổi về chất trong sự phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Khách sạn Công Đoàn Việt Nam trong khi môi trường cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng khốc liệt. Tuy nhiên, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam cần có kế hoạch thực hiện cụ thể cho từng giải pháp.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Nhân lực là yếu tố quyết định sự thành công hay thất bại trong chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp trên thương trường. Trong bộ máy tổ chức và cán bộ thì vấn đề chất lượng cán bộ từ kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm đến phẩm chất đạo đức, phong cách giao tiếp, ứng xử phải được xem là vấn đề hàng đầu. Trong cạnh tranh và hội nhập toàn cầu, nguồn nhân lực của các doanh nghiệp là vấn đề chiến lược và là vấn đề thời sự được đặc biệt quan tâm.

Làm thế nào để có được đội ngũ nhân lực chất lượng cao trở thành một vấn đề nóng bỏng, mối quan tâm hàng đầu của doanh nghiệp trong quá trình hoạt động. Nó luôn thôi thúc nhà quản lý doanh nghiệp không chỉ trong một gia đoạn nhất định mà trong toàn bộ quá trình hoạt động của doanh nghiệp.

Đánh giá đúng vị trí và vai trò của việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực để phục vụ tốt cho quá trình hoạt động kinh doanh của Khách sạn Công Đoàn Việt Nam, đáp ứng nhu cầu hội nhập kinh tế quốc tế là hết sức quan trọng. Khoa học kỹ thuật phát triển nhanh chóng đòi hỏi người lao động phải nâng cao tính chủ động, sáng tạo; phải được đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nâng cao trình độ học vấn và tay nghề; phải biết tiếp thu những tiến bộ kỹ thuật và biết vận dụng chúng vào công việc một cách có hiệu quả nhất.

Chính vì vậy, mà việc phân tích, đánh giá tình hình sử dụng nhân lực của doanh nghiệp là hết sức quan trọng, từ đó đưa ra những điều chỉnh hợp lý, kịp thời để tăng năng suất lao động, giảm chi phí, hạ giá thành sản phẩm,… điều đó sẽ giúp doanh nghiệp tạo ra được lợi thế cạnh tranh để tồn tại và phát triển.

Xuất phát từ những nhận định trên, Khách sạn Công Đoàn Việt Nam đã không có cách nào khác là phải nâng cao chất lượng nhân lực nhằm thực hiện tốt kế hoạch, mục tiêu, chỉ tiêu đề ra để Khách sạn Công Đoàn Việt Nam phát triển, đứng vững trên thương trường.

Luận văn đã bám sát lý luận về nâng cao chất lượng nhân lực, đưa ra một số kinh nghiệm thành công về nâng cao chất lượng nhân lực một số đơn vị khác và từ đó rút ra bài học kinh nghiệm có thể áp dụng vào thực tiễn tại Công ty. Đồng thời nghiên cứu, phân tích đánh giá chất lượng nhân lực hiện tại và các chính sách nâng cao chất lượng nhân lực của khách sạn. Luận văn đã đưa ra một số giải pháp cơ bản

và thiết thực nhằm năng cao chất lượng nhân lực của khách sạn những giải pháp mà học viên đưa ra mang tính khả thi bởi có dựa trên tìm hiểu tình hình thực tế tại khách sạn và của xã hội; tùy theo nhu cầu sau này, khách sạn có thể áp dụng những giải pháp trên cho phù hợp. Bên cạnh đó, học viên đưa ra một số khuyến nghị đối với Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nhằm hỗ trợ việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong các đơn vị kinh doanh nhà hàng, khách sạn nói chung và Khách sạn Công Đoàn Việt Nam nói riêng.

2. Kiến nghị

**** Với các cơ quan quản lý nhà nước.***

- *Nhà nước:* nên quan tâm đến việc xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển nhân lực chất lượng cao cần bảo đảm tính khoa học, khả thi, có lộ trình, cách làm phù hợp; gắn quy hoạch chung với quy hoạch cụ thể của từng ngành, từng đơn vị; có dự báo chiến lược, đón trước sự phát triển, chủ động chuẩn bị cán bộ đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ, khắc phục tình trạng hẫng hụt nguồn kế cận, mất cân đối ngành, chuyên ngành. Cần xem xét cơ chế tuyển dụng linh hoạt để có nhân lực chất lượng thực sự, thu hút được nhân tài phục vụ cho sự phát triển của mỗi ngành nghề đặc biệt là ngành du lịch.

- *Ngành giáo dục đào tạo:* nên có chủ trương, chỉ đạo các trường đại học phải nghiên cứu trong việc đào tạo đội ngũ cán bộ kinh doanh ngành du lịch tương lai phải đảm bảo cả về số lượng và chất lượng nhằm đáp ứng được nhu cầu của đất nước.

- *Tổng cục Du lịch*: cần quan tâm nghiên cứu chiến lược phát triển ngành du lịch lâu dài, coi trọng việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực phục vụ ngành du lịch nhằm đáp ứng tất cả các nguồn khách từ mọi vùng miền, mọi đất nước trong khâu quảng bá, trong việc phục vụ. Nên đưa chất lượng đào tào mang tính thực tế không nên mang nặng tính lý thuyết và các quy trình chuẩn không thể thiếu được trong quá trình phục vụ du lịch, một trong những biện pháp để đa dạng hoá sản phẩm du lịch cũng như để tuyên truyền quảng bá về du lịch Việt Nam cũng như bản sắc Văn hoá dân tộc.

Khuyến khích và tạo điều kiện cho các Công ty du lịch được tham gia các hội chợ, triển lãm Quốc tế, và được khảo sát thị trường trong và ngoài nước để cán bộ của các Công ty du lịch có điều kiện cọ sát, học tập kinh nghiệm mở rộng hoạt động Marketing theo tiêu chuẩn Quốc tế trong lĩnh vực kinh doanh du lịch.

- *Sở du lịch Hà Nội* : nên nghiên cứu và quy hoạch mạng lưới Công ty du lịch có các khách sạn, nhà hàng gắn liền với các điểm thăm quan du lịch của thủ đô, đồng thời tạo điều kiện về cơ chế, chính sách để khuyến khích các Công ty không chỉ mở rộng về quy mô, đa dạng hoá các loại hình dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ du lịch Quốc tế và trong nước nhằm quảng bá cho du lịch Thủ đô ngàn năm văn hiến, đồng thời tạo điều kiện cho các Công ty có điều kiện thực thi chiến lược đội ngũ nhân lực một cách chuyên nghiệp và có hệ thống đồng bộ.

Khuyến khích việc thành lập câu lạc bộ các Công ty du lịch, câu lạc bộ marketing, tư vấn chuyên về sản phẩm du lịch, để họ học hỏi và phổ biến kinh nghiệm lẫn nhau, hợp tác chặt chẽ trong việc kinh doanh và tránh cạnh tranh không lành mạnh.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ban Bí thư Trung ương Đảng (2008), *Nghị quyết số 20-NQ/TW* về "Tiếp tục xây dựng giai cấp công nhân Việt Nam thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước", Hà Nội.
2. Trần Xuân Cầu, Mai Quốc Chánh chủ biên (2008), *Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực*, Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
3. Đảng Cộng sản Việt Nam (1994), *Văn kiện Hội nghị lần thứ bảy Ban Chấp hành Trung ương khóa VII*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
4. Đảng Cộng sản Việt Nam (1996), *Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ VIII*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
5. Đảng Cộng sản Việt Nam (2001)*, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ IX*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
6. Đảng Cộng sản Việt Nam (2006*), Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
7. Đảng Cộng sản Việt Nam (2011)*, Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XI*, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội.
8. Đảng Cộng sản Việt Nam (2012), *Nghị quyết số 12-NQ/TƯ nghị quyết Hội nghị lần thứ 4*, Một số vấn đề cấp bách về xây dựng Đảng hiện nay.
9. Đại học Kinh tế quốc dân, (2004), *Giáo trình Quản trị nhân lực,* Nxb Lao động và Xã hội, Hà Nội.
10. Đại học Công đoàn, (2002) *Giáo trình Lý luận và nghiệp vụ công đoàn (Tập 1, Tập 2, Tập 3)*, Nxb Lao động, Hà Nội.
11. Hà Đăng (2003), "Về cán bộ và qui hoạch cán bộ", *Tạp chí Cộng sản* (8), Hà Nội.
12. Nguyễn Trọng Điều (2003), "Nâng cao phẩm chất năng lực của đội ngũ cán bộ, công chức đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế", *Tạp chí Cộng sản* (18), Hà Nội.
13. Nguyễn Minh Đường (1996), "Bồi dưỡng và đào tạo lại đội ngũ nguồn nhân lực trong điều kiện mới", *Đề tài khoa học cấp nhà nước mã số KX07-14,* Hà Nội.
14. Tạ Ngọc Hải (2012), *Một số nội dung về nguồn nhân lực và phương pháp đánh giá nguồn nhân lực*, Viện Khoa học tổ chức Nhà nước.
15. Mai Đình Hoàn (truy cập5-2017), *Sức khoẻ là gì?,* https://sites.google.com/site/doainoni/abc/1-khai-niem-chung-ve-suc-khoe
16. Phan Huy Lê (1996), *Các giá trị truyền thống của con người Việt Nam hiện nay*, Nxb Giao thông, Hà Nội.

17. Đinh Thị Mai (2009), "Công tác đào tạo, sử dụng cán bộ công đoàn sau đào tạo - Thực trạng và giải pháp", *Đề tài cấp Tổng Liên đoàn*, Trường Đại học Công đoàn, Hà Nội.
18. Bùi Văn Nhơn (2006), *Quản lý và phát triển nguồn nhân lực,* Nhà xuất bản Tư pháp, Hà Nội.
19. Dương Xuân Ngọc (2004), *Giải pháp xây dựng đội ngũ cán bộ công đoàn trong thời kỳ đẩy mạnh CNH,HĐH đất nước*, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
20. Lê Hữu Nghĩa (2004), "Đánh giá cán bộ - khâu quan trọng trong công tác cán bộ của Đảng", *Tạp chí Cộng sản số 12*, Hà Nội.
21. Nhà xuất bản Chín.h trị Quốc gia (2000), *Hồ Chí Minh Toàn tập, Tập 5,* Hà Nội.
22. Nhà xuất bản Chính trị Quốc gia(2000), *Hồ Chí Minh Toàn tập, Tập 11*, Hà Nội.
23. Nhà xuất bảnSự thật (2008), *Luật Cán bộ, công chức,* Hà Nội.
24. Tôn Trung Phạm, An Miêu, Phùng Đồng Khánh (chủ biên) (2004), *Lý luận công đoàn trong thời kỳ chuyển sang kinh tế thị trường xã hội chủ nghĩa, đại cương và bình luận*, Nxb Lao động, Hà Nội.
25. Dương Văn Sao (2006), *Nâng cao năng lực cán bộ công đoàn trong giai đoạn mới*, Nxb Lao động, Hà Nội.
26. Dương Văn Sao (2009), *Công đoàn với hội nhập quốc tế,* Nxb Thời đại, Hà Nội.
27. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam(1999), *Các tổ chức công đoàn trên thế giới,* Nxb Lao động, Hà Nội.
28. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam (2013), *Điều lệ Công đoàn Việt Nam.*
29. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam (2012), *Luật Công đoàn.*
30. PGS.TS. Nguyễn Tiệp (2005),*Nguồn nhân lực,* Trường Đại học Lao động- Xã hội, Hà Nội.
31. Đặng Ngọc Tùng (2011), "Xây dựng giai cấp công nhân Việt Nam giai đoạn (2011 – 2020)", *Báo cáo tổng hợp đề tài*(chương trình KX.04.06/10).
32. Trần Văn Tùng, Lê Ái Lâm (1996), *Phát triển nguồn nhân lực – kinh nghiệm thế giới và thực tiễn nước ta,* Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội.
33. Nguyễn Viết Vượng (2010), *Giai cấp công nhân và tổ chức Công đoàn Việt Nam trong những năm đầu thế kỷ XXI*, Nxb Chính trị Quốc gia.

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 01: PHIẾU KHẢO SÁT ĐIỀU TRA

(Dành cho CBCNV Khách sạn Công Đoàn Việt Nam)

Kính chào Anh/Chị!

Nhằm nghiên cứu thực trạngnâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Khách sạn Công Đoàn Việt Nam xin anh/chị vui lòng trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát này. Những thông tin cá nhân của anh/chị cung cấp sẽ được giữ bí mật. Kết quả của phiếu khảo sát chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu đề tài.

Xin chân thành cảm ơn!

Phần I: Thông tin chung về đối tượng khảo sát

(Anh/Chị vui lòng đánh dấu √vào lựa chọn phù hợp)

1. Giới tính	□ Nam	□ Nữ
2. Độ tuổi	□ < 30 tuổi	□ 31 - 39 tuổi
	□ 40- 49 tuổi	□ > 50 tuổi
3. Thâm niên công tác	□ < 1 năm	□ 1 - 3 năm
	□ > 3 - 5 năm	
4. Trình độ chuyên môn	□ Lao động phổ thông	□ Trung cấp
	□ Cao đẳng	□ Đại học
	□ Trên Đại học	
5. Chức danh công việc	□ Lãnh đạo doanh nghiệp	
	□ Lãnh đạo các phòng/ban	
Hiện tại	□ Nhân viên	□ Công nhân

Phần II: Đo lường mức độ thỏa mãn với công việc của người lao động

1. Theo Anh/Chị thực trạng tiền lương, tiền công trong Công ty hiện nay như thế nào?

(Xin khoanh tròn vào so sát nhất với ý kiến của ông/bà)

1: Rất không đồng ý 2: Không đồng ý 3: Không có ý kiến rõ ràng

4: Đồng ý một phần 5: Hoàn toàn đồng ý

STT	Nội Dung	Mức độ				
1	Tiền lương là hợp lý và công bằng dựa trên kết quả thực hiện công việc	1	2	3	4	5
2	Mức lương mà ông/bà nhận được là công bằng khi so với các vị trí công việc tương tự ở các Công ty khác cùng lĩnh vực	1	2	3	4	5
3	Tiền lương phân chia hợp lý giữa các chức danh	1	2	3	4	5
4	Các điều kiện xét tăng lương là hợp lý	1	2	3	4	5
5	Ông bà rất hài lòng với mức thu nhập hàng tháng của mình	1	2	3	4	5

2. Anh/Chị có hài lòng với mức lương hiện tại không?

1. Hài lòng 2. Bình thường 3. Không hài lòng

3. Anh/Chị nhận xét như thế nào về thực trạng công tác khen thưởng tại Công ty?

1: Rất không đồng ý 2: Không đồng ý 3: Không có ý kiến rõ ràng

4: Đồng ý một phần 5: Hoàn toàn đồng ý

TT	Nội Dung	Mức độ				
1	Các khoản thưởng được phân chia một cách công bằng dựa trên kết quả thực hiện công việc	1	2	3	4	5
2	Tiêu thức xét khen thưởng rõ ràng, hợp lý	1	2	3	4	5
3	Chính sách khen thưởng có tác dụng khuyên khích cao	1	2	3	4	5
4	Mức thưởng hợp lý	1	2	3	4	5
5	Anh/Chị thỏa mãn với mức thưởng nhận được từ Công ty	1	2	3	4	5

4. Anh/Chị có hài lòng với mức phúc lợi hiện tại không?

1. Hài lòng 2. Bình thường 3. Không hài lòng

5. Anh/Chị có hài lòng về công tác phân tích công việc và thiết kế lại công việc của Công ty hiện nay không?

1. Hài lòng 2. Bình thường 3. Không hài lòng

6. Anh/Chị có hài lòng về công tác đánh gía thực hiện công việc tại Công ty hiện nay không?

1. Hài lòng 2. Bình thường 3. Không hài lòng

7. Nếu thấy chưa hài lòng về công tác đánh giá thực hiện công việc, xin Anh/Chị cho biết rõ nguyên nhân:*(Lựa chọn một hoặc nhiều câu trả lời)*

□ Đánh giá thiếu công bằng □ Chu kỳ đánh giá không hợp lý

□ Tiêu thức đánh giá chưa rõ ràng, đầy đủ□ Phương pháp đánh giá chưa hợp lý

□ Kết quả đánh giá chưa gắn liền với tiền□ Không phản ánh đúng kết quả thực

lương, các chế độ đãi ngộ hiện công việc của người lao động.

Thiếu thông tin phản hồi □ Khác: (cụ thể).....

8. Theo Anh/Chị, công tác đào tạo của Công ty có hiệu quả không?

□ a. Không □ b. Có => chuyển câu 9

Nếu thấy hiệu quả công tác đào tạo chưa cao, xin ông/bà cho biết rõ nguyên nhân: *(Có thể có lựa chọn nhiều câu trả lời)*

□ Không xác định đúng nhu cầu đào tạo □ Kế hoạch đào tạo chưa chặt chẽ

□ Lãnh đạo không quan tâm □ Nội dung đào tạo chưa sát thực tế

□ Hạn chế bản thân người học □ Kinh phí cho đào tạo còn hạn chế

□ Không xác định đúng đối tượng đào tạo □ Chất lượng giáo viên

□ Phương pháp đào tạo không phù hợp □ Lý do khác *(cụ thể*)

9. Anh/Chị có được phân công bố trí công việc theo đúng chuyên ngành được đào tạo không?

□ Có □ Không

10. Anh/Chị có thể cho biết về mức độ hài lòng của bản thân với các yếu tố liên quan đến vị trí công việc đang đảm nhận trong Công ty hiện nay *(Xin khoanh tròn vào so sát nhất với ý kiến của ông/bà)*

1: Rất không đồng ý 2: Không đồng ý 3: Không có ý kiến rõ ràng

4: Đồng ý một phần 5: Hoàn toàn đồng ý

TT	Nội Dung	Mức độ				
1	Nhiệm vụ, trách nhiệm được phân định cụ thể,rõ ràng, hợp lý	1	2	3	4	5
2	Công việc hiện tại của Anh/Chị thú vị và đầy thử thách	1	2	3	4	5
3	Anh/Chị hiểu rõ nhiệm vụ, yêu cầu công việc của mình	1	2	3	4	5
4	Khối lượng công việc của Anh/Chị là chấp nhận được	1	2	3	4	5
5	Mức độ căng thẳng trong công việc là chấp nhận được	1	2	3	4	5
6	Có thể cân bằng giữa cuộc sống cá nhân và công việc	1	2	3	4	5
7	Anh/Chị cảm thấy mình làm đúng vị trí mình yêu thích	1	2	3	4	5
8	Công việc phù hợp với khả năng, sở trường	1	2	3	4	5
9	Anh/Chị rất hài lòng với vị trí công việc hiện tại của mình	1	2	3	4	5

11. Anh/Chị có thể cho biết về mức độ hài lòng của bản thân với các yếu tố về môi trường làm việc của khách sạn?

(Xin khoanh tròn vào số sát nhất với ý kiến của ông/bà)

1: Rất không đồng ý *2: Không đồng ý* *3: Không có ý kiến rõ ràng*

4: Đồng ý một phần *5: Hoàn toàn đồng ý*

STT	Nội Dung	Mức độ				
1	Bầu không khí nội bộ vui vẻ, thoải mái và tin tưởng.	1	2	3	4	5
2	Anh/Chị luôn nhận được sự hỗ trợ, hợp tác từ các thành viên khác trong tổ chức để hoàn thành công việc	1	2	3	4	5
3	Anh/Chị hài lòng với môi quan hệ giữa các đồng nghiệp	1	2	3	4	5
4	Không gian làm việc của Anh/Chị và các phương tiện, trang thiết bị đi kèm đáp ứng đầy đủ yêu cầu công việc.	1	2	3	4	5
5	An toàn vệ sinh lao động luôn được lãnh đạo quan tâm	1	2	3	4	5
6	Chế độ làm việc và nghỉ ngơi hợp lý	1	2	3	4	5
7	Nói chung, Anh/Chị hài lòng với môi trường và điều kiện làm việc tại Công ty	1	2	3	4	5

12. Xin Anh/Chị cho biết yếu tố nào ảnh hưởng quan trọng tới khả năng thăng tiến của bản thân hiện nay trong khách sạn?

(Sắp xếp theo thứ tự từ1: quan trọng nhất đến 7: *ít quan trọng nhất)*

STT	Yếu tố	Mức độ quan trọng
1	Mức độ hoàn thành công việc	

2	Uy tín bản thân trong tập thể	
3	Vị trí công tác hiện tại	
4	Năng lực, sở trường	
5	Bằng cấp	
6	Thâm niên công tác	
7	Quan hệ tốt trong tập thể	

13. Anh/Chị nhận xét như thế nào về hoạt động thiết lập mục tiêu làm việc cho nhân viên?*(Xin khoanh tròn vào số sát nhất với ý kiến của ông/bà)*

1: Rất không đồng ý *2: Không đồng ý* *3: Không có ý kiến rõ ràng*

4: Đồng ý một phần *5: Hoàn toàn đồng ý*

Nội Dung	**Mức độ**				
Anh/Chị biết rõ những định hướng tương lai, chiến lược phát triển của Công ty	1	2	3	4	5
Anh/Chị biết công việc của ông/bà đóng góp một phần vào sựthành công của Công ty	1	2	3	4	5
Người quản lý thường xuyên hỗ trợ, thiết lập giúp nhân viên của mình xây dựng các mục tiêu làm việc	1	2	3	4	5
Nhân viên làm việc có mục tiêu làm việc cụ thể, rõ ràng	1	2	3	4	5
Có sự gắn kết mục tiêu cá nhân và mục tiêu tổ chức	1	2	3	4	5

14. Anh/Chị có hài lòng với công việc hiện tại của mình không?

□ Hài lòng □ Không hài lòng

15. Xin *Anh/Chị* cho biết lý do hài lòng hoặc không hài lòng:

(Chọn một hoặc nhiều phương án)

Lý do hài lòng	***Lý do không hài lòng***
□ Thu nhập cao, chế độ đãi ngộ tốt	□ Thu thập thấp, chế độ đãi ngộ chưa tốt
□ Thu nhập ổn định	□ Thu nhập không ổn định
□ Công việc thú vị, hấp dẫn	□ Công việc tẻ nhạt, thiếu hấp dẫn
□ Công việc ổn định	□ Công việc không ổn định

□ Được đối xử công bằng	□ Không được đối xử công bằng
□ Quan hệ tập thể tốt, thân thiện	□ Quan hệ trong tập thể không tốt
□ Điều kiện lao động tốt	□ Điều kiện làm việc không đảm bảo
□ Lãnh đạo quan tâm, khuyến khích	□ Lãnh đạo ít quan tâm
□ Nhiều cơ hội học tập nâng cao trình độ	□ Ít cơ hội học tập nâng cao trình độ
□ Có cơ hội phát triển, thăng tiến	□ Ít cơ hội thăng tiến
□ Khác.....	□ Khác.....

PhầnIII: Nhu cầu, nguyện vọng của người lao động

Anh/Chị hãy sắp xếp các yếu tố dưới đây theo mức độ ưu tiên của các nhu cầu đối với công việc (từ 1: nhu cầu quan trọng nhất đến 10: nhu cầu ít quan trọng nhất).

STT	Yếu tố	Mức độ quan trọng
1	Công việc thú vị, hấp dẫn	
2	Công việc phù hợp với khả năng sở trường	
3	Công việc ổn định	
4	Được tự chủ trong công việc	
5	Sự đánh giá đầy đủ các công việc đã làm	
6	Điều kiện làm việc tốt	
7	Có cơ hội học tập nâng cao trình độ	
8	Quan hệ đông nghiệp tốt	
9	Thu nhập cao	
10	Cơ hội thăng tiến	

16. Xin Anh/Chị cho biết dự định của ông/bà đối với công việc trong thời gian tới?

(Lựa chọn một phương án trả lời)

□ Gắn bó lâu dài với Công ty

□ Chuyển công việc khác tốt hơn khi có cơ hội

□ Chưa có dự định gì.

17. Theo Anh/Chị, Công ty cần cải thiện những vấn đề nào sau đây để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực?(Lựa chọn một hoặc nhiều phương án)

□ Chế độ lương, thưởng

□ Phúc lợi

□ Đánh giá thực hiện công việc

□ Đào tạo và phát triển nhân lực

□ Nội dung công việc

□ Điều kiện làm việc

□ Chính sách thăng tiến

□ Quan hệ đồng nghiệp khi làm việc

□ Quan hệ làm việc giữa cấp trên và cấp dưới

□ Đời sống văn hóa tinh thần của nhân viên

□ Khác: .....

□ Không có đề xuất gì

18. Anh/Chị có ý kiến đóng góp gì với Công ty để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời gian tới?

.....

.....

.....

PHỤ LỤC 02: Mẫu phiếu phỏng vấn xác định nhu cầu của người lao động

TT	Câu hỏi	Điểm số				
		1	2	3	4	5
1.	Tôi hiểu rõ nhiệm vụ và yêu cầu của công việc hiện tại					
2.	Tôi muốn cố gắng hoàn thành công việc để có mức lương cao					
3.	Công việc tôi đảm nhiệm có nội dung phong phú và đa dạng					
4.	Tôi tin rằng công việc tôi đang làm mang lại cơ hội thăng tiến và triển vọng phát triển trong tương lai cho bản than					
5.	Tôi thấy rằng khối lượng công việc của mình đang làm là hợp lý					
6.	Tôi rất hài lòng với vị trí công việc hiện tại					
7.	Tôi hiểu rõ về cách tính trả lương của Công ty					
8.	Thời gian nâng bậc lương là kịp thời và đúng qui định					
9.	Tiền lương được trả công bằng, hợp lý giữa các chức danh công việc					
10.	Tôi hài lòng với mức lương đang được hưởng					
11.	Tiêu chí xét khen thưởng rõ ràng, hợp lý và công bằng					
12.	Tôi thấy các chế độ khen thưởng của Công ty có tác dụng khuyến khích cao					
13.	Người được khen thưởng là phù hợp					
14.	Thời gian xét khen thưởng là hợp lý					
15.	Tôi hài lòng với mức thưởng nhận được					
16.	Công ty luôn quan tâm đến đời sống của CNVCLĐ					
17.	Tôi hiểu rõ về các khoản phúc lợi đang được nhận					
18.	Các chế độ phúc lợi đa dạng và phù hợp					
19.	Tôi hài long với các chính sách phúc lợi của Công ty					
20.	Lãnh đạo luôn lắng nghe và tôn trọng ý kiến của nhân viên					

21.	Những đề xuất của nhân viên nhận được phản hồi nhanh chóng và có tính xây dựng					
22.	Tôi hài lòng với phong cách quản lý của ban giám đốc Công ty					
23.	Việc đánh giá kết quả thực hiện công việc của Công ty là chính xác và công bằng					
24.	Tiêu chí đánh giá thực hiện công việc rõ ràng, hợp lý					
25.	Kết quả đánh giá phản ánh đúng kết quả công việc					
26.	Công ty tạo điều kiện để Tôi học tập nâng cao trình độ					
27.	Kiến thức, kỹ năng được đào tạo giúp ích cho công việc hiện tại và tương lai					
28.	Tôi thấy rằng các đối tượng được cử đi đào tạo lại là phù hợp					
29.	Nội dung đào tạo cung cấp những kiên thức, kỹ năng phù hợp với công việc hiện tại					
30.	Hình thức đào tạo đa dạng, phong phú					
31.	Tôi rất hài lòng với các chương trình đào tạo của Công ty					
32.	Tôi luôn nhận được sự hợp tác của đồng nghiệp trong thực hiện nhiệm vụ của mình					
33.	Công ty luôn tạo điều kiện và môi trường làm việc để tôi hoàn thành tốt công việc					
34.	Tôi cho rằng chế độ làm việc và nghỉ ngơi của Công ty là hợp lý					
35.	Tôi hài lòng với điều kiện và môi trường làm việc hiện nay					

PHỤ LỤC 03

BẢNG CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ KHÁCH SẠN CÔNG ĐOÀN VIỆT NAM

BẢNG CHẤM ĐIỂM ĐÁNH GIÁ THÁNG

(nhân viên)

BỘ PHẬN:.....

PHÒNG: .....Tháng: ..... Quý:.....

STT	Mã số vị trí	Họ và tên	Vị trí công việc	**Chấm điểm cho nhân viên, công nhân**							Tổng điểm tháng	Xếp loại tháng (TrBP)	Xếp loại của TP
				Khối lượng công việc	Chất lượng công việc	Tinh thần trách nhiệm	Kiến thưc, kỹ năng	Khả năng lập kế hoạch	Ý thức tổ chức kỷ luật	Quan hệ với đồng nghiệp			
	Điểm tối đa												

Kiểm tra	Tổng	Tỷ lệ %	Tỷ lệ cho phép
Tổng số			
Loại A			15-20%
Loại B			60-70%
Loại C			15-20%
Loại D			0-5%

(Nguồn: Qui chế đánh giá năng suất và hiệu quả lao động Khách sạn Công Đoàn Việt Nam)

PHỤ LỤC 04

PHIẾU ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO

Họ và tên: ……. Chức danh công việc:……

Đơn vị công tác:……

Họ và tên người đánh giá:…….

Thời gian đánh giá từ ngày…./…./ 20….đến ngày…./…./20…

1. Ông /bà vui lòng cho biết những thay đổi sau khi tham gia đào tạo (Tích dấu x vào cột tương ứng với ý kiến của ông/ bà)

TT	Chỉ tiêu	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Không có ý kiến rõ ràng	Đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý
1	Cập nhật nhiều kiến thức mới					
2	Có nhiều kỹ năng mới					
3	Hiểu rõ hơn về công việc, nhiệm vụ và trách nhiệm					
4	Yêu thích công việc hơn					
5	Tự tin hơn khi làm việc					
6	Hợp tác với đồng nghiệp tốt hơn					
7	Kết quả thực hiện cong việc tốt hơn					

2. Ý kiến đóng góp của ông/ bà để hoàn thiện công tác đào tạo được tốt hơn

a. Về công tác xác định nhu cầu đào tạo và lựa chọn đối tượng đào tạo

b. Nội dung chương trình, phương pháp đào tạo, giáo trình, cơ sở vật chất

c. Về đội ngũ cán bộ giáo viên giảng dạy

d. Những kiến nghị khác

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của ông/bà!

(Nguồn: Học viên đề xuất)