

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**PHÂN TÍCH CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ
TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH HOLIDAY HỘI AN
- CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MÙNG THANH**

LÊ THỊ THÙY TRANG

NIÊN KHÓA: 2016 – 2020

ĐẠI HỌC HUẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ
KHOA QUẢN TRỊ KINH DOANH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

**PHÂN TÍCH CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ
TẠI KHÁCH SẠN MÙNG THANH HOLIDAY HỘI AN
- CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN MÙNG THANH**

Sinh viên thực hiện:

Lê Thị Thùy Trang

Lớp: K50A-QTNL

Niên khóa: 2016 – 2020

Giáo viên hướng dẫn

ThS. Bùi Văn Chiêm

Huế, tháng 01 năm 2020

LỜI CẢM ƠN

Trong học tập cũng như trong cuộc sống, đằng sau bất cứ một kết quả nào ngoài sự nỗ lực của chính bản thân cũng có những sự hỗ trợ, giúp đỡ. Trong suốt quá trình được thực tập, tìm hiểu, hoàn thành khóa luận này, tôi đã nhận được nhiều sự giúp đỡ từ nhiều phía.

Trước hết tôi xin gửi lời cảm ơn đến Ban giám hiệu nhà trường Đại học Kinh tế Huế, đặc biệt là các thầy cô trong khoa Quản trị kinh doanh, những người đã tận tình dạy dỗ, truyền đạt cho tôi những kiến thức căn bản làm nền tảng cho quá trình nghiên cứu khóa luận này, đồng thời cũng là hành trang quý báu để tôi bước vào đời một cách vững chắc và tự tin nhất.

Chân thành cảm ơn thầy Bùi Văn Chiêm đã tận tình hướng dẫn và truyền đạt cho tôi những kiến thức cũng như những kỹ năng cần thiết để thực hiện tốt công việc thực tế trong quá trình thực tập tại cơ sở thực tập, Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn anh Lê Văn Giáp-Giám đốc Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An đã tạo điều kiện để tôi có cơ hội được thực tập tại nơi đây. Cảm ơn chị Nguyễn Thị Mơ-Trưởng bộ phận Nhân sự, chị Nguyễn Thị Hồng-Nhân viên nhân sự đã hỗ trợ, giúp đỡ, đóng góp những ý kiến bổ ích để tôi hoàn thành đợt thực tập cũng như bài làm của mình với kết quả như mong đợi.

Xin chân thành cảm ơn các anh chị tại cơ sở thực tập, Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An đã giúp tôi thực hiện tốt các công việc được giao trong quá trình thực tập nghề nghiệp.

Trong bài khóa luận này mặc dù bản thân tôi đã cố gắng nỗ lực hết mình để giải quyết các yêu cầu và mục đích đặt ra song do kiến thức còn hạn hẹp nên tôi không thể nào tránh khỏi được các thiếu sót trong cách hiểu, cách trình bày. Tôi rất mong nhận được sự giúp đỡ, bổ sung, đóng góp ý kiến của quý thầy cô giáo để bài khóa luận của tôi được hoàn thiện và đạt kết quả tốt hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Lê Thị Thùy Trang

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC VIẾT TẮT.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ	iv
PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ.....	1
1.1 Lí do chọn đề tài	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu	2
1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung	2
1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể	2
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
1.4. Phương pháp nghiên cứu	3
1.4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	3
1.4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu:	3
1.5 Kết cấu đề tài	4
PHẦN II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU	5
CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TRONG DOANH NGHIỆP.	5
1.1. Một số khái niệm và vai trò tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp.	5
1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp.....	5
1.1.2 Vai trò tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp	7
1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tuyển dụng nhân sự	8
1.2.1 Các yếu tố bên trong.....	8
1.2.2 Các yếu tố bên ngoài	8
1.3. Một số tiêu chí khi tuyển dụng nhân sự	9
1.4 Nội dung công tác tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp	10
1.4.1 Chuẩn bị tuyển dụng nhân sự	10
1.4.2 Tuyển mộ nhân sự	12
1.4.3 Tuyển chọn nhân sự.....	16
1.5 Chỉ số KPI đánh giá hiệu quả tuyển dụng nhân lực.	20

1.5.1 Hiệu quả tuyển dụng.....	20
1.5.2 Bộ chỉ số KPI trong tuyển dụng	21
1.6. Thực trạng hiện nay của thị trường lao động Việt Nam.....	24
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH HOLIDAY HỘI AN.	25
2.1 Tổng quan về Tập đoàn Mừng Thanh	25
2.2 Sơ lược về Khách sạn Mừng Thanh Holiday Hội An.	26
2.2.1 Bộ máy tổ chức của Khách sạn Mừng Thanh Holiday Hội An	28
2.2.2. Đặc điểm về lao động của Khách sạn Mừng Thanh Holiday Hội An.....	29
2.2.3 Tình hình nhân sự của công ty giai đoạn 2016 – 2018.....	32
2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn qua 3 năm 2016-2018	33
2.3 Thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mừng Thanh Holiday Hội An.	34
2.3.1 Quy trình tuyển dụng nhân sự của Khách sạn.....	34
2.3.2. Đánh giá hiệu quả tuyển dụng qua các chỉ số KPI tuyển dụng.....	41
2.3.3 Đánh giá công tác tuyển dụng nhân sự từ phía người lao động.	46
2.4 Nhận xét chung về công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mừng Thanh Holiday Hội An.	52
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI KHÁCH SẠN MỪNG THANH HOLIDAY HỘI AN	54
3.1 Về phía ban lãnh đạo Khách sạn	54
3.2 Về phía cán bộ nhân viên Phòng Hành chính Nhân sự	54
3.3 Giải pháp đối với quy trình tuyển mộ.....	54
3.4. Giải pháp đối với quy trình tuyển chọn.....	56
3.5 Giải pháp đối với quá trình thử việc.....	57
3.6. Các giải pháp khác.....	57
PHẦN III. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	59
3.1 Kết luận.....	59
3.2 Kiến nghị	60
3.2.1 Kiến nghị đối với Thành phố Hội An.....	60
3.2.2 Kiến nghị đối với Chi nhánh Công ty Cổ phần Tập đoàn Mừng Thanh.....	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61

DANH MỤC VIẾT TẮT

Kí hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
HS	Hồ sơ
KPI	Key Performance Indicator
TBP	Trưởng bộ phận
BP	Bộ phận
CNTT	Công nghệ thông tin
TTGT	Thể thao giải trí
SL	Số lượng
TL	Tỉ lệ
TĐVH	Trình độ văn hóa
QC	Quảng cáo
TN THPT	Tốt nghiệp Trung học phổ thông
ĐH	Đại học
CĐ	Cao đẳng
TC	Trung cấp
LĐTT	Lao động trực tiếp
LĐGT	Lao động gián tiếp
LĐ	Lao động
TD	Tuyển dụng
ĐVT	Đơn vị tính
BGD	Ban Giám đốc
CS	Chỉ số tuyển dụng

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.

Bảng 1. Cơ cấu lao động Khách Sạn giai đoạn 2016-2018.....	29
Bảng 2. Tình hình nhân sự của Công ty giai đoạn 2016 – 2018	32
Bảng 3. Kết quả kinh doanh của khách sạn 2016-2018	33
Bảng 4. Nhu cầu tuyển dụng qua 3 năm 2016-2018	36
Bảng 5. Kết quả công tác tuyển dụng nhân lực giai đoạn 2016-2018.....	41
Bảng 6. Tỷ lệ ứng viên đạt yêu cầu qua các đợt tuyển dụng giai đoạn 2016-2018.....	42
Bảng 7. Tỷ lệ tuyển chọn ứng viên qua các đợt tuyển dụng của Khách sạn giai đoạn 2016-2018.....	42
Bảng 8. Hiệu quả quảng cáo tuyển dụng của Khách sạn giai đoạn 2016-2018	43
Bảng 9. Chi phí tuyển dụng bình quân cho một nhân viên mới.....	44
Bảng 10. Chỉ số hoàn thành thời gian tuyển dụng	45
Bảng 11. Mức độ đáp ứng nhu cầu tuyển dụng qua ba năm 2016 – 2018	45
Bảng 12. Đặc điểm của tổng thể điều tra.....	46
Bảng 13. Bảng đánh giá hoạt động tuyển mộ.....	48
Bảng 14. Bảng đánh giá hoạt động tuyển chọn.....	49
Bảng 15. Bảng đánh giá hoạt động thử việc.....	51
 Sơ đồ 1: Quy trình tuyển dụng của khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.....	 34

PHẦN I. ĐẶT VẤN ĐỀ

1.1 Lí do chọn đề tài

Các doanh nghiệp đều cần nhân tài để tạo động lực và cảm hứng cho sự phát triển bền vững. Vì vậy “Chiêu hiền đãi sĩ” chưa bao giờ là một đề tài xưa cũ, đặc biệt trong nền kinh tế thị trường đầy biến động, cạnh tranh ngày càng gay gắt nay . Phải dựa vào những nguyên tắc nào để đề ra các quyết định chiêu hiền nhằm tuyển dụng đúng người tổ chức cần?. Để trả lời cho câu hỏi trên các tổ chức doanh nghiệp không thể không nghĩ đến một quy trình tuyển dụng ưu việt nhất để có thể thu hút và tuyển dụng được những nhân viên ưu tú cho tổ chức, doanh nghiệp của mình.

Vấn đề bố trí một nhân viên đúng vị trí, năng lực phù hợp, hay tuyển chọn được một người lao động có trình độ chuyên môn, có tay nghề, trung thành với doanh nghiệp và gắn bó với công ty là một vấn đề quan trọng mà doanh nghiệp cần được quan tâm. Vì vậy các doanh nghiệp đã và đang dần hoàn thiện quy trình tuyển dụng nhằm đạt được mục tiêu trên.

Thực tế quy trình tuyển dụng nhân sự có ý nghĩa rất lớn đối với chất lượng lao động của các bộ phận của công ty sau này. Thực hiện tốt quy trình tuyển dụng nhân sự sẽ giảm bớt thời gian, chi phí tuyển dụng nhân sự sau này, là điều kiện đầu tiên để nâng cao chất lượng, khả năng hòa nhập, đảm bảo cho đội ngũ nhân sự ổn định. Vì vậy quy trình tuyển dụng nhân sự rất quan trọng và có ý nghĩa rất lớn đối với sự thành bại của công ty.

Trong thời gian tìm hiểu thực tế tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An tôi nhận thấy trước tác động mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường đầy biến động cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ, Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An luôn luôn phải đổi mới cách quản lý để nâng cao chất lượng dịch vụ, cùng với đó Tập đoàn không ngừng mở rộng quy mô hoạt động trên địa bàn cả nước. Vì thế công tác tuyển dụng nhân lực phù hợp với công việc là vô cùng quan trọng. Khách sạn đã quan tâm đến công tác tuyển dụng nhân sự nhưng vẫn còn bộc lộ một số bất cập, quy trình tuyển dụng nhân sự và cách thức tuyển dụng nhân sự còn một số nội dung chưa hợp lý và khoa học dẫn đến hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực chưa đạt được như sự mong đợi.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác tuyển dụng nhân sự tại khách sạn, với sự giúp đỡ hướng dẫn tận tình của Giáo viên hướng dẫn, cùng các cán bộ trong Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An tôi đã chọn đề tài **“Phân tích công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An-Chi nhánh Công ty Cổ Phần Tập đoàn Mường Thanh ”** làm đề tài khóa luận của mình. Đề tài này nhằm trình bày những vấn đề cốt lõi trong thực trạng hoạt động tuyển dụng nhân sự ở Khách sạn , từ đó đưa ra các giải pháp nâng cao hiệu quả tuyển dụng nhân sự của Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.

1.2 Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1 Mục tiêu nghiên cứu chung

Trên cơ sở thực trạng tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An, nghiên cứu hướng đến việc đánh giá hiệu quả của công tác tuyển dụng, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao công tác tuyển dụng tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An trong thời gian đến.

1.2.2 Mục tiêu nghiên cứu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết và thực trạng về tình hình lao động Việt Nam hiện nay.
- Đánh giá thực trạng tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An, qua đó đưa ra những bất cập còn tồn tại trong quá trình tuyển dụng, tìm ra một số nguyên nhân cơ bản ảnh hưởng đến công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.
- Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An trong thời gian tới.

1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.3.1 Đối tượng nghiên cứu

Công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.

1.3.2 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An

• Phạm vi thời gian: Số liệu thứ cấp được thu thập phục vụ cho nghiên cứu của đề tài trong giai đoạn từ năm 2016- 2018. Lấy ý kiến khảo sát từ nhân viên trong khách sạn vào tháng 10/2019.

1.4. Phương pháp nghiên cứu

1.4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

Dữ liệu thứ cấp: Các luận văn tại thư viện trường Đại học Kinh tế Huế, các giáo trình chuyên ngành đã được học, các tài liệu, số liệu, báo cáo của phòng hành chính nhân sự của Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An để phân tích thực trạng nguồn nhân lực tại đây, các luận văn, tài liệu về công tác tuyển dụng nhân lực trên các trang mạng.

Dữ liệu sơ cấp: Thu thập thông tin thông qua việc sử dụng bảng hỏi đã được thiết kế sẵn và đối tượng điều tra là tất cả cán bộ công nhân viên đang làm việc tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An. Do số lượng nhân viên hạn chế, tại thời điểm khảo sát có tổng 137 nhân viên, vì vậy tác giả tiến hành chọn mẫu toàn bộ. Tuy nhiên, trong quá trình điều tra có một số nhân viên không tiếp cận được và một số bảng khảo sát không hợp lệ, do đó số bảng hỏi thu được về xử lý, phân tích là 120.

1.4.2. Phương pháp xử lý và phân tích số liệu:

Sau khi thu thập xong các bảng hỏi, tiến hành mã hóa dữ liệu rồi nhập dữ liệu vào máy. Dữ liệu được nhập và chuyển sang các phần mềm tương ứng để xử lý và phân tích. Đề tài sử dụng phương pháp thống kê mô tả, công cụ phân tích là sử dụng phần mềm Excel và SPSS 20

Cách mã hóa dữ liệu: Các thang đo được mã hóa theo đúng số thứ tự câu hỏi trong bảng hỏi, sử dụng thang đo Likert 5 bậc:

1 = “Rất không đồng ý”, 2 = “Không đồng ý”, 3 = “Trung lập”, 4 = “Đồng ý”, 5 = “Rất đồng ý”.

Thống kê mô tả: tần suất, phần trăm, giá trị trung bình với ý nghĩa của từng giá trị trung bình đối với thang đo khoảng cách.

1.5 Kết cấu đề tài

Đề tài gồm 3 phần: phần mở đầu, phần nội dung, phần kết luận. Trong đó phần nội dung là phần nghiên cứu chuyên sâu về công tác tuyển dụng nhân sự của Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An. Phần nội dung gồm:

Chương I: Tổng quan về công tác tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp.

Chương II: Thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.

Chương III: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn Mường Thanh Holiday Hội An.

PHẦN II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG I. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TRONG DOANH NGHIỆP.

1.1. Một số khái niệm và vai trò tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp.

1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp.

1.1.1.1 Nhân lực

“Nhân lực là sức lực con người, nằm trong mỗi con người và làm cho con người hoạt động. Sức lực đó ngày càng phát triển cùng với sự phát triển của cơ thể con người và đến một mức độ nào đó, con người đủ điều kiện tham gia vào quá trình lao động – con người có sức lao động”. (Trích theo Giáo trình Kinh tế nguồn nhân lực trường Đại Học Kinh Tế)

Theo PGS. TS Nguyễn Ngọc Quân: “Bất cứ tổ chức nào cũng được tạo thành bởi các thành viên là con người hay nguồn nhân lực của nó. Do đó, có thể nói nguồn nhân lực của một tổ chức bao gồm tất cả những người lao động làm việc trong tổ chức đó, còn nhân lực được hiểu là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này gồm có thể lực và trí lực”.

Tóm lại chúng ta có thể hiểu: Nhân sự hay nhân lực chính là tất cả các tiềm năng của con người trong một tổ chức, tức là tất cả các thành viên trong doanh nghiệp cùng sử dụng sức lực, kiến thức, khả năng, hành vi ứng xử và giá trị đạo đức để thành lập, duy trì và phát triển tổ chức.

1.1.1.2 Tuyển dụng

“Tuyển dụng là quá trình thu hút những người xin việc có trình độ từ lực lượng lao động xã hội và lực lượng lao động bên trong tổ chức, đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc để tìm được những người phù hợp với các yêu cầu đặt ra” – Quản trị nguồn nhân lực, PGS.TS. Trần Kim Dung.

“Tuyển dụng là quá trình tìm kiếm, thu hút ứng cử viên từ những nguồn khác nhau đến tham gia dự tuyển vào các vị trí còn trống trong tổ chức và lựa chọn trong số họ những người đáp ứng tốt yêu cầu công việc đặt ra. Quá trình tuyển dụng nhân viên

bao gồm hai quá trình, đó là quá trình tuyển mộ và quá trình tuyển chọn” – Quản trị nhân lực, PGS.TS. Nguyễn Tài Phúc – Thạc sĩ. Bùi Văn Chiêm.

Từ những khái niệm trên ta có thể rút ra khái niệm tổng quát về tuyển dụng nguồn nhân lực như sau:

Tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, thu hút, lựa chọn, đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau để tìm được người phù hợp bổ sung lực lượng lao động cần thiết nhằm đáp ứng được yêu cầu sử dụng lao động của tổ chức.

1.1.1.3 Tuyển mộ

“Tuyển mộ là quá trình thu hút những người xin việc có trình độ từ lực lượng lao động xã hội và lực lượng lao động bên trong tổ chức. Mọi tổ chức phải có đầy đủ khả năng để thu hút đủ số lượng và chất lượng lao động để nhằm đạt được các mục tiêu của mình” – Quản trị nhân lực, PGS.TS. Nguyễn Tài Phúc – Thạc sĩ. Bùi Văn Chiêm.

Quá trình tuyển mộ ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả của quá trình tuyển chọn. Thực tế cho thấy có nhiều người lao động có trình độ cao nhưng họ không được tuyển chọn vì họ không được biết các thông tin tuyển mộ hoặc họ không có cơ hội nộp đơn xin việc.

1.1.1.4 Tuyển chọn

“Tuyển chọn là quá trình đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của 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 các yêu cầu của công việc đã được đề ra theo bản mô tả công việc và bản yêu cầu đối với người thực hiện công việc” – Quản trị nhân lực, PGS.TS. Nguyễn Tài Phúc – Thạc sĩ. Bùi Văn Chiêm.

Quá trình tuyển chọn phải đáp ứng được các yêu cầu dưới đây:

- Tuyển chọn phải xuất phát từ kế hoạch sản xuất kinh doanh và kế hoạch nguồn nhân lực;
- Tuyển chọn được những người có trình độ chuyên môn cần thiết cho công việc để đạt tới năng suất lao động cao, hiệu suất công tác tốt;
- Tuyển được những người có kỉ luật, trung thực, gắn bó với công việc với tổ chức.

1.1.2 Vai trò tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp

1.1.2.1 Đối với người lao động

Tuyển dụng tạo được việc làm và thu nhập cho người lao động giúp họ nuôi sống bản thân và gia đình. Nếu công tác tuyển dụng được thực hiện tốt thì người lao động sẽ có cơ hội được làm việc ở những vị trí phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của bản thân.

Tuyển dụng hiệu quả sẽ tạo được sự thỏa mãn trong lao động, tạo động lực làm việc cho người lao động và nâng cao năng suất lao động. Từ đó, giúp người lao động có thể hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, đảm bảo mọi hoạt động đều hướng tới mục tiêu của tổ chức.

1.1.2.2 Đối với doanh nghiệp

Việc tuyển dụng có hiệu quả sẽ cung cấp cho doanh nghiệp một đội ngũ lao động lành nghề, năng động, sáng tạo, bổ sung nguồn nhân lực phù hợp với yêu cầu hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

Tuyển dụng tốt giúp doanh nghiệp thực hiện tốt các mục tiêu kinh doanh hiệu quả nhất, bởi vì tuyển dụng tốt tức là tìm ra người thực hiện công việc có năng lực, phẩm chất để hoàn thành công việc được giao.

Tuyển dụng nguồn nhân lực tốt giúp doanh nghiệp giảm gánh nặng chi phí kinh doanh và sử dụng có hiệu quả nguồn ngân sách của doanh nghiệp và hoàn thành tốt kế hoạch kinh doanh đã định.

1.1.2.3 Đối với xã hội

Việc tuyển dụng nguồn nhân lực của doanh nghiệp góp phần việc thực hiện các mục tiêu kinh tế – xã hội như: người lao động có việc làm, có thu nhập, giảm bớt gánh nặng xã hội như thất nghiệp và các tệ nạn xã hội.

Tuyển dụng nguồn nhân lực của doanh nghiệp giúp cho việc sử dụng nguồn lực của xã hội một cách hữu ích nhất, hướng người lao động đến những hành vi tốt đẹp, sử dụng sức lao động của bản thân để làm ra của cải, giảm bớt tệ nạn xã hội.

1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tuyển dụng nhân sự

1.2.1 Các yếu tố bên trong

Tính chất công việc hay vị trí cần tuyển: gồm kinh nghiệm, trình độ tay nghề; vị trí công việc có hấp dẫn hay không; thu nhập, môi trường làm việc, cơ hội thăng tiến..., khi những yếu tố này đạt tốt nhất thì khả năng thu hút ứng viên của doanh nghiệp sẽ rất cao.

Hình ảnh của tổ chức hay doanh nghiệp: uy tín, danh tiếng, loại hình sở hữu, tên gọi, vi mô, ngành nghề kinh doanh. Người lao động luôn mong muốn được làm việc ở một công ty có cơ hội thăng tiến, ít bị đe dọa mất việc làm, có khả năng phát triển được khả năng của mình. Đây là điều kiện tốt để một tổ chức thu hút được nhiều ứng viên giỏi. Nếu một tổ chức có uy tín về chất lượng sản phẩm thì cũng có nghĩa là tổ chức đang sở hữu nhiều lao động giỏi và có khả năng thu hút các ứng cử viên có trình độ và năng lực cao và ngược lại.

Chính sách nguồn nhân lực của tổ chức: lương, thưởng, chế độ bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, bảo hiểm thất nghiệp. Nếu doanh nghiệp trả lương cao và có nhiều hình thức đãi ngộ nhân viên thì sẽ thu hút được nhiều ứng viên, kích thích lao động làm việc hăng say, nhiệt tình, tích cực sáng tạo... như vậy sẽ mang lại lợi ích cho doanh nghiệp cao hơn. Nguồn chi phí tuyển dụng sẽ quyết định đến chiến lược tuyển dụng của doanh nghiệp như các chi phí quảng cáo, thi tuyển...

Tính ổn định của công việc: ít rủi ro, địa điểm làm việc thuận lợi. Ứng viên luôn muốn làm việc trong một môi trường có tính ổn định cao, khả năng sa thải thấp, từ đó có thể chuyên tâm làm việc, phát triển bản thân, nâng cao hiệu suất lao động.

Các giai đoạn phát triển của tổ chức, doanh nghiệp: trong giai đoạn tăng trưởng nếu tuyển dụng sẽ thu hút nhiều ứng viên hơn, giai đoạn suy thoái doanh nghiệp ít quan tâm đến tuyển dụng nên khả năng thu hút bị hạn chế.

Thông báo tuyển dụng: quảng cáo trên báo, đài, truyền hình, các trung tâm giới thiệu việc làm, niêm yết trước cổng cơ quan, doanh nghiệp.

1.2.2 Các yếu tố bên ngoài

Tỉ lệ thất nghiệp: tỉ lệ thất nghiệp của những người làm cùng công việc hay cùng vị trí, ngành nghề mà tổ chức đang tuyển. Nếu tỉ lệ thất nghiệp cao thì tổ chức có thuận

lợi thu hút được nhiều ứng viên hơn và ngược lại tổ chức sẽ bị hạn chế do khan hiếm lao động ở một số ngành nghề trên thị trường.

Đối thủ cạnh tranh: Nhà quản trị nguồn nhân lực cần phải quan tâm đến hoạt động tuyển chọn của đối thủ cạnh tranh để biết đâu là điểm mạnh và điểm yếu của tổ chức mình so với họ, từ đó làm cơ sở để tổ chức xây dựng quy trình tuyển dụng hiệu quả hơn.

Khả năng sẵn sàng có của nguồn lực theo mùa (sinh viên vừa tốt nghiệp).

1.3. Một số tiêu chí khi tuyển dụng nhân sự

Nền kinh tế với sự phát triển mạnh mẽ của các doanh nghiệp tư nhân đòi hỏi một nguồn nhân sự chất lượng cao. Năng lực làm việc được các doanh nghiệp coi trọng số 1 thay cho yếu tố bằng cấp.

- **Kỷ luật bản thân:** Tính kỷ luật bản thân của ứng viên được doanh nghiệp đánh giá thông qua những thói quen tốt trong công việc và trong cuộc sống như: đúng giờ, tôn trọng quy định, nguyên tắc, làm việc có kế hoạch, tuân thủ theo đúng kế hoạch và luôn luôn tập trung vào công việc.

- **Kỹ năng mềm và khả năng hòa nhập:** Đánh giá kỹ năng này, doanh nghiệp sẽ “soi” ở ứng viên khả năng ứng xử, giao tiếp, thái độ và cách nhìn nhận của ứng viên về các mối quan hệ, giao tiếp trong công việc. Đặc biệt là tâm thế lấy sự phát triển của doanh nghiệp làm trọng thì mới vì mục đích chung mà điều chỉnh thái độ, ứng xử phù hợp để mang lại hiệu quả cao nhất. Điều này là không dễ và không thể một sớm một chiều khi sinh viên mới ra trường vẫn còn quen với lối ứng xử bố bả có phần trẻ con, bốc đồng. Ứng viên cần nỗ lực rèn luyện bản thân để có một hành trang vững vàng về kiến thức, tinh thần, tính kỷ luật và sẵn sàng làm việc ngay như: đi làm thêm, học việc tại doanh nghiệp

- **Kinh nghiệm:** Kinh nghiệm và những kỹ năng, thành tích và các khóa tập huấn là những yếu tố quan trọng để thuyết phục nhà tuyển dụng. Phong cách và thái độ thể hiện của bạn cũng quan trọng nhưng kinh nghiệm luôn đứng ở vị trí số một, do đó hãy trình bày trung thực những kinh nghiệm có liên quan đến công việc trước đây của bạn.

- **Học vấn:** Thông thường, trình độ học vấn của bạn sẽ phù hợp với những kỹ năng đã được qui định cho công việc.

- Thể hiện bạn sẵn sàng học hỏi: Khiêm tốn là một đức tính tốt trong văn hóa ứng xử ngày nay. Dù chúng ta có học giỏi đến đâu, có nhiều kinh nghiệm như thế nào thì cũng phải thể hiện sự khiêm tốn trước một nhà tuyển dụng dày dặn kinh nghiệm.

- Đạo đức nghề nghiệp: thật thà về việc chúng ta sẽ làm thế nào để hoàn thành công việc. Đừng nghĩ rằng sẽ "qua mặt" được nhà tuyển dụng, chỉ cần quan sát và nghe cách trả lời phỏng vấn, họ sẽ biết được thái độ nghề nghiệp cũng như đạo đức trong kinh doanh của ứng viên.

1.4 Nội dung công tác tuyển dụng nhân sự trong doanh nghiệp

1.4.1 Chuẩn bị tuyển dụng nhân sự

1.4.1.1 Xác định nhu cầu tuyển dụng

Xác định nhu cầu tuyển dụng nhằm xác định đúng nhu cầu nhân lực trước mắt và lâu dài cho doanh nghiệp. Nhà quản trị cần biết rõ ràng cần tuyển bao nhiêu nhân sự? Ở vị trí nào? Và yêu cầu về trình độ chuyên môn của nhân sự đó ra sao? Căn cứ vào nhu cầu sản xuất kinh doanh, định hướng phát triển của doanh nghiệp để có thể xác định nhu cầu tuyển dụng một cách chính xác nhất.

Bước này được thực hiện bằng quá trình phân tích công việc, phân tích công việc là quá trình thu thập các tư liệu đánh giá một cách có hệ thống các thông tin quan trọng có liên quan tới các công việc cụ thể trong tổ chức nhằm làm rõ bản chất của từng công việc.

Kết quả của xác định nhu cầu tuyển dụng được thể hiện bằng hai tài liệu quan trọng phục vụ cho tuyển dụng của doanh nghiệp đó là: bản mô tả công việc và bản tiêu chuẩn công việc.

Bản mô tả công việc: là một tài liệu cung cấp thông tin liên quan đến các công tác cụ thể, các nhiệm vụ và trách nhiệm của công việc. Bản mô tả công việc bao gồm các nội dung chính như : tên công việc, mã số, cấp bậc công việc, chức năng, trách nhiệm trong công việc, quyền hạn của người thực hiện công việc, điều kiện làm việc...

Bản tiêu chuẩn công việc : là bản trình bày ở các điều kiện tiêu chuẩn tối thiểu có thể chấp nhận được mà một người cần phải có để hoàn thành một công việc nhất định nào đó. Bản tiêu chuẩn công việc liệt kê tất cả những yêu cầu chủ yếu đối với nhân viên thực hiện công việc như : trình độ văn hóa, chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, kinh nghiệm, tuổi tác, sức khỏe, tính cách, tham vọng...

1.4.1.2 Lập kế hoạch tuyển dụng

Để tiến hành tuyển dụng có hiệu quả thì việc lập kế hoạch là rất quan trọng và cần thiết. Việc lập kế hoạch tốt sẽ giúp cho việc tuyển dụng có được định hướng, các bước thực hiện cụ thể và tránh được các sự việc diễn biến khó kiểm soát. Cần phải lập kế hoạch cụ thể : nguồn tuyển dụng, phương pháp tuyển dụng và thời gian tuyển dụng.

❖ Nguồn tuyển dụng

Nguồn bên trong : Nguồn tuyển dụng từ bên trong bao gồm những người làm việc bên trong công ty, tuyển dụng nguồn này tức là quá trình đề bạt họ vào vị trí cao hơn hoặc chuyển họ sang vị trí cần thiết khác.

Nguồn bên ngoài : Nguồn tuyển dụng từ bên ngoài là những người đến xin việc từ ngoài công ty, nguồn này có phạm vi rộng, số lượng lớn, chất lượng phong phú và đa dạng.

❖ Phương pháp tuyển dụng

Đối với mỗi nguồn tuyển dụng khác nhau có thể sử dụng phương pháp tuyển dụng khác nhau. Ví dụ đối với nguồn tuyển dụng bên trong tổ chức thì nhà quản trị nên sử dụng phương pháp gì ? Và đối với nguồn tuyển dụng bên ngoài tổ chức thì nhà quản trị nên sử dụng phương pháp gì ? Khi đã xác định phương pháp tuyển dụng cụ thể thì công tác tuyển dụng sẽ được thực hiện hiệu quả hơn.

❖ Hình thức tuyển dụng

Mỗi vị trí tuyển dụng khác nhau có hình thức thi tuyển khác nhau. Các hình thức tuyển dụng có thể là : thực hiện các bài trắc nghiệm như trắc nghiệm năng khiếu, trắc nghiệm tính cách và sở thích, trắc nghiệm về tính trung thực..., hoặc phỏng vấn trực tiếp như : phỏng vấn theo tình huống, phỏng vấn theo mẫu, phỏng vấn hội đồng..., hay thực hiện các bài thi viết bao gồm các môn về nghiệp vụ, kỹ năng và môn kiến thức chung...

❖ Thời gian tuyển dụng

Sau khi xác định nhu cầu tuyển dụng cần phải lập kế hoạch về thời gian tuyển dụng: thời gian bắt đầu tuyển dụng là ngày nào và tuyển dụng trong bao lâu? Đăng thông báo tuyển dụng trong khoảng thời gian nào và hạn nộp hồ sơ ứng tuyển là khi nào?

1.4.1.3 Thành lập hội đồng tuyển dụng

Để có thể đảm bảo cho việc tuyển dụng tiến hành theo đúng trình tự và có thể lựa chọn ra các ứng viên xuất sắc nhất cần phải thành lập hội đồng tuyển dụng sao cho có đủ thẩm quyền quyết định. Hội đồng tuyển dụng là những người có khả năng nhìn nhận, đánh giá con người, có chuyên môn, nghiệp vụ cũng như kinh nghiệm phỏng vấn, tuyển chọn để đảm bảo tuyển chọn đúng người, đúng việc, đúng quy trình. Hội đồng tuyển dụng sẽ là bộ phận quyết định, điều hành xuyên suốt quá trình tuyển dụng.

1.4.2 Tuyển mộ nhân sự

Quy trình tuyển mộ nhân lực gồm những nội dung sau:

1.4.2.1. Xây dựng chiến lược tuyển mộ

Bước 1 : Lập kế hoạch tuyển mộ

Xác định số người cần tuyển : Trong hoạt động tuyển mộ, một tổ chức cần xác định xem cần tuyển mộ bao nhiêu người cho từng vị trí cần tuyển. Do có một số người nộp đơn không đủ điều kiện hoặc một số người khác không chấp nhận các điều kiện về công việc nên tổ chức cần tuyển mộ được số người nộp đơn nhiều hơn số người họ cần tuyển dụng.

Tỷ lệ sàng lọc : Các tỷ lệ sàng lọc giúp cho các tổ chức quyết định được bao nhiêu người cần tuyển mộ cho từng vị trí cần tuyển. Các tỷ lệ sàng lọc thể hiện mối quan hệ về số lượng và các ứng viên còn lại ở từng bước trong quá trình tuyển chọn và số người sẽ được chấp nhận vào vòng tiếp theo. Trong kế hoạch tuyển mộ, chúng ta phải xác định được các tỷ lệ sàng lọc chính xác và hợp lý.

Bước 2 : Xác định nguồn tuyển mộ

Nguồn tuyển mộ bao gồm nguồn tuyển mộ từ bên trong và nguồn tuyển mộ từ bên ngoài doanh nghiệp.

❖ Nguồn tuyển mộ bên trong

Đối tượng: Bao gồm những người lao động đang làm việc ở các vị trí làm việc khác nhau của tổ chức.

Ưu điểm:

- Tuyển mộ nhân lực bên trong doanh nghiệp tạo ra được động cơ tốt cho tất cả những người làm việc trong tổ chức.

- Tiết kiệm thời gian làm quen với công việc

Nhược điểm:

- Dễ hình thành nhóm “ứng cử viên không thành công” gây ra sự xáo trộn trong nhân sự, vị trí công việc đang ổn định có thể trở nên thiếu người do nhân lực được chuyển sang công việc khác và lại cần tuyển dụng tiếp tục.

- Đối với các tổ chức vừa hoặc nhỏ, việc sử dụng nguồn lực nội bộ sẽ không thay đổi được chất lượng lao động.

❖ *Nguồn tuyển mộ bên ngoài*

Đối tượng : Là nguồn tuyển từ thị trường lao động bên ngoài doanh nghiệp. Nguồn này bao gồm những người mới đến xin việc. Những nhóm lao động thuộc nguồn này là: học sinh sinh viên của các cơ sở đào tạo đã tốt nghiệp ra trường, những người đang trong thời gian thất nghiệp, bỏ việc cũ; những người đang làm việc ở tổ chức khác.

Ưu điểm:

- Đây là những người được trang bị kiến thức tiên tiến và có hệ thống.
- Là những người có khả năng mang lại những ý tưởng và quan điểm mới.

Nhược điểm:

- Mất nhiều thời gian để hướng dẫn người lao động làm quen với công việc mới.
- Nếu chúng ta thường xuyên tuyển người từ bên ngoài tổ chức (đặc biệt trong việc đề bạt, thăng chức) thì sẽ gây tâm lý thất vọng trong tổ chức, vì họ nghĩ rằng họ sẽ không có cơ hội thăng tiến và nảy sinh nhiều vấn đề phức tạp trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh.

Bước 3: Phương pháp tuyển mộ

Đối với nguồn tuyển dụng từ bên trong tổ chức, có thể sử dụng các phương pháp sau :

- Phương pháp thu hút thông qua bản thông báo tuyển mộ, đây là bản thông báo về các vị trí công việc cần tuyển người. Thông báo này bao gồm các thông tin về nhiệm vụ thuộc công việc và các yêu cầu về trình độ cần tuyển mộ.

- Phương pháp thu hút thông qua sự giới thiệu của cán bộ, công nhân viên trong tổ chức.