

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



KHOÁ LUẬN TẬP NGHIÊN CỨU

**ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI
THỰC PHÒNG KINH DOANH GÓI KỲ NGHỆ THUẬT
CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ CHÂU Á –
THÁI BÌNH DƯƠNG (APEC GROUP)**

NGUYỄN THỊ THU NHUNG

Niên khoá: 2017 - 2021

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



KHOÁ LUẬN TẬP THI

**ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI
THỰC PHÒNG KINH DOANH GÓI KỲ NGHỆ THUẬT
CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ CHÂU Á –
THÁI BÌNH DƯƠNG (APEC GROUP)**

Giảng viên hướng dẫn
PGS.TS Nguyễn Đăng Hào

Sinh viên thực hiện
Nguyễn Thị Thu Nhung
Lớp: K51B – QTKD
Niên khoá: 2017 - 2021

Huế, tháng 5 năm 2021

Lời Cảm Ơn

Trong suốt quá trình thực hiện bài khóa luận của mình, cùng với sự nỗ lực của bản thân để có thể hoàn thiện tất cả bài khóa luận thì em cũng đã nhận được nhiều sự hỗ trợ, giúp đỡ của nhiều người. Với tình cảm sâu sắc và chân thành, em xin phép được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến tất cả các cá nhân và đơn vị thực tập đã tạo điều kiện giúp đỡ em trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Trên đầu tiên, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến quý Thầy, Cô thuộc khoa Quản trị kinh doanh và các thầy, cô khác vì đã giảng dạy và giúp đỡ em trong những năm học đại học. Đây là những kiến thức quý báu để em có thể làm hành trang cho công việc sau này của mình. Đặc biệt, để có thể hoàn thiện được bài khóa luận tốt nghiệp này, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến thầy PGS.TS Nguyễn Đăng Hào, người đã tận tình hướng dẫn, quan tâm và theo sát em trong suốt quá trình thực hiện bài khóa luận để em có thể hoàn thiện được tài liệu tốt nhất.

Và em cũng xin chân thành cảm ơn đến Ban lãnh đạo Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội và Chi nhánh Huế (Apec Land Huế), cùng toàn thể anh chị nhân viên trong công ty, đặc biệt là các anh chị thuộc bộ phận Kinh doanh đã giúp đỡ em nhiều tình, tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực tập. Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình và những người bạn luôn bên cạnh, động viên để em có thể hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

Với điều kiện vật chất thiếu thốn và kiến thức còn hạn chế, mặc dù đã cố gắng để có thể hoàn thành tất cả bài của mình nhưng bài khóa luận cũng không thể tránh khỏi những thiếu sót. Do vậy, em rất mong nhận được nhận xét và những đóng góp ý kiến của quý thầy cô để bài khóa luận này có thể hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Huế, tháng 05 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thu Nhung

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỈ VIẾT TẮT	i
DANH MỤC BẢNG	ii
DANH MỤC HÌNH	iv
DANH MỤC BIỂU ĐỒ , ĐỒ THỊ	iv
PHẦN I: ĐẶT VẤN ĐỀ	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Mục tiêu cụ thể	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
3.1. Đối tượng nghiên cứu	3
3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu.....	3
4.1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp	3
4.1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp	4
4.2. Phương pháp xử lý thông tin và phân tích số liệu.....	5
5. Quy trình nghiên cứu.....	6
6. Kết cấu đề tài.....	6
PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU	7
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ ĐÀO TẠO NGƯỜN NHÂN LỰC	7
1.1. Cơ sở lý luận.....	7
1.1.1. Các khái niệm cơ bản.....	7
1.1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực	7
1.1.1.2. Khái niệm đào tạo nguồn nhân lực	7
1.1.1.3. Đánh giá đào tạo.....	8
1.1.2. Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực	9

1.1.3. Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực	10
1.1.4. Phân loại hình thức đào tạo	11
1.1.4.1. Đào tạo trong công việc	11
1.1.4.2. Đào tạo ngoài công việc	11
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực	12
1.1.5.1. Các nhân tố thu hút môi trường bên ngoài	13
1.1.5.2. Các nhân tố thu hút môi trường bên trong tổ chức	13
1.1.5.3. Các nhân tố thu hút và biến thân người lao động	14
1.1.6. Trình tự xây dựng mô hình chương trình đào tạo	15
1.1.6.1. Xác định nhu cầu đào tạo	15
1.1.6.2. Xác định mức tiêu chuẩn đào tạo	16
1.1.6.3. Lựa chọn đối tượng đào tạo	17
1.1.6.4. Xác định chương trình đào tạo và phương pháp đào tạo	17
1.1.6.5. Lựa chọn và đánh giá giảng viên	17
1.1.6.6. Dự tính chi phí đào tạo	17
1.1.6.7. Đánh giá chương trình và kết quả đào tạo	17
1.2. Các số thức tiến và mô hình nghiên cứu dự xuất	18
1.2.1.1. Phân tích	19
1.2.1.2. Học tập	20
1.2.1.3. Hành vi	21
1.2.1.4. Kết quả	22
1.2.2. Mô hình nghiên cứu dự xuất	24
1.2.3. Tổng hợp các nghiên cứu liên quan	25
1.2.4. Phát triển thang đo	32
1.2.5. Kiểm định thang đo:	36
1.2.6. Thang đo chính thức	37
CHƯƠNG 2: ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MARKETING PHÒNG KINH DOANH GÓI KỲ NGHỈ CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ CHÂU Á – THÁI BÌNH DỰNG	40

2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	40
2.1.1. Giới thiệu chung về Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	40
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	41
2.1.3. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Triết lý kinh doanh	43
2.1.4. Cấu trúc tổ chức của công ty	45
2.1.5. Giới thiệu về Phòng kinh doanh của công ty	45
2.1.6. Tình hình nguồn nhân lực tại Apec Group giai đoạn 2018 - 2020	46
2.1.7. Tình hình hoạt động kinh doanh của Apec Group	49
2.1.8. Tổng hợp hoạt động đào tạo nhân viên mới của công ty giai đoạn 2019 – 2020	51
2.2. Đánh giá công tác đào tạo nhân viên mới thuộc Phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).	59
2.2.1. Mô tả mẫu điều tra	59
2.2.1.1. Theo giới tính	59
2.2.1.2. Theo độ tuổi	60
2.2.1.3. Theo thâm niên	61
2.2.1.4. Theo thu nhập	62
2.2.2. Kiểm tra sự phù hợp của thang đo của các nhân tố bằng hệ số Cronbach's Alpha	63
2.2.2.1. Kiểm tra sự phù hợp của thang đo của nhân tố Phân ngành	64
2.2.2.2. Kiểm tra sự phù hợp của thang đo của nhân tố Học tập	67
2.2.2.3. Kiểm tra sự phù hợp của thang đo của nhân tố Hành vi	69
2.2.2.4. Kiểm tra sự phù hợp của thang đo của nhân tố Kỹ thuật	70
2.2.3. Đánh giá của đội tiếp nhận điều tra về công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	72
2.2.3.1. Đánh giá Phân ngành của nhân viên mới về công tác đào tạo	72
2.2.3.2. Đánh giá Học tập của nhân viên mới về công tác đào tạo	74
2.2.3.3. Đánh giá Hành vi của nhân viên mới về công tác đào tạo	75
2.2.3.4. Đánh giá Kỹ thuật của nhân viên mới về công tác đào tạo	78

2.2.4.Đánh giá chung về công tác đào tạo nhân viên mới thu nhập phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	79
2.2.4.1. Kết quả đánh giá chung về công tác đào tạo.....	79
2.2.4.2. So sánh kết quả đầu đầu vào và mục đích tham gia khóa học của nhân viên mới.....	81
2.2.4.3. Hạn chế và nguyên nhân	82
CHƯƠNG 3: MÔ TẢ GIỚI PHÁP NHÓM HOÀN THIÊN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI THU NHẬP PHÒNG KINH DOANH GÓI KỲ NGHỈ TẠI CTCP ĐẦU TƯ CHÂU Á – THÁI BÌNH DƯƠNG (APEC GROUP).....	84
3.1. Định hướng phát triển chung của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)	84
3.2. Mô tả giới pháp nhóm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nhân viên mới thu nhập phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).....	85
3.2.1. Đối với việc cải thiện tinh thần làm việc của nhân viên mới	85
3.2.2. Đối với việc cải thiện tập thể của nhân viên mới	87
3.2.3. Đối với việc thay đổi hành vi của nhân viên mới	88
3.2.4. Đối với việc nâng cao kết quả của nhân viên mới	88
PHẦN III: KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ.....	90
1. Kết luận	90
2. Kiến nghị.....	91
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	92
PHỤ LỤC	96

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

CTCP : Công ty Cổ phần

HRD (Human Resource Development): Phát triển nguồn nhân lực

LĐPT : Lao động phổ thông

Tailieu.vn

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1. 1 Bảng sơ lược về nhân sự mới của phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ.....	4
Bảng 2. 1: Bảng tổng hợp các nghiên cứu liên quan có sử dụng mô hình đánh giá bốn cấp độ của Kirkpatrick	25
Bảng 2. 2: Thang đo để xuất của nhân tố Phần thưởng.....	33
Bảng 2. 3: Thang đo để xuất của nhân tố Học tập	34
Bảng 2. 4: Thang đo để xuất của nhân tố Hành vi	35
Bảng 2. 5: Thang đo để xuất của nhân tố Kỹ thuật	36
Bảng 2. 6: Tổng hợp câu hỏi để xuất của người đi đào tạo.....	37
Bảng 2. 7: Tổng hợp thang đo để xuất.....	37
Bảng 2. 8: Tình hình sử dụng lao động tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) giai đoạn 2018 – 2020	46
Bảng 2. 9: Tình hình hoạt động kinh doanh của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) giai đoạn 2017 – 2019	49
Bảng 2. 11: Điểm điểm của mẫu khảo sát theo giới tính.....	59
Bảng 2. 12: Điểm điểm của mẫu khảo sát theo độ tuổi.....	61
Bảng 2. 13: Điểm điểm của mẫu khảo sát theo thâm niên	61
Bảng 2. 14: Điểm điểm của mẫu khảo sát theo thu nhập	62
Bảng 2. 15: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 1 đối với nhân tố “Phần thưởng”	64
Bảng 2. 16: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 2 đối với nhân tố “Phần thưởng”	66
Bảng 2. 17: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 1 đối với nhân tố “Học tập”	67
Bảng 2. 18: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 2 đối với nhân tố “Học tập”	68
Bảng 2. 19: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha đối với nhân tố “Hành vi”	69

Bảng 2. 20: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 1 đối với nhân tố "Kết quả".....	70
Bảng 2. 21: Kết quả đánh giá sự phù hợp của thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha lần 2 đối với nhân tố "Kết quả".....	71
Bảng 2. 22: Kết quả đánh giá trung bình của các tiêu chí thuộc nhân tố "Phân ngành" ..	72
Bảng 2. 23: Kết quả đánh giá trung bình của các tiêu chí thuộc nhân tố "Học tập".	74
Bảng 2. 24: Kết quả đánh giá trung bình của các tiêu chí thuộc nhân tố "Hành vi"	75
Bảng 2. 25: Kết quả đánh giá trung bình của các tiêu chí thuộc nhân tố "Kết quả".	78
Bảng 2. 26: Kết quả đánh giá chung về công tác đào tạo	79
Bảng 2. 27: Thành kê mục đích tham gia khóa học của nhân viên mới	81

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. 1: Mô hình đánh giá bốn cấp độ của Kirkpatrick.....	18
Hình 2. 1: Các cấu trúc chức năng của công ty	45

DANH MỤC BIỂU ĐỒ , ĐỒ THỊ

Biểu đồ 2. 1: Biểu đồ thể hiện các điểm của mẫu khảo sát theo giới tính.....	60
Biểu đồ 2. 2: Biểu đồ thể hiện các điểm của mẫu khảo sát theo độ tuổi	61
Biểu đồ 2. 3: Biểu đồ thể hiện các điểm của mẫu khảo sát theo thâm niên.....	62
Biểu đồ 2. 4: Biểu đồ thể hiện các điểm của mẫu khảo sát theo thu nhập.....	63

PHẦN 1: ĐẶT VẤN ĐỀ**1. Lý do chọn đề tài**

Ngày nay, trong nền kinh tế hội nhập và phát triển, bên cạnh việc áp dụng các công nghệ hiện đại vào quá trình sản xuất và hoạt động của doanh nghiệp thì yếu tố nguồn nhân lực đóng vai trò rất quan trọng. Bởi vì, con người là trực tiếp tham gia vào quá trình sản xuất, cung cấp sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp đến khách hàng và là một trong những nhân tố tạo nên sự thành công cho doanh nghiệp. Theo trang Kizuna – The pioneer in serviced factory solutions, năm 2020, Việt Nam đang nằm trong top 5 kỳ “dân số vàng” với rất nhiều lợi thế trong đó có lợi thế về nguồn nhân lực dồi dào. Tuy nhiên, trình độ nguồn nhân lực vẫn còn nhiều hạn chế với trình độ chuyên môn cao đặc biệt là sinh viên mới ra trường, không đáp ứng được nhu cầu của thị trường cũng như phù hợp với từng doanh nghiệp. Vì vậy, để đảm bảo không bỏ lỡ những nguồn nhân lực mới tiềm năng, các doanh nghiệp cần phải đào tạo nhân viên mới của mình trở nên chuyên môn, trình độ và hoàn thiện kỹ năng hơn trước khi thực hiện công việc.

Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) luôn xem yếu tố con người là yếu tố quan trọng nhất. Với triết lý kinh doanh hướng đến là Phát triển – Tiến bộ – Hạnh phúc, Apec Group luôn quan tâm đến công tác đào tạo nguồn nhân lực của mình thành những con người sáng tạo và luôn cung cấp những sản phẩm hạnh phúc cho xã hội. Tuy nhiên, để có thể thực hiện những triết lý đó, công ty phải có một nguồn nhân lực mới và trở có chuyên môn và kỹ năng cao. Do đó, Apec Group phải không ngừng phát triển, đổi mới cách thức đào tạo nhân viên mới thành những con người của tập đoàn, phù hợp với hoàn cảnh và thời gian hiện tại.

Là một trong những bộ phận đóng vai trò rất quan trọng của tập đoàn, phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ mang lại nguồn doanh thu và lợi nhuận lớn cho công ty. Ngoài ra, nhân viên bộ phận này trực tiếp tiếp xúc với đa phần khách hàng của công ty. Trong những năm qua, tập đoàn ngày càng phát triển trong nhiều lĩnh vực kinh doanh trong đó ngành kinh doanh gói kỳ nghỉ khá mới mẻ trên thị trường và sẽ

Là một người nhân viên được tuyển mới vào số lượng nhỏ. Do vậy, một điều rất cần thiết là phải có một chương trình đào tạo nhân viên mới cho tất cả, hiểu quả để có thể thực hiện số mệnh, phát triển hoạt động kinh doanh của công ty. Việc đánh giá công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) thực sự rất quan trọng. Bởi vì, công ty có thể thấy được tính hiệu quả của công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh của công ty mình, từ đó, có thể thấy được sự cần thiết và quan trọng của công tác đào tạo. Bên cạnh đó, qua việc đánh giá, công ty có các chỉnh sửa, điều chỉnh để ngày càng hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên mới của công ty. Từ những lý luận về công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ và sự tìm hiểu tại công ty, tôi quyết định chọn đề tài: “Đánh giá công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group)” làm đề tài luận văn tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Nghiên cứu thực trạng công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group), từ đó đánh giá các thành công, hạn chế và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác đào tạo nhân viên mới tại công ty.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những lý luận và thực tiễn về đào tạo nguồn nhân lực.
- Đánh giá công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

Đối tượng khảo sát: Nhân viên kinh doanh mới được tuyển dụng, đang làm việc tại phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại Hà Nội của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

Ngoài đối tượng khảo sát chính là nhân viên mới đang làm việc tại phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ thì tác giả còn thu thập hiện trạng và trình độ nhóm kinh doanh gói kỳ nghỉ để tham khảo và mức tiêu đào tạo, mức độ hiểu biết của các nhân viên mới về sản phẩm kinh doanh và tham khảo ý kiến và thang đo trước khi khảo sát chính thức.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

Phạm vi thời gian: để đảm bảo tính chính xác và cập nhật kịp thời, dữ liệu thu thập được thu thập từ năm 2017 – 2020, dữ liệu số cập được thu thập từ 11/2020 – 04/2021.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

4.1.1. Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Dữ liệu thứ cấp về tình hình hoạt động kinh doanh được thu thập từ báo cáo tài chính của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) trong thời gian 2017 – 2019.

Dữ liệu thứ cấp về tình hình số đông nguôn nhân lực được thu thập từ Phòng Hành chính – Nhân sự của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) – Hội sở Hà Nội trong khoảng thời gian 2018 – 2020.

Dữ liệu thu thập về hoạt động đào tạo nhân viên mới của công ty được thu thập từ Phòng Hành chính – Nhân sự và Ban quản lý của CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group) trong khoảng thời gian 2019 – 2020.

Các thông tin ghi thiêu về công ty được thu thập từ trang web chính thức của Tập đoàn Apec Group (apecgroup.vn).

Ngoài ra, dữ liệu thu thập còn bao gồm các tài liệu, bài báo, bài giảng, sách liên quan đến việc đánh giá công tác đào tạo nguồn nhân lực thông qua các nguồn tài liệu, bài nghiên cứu, sách trên internet và tham vấn trực tiếp.

4.1.2. Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp

- Phương pháp phỏng vấn

Để có thông tin làm cơ sở cho việc xây dựng thang đo, các cuộc thảo luận và phỏng vấn với các thành viên nhóm gói kỳ nghỉ đã được thực hiện. Các thông tin về mức tiêu đề ra khi đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ, về mức độ hiểu biết, khả năng của nhân viên mới trước khi bắt đầu đào tạo được thu thập. Đây là cơ sở cho việc xây dựng thang đo.

Sau đó, nghiên cứu chính thức thông qua nghiên cứu định lượng. Cuối, nghiên cứu được tiến hành bằng bảng hỏi đã được xây dựng với nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ tại CTCP Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

- Tính toán kích thước mẫu và chọn mẫu

Theo số liệu thu thập được từ Phòng Hành chính Nhân sự, tính đến tháng 3/2021, phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ có 52 nhân viên mới bao gồm 3 nhóm:

Bảng 1.1 Bảng số lượng nhân sự mới của phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ

Nhóm	Số lượng
Nhóm kinh doanh gói kỳ nghỉ 1	23
Nhóm kinh doanh gói kỳ nghỉ 2	21
Nhóm kinh doanh gói kỳ nghỉ 3	8
Tổng	52

(Nguồn: Phòng hành chính - Nhân sự)

Vì nghiên cứu chủ đề đang là nghiên cứu thực nghiệm về mô hình và nhóm đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ chỉ có 52 nhân viên, tác giả sẽ tiến hành khảo sát hết 52 nhân viên.

4.2. Phương pháp xử lý thông tin và phân tích số liệu

Sau khi khảo sát chính thức, tiến hành mã hoá dữ liệu và nhập dữ liệu vào máy và làm sạch dữ liệu thông qua phần mềm SPSS 20.0. Dựa vào phương pháp thực nghiệm về mô hình, tác giả phân tích đặc điểm của từng cá nhân của điểm thực nghiệm nghiên cứu và phân tích đặc điểm của từng nhân tố đo lường công tác đào tạo nguồn nhân lực mới thuộc phòng kinh doanh gói kỳ nghỉ. Các phương pháp phân tích số liệu được sử dụng:

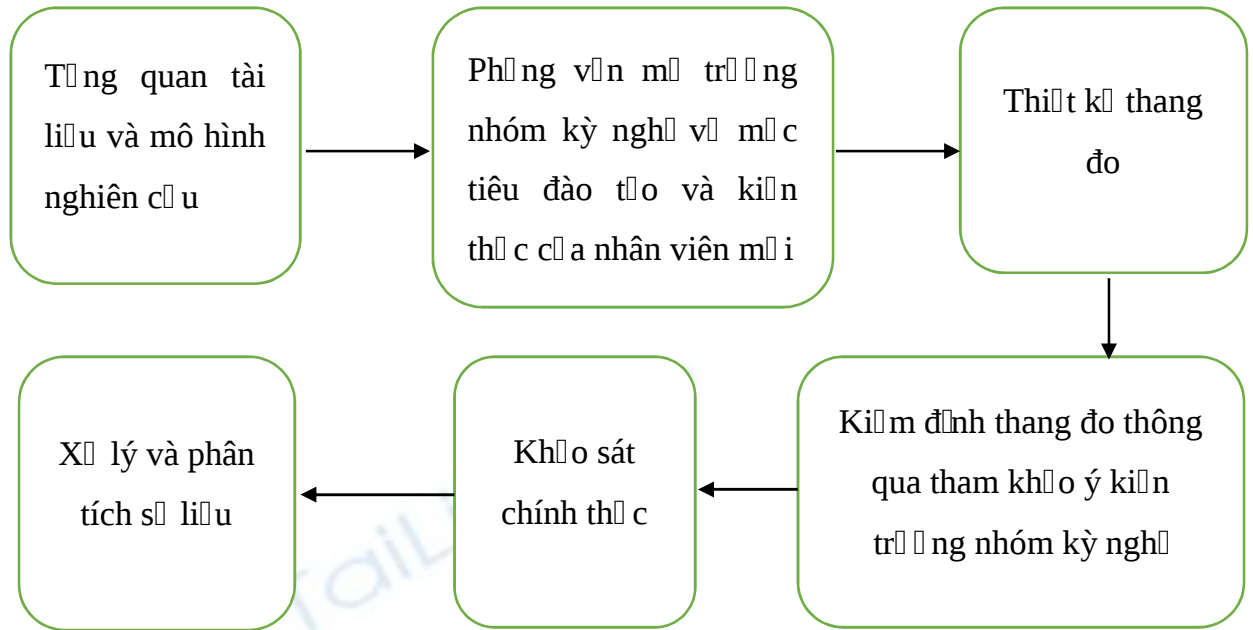
Thứ nhất, thực nghiệm về mô hình: Các biến định danh và thứ tự: Mục đích, Giới tính, Địa điểm, Thu nhập, Thời gian để phân tích thực nghiệm về mô hình để thực nghiệm thành phần có số lượng bao nhiêu và chi phí bao nhiêu phần trăm và được biểu thị bằng biểu đồ.

Thứ hai, kiểm tra sự phù hợp của thang đo bằng phương pháp nhất quán nội tại qua hệ số Cronbach's Alpha. Vì các biến của mô hình được chọn là các tác giả đã sử dụng mô hình của Kirkpatrick nên các nhân tố Phân tích, Học tập, Hành vi và Kết quả liên quan đến kiểm định để kiểm tra sự phù hợp của thang đo để vẽ ra mối liên hệ thành công hay hoàn chỉnh trước khi khảo sát chính thức và dựa vào phân tích số liệu. Theo (Hoàng Thị Diu Thuý, 2019, dựa trên Bernstein, 1994; Cortina, 1993) đưa ra quy tắc đánh giá như sau:

- Từ 0,8 trở lên ($> 0,95$): thang đo tốt
- Từ 0,7 – 0,8: sử dụng được
- Từ 0,6 – 0,7: sử dụng được nếu khái niệm đo lường là mới hoặc mới vẽ lại ngay từ đầu.

Thứ ba, tiến hành phân tích đánh giá của nhân viên mới về công tác đào tạo thông qua đánh giá điểm trung bình để vẽ ra các nhân tố Phân tích, Học tập, Hành vi, Kết quả.

5. Quy trình nghiên cứu



Sơ đồ 1.1: Quy trình nghiên cứu

6. Kết cấu đề tài

Phần 1: Đặt vấn đề

Phần 2: Nội dung và kết quả nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở lý luận và thực tiễn về đào tạo nguồn nhân lực

Chương 2: Đánh giá công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỹ thuật tại Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nhân viên mới thuộc phòng kinh doanh gói kỹ thuật của Công ty Cổ phần Đầu tư Châu Á – Thái Bình Dương (Apec Group).

Phần 3: Kết luận và kiến nghị

PHẦN II: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN

VỀ ĐÀO TẠO NGƯỜI NHÂN LỰC

1.1. Cơ sở lý luận

1.1.1. Các khái niệm cơ bản

1.1.1.1. Khái niệm người nhân lực

Theo Trần Xuân Cầu (2008) định nghĩa: “Người nhân lực là một phạm trù dùng để chỉ số lượng tiềm năng 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. Số lượng và khả năng đó được thể hiện thông qua số lượng, chất lượng và cấu trúc dân số, nhất là số lượng và chất lượng con người có đủ điều kiện tham gia vào nền sản xuất xã hội” (trang 13).

1.1.1.2. Khái niệm đào tạo người nhân lực

“Đào tạo là các hoạt động học tập nhằm giúp cho người lao động có thể thực hiện có hiệu quả hơn chức năng, nhiệm vụ của mình. Đó chính là quá trình học tập làm cho người lao động nắm vững hơn về công việc của mình, là những hoạt động học tập để nâng cao trình độ, khả năng của người lao động để thực hiện nhiệm vụ lao động có hiệu quả hơn.” (Nguyễn Văn Diễm và Nguyễn Ngọc Quân, 2007, trang 153).

Theo (Đinh Thị Hồng Duyên, 2015, trang 14, dựa lại Trần Xuân Cầu, 2014) định nghĩa: “Đào tạo người nhân lực (gọi tắt là đào tạo) là quá trình truyền đạt và lĩnh hội những kiến thức và kỹ năng cần thiết để người được đào tạo có thể thực hiện được các công việc chuyên môn hoặc một nghề nào đó trong tương lai. Đào tạo gắn liền với quá trình học tập và giảng dạy. Nếu quá trình đào tạo không có giảng dạy thì gọi đó là quá trình tự đào tạo do người tự học nâng cao trình độ của mình thông qua các tài liệu sách báo và thực tế hoạt động.”

Đào tạo người nhân lực được hiểu là các hoạt động mà tổ chức thực hiện nhằm duy trì và nâng cao các kỹ năng và chất lượng người nhân lực của doanh nghiệp. Đây là một trong những điều kiện quan trọng góp phần nên sự thành công

của doanh nghiệp. Do vậy, các doanh nghiệp cần tổ chức thực hiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực có tổ chức và hiệu quả. (Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân, 2007).

Ngoài ra, các nhà nghiên cứu và các tác giả nổi tiếng trên thế giới cũng đưa ra các khái niệm đào tạo nguồn nhân lực theo các quan niệm, khía cạnh khác nhau:

Goldstein (1993) cho rằng đào tạo nguồn nhân lực là quá trình người lao động tiếp thu có hệ thống các kiến thức, kỹ năng hay thái độ giúp cho họ cải thiện đời sống hiệu quả làm việc của mình. William G. Torpey (1959) định nghĩa: “Đào tạo là quá trình phát triển các kỹ năng, thói quen, kiến thức và thái độ của nhân viên cho mục đích hiệu quả ngày càng cao của nhân viên hiện tại”. Theo quan điểm này, các tác giả cho rằng đào tạo luôn hướng đến mục tiêu nâng cao năng lực của người lao động để họ thực hiện tốt công việc của mình.

Theo (Đinh Thị Hồng Duyên, 2015, trang 14, dựa trên Noe, Hollenbeck, Gerhart and Wright, 2011): “Đào tạo được xem xét như là những nỗ lực của tổ chức mà đã được quy hoạch với mục tiêu giúp cho nhân viên có được những năng lực công việc yêu cầu. Và mục tiêu cuối cùng của chức năng nhân sự này là nhân viên có thể ứng dụng và chuyển giao những gì đã được học vào trong công việc của mình”. Khái niệm này cho thấy đào tạo là hoạt động giúp cho cá nhân có thể thay đổi, phát triển kỹ năng của họ vĩnh viễn.

Nói tóm lại, đào tạo nguồn nhân lực là các hoạt động mà tổ chức đưa ra nhằm cung cấp những kiến thức, kỹ năng để giúp cho người lao động hoàn thiện và thực hiện tốt công việc của mình và nâng cao hiệu quả hoạt động cho tổ chức.

1.1.1.3. Đánh giá đào tạo

Đánh giá là một quá trình có hệ thống để xác định giá trị hoặc ý nghĩa của một hoạt động hoặc quá trình. (Shahrooz Farjad, 2012, dựa trên Phillips, 1997).

Tác giả (Goldstein & Ford, 2002) cho rằng đánh giá đào tạo được định nghĩa là một quá trình thu thập dữ liệu và thông tin có hệ thống để xác định xem đào tạo có hiệu quả hay không.

Lợi ích của việc đánh giá đào tạo: Hầu hết các tổ chức biết tầm quan trọng của đào tạo, nhưng thường ít chú ý đến việc đánh giá đào tạo của họ, mặc dù nó có thể đem đến lợi ích cho tổ chức và nhân viên của họ.

- Theo (Aliya Mohammed Al-Mughairi, 2018, dựa trên Brinkerhoff, 1988) cho rằng đánh giá hiệu quả là điều có thể cung cấp bằng chứng về lợi ích của việc đào tạo đối với cá nhân, công việc và tổ chức, chứng minh rằng sự thích thú của học viên khi tham gia chương trình, tiến bộ trong việc đạt được kiến thức, kỹ năng và thái độ, chuyển giao kết quả học được đến nơi làm việc, lợi ích chi phí đã đạt được và lợi ích của tổ chức.

- Đánh giá đào tạo giúp các nhà lãnh đạo doanh nghiệp quyết định xem nên tiếp tục hay ngừng một chương trình đào tạo (Rothwell và Kazanas, 2003) hoặc có nên cải thiện một chương trình đào tạo (Kirkpatrick và Kirkpatrick, 2006).

1.1.2. Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực

Theo Nguyễn Văn Điềm và Nguyễn Ngọc Quân (2007) cho rằng mục tiêu của đào tạo nguồn nhân lực là:

Mục tiêu chung của đào tạo nguồn nhân lực là nhằm sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức thông qua việc giúp cho người lao động hiểu rõ hơn về công việc, nắm vững hơn về nghề nghiệp của mình và thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình một cách tích cực hơn, với thái độ tốt hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với công việc trong tương lai.

Trong các tổ chức, vấn đề đào tạo được áp dụng như sau:

(1) Giúp nhân viên thực hiện công việc của mình tốt hơn, để biết khi nhân viên không thực hiện tốt công việc của mình hoặc khi nhân viên nhận công việc mới;

(2) Cập nhật các kỹ năng mới cho nhân viên giúp họ có thể áp dụng thành công các công nghệ, kỹ thuật trong doanh nghiệp;

(3) Việc các nhà quản trị áp dụng các phương pháp quản lý sao cho phù hợp với những thay đổi của công nghệ, kỹ thuật và môi trường kinh doanh sẽ giúp cho doanh nghiệp tránh tình trạng quản lý lỗi thời;