

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGÔ THỊ HẢI YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TNHH KHÁCH SẠN
HẠ LONG DREAM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2017

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

NGÔ THỊ HẢI YẾN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TNHH KHÁCH SẠN
HẠ LONG DREAM**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.01.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đỗ Thị Thúy Phương

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn được thực hiện nghiêm túc, trung thực và mọi số liệu trong này được trích dẫn có nguồn gốc rõ ràng.

Học viên

Ngô Thị Hải Yến

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này, tôi đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình từ phía tập thể và cá nhân:

Tôi xin trân trọng bày tỏ lòng biết ơn tới tất cả các thầy, cô giáo trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đối với **PGS.TS.Đỗ Thị Thúy Phương**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty TNHH Khách sạn Hạ Long Dream, các phòng ban, bộ phận đã giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình nghiên cứu đề tài.

Học viên

Ngô Thị Hải Yến

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ, SƠ ĐỒ	x
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA DOANH NGHIỆP	4
1.1. Cơ sở lý luận về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp	4
1.1.1. Chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp.....	4
1.1.2. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp	7
1.1.3. Nội dung nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho doanh nghiệp.....	16
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực.....	18
1.1.5. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty.....	21
1.2. Cơ sở thực tiễn công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Khách sạn Hạ Long Dream	27
1.2.1. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp nước ngoài.....	27
1.2.2. Kinh nghiệm của một số doanh nghiệp trong nước	31

1.2.3. Bài học kinh nghiệm về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Khách sạn Hạ Long Dream.....	39
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	41
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	41
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	41
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	41
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và phân tích thông tin	43
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	44
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng NNL	44
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng NNL	47
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM.....	49
3.1. Giới thiệu khái quát về Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	49
3.1.1. Tên và địa chỉ công ty	49
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển công ty	49
3.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của công ty	50
3.1.4. Cơ cấu và chức năng của bộ máy quản lý công ty.....	52
3.2. Thực trạng về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream.....	56
3.2.1. Thực trạng về số lượng nguồn nhân lực tại Công ty.....	56
3.2.2. Thực trạng về chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty	57
3.2.3. Thực trạng công tác nâng cao chất lượng NNL tại công ty.....	75
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream.....	91
3.3.1. Nhóm nhân tố bên trong.....	91
3.3.2. Nhân tố bên ngoài	98

3.4. Đánh giá kết quả đạt được, mặt hạn chế và nguyên nhân của hạn chế về nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream.....	99
3.4.1. Kết quả đạt được	99
3.4.2. Những hạn chế	100
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	100
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH KHÁCH SẠN HẠ LONG DREAM.....	103
4.1. Quan điểm, phương hướng và mục tiêu về công tác nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	103
4.1.1. Quan điểm	103
4.1.2. Phương hướng	104
4.1.3. Mục tiêu.....	105
4.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream.....	106
4.2.1. Hoàn thiện quy hoạch, kế hoạch phát triển NNL.....	106
4.2.2. Hoàn thiện quy trình tuyển dụng NNL	107
4.2.3. Nâng cao nhận thức, kỹ năng quản lý của lãnh đạo về phát triển NNL .	107
4.2.4. Hoàn thiện tổ chức bộ máy để phát triển NNL	108
4.2.5. Hoàn thiện chế độ thù lao, đãi ngộ NNL	109
4.2.6. Hoàn thiện các quy trình phát triển NNL, tăng cường quản lý đối với NNL	112
4.2.7. Xây dựng văn hóa công ty, môi trường làm việc thân thiện	113
4.3. Kiến nghị.....	115
4.3.1. Đối với Công ty.....	115
4.3.2. Đối với bộ phận Hành chính nhân sự.....	115
4.3.3. Đối với NNL trong công ty	116

KẾT LUẬN	117
TÀI LIỆU THAM KHẢO	118
PHIẾU ĐIỀU TRA	120

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CBCNV: Cán bộ công nhân viên

CLNNL: Chất lượng nguồn nhân lực

KD: Kinh doanh

LĐ: Lao động

NL: Nhân lực

NNL: Nguồn nhân lực

QH: Quốc hội

SP: Sản phẩm

TNHH: Trách nhiệm hữu hạn

VH: Văn hóa

VHDN: Văn hóa doanh nghiệp

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thang đo Likert	42
Bảng 3.1: Quy mô nguồn nhân lực tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream qua các năm 2014 - 2016	56
Bảng 3.2: Cơ cấu NNL theo độ tuổi tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream qua các năm 2014-2016.....	71
Bảng 3.3: Cơ cấu NNL theo trình độ chuyên môn tại Công ty TNHH Khách sạn Hạ Long Dream qua các năm 2014-2016	57
Bảng 3.4: Cơ cấu NNL theo giới tính tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream qua các năm 2014-2016.....	73
Bảng 3.5: Cơ cấu NNL về số năm kinh nghiệm làm việc tại Công ty TNHH Khách sạn Hạ Long Dream qua các năm 2014-2016.....	74
Bảng 3.6: Tiêu chí đánh giá năng lực quản lý tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	60
Bảng 3.7: Tiêu chí đánh giá trình độ chuyên môn của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	58
Bảng 3.8: Tiêu chí đánh giá năng lực cá nhân của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	61
Bảng 3.9: Tiêu chí đánh giá kết quả công việc của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	64
Bảng 3.10: Tiêu chí đánh giá phẩm chất đạo đức của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	66
Bảng 3.11: Tiêu chí đánh giá tư tưởng chính trị của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	68
Bảng 3.12: Tiêu chí đánh giá sự phối hợp trong công việc của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream.....	63
Bảng 3.13: Tiêu chí đánh giá kỷ luật lao động của NNL tại Công ty TNHH khách sạn Hạ Long Dream	70