

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

PHẠM THỊ MỸ LINH

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN  
BẠCH ĐẰNG, TỈNH QUẢNG NINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**  
Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

**THÁI NGUYÊN - 2016**

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

**PHẠM THỊ MỸ LINH**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN**  
**BẠCH ĐẰNG, TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý Kinh tế**  
**Mã số: 60.34.04.14**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. ĐỖ ANH TÀI**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh*” là độc lập của cá nhân tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do phòng, ban quản lý khách sạn cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các báo cáo của ngành, sách, báo, tạp chí du lịch và khách sạn, các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố ... Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Ngày tháng năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**PHẠM THỊ MỸ LINH**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Khách sạn Bạch Đằng*”, tác giả đã tích lũy được một số kinh nghiệm bổ ích, ứng dụng các kiến thức đã học ở trường vào thực tế. Để hoàn thành được đề tài này tác giả đã được sự hướng dẫn, giúp đỡ nhiệt tình của các thầy cô giáo Trường đại học kinh tế và quản trị kinh doanh Thái Nguyên.

Tác giả xin trân trọng cảm sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. ĐỖ ANH TÀI**, cùng các thầy cô giáo Trường đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên đã tận tâm giúp đỡ trong suốt thời gian học tập cũng như trong quá trình thực hiện luận văn.

Tác giả cũng xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo và các bạn bè đồng nghiệp tại Khách sạn Bạch Đằng đã giúp đỡ trong suốt quá trình thực hiện luận văn này./

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2016*

**Tác giả**

**PHẠM THỊ MỸ LINH**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ</b> .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Những đóng góp mới của đề tài .....	3
5. Bố cục của luận văn.....	3
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN</b> .....	4
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng nguồn nhân lực .....	4
1.1.1. Các khái niệm.....	4
1.1.2. Đặc điểm của nguồn lao động trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn .....	6
1.1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực .....	7
1.1.4. Bản chất, sự cần thiết phải đảm bảo và phương pháp nhận biết, đánh giá chất lượng nhân lực của doanh nghiệp .....	14
1.1.5. Ý nghĩa của nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	16
1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp .	17
1.2. Cơ sở thực tiễn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	20
1.2.1. Kinh nghiệm của các khách sạn trên thế giới và bài học .....	20
1.2.2. Kinh nghiệm của khách sạn trong nước .....	30
<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	35
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu.....	35

2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	35
2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu .....	35
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu .....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	38
2.2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu .....	38
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC SỬ DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN BẠCH ĐẰNG, TỈNH QUẢNG NINH .....</b>	<b>43</b>
3.1. Đặc điểm của địa bàn nghiên cứu .....	43
3.1.1. Vài nét về điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội của tỉnh Quảng Ninh .....	43
3.1.2. Giới thiệu chung về Khách sạn Bạch Đằng .....	45
3.2. Thực trạng chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn Bạch Đằng .....	47
3.2.1. Biến động số lượng lao động của Khách sạn Bạch Đằng .....	47
3.2.2. Phân tích cơ cấu nhân lực Khách sạn Bạch Đằng .....	47
3.3. Phân tích chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn Bạch đằng .....	53
3.3.1. Đánh giá sức khỏe thể chất nguồn nhân lực khách sạn .....	53
3.3.2. Đánh giá phẩm chất đạo đức nguồn nhân lực khách sạn .....	53
3.3.3. Đánh giá năng lực nguồn nhân lực .....	58
3.3.4. Đánh giá kết quả thực hiện công việc của các cán bộ, công nhân viên khách sạn .....	61
3.3.5. Đánh giá công tác tuyển dụng, đào tạo và đãi ngộ đối với người lao động tại Khách sạn .....	69
3.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh .....	73
3.4.1. Công tác tuyển dụng nguồn nhân lực .....	73
3.4.2. Các chính sách phát triển nguồn nhân lực .....	74
3.5. Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực của Khách sạn Bạch Đằng .....	77
3.5.1. Điểm mạnh .....	77
3.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân .....	78
<b>Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA KHÁCH SẠN BẠCH ĐẰNG, TỈNH QUẢNG NINH .....</b>	<b>81</b>
4.1. Những căn cứ để xây dựng giải pháp .....	81

4.1.1. Quan điểm xây dựng giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn Bạch Đằng.....	81
4.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh .....	82
4.1.3. Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh.....	82
4.2. Các giải pháp cụ thể .....	83
4.2.1. Nâng cao nhận thức của các tổ chức, lực lượng về vị trí, vai trò, tầm quan trọng của chất lượng nguồn nhân lực tại khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh.....	83
4.2.2. Chú trọng nâng cao chất lượng công tác tuyển chọn và đào tạo, bồi dưỡng nhân lực tại khách sạn .....	86
4.2.3. Xây dựng, thực hiện chính sách đào tạo .....	94
4.2.4. Tăng cường sự chỉ đạo, kiểm tra của lãnh đạo, quản lý.....	94
4.2.5. Nâng cao năng lực bảo đảm thực tế của khách sạn về tạo điều kiện thuận lợi và sự công bằng trong hoạt động của đội ngũ cán bộ, nhân viên làm việc tại khách sạn Bạch Đằng, tỉnh Quảng Ninh .....	99
4.3. Kiến nghị .....	104
4.3.1. Đối với Tỉnh ủy, UBND tỉnh Quảng Ninh .....	104
4.3.2. Đối với Tổng Công ty Du lịch và Cung ứng tàu biển Quảng Ninh .....	104
<b>KẾT LUẬN</b> .....	105
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	107
<b>PHỤ LỤC</b> .....	108

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ATVSLĐ	:	An toàn vệ sinh lao động
ASEAN	:	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
GDP	:	Tổng thu nhập quốc nội
ISO	:	Tổ chức tiêu chuẩn quốc tế
UBND	:	Ủy ban nhân dân
WHO	:	Tổ chức y tế thế giới



## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1 Danh sách chọn mẫu điều tra.....	36
Bảng 3.1. Biến động số lượng lao động Khách sạn.....	48
Bảng 3.2. Số lượng CBCNV Khách sạn theo chức năng .....	49
Bảng 3.3. Số lượng CBCNV Khách sạn phân theo độ tuổi.....	51
Bảng 3.4. Tình hình sức khỏe thể chất CBCNV của Khách sạn .....	53
Bảng 3.5. Vi phạm kỷ luật của nhân viên tại Khách sạn .....	55
Bảng 3.6. Tiêu chí năng lực cần thiết cho cán bộ quản lý Mã M .....	56
Bảng 3.7. Tiêu chí năng lực cần thiết cho nhân viên Mã J .....	57
Bảng 3.8. Kết quả khoảng cách năng lực cán bộ mã M.....	58
Bảng 3.9. Kết quả khoảng cách năng lực cán bộ mã S .....	60
Bảng 3.10. Kết quả khoảng cách năng lực nhân viên mã J .....	62
Bảng 3.11. Tình hình kinh doanh của Khách sạn giai đoạn 2013 - 2015.....	64
Bảng 3.12. Kết quả phản hồi của khách hàng năm 2015.....	66
Bảng 3.13. Tổng hợp kết quả đánh giá nhân viên trong Khách sạn .....	68

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Cơ cấu lao động theo giới tính .....	51
Biểu đồ 3.2. Số lượng cơ cấu lao động theo trình độ.....	52
Biểu đồ 3.3. Năng suất và thu nhập bình quân của CBCVN tại Khách sạn ...	65