

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN
NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH TƯ VẤN
THƯƠNG MẠI KHÁNH LINH**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: PHẠM THỊ LIÊN THÁI

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2154030047

KHÓA HỌC: 2021-2025

Đà Nẵng, tháng 5, năm 2025

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN
NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH TƯ VẤN
THƯƠNG MẠI KHÁNH LINH**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

Sinh viên thực hiện: Phạm Thị Liên Thái

Mã số sinh viên: 2154030047

Khóa học: 2021-2025

Đà Nẵng tháng 5, năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC
ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ

BỘ MÔN QUẢN TRỊ KINH
DOANH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA
VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 26 tháng 02 năm 2025

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2024 – 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên: Phạm Thị Liên Thái
- Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo: Đại học
- Khóa học: 2021 - 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty TNHH tư vấn thương mại Khánh Linh”

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

- Tài liệu của công ty

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 17/2/2025

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 19/5/2025

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Với tình hình kinh tế thay đổi nhanh chóng như hiện nay, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trở thành một yếu tố quyết định cho sự phát triển bền vững của các doanh nghiệp. Tại Công ty TNHH Tư Vấn Thương Mại Khánh Linh, công tác đào tạo nhân lực không chỉ là nhiệm vụ cần thiết mà còn là một yếu tố sống còn để công ty có thể cạnh tranh và phát triển trong ngành tư vấn thương mại. Với sự gia tăng về số lượng công ty cùng lĩnh vực, yêu cầu đặt ra cho nguồn nhân lực cũng ngày càng cao hơn. Đội ngũ nhân viên không chỉ cần có kiến thức chuyên sâu mà còn phải cập nhật thường xuyên về các xu hướng, chính sách và công nghệ mới. Do đó, việc hoàn thiện công tác đào tạo nhân lực là cần thiết để đảm bảo rằng nhân viên của Khánh Linh có đủ kỹ năng và năng lực để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và thị trường.

Khi được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng, nhân viên sẽ tự tin hơn trong công việc, từ đó gia tăng hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ mà công ty cung cấp. Điều này không chỉ góp phần nâng cao uy tín của công ty mà còn tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng, từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững. Hơn nữa khi nhân viên cảm thấy rằng họ được công ty quan tâm và tạo cơ hội phát triển, họ sẽ có xu hướng gắn bó lâu dài hơn. Tóm lại, việc hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Tư Vấn Thương Mại Khánh Linh không chỉ là một nhiệm vụ cần thiết mà còn là một chiến lược quan trọng để công ty phát triển bền vững trong tương lai. Sự đầu tư vào con người chính là đầu tư vào tương lai của công ty.

Do đó, việc hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty TNHH Tư Vấn Thương Mại Khánh Linh không chỉ là một nhiệm vụ cần thiết mà còn là một chiến lược quan trọng để công ty phát triển bền vững trong tương lai. Vì vậy em chọn đề tài “Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực” nhằm đưa ra giải pháp để hoàn thiện hơn trong công tác đào tạo của công ty Khánh Linh.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tổng hợp cơ sở lý luận liên quan đến công tác đào tạo tại doanh nghiệp.
- Phân tích và đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty. Từ đó rút ra các thành công và hạn chế còn tồn tại.

- Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực cho công ty Khánh Linh.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Lý luận và thực tế liên quan đến công tác đào tạo tại công ty Khánh Linh.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Nội dung nghiên cứu

- Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực của công ty Khánh Linh.

- Nghiên cứu sẽ phân tích nội dung và hình thức của chương trình đào tạo hiện tại, từ đó xác định các lỗ hổng và cần cải thiện.

- Thời gian nghiên cứu : Dữ liệu thu thập nghiên cứu nằm trong giai đoạn từ năm 2022-2024.

- Không gian : Công ty Khánh Linh chi nhánh Đà Nẵng.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu

- Phương pháp xử lý và phân tích số liệu

- phương pháp tổng hợp, phân tích, so sánh, thống kê, điều tra,...

5. Bố cục đề tài

Luận văn gồm có 3 chương

- Chương 1 Những vấn đề lý luận về đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

- Chương 2 Thực trạng đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Khánh Linh- chi nhánh Đà Nẵng

- Chương 3 Một số giải pháp để hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Khánh Linh- chi nhánh Đà Nẵng

Ngoài ra còn có phần mở đầu, kết luận, và phụ lục, tài liệu tham khảo

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc và chân thành nhất đến cô Lê Thị Quỳnh Anh, cô đã tận tâm hướng dẫn, chỉ bảo và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình em thực hiện khóa luận tốt nghiệp này. Sự tận tâm, nhiệt huyết và những lời khuyên sâu sắc của cô không chỉ giúp em định hướng rõ ràng trong quá trình nghiên cứu mà còn là nguồn động lực to lớn để em vượt qua những khó khăn. Em xin trân trọng cảm ơn cô đã dành thời gian quý báu để đọc, nhận xét và góp ý cho bài khóa luận của em, giúp em hoàn thiện bài một cách tốt nhất.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy cô khác trong khoa kinh tế của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, những người đã truyền đạt cho em những kiến thức nền tảng vững chắc trong suốt những năm học vừa qua. Những kiến thức này là hành trang quý giá giúp em tiếp cận và giải quyết các vấn đề nghiên cứu trong khóa luận một cách hiện quả.

Ngoài ra, em xin trân trọng cảm ơn Công ty Khánh Linh, đơn vị đã tạo điều kiện thuận lợi, cung cấp tài liệu, số liệu và hỗ trợ em trong quá trình thu thập thông tin, phân tích dữ liệu và hoàn thành khóa luận. Sự hỗ trợ quý báu này đã giúp em tiết kiệm thời gian và công sức, đồng thời nâng cao chất lượng nghiên cứu của khóa luận.

Do kiến thức của bản thân còn hạn chế và thiếu kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung khóa luận khó tránh những thiếu sót. Em rất mong nhận sự góp ý, chỉ dạy thêm từ Quý Thầy Cô. Cuối cùng, em xin chúc Quý Thầy Cô luôn thật nhiều sức khỏe và đạt được nhiều thành công trong công việc.

Trân trọng.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Bố cục đề tài	2
LỜI CẢM ƠN	3
DANH MỤC SƠ ĐỒ	1
DANH MỤC BẢNG BIỂU	1
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	2
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	1
1.1. KHÁI QUÁT VỀ ĐÀO TẠO VÀ Ý NGHĨA CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP	1
1.1.1. Các khái niệm liên quan đến đào tạo	1
1.1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực	1
1.1.1.2. Khái niệm về đào tạo nguồn nhân lực	2
1.1.2. Ý nghĩa của công tác đào tạo nguồn nhân lực	2
1.1.2.1. Đối với doanh nghiệp	2
1.1.2.2. Đối với xã hội	3
1.1.2.3. Đối với người lao động	3
1.2. NỘI DUNG CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC	3
1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo	3
1.2.1.1. Phân tích nhu cầu đào tạo	3
1.2.1.2. Mục tiêu đào tạo	5
1.2.2. Xác định kiến thức đào tạo	6
1.2.3. Xác định đối tượng đào tạo	6
1.2.4. Xác định phương pháp đào tạo	7
1.2.4.1. Đào tạo tại nơi làm việc	7
1.2.4.2. Đào tạo ngoài nơi làm việc	8
1.2.5. Kinh phí cho đào tạo	8
1.2.6. Đánh giá kết quả đào tạo	8
1.2.7. Chính sách đối với người đào tạo	9
1.3. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC	10
1.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường	10
1.3.1.1. Môi trường kinh tế	10
1.3.1.2. Môi trường xã hội	10
1.3.1.3. Đối thủ cạnh tranh	10
1.3.2. Các nhân tố thuộc về bản thân doanh nghiệp	11
1.3.2.1. Chiến lược và mục tiêu của doanh nghiệp	11
1.3.2.2. Văn hóa doanh nghiệp	11
1.3.2.3. Nguồn lực tài chính của doanh nghiệp	11
1.3.3. Các nhân tố thuộc về bản thân người lao động	11
1.3.3.1. Kiến thức và kinh nghiệm cá nhân	11

1.3.3.2. Mục tiêu nghề nghiệp	12
1.3.3.3. Động lực và thái độ học tập	12
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY	
KHÁNH LINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	13
2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY KHÁNH LINH - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	
ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC	13
2.1.1. Đặc điểm công tác tổ chức của chi nhánh Đà Nẵng	13
2.1.1.1. Giới thiệu chung	13
2.1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển	13
2.1.1.3. Sơ đồ bộ máy quản lý của công ty	14
2.1.1.4. Chức năng và nhiệm vụ	14
2.1.1.5. Lĩnh vực sản phẩm kinh doanh	19
2.1.1.6. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi	20
2.1.1.6.1. Tầm nhìn	20
2.1.1.6.2. Sứ mệnh	21
2.1.1.6.3. Giá trị cốt lõi	21
2.1.1.7. Các yếu tố môi trường vi mô, vĩ mô tác động đến hoạt động	
kinh doanh của doanh nghiệp	21
2.1.1.7.1. Môi trường vĩ mô	21
2.1.1.7.1.1. Môi trường kinh tế	21
2.1.1.7.1.2. Môi trường nhân khẩu học	23
2.1.1.7.1.3. Môi trường chính trị- pháp luật	24
2.1.1.7.1.4. Môi trường văn hóa- xã hội	25
2.1.1.7.2. Môi trường vi mô	25
2.1.1.7.2.1. Khách hàng	25
2.1.1.7.2.2. Đối thủ cạnh tranh	26
2.1.1.7.2.3. Nhà cung cấp	28
2.1.2. Đặc điểm các nguồn lực của chi nhánh Đà Nẵng ảnh hưởng đến đào	
tạo nguồn nhân lực	29
2.1.2.1. Nguồn nhân lực	29
2.1.2.2. Nguồn lực vật chất	32
2.1.2.2.1. Mặt bằng	32
2.1.2.2.2. Máy móc thiết bị	32
2.1.3. Nguồn lực tài chính và tình hình hoạt động kinh doanh	33
2.1.3.1. Nguồn lực tài chính	34
2.1.3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh	35
2.2. THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY	
KHÁNH LINH - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG THỜI GIAN QUA	37
2.2.1. Đào tạo tại chi nhánh Đà Nẵng những năm qua	37
2.2.2. Thực trạng việc xác định nhu cầu và mục tiêu đào tạo	39
2.2.3. Kiến thức đào tạo	42
2.2.4. Thực trạng đối tượng đào tạo	43
2.2.5. Các phương pháp đào tạo được lựa chọn	44
2.2.6. Đầu tư cho đào tạo	45
2.2.7. Đánh giá kết quả đào tạo	46
2.2.8. Chính sách đối với người đào tạo	48
2.3. KẾT LUẬN CHUNG	49
2.3.1. Ưu điểm	49

2.3.2. Nhược điểm	49
2.3.3. Nguyên nhân của nhược điểm trên	50
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỂ HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO	
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY KHÁNH LINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	51
3.1. CÁC CĂN CỨ TIỀN ĐỀ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP	51
3.1.1. Sự biến động của các yếu tố môi trường	51
3.1.2. Định hướng hoạt động kinh doanh của công ty, chi nhánh Đà Nẵng	51
3.2. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ	52
3.2.1. Hoàn thiện việc xác định nhu cầu cụ thể trước khi đào tạo	52
3.2.2. Hoàn thiện nội dung kiến thức đào tạo	55
3.2.3. Lựa chọn phương pháp đào tạo	56
3.2.4. Chuẩn bị kinh phí đầu tư cho đào tạo	57
3.2.5. Đánh giá kết quả đào tạo	58
KẾT LUẬN	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO	62

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1: Bộ máy quản lý của công ty Khánh Linh	14
--	----

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 1: Mô hình đánh giá của Tiến sĩ Donald Kir Patrick	9
Bảng 2: Bảng so sánh đối thủ cạnh tranh	27
Bảng 3: Phân loại nguồn nhân lực theo giới tính	29
Bảng 4: Phân loại nguồn nhân lực theo trình độ học vấn	30
Bảng 5: Phân loại nguồn nhân lực theo độ tuổi	31
Bảng 6: Bảng thống kê máy móc thiết bị	32
Bảng 7: Bảng cân đối kế toán thống kê một vài số liệu	34
Bảng 8: Bảng phân tích độ chênh lệch qua các năm của bảng cân đối kế toán	34
Bảng 9: Bảng báo cáo hoạt động kinh doanh	35
Bảng 10: Phân tích độ chênh lệch qua các năm của bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh	36
Bảng 11 : Tình hình nhân sự của cty Khánh Linh tại chi nhánh Đà Nẵng những năm qua	38
Bảng 12: Bảng mục tiêu đào tạo của công ty	41
Bảng 13: Nội dung kiến thức đào tạo	42
Bảng 14: Kinh phí đào tạo	45
Bảng 15: Kết quả kiểm tra cuối khóa đào tạo	46
Bảng 16: Khả năng làm việc sau khóa đào tạo	47

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
HĐTV	Hội đồng thành viên
UBND	Ủy ban nhân dân
VNĐ	Việt Nam đồng
CN	Chi nhánh
Doanh thu bán hàng và CCDV	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ
Doanh thu thuần và BH&CCDV	Doanh thu thuần và bán hàng & cung cấp dịch vụ
Lợi nhuận thuần từ hoạt động KD	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh
Tổng LN kế toán trước thuế	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế
Thuế TNDN hiện hành	Thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP

1.1. KHÁI QUÁT VỀ ĐÀO TẠO VÀ Ý NGHĨA CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÁC DOANH NGHIỆP

1.1.1. Các khái niệm liên quan đến đào tạo

1.1.1.1. Khái niệm về nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực của một tổ chức được hình thành trên cơ sở của các cá nhân có vai trò khác nhau và được liên kết với nhau theo những mục tiêu nhất định. Nguồn nhân lực khác với các nguồn lực khác của doanh nghiệp do chính bản chất của con người. Nhân viên có các năng lực, đặc điểm cá nhân khác nhau, có tiềm năng phát triển, có khả năng hình thành các nhóm hội, các tổ chức công đoàn để bảo vệ quyền lợi của họ. Họ có thể đánh giá và đặt câu hỏi đối với hoạt động của các cán bộ quản lý, hành vi của họ có thể thay đổi phụ thuộc vào chính bản thân họ hoặc sự tác động của môi trường. Nguồn nhân lực được hiểu là tất cả các tiềm năng của con người trong một tổ chức như: phẩm chất, kinh nghiệm sống, kiến thức, óc sáng tạo, năng lực và nhiệt huyết mà họ đã cống hiến để thành lập, duy trì và phát triển tổ chức.

Nguồn nhân lực có 3 đặc điểm:

- Nguồn nhân lực là nguồn lực tạo ra lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp. Trong điều kiện xã hội đang chuyển sang nền kinh tế tri thức, thì các nhân tố công nghệ, vốn, nguyên vật liệu đang giảm dần vai trò của nó, nhân tố trí thức của con người ngày càng chiếm vị trí quan trọng, nhà quản trị cần đầu tư thích đáng để xây dựng và phát triển một nguồn nhân lực có chất lượng cao.

- Nguồn nhân lực đảm bảo cho mọi nguồn sáng tạo của tổ chức. Chỉ có con người mới sáng tạo ra các hàng hóa, dịch vụ và kiểm tra quá trình sản xuất kinh doanh đó. Mặc dù trang thiết bị, tài sản, nguồn tài chính là những nguồn tài nguyên mà các tổ chức đều cần phải có nhưng trong đó, tài nguyên nhân lực lại đặc biệt quan trọng. Không có con người làm việc hiệu quả thì tổ chức đó không thể nào đạt đến mục tiêu.

- Nguồn nhân lực là nguồn lực vô tận. Xã hội không ngừng tiến lên, doanh nghiệp ngày càng phát triển và nguồn lực con người là vô tận. Nếu biết khai thác nguồn lực

này đúng cách sẽ tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội, thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng cao của con người.

1.1.1.2. Khái niệm về đào tạo nguồn nhân lực

Đào tạo nguồn nhân lực là một loại hoạt động có tổ chức, được thực hiện trong một thời gian nhất định và nhằm đem đến sự thay đổi nhân cách; là quá trình học tập để chuẩn bị con người cho tương lai, để họ có thể chuyển tới chuyển tới công việc mới trong thời gian thích hợp; là quá trình học tập nhằm mở ra cho cá nhân một công việc mới dựa trên những định hướng tương lai của tổ chức.

Đào tạo được coi là một yếu tố cơ bản nhằm đáp ứng mục tiêu chiến lược của tổ chức. Hiện nay, chất lượng nhân viên đã trở thành một trong những lợi thế cạnh tranh của các doanh nghiệp. Thực tế đã chứng minh đầu tư vào nguồn nhân lực có thể mang lại hiệu quả cao hơn hẳn so với việc đầu tư đổi mới trang bị kỹ thuật và các yếu tố khác của quá trình sản xuất kinh doanh.

1.1.2. Ý nghĩa của công tác đào tạo nguồn nhân lực

1.1.2.1. Đối với doanh nghiệp

Trong các tổ chức, vấn đề đào tạo và phát triển được áp dụng nhằm:

- Trực tiếp giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đặc biệt khi nhân viên thực hiện công việc không đáp ứng được các tiêu chuẩn mẫu, hoặc khi nhân viên nhận công việc mới.

- Cập nhật các kỹ năng, kiến thức mới cho nhân viên, giúp họ có thể áp dụng thành công các thay đổi công nghệ, kỹ thuật trong doanh nghiệp.

- Tránh tình trạng quản lý lỗi thời. Các nhà quản trị cần áp dụng các phương pháp quản lý sao cho phù hợp được với những thay đổi về quy trình công nghệ, kỹ thuật và môi trường kinh doanh.

- Giải quyết các vấn đề tổ chức. Đào tạo và phát triển có thể giúp các nhà quản trị giải quyết các vấn đề về mâu thuẫn, xung đột giữa các cá nhân và giữa công đoàn với các nhà quản trị, đề ra các chính sách về quản lý nguồn nhân lực của doanh nghiệp có hiệu quả.

- Thoả mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên. Được trang bị những kỹ năng chuyên môn cần thiết sẽ kích thích nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, đạt được nhiều thành tích tốt hơn, muốn được trao những nhiệm vụ có tính thách thức cao hơn có nhiều cơ hội thăng tiến hơn.

1.1.2.2. Đối với xã hội

Ở Việt Nam nơi trình độ văn hóa, giáo dục chung của người lao động còn rất thấp, nhu cầu đào tạo và nâng cao trình độ lành nghề cho người lao động càng trở nên quan trọng và cần thiết hơn nữa. Hiện nay, Việt Nam chỉ có 18% lao động đã qua đào tạo, thêm vào đó, cơ cấu trình độ còn nhiều bất hợp lý. Tỷ lệ lao động có trình độ cao đẳng, đại học/ trung học chuyên nghiệp/ công nhân kỹ thuật đã thay đổi theo hướng bất lợi từ 1/ 2,25/ 7,1 (năm 1979) đến 1/ 1,6/3,6 (năm 1995) và 1/3,33/4,17 (năm 2000). Cả nước chỉ có 900 ngàn người công nhân kỹ thuật lành nghề được đào tạo chính quy theo hệ chuẩn quốc gia, trong đó cũng chỉ có 8% CNKT lành nghề bậc cao. Trung bình, thời gian được đào tạo nghề bình quân cho 1 lao động ở Việt Nam là 0,22 năm. Điều này đã trực tiếp ảnh hưởng đến năng suất, chất lượng, khả năng sáng tạo, đổi mới của người lao động trong các doanh nghiệp.

1.1.2.3. Đối với người lao động

Một chương trình đào tạo hiệu quả giúp nhân viên phát triển kỹ năng. Khi nhân viên cảm thấy được đầu tư và phát triển, họ sẽ có động lực làm việc cao hơn, gắn bó hơn với tổ chức, tạo ra môi trường làm việc tích cực và khuyến khích sự sáng tạo. Công tác đào tạo giúp tạo ra sự hài lòng và gắn bó của nhân viên với công ty. Khi nhân viên cảm thấy mình được phát triển và có cơ hội thăng tiến, họ sẽ ít có xu hướng tìm kiếm cơ hội việc làm khác. Những nhân viên có kỹ năng tốt hơn có khả năng đáp ứng nhu cầu và giải quyết vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả, từ đó nâng cao uy tín và hình ảnh của công ty trên thị trường.

1.2. NỘI DUNG CỦA ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

1.2.1. Xác định nhu cầu đào tạo và mục tiêu đào tạo

1.2.1.1. Phân tích nhu cầu đào tạo

Đào tạo thường được sử dụng nhằm nâng cao năng suất, hiệu quả làm việc cho nhân viên trong các tổ chức, doanh nghiệp. Các nhà lãnh đạo nên lưu ý là các nguyên

nhân dẫn đến năng suất và hiệu quả làm việc thấp rất đa dạng: năng lực của nhân viên kém; không có hệ thống kích thích nhân viên; cách thức tổ chức kém; nhân viên không biết các yêu cầu, tiêu chuẩn mẫu trong thực hiện công việc,... Nhu cầu đào tạo thường sẽ được phân tích từ nhu cầu của doanh nghiệp, của cá nhân nhân viên và của công việc.

a. Phân tích doanh nghiệp

Phân tích doanh nghiệp cần đánh giá được chỉ số hiệu quả về mặt tổ chức, kế hoạch chuẩn bị đội ngũ cán bộ kế cận, nhân viên và môi trường tổ chức.

Phân tích tổ chức bao gồm việc phân tích các tiêu thức tổ chức như năng suất, chất lượng thực hiện công việc, chi phí lao động, vắng mặt, tỷ lệ chuyển chuyển, kỷ luật lao động, tai nạn,... sẽ giúp cho nhà quản trị xác định những vấn đề cơ bản của doanh nghiệp và xác định sự cần thiết áp dụng các hình thức đào tạo. Mặc dầu các chỉ số này chịu tác động của rất nhiều yếu tố, nhưng doanh nghiệp cần đánh giá được khả năng ảnh hưởng do nhân viên không được đào tạo đầy đủ.

Trong kế hoạch chuẩn bị đội ngũ cán bộ kế cận, doanh nghiệp cần xác định được những chức vụ sẽ trống và cách thức chuẩn bị ứng viên cho các chức vụ trống. Nếu doanh nghiệp áp dụng hình thức đề bạt nội bộ, doanh nghiệp cần có dự kiến các chương trình đào tạo để giúp nhân viên có được các kỹ năng theo yêu cầu của công việc. Nếu doanh nghiệp có chính sách tuyển từ bên ngoài, doanh nghiệp cần nghiên cứu kỹ lưỡng thị trường lao động và các biện pháp để có thể tuyển được nhân viên với các phẩm chất mong đợi.

Trong phân tích môi trường tổ chức cần đánh giá đầy đủ quan điểm, tình cảm, niềm tin của các thành viên trong doanh nghiệp đối với tổ chức, doanh nghiệp và tác động của vấn đề đào tạo không đầy đủ đến những điểm không tốt trong môi trường tổ chức.

b. Phân tích tác nghiệp

Phân tích tác nghiệp xác định loại kỹ năng và các hành vi cần thiết cho nhân viên để thực hiện tốt công việc. Cherrington® cho rằng: Phân tích tác nghiệp hơi giống với phân tích công việc, tuy nhiên phân tích tác nghiệp là định hướng nhân viên không phải là định hướng công việc. Phân tích tác nghiệp sẽ chú trọng xác định xem nhân

viên cần làm gì để thực hiện công việc tốt. Loại phân tích này thường được sử dụng để xác định nhu cầu đào tạo nhân viên mới hoặc các công việc mới được thực hiện lần đầu đối với nhân viên.

c. Phân tích nhân viên

Loại phân tích này chú trọng lên các năng lực và các đặc tính cá nhân của nhân viên, được sử dụng để xác định ai là người cần thiết được đào tạo và những kỹ năng, kiến thức, quan điểm nào cần thiết được lĩnh hội hay chú trọng trong quá trình đào tạo, phát triển. Các chương trình đào tạo chỉ nên chú trọng vào đối tượng thực sự cần thiết đào tạo. Đào tạo kiểu phong trào, lôi kéo cả những người không có nhu cầu đào tạo sẽ vừa làm lãng phí tài chính, thời gian cho tổ chức, doanh nghiệp, vừa gây khó chịu cho nhân viên. Phân tích nhân viên đòi hỏi phải đánh giá đúng khả năng cá nhân và kỹ năng nghề nghiệp của nhân viên.

1.2.1.2. Mục tiêu đào tạo

Mục tiêu chung của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực làm 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 tự giác hơn, với thái độ tốt hơn, cũng như nâng cao khả năng thích ứng của họ với các công việc trong tương lai. Đào tạo và phát triển là những giải pháp có tính chiến lược tạo ra lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.

Để lập mục tiêu, cần trả lời các câu hỏi:

- Nhân viên cần có được những kiến thức và kỹ năng gì sau khi được đào tạo?
- Nhân viên sẽ có được những thay đổi gì trong thực hiện công việc sau khi được đào tạo?

Khi viết mục tiêu, cần tuân thủ nguyên tắc SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timebound). Điều đó có nghĩa là các mục tiêu đào tạo cần phải:

- Cụ thể (Specific): Nêu được những điều một chương trình đào tạo cần đạt được. Những mục tiêu cụ thể phải nêu được cả kết quả thực hiện công việc và các tiêu chuẩn thực hiện như phải làm gì và làm như thế nào?

- Đo lường được (Measurable): các mục tiêu viết ra có thể đo lường được một cách dễ dàng, để thấy được sự thành công.
- Có thể đạt được (Achievable): Các mục tiêu phải thể hiện một cách hợp lý những gì học viên cần đạt được sau khi học xong. Các mục tiêu cần thiết thực, phù hợp khả năng, học viên có thể đạt được trong những khoảng thời gian cụ thể.
- Có liên quan (Relevant): mục tiêu đào tạo phải có ý nghĩa về nội dung của chương trình đào tạo lẫn công việc mà học viên đảm nhiệm.
- Hạn định thời gian hợp lý (Timebound): Mục tiêu cần nêu rõ thời gian mà nhân viên sẽ đạt được kết quả như mong muốn. Người học có cần đạt kết quả ngay sau khi kết thúc khóa học không? Hay cần thêm khoảng thời gian để thực hành? Nếu cần, họ cần thêm bao nhiêu thời gian?

1.2.2. Xác định kiến thức đào tạo

Kiến thức đào tạo dành cho nhân viên bao gồm nhiều yếu tố chính như: kiến thức chuyên môn, kỹ năng mềm, và thái độ,...nhằm nâng cao kiến thức và kỹ năng cho nhân viên. Chất lượng và mục tiêu đào tạo bị ảnh hưởng rất lớn bởi nội dung chương trình đào tạo, tức là khối lượng kiến thức đào tạo. Như vậy, dựa trên nhu cầu và mục tiêu của doanh nghiệp từ đó doanh nghiệp sẽ xác định nội dung để đào tạo cho nhân viên tương ứng với từng mục tiêu tương ứng với từng đối tượng để đảm bảo sự nhất quán và hiệu quả.

- Đối với lao động trực tiếp: nội dung chương trình mà doanh nghiệp cần đào tạo cho học viên là đào tạo định hướng công việc, huấn luyện nhân viên phục vụ và đào tạo chuyên môn nghiệp vụ.

- Đối với các nhà quản trị và cán bộ quản lý thì cần phải có nội dung đào tạo nhằm phát triển kỹ năng quản trị, điều hành.

Hơn nữa, một chương trình đào tạo không thể được triển khai có hiệu quả nếu thiếu những giáo viên có kiến thức về chuyên môn, kiến thức về xã hội. Họ đóng vai trò quan trọng trong việc truyền đạt kiến thức và tạo động lực cho học viên.

1.2.3. Xác định đối tượng đào tạo

Xác định được nhu cầu và đối tượng đào tạo nhằm đảm bảo thực hiện tốt các mục tiêu, chỉ tiêu đào tạo, xác định được việc sử dụng, bố trí nhân viên sau khi đào tạo.

Xác định đối tượng đào tạo là lựa chọn người cụ thể để đào tạo, dựa trên nghiên cứu và xác định nhu cầu và động cơ đào tạo của người lao động, tác dụng của đào tạo đối với người lao động và khả năng nghề nghiệp của từng người.

1.2.4. Xác định phương pháp đào tạo

1.2.4.1. Đào tạo tại nơi làm việc

● Kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ

Phương pháp này được áp dụng để đào tạo cả công nhân kỹ thuật, nhân viên văn phòng, lẫn các quản trị gia.

Khi đào tạo các quản trị gia, các chuyên viên, học viên sẽ làm việc trực tiếp với người mà họ sẽ thay thế trong tương lai. Người này sẽ có trách nhiệm hướng dẫn cho học viên cách thức giải quyết tất cả mọi vấn đề trong phạm vi trách nhiệm. Điều này giúp cho các quản trị gia bớt được một số trách nhiệm. Các quản trị gia sẽ yên tâm khi cần đi công tác, hội họp vắng hoặc khi được thăng chức, về hưu sẽ có người thay thế cương vị của mình. Phương pháp này thường được áp dụng để đào tạo các quản trị gia cao cấp trong công ty.

Ở Việt Nam, cách đào tạo này rất thông dụng, đặc biệt là trong các doanh nghiệp nhỏ và đối với những nghề thủ công phổ biến như mộc, cơ khí, may, dệt,... Đào tạo theo kiểu kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ có các ưu, nhược điểm chủ yếu sau:

a) Ưu điểm:

- Đơn giản, dễ tổ chức, lại có thể đào tạo được nhiều người một lúc. Ít tốn kém. Trong quá trình đào tạo, học viên đồng thời tạo ra sản phẩm, doanh nghiệp không cần có các phương tiện chuyên biệt như phòng học, đội ngũ cán bộ giảng dạy riêng,...

- Học viên nắm được ngay cách thức giải quyết các vấn đề thực tế và mau chóng có thông tin phản hồi về kết quả đào tạo.

b) Nhược điểm:

Người hướng dẫn thường không có kinh nghiệm về sư phạm, do đó, có thể hướng dẫn học viên không theo trình tự từ dễ đến khó, không theo đúng quy trình công nghệ, khiến học viên khó tiếp thu. Trong một số trường hợp, học viên còn học được cả những thói quen xấu của người hướng dẫn, sau này sẽ rất khó sửa lại. Người hướng

dẫn có thể cảm thấy học viên là mối nguy hiểm đối với công việc của họ nên không nhiệt tình hướng dẫn.

1.2.4.2. Đào tạo ngoài nơi làm việc

Đào tạo ngoài công việc là phương pháp đào tạo mà người học được tách ra khỏi công việc thực tế. Đào tạo ngoài công việc gồm nhiều phương pháp đa dạng khác nhau:

- Đối với lao động trực tiếp: sử dụng các phương pháp như tổ chức ra các lớp cạnh doanh nghiệp, cử đi học ở các trường chính quy, phương pháp nhập vai, phương pháp đào tạo theo mô hình mẫu.

- Đối với các nhà quản trị: sử dụng các phương pháp nghiên cứu tình huống, cử đi học các trường lớp chính quy, phương pháp đào tạo thông qua bài giảng, hội nghị, hội thảo, phương pháp nhập vai...

1.2.5. Kinh phí cho đào tạo

Chi phí cho đào tạo quyết định việc lựa chọn các phương pháp đào tạo, bao gồm chi phí cho việc học và việc dạy. Chi phí đào tạo nguồn nhân lực gồm nhiều loại chi phí khác nhau như:

- + Chi phí cho dụng cụ giảng dạy: máy chiếu, laptop, đèn, wifi,...
- + Chi phí tài liệu sách, bài kiểm tra, chương trình học tập
- + Tiền thù lao cho giáo viên hay những nhân viên đào tạo và bộ phận giúp việc của họ
- + Những khoản phải trả thù lao cho cố vấn, cho các tổ chức liên quan và bộ phận bên ngoài khác.

Ngoài ra còn có chi phí cơ hội: loại chi phí này rất rộng và khó xác định. Nên ta có thể lấy loại chi phí dễ thấy nhất là tiền lương cho giáo viên hay những nhân viên đào tạo khi không tham gia công việc ở công ty.

1.2.6. Đánh giá kết quả đào tạo

Cũng như các hoạt động quản trị khác trong doanh nghiệp, hoạt động đào tạo cũng cần được đánh giá xem kết quả thu được là gì và rút kinh nghiệm cho những lần tiếp theo. Kết quả của hoạt động đào tạo được thể hiện qua câu trả lời cho các câu hỏi đặt ra:

- Các hoạt động đào tạo có đạt mục tiêu đặt ra hay không?
- Nhân viên thu được gì từ chương trình đào tạo?
- Có sự thay đổi ở nhân viên và trong công việc của họ không?
- Đào tạo mang lại cho doanh nghiệp những gì?

Hiệu quả đào tạo được đánh giá ở những mức độ khác nhau, tương ứng với từng khía cạnh và công cụ tương ứng:

Bảng 1: Mô hình đánh giá của Tiến sĩ Donald Kir Patrick

Mức độ	Khía cạnh đánh giá	Vấn đề quan tâm	Công cụ
Một	Phản ứng của người học	Người học thích chương trình như thế nào?	Bảng câu hỏi đánh giá
Hai	Những kiến thức, kỹ năng học được	Người học học được những gì?	Bài kiểm tra, tình huống giả
Ba	Ứng dụng vào công việc	Người học áp dụng những điều đã học vào công việc như thế nào?	Những đo lường về kết quả thực hiện công việc
Bốn	Kết quả mà doanh nghiệp đạt được	Doanh nghiệp thu được gì từ việc đầu tư vào đào tạo?	Phân tích chi phí bỏ ra và lợi ích đạt được

(Nguồn: *Quản trị nhân lực*, NXB BỘ CÔNG THƯƠNG, 2019)

Để đánh giá phản ứng của người học hay những kiến thức, kỹ năng học được, có thể tiến hành đánh giá ngay trong quá trình đào tạo. Tuy nhiên, để đo lường hiệu quả làm việc thể hiện tại nơi làm việc thì cần phải có khoảng thời gian sau khi kết thúc khóa học. Việc đánh giá này thường phức tạp hơn và đòi hỏi nhiều người tham gia hơn.

1.2.7. Chính sách đối với người đào tạo

Người đào tạo sẽ được cung cấp những thiết bị và cơ sở vật chất cần thiết cho việc đào tạo cụ thể là thiết bị công nghệ (máy tính), và phòng đào tạo được trang bị

đầy đủ tiện nghi, bao gồm bàn ghế, màn hình trình chiếu, máy chiếu, bảng trắng, và các tài liệu in ấn.

Ngoài ra người đào tạo sẽ nhận được các khoản như chế độ đãi ngộ, chính sách bố trí và sử dụng cán bộ sau đào tạo và chính sách khen thưởng, kỷ luật. Khoản thưởng dựa trên kết quả đào tạo thông qua việc đánh giá dựa trên doanh số của nhân viên mang về sau khi hoàn thành khóa đào tạo và đánh giá sự phát triển và cải thiện kỹ năng của nhân viên.

1.3. NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

1.3.1. Các nhân tố thuộc về môi trường

1.3.1.1. Môi trường kinh tế

Với tình hình kinh tế đang có xu hướng biến động phức tạp của nước ta hiện nay, nhu cầu tiêu dùng tăng lên một cách rõ rệt, kéo theo sự gia tăng nhu cầu về dịch vụ. Thị trường lao động cũng đóng vai trò quan trọng, khi sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp trong việc tuyển dụng thúc đẩy nhu cầu về các chương trình đào tạo chất lượng cao. Chính sách của chính phủ về phát triển nguồn nhân lực và đầu tư vào giáo dục cũng tạo ra môi trường thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Hơn nữa, sự toàn cầu hóa làm gia tăng nhu cầu về kỹ năng đa dạng và khả năng làm việc trong môi trường quốc tế, yêu cầu các chương trình đào tạo phải mở rộng và cập nhật.

1.3.1.2. Môi trường xã hội

Văn hóa tổ chức và giá trị xã hội của công ty định hình cách thức đào tạo và phát triển nhân viên. Sự thay đổi trong nhu cầu xã hội và xu hướng nghề nghiệp cũng có thể ảnh hưởng đến nội dung đào tạo, nếu xã hội ngày càng chú trọng đến các vấn đề bền vững, công ty cần cập nhật chương trình đào tạo để nhấn mạnh trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường.

Nhân tố dân số và nhân khẩu học ảnh hưởng đến cấu trúc đào tạo; với sự đa dạng trong độ tuổi, giới tính và nền tảng văn hóa của nhân viên, công ty cần thiết kế các chương trình đào tạo phù hợp với từng nhóm đối tượng để tối ưu hóa hiệu quả học tập.

1.3.1.3. Đối thủ cạnh tranh

Khi các đối thủ trong ngành không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, công ty buộc phải đầu tư vào đào tạo nhân viên để duy trì lợi thế cạnh tranh. Để

đáp ứng nhu cầu thị trường và nâng cao năng lực cạnh tranh, công ty cần thường xuyên theo dõi và phân tích các hoạt động đào tạo của đối thủ, từ đó điều chỉnh chiến lược đào tạo nguồn nhân lực cho phù hợp.

1.3.2. Các nhân tố thuộc về bản thân doanh nghiệp

1.3.2.1. Chiến lược và mục tiêu của doanh nghiệp

Các mục tiêu chiến lược xác định rõ hướng đi và định hình các yêu cầu về kỹ năng và năng lực của nhân viên. Khi công ty đặt ra mục tiêu tăng trưởng, mở rộng thị trường hoặc phát triển sản phẩm mới, điều này yêu cầu nhân viên phải được đào tạo để đạt được những tiêu chuẩn và kiến thức cần thiết. Ngoài ra, nếu công ty định hướng phát triển dựa trên đổi mới sáng tạo, việc đào tạo sẽ chú trọng vào việc phát triển tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với thay đổi của nhân viên.

1.3.2.2. Văn hóa doanh nghiệp

Văn hóa doanh nghiệp xác định các giá trị, niềm tin và thái độ của nhân viên, từ đó hình thành môi trường làm việc và cách thức tiếp cận việc học hỏi. Các chương trình đào tạo sẽ phải được thiết kế để phù hợp với nhu cầu và đặc điểm của từng nhóm nhân viên khác nhau, từ đó tạo ra một môi trường học tập hiệu quả hơn.

1.3.2.3. Nguồn lực tài chính của doanh nghiệp

Nguồn lực tài chính quyết định khả năng đầu tư vào các chương trình đào tạo chất lượng. Ngân sách công ty lớn sẽ mang đến nhiều lợi thế cho quá trình đào tạo: như có thể hỗ trợ cơ sở vật chất cho quá trình đào tạo, nguồn lực tài chính cũng ảnh hưởng đến khả năng thu hút và giữ chân nhân tài,... Các chương trình đào tạo đa dạng và phong phú không chỉ giúp nhân viên nâng cao kỹ năng chuyên môn mà còn phát triển kỹ năng mềm, từ đó tạo ra một lực lượng lao động toàn diện và có khả năng thích ứng với những thay đổi trong ngành. Một công ty có khả năng đầu tư cho đào tạo sẽ dễ dàng tạo ra môi trường khuyến khích nhân viên tham gia học hỏi và phát triển bản thân.

1.3.3. Các nhân tố thuộc về bản thân người lao động

1.3.3.1. Kiến thức và kinh nghiệm cá nhân

Người lao động có nền tảng kiến thức vững chắc và kinh nghiệm làm việc sẽ ảnh hưởng tích cực đến công tác đào tạo nguồn nhân lực theo nhiều cách. Nhân viên đã có kinh nghiệm trong lĩnh vực liên quan dễ dàng hiểu và áp dụng các kỹ năng mới vào

thực tế, điều này làm tăng tính hiệu quả của các chương trình đào tạo. Sự hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình học hỏi không chỉ làm tăng sự gắn kết trong đội ngũ mà còn khuyến khích mọi người cùng phát triển. Do đó, việc sở hữu kiến thức và kỹ năng tốt sẽ tạo động lực cho nhân viên trong việc phát triển sự nghiệp, từ đó thúc đẩy sự thu hút nhân tài và nâng cao năng lực cạnh tranh của công ty.

1.3.3.2. Mục tiêu nghề nghiệp

Khi nhân viên xác định rõ ràng mục tiêu nghề nghiệp của mình, họ có thể hiểu rõ hơn về những kỹ năng và kiến thức cần thiết để đạt được những mục tiêu đó. Điều này giúp công ty xây dựng các chương trình đào tạo phù hợp, đáp ứng nhu cầu thực tế của nhân viên. Nhân viên có mục tiêu nghề nghiệp cụ thể thường thể hiện động lực cao hơn trong việc tham gia các khóa đào tạo, bởi họ nhận thức rằng việc nâng cao kỹ năng là cần thiết cho sự nghiệp của mình. Mục tiêu nghề nghiệp cũng giúp công ty đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo. Nếu nhân viên đạt được những tiến bộ trong sự nghiệp tương ứng với các mục tiêu đã đặt ra, điều này chứng tỏ rằng quá trình đào tạo đã mang lại kết quả tích cực.

1.3.3.3. Động lực và thái độ học tập

Nhân viên có động lực cao và thái độ tích cực thường tham gia tích cực vào các chương trình đào tạo, không chỉ hiện diện mà còn tích cực đóng góp ý kiến và chia sẻ kinh nghiệm. Góp phần tạo ra một môi trường học tập sôi nổi và hiệu quả. Họ cũng dễ dàng tiếp thu kiến thức mới, sẵn sàng chấp nhận các khái niệm mới và áp dụng chúng vào công việc, từ đó nâng cao hiệu quả đào tạo.

Sự nhiệt tình của một cá nhân có thể lan tỏa đến đồng nghiệp, tạo ra một văn hóa học tập tích cực trong tổ chức. Khi nhiều nhân viên đều thể hiện thái độ học hỏi, điều này khuyến khích mọi người cùng nhau phát triển. Nhân viên có động lực cao cũng dễ chấp nhận những thay đổi trong quy trình làm việc, giúp công ty dễ dàng thích ứng với sự thay đổi trong môi trường kinh doanh.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY KHÁNH LINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY KHÁNH LINH - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG ẢNH HƯỞNG ĐẾN ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

2.1.1. Đặc điểm công tác tổ chức của chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1.1. Giới thiệu chung

Công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh – CN.TP Đà Nẵng là một chi nhánh của tổng công ty ở TP Hồ Chí Minh:

- Tên pháp lý: Công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh – CN.TP Đà Nẵng.
- Tên giao dịch: Công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh.
- Trụ sở giao dịch: 35 Lê Thanh Nghị, Hoà Cường Bắc, Hải Châu, Đà Nẵng.
- Giám đốc chi nhánh: Nguyễn Thị Tính.
- Số điện thoại: 0918 050 938 (Ms.Tính)
- Email: nguyenthitinh2005@gmail.com
- Web: ketoanvn.com.vn
- Mã số thuế: 0307633556-004

2.1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

Hoạt động từ 13/04/2015 và đến nay đã hoạt động được 10 năm. Là một trong số ít đơn vị đi đầu trong lĩnh vực kế toán thuế, xử lý, gỡ rối sổ sách kế toán: cung cấp dịch vụ doanh nghiệp nhanh chóng và chuyên nghiệp hàng đầu thành phố (thành lập doanh nghiệp, thay đổi thông tin doanh nghiệp, thủ tục giải thể doanh nghiệp...).

Hiện nay công ty Khánh Linh nói riêng và tập đoàn WinGroup nói chung bao gồm các công ty: Khánh Linh, Khánh Minh, Đảng Cấp Việt, WinTech Solutions – đã, đang và tiếp tục trở thành đại lý cấp 1, lớn nhất toàn quốc cho những đơn vị cung cấp chữ ký số như: VIETTEL, FPT, ICA, VINA, VIN-CA...

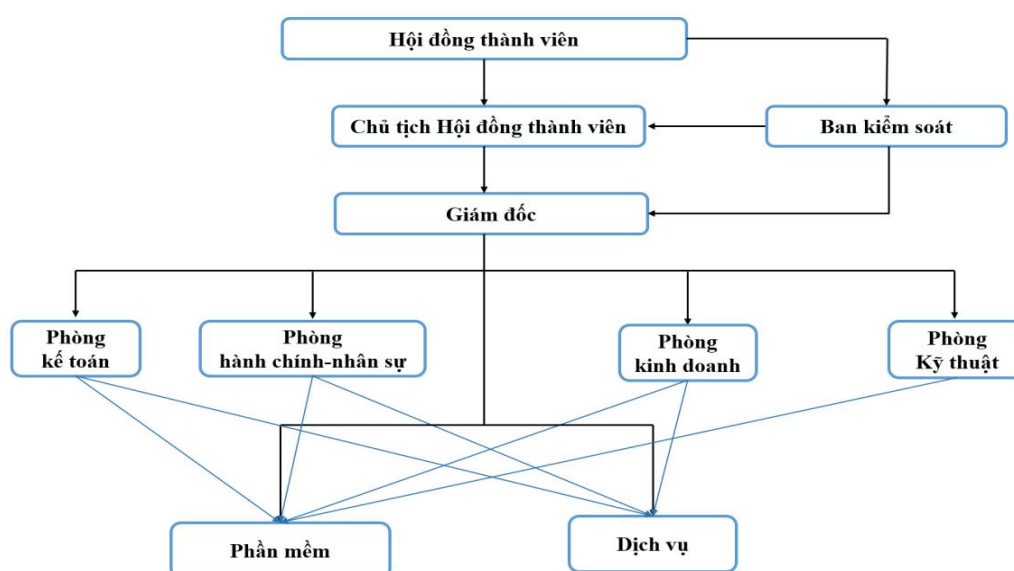
Chi nhánh ở Đà Nẵng được thành lập vào ngày 13/04/2015 đã tạo nhiều cơ hội cho nhiều người trẻ tìm kiếm việc làm, cũng như môi trường đầy cơ hội và hứa hẹn dành cho các sinh viên năm cuối hoặc đã tốt nghiệp tại trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà

Năng chuyên ngành Quản Trị Kinh Doanh, Kế Toán, Tài chính, Kiểm toán, Thương mại... Môi trường đào tạo và làm việc chuyên nghiệp tạo cơ hội tốt cho tất cả các sinh viên. Với khả năng đào tạo không cần kinh nghiệm, nhiều sinh viên trái ngành vẫn có cơ hội thử sức mình trong công việc tại công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh với nhiều vị trí như kế toán, sales, hành chính, giao nhận, marketing, kỹ thuật, trợ lý giám đốc và nhân sự.

2.1.1.3. Sơ đồ bộ máy quản lý của công ty

Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh là công ty có loại hình doanh nghiệp là công ty TNHH hai thành viên trở lên. Trong công ty có những bộ phận sau: Hội đồng thành viên; Chủ tịch Hội đồng thành viên; Giám đốc/Tổng giám đốc; Ban kiểm soát; Các phòng ban.

Sơ đồ 1: Bộ máy quản lý của công ty Khánh Linh



(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

2.1.1.4. Chức năng và nhiệm vụ

Tùy thuộc vào từng bộ phận sẽ có những chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và trách nhiệm khác nhau, cụ thể như sau:

a. Hội đồng thành viên

- Chức năng: HĐTV của công ty là cơ quan tối cao của công ty Tư vấn – Thương mại Khánh Linh. Các công việc liên quan đến các cấp quản lý, đến vốn, thay đổi nhà đầu

tư, các thông tin đăng ký doanh nghiệp, quy mô và phạm vi kinh doanh đều được Hội đồng thành viên thông qua và quyết định.

- Quyền hạn và nghĩa vụ: Hội đồng thành viên của công ty TNHH Tư vấn – Thương mại Khánh Linh có quyền và nghĩa vụ như sau:

+ Quyền bầu, miễn nhiệm, bãi nhiệm Chủ tịch Hội đồng thành viên; quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm, ký và chấm dứt hợp đồng đối với Giám đốc hoặc Tổng giám đốc, Kế toán trưởng, Kiểm soát viên và người quản lý khác quy định tại Điều lệ công ty;

+ Quyết định tăng hoặc giảm vốn điều lệ, quyết định thời điểm và phương thức huy động thêm vốn.

+ Quyết định cơ cấu tổ chức quản lý công ty; thành lập công ty con, chi nhánh, văn phòng đại diện; Sửa đổi, bổ sung Điều lệ công ty; tổ chức lại công ty; giải thể hoặc yêu cầu phá sản công ty;

- Trách nhiệm: Thực hiện các quyền và nghĩa vụ được giao một cách trung thực, cẩn trọng, tốt nhất nhằm bảo đảm lợi ích hợp pháp tối đa của công ty; Hội đồng thành viên trung thành với lợi ích của công ty; không sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh của công ty, không lạm dụng địa vị, chức vụ và sử dụng tài sản của công ty để tư lợi hoặc phục vụ lợi ích của tổ chức, cá nhân khác;

b. Ban kiểm soát

- Chức năng: Ban kiểm soát kiểm soát mọi hoạt động quản trị và điều hành công ty Tư vấn – Thương mại Khánh Linh.

- Quyền hạn và nghĩa vụ:

+ Ban kiểm soát kiểm tra tính hợp lý, hợp pháp, tính trung thực và mức độ cẩn trọng trong quản lý, điều hành hoạt động kinh doanh; + Ban kiểm soát rà soát, kiểm tra và đánh giá hiệu lực và hiệu quả của hệ thống kiểm soát nội bộ, kiểm toán nội bộ, quản lý rủi ro và cảnh báo sớm của công ty.

+ Ban kiểm soát tham dự và tham gia thảo luận tại các cuộc họp Đại hội đồng cổ đông; Hội đồng quản trị và các cuộc họp khác của công ty.

- Trách nhiệm:

+ Ban kiểm soát phải tuân thủ pháp luật, điều lệ công ty, quyết định của cơ quan đại diện chủ sở hữu và đạo đức nghề nghiệp trong thực hiện các quyền và nghĩa vụ.

+ Ban kiểm soát phải trung thành với lợi ích của Nhà nước và công ty; không được sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh, lạm dụng địa vị, chức vụ và tài sản của công ty để tư lợi cá nhân hoặc phục vụ lợi ích của tổ chức, cá nhân khác.

c. Chủ tịch Hội đồng thành viên

- Chức năng của chủ tịch Hội đồng thành viên: Chủ tịch HĐQT là người có quyết định quan trọng với các công việc điều hành và quản lý công ty dựa theo điều lệ đã được đề ra khi thành lập công ty; là bộ phận quyết định cao nhất của công ty.

- Quyền hạn và nghĩa vụ của chủ tịch Hội đồng thành viên:

+ Chuẩn bị chương trình, kế hoạch hoạt động của Hội đồng thành viên;

+ Chuẩn bị chương trình, nội dung, tài liệu họp Hội đồng thành viên hoặc đề lấy ý kiến các thành viên;

+ Giám sát hoặc tổ chức giám sát việc thực hiện nghị quyết, quyết định của Hội đồng thành viên;

+ Thay mặt Hội đồng thành viên ký nghị quyết, quyết định của Hội đồng thành viên;

- Trách nhiệm của chủ tịch Hội đồng thành viên:

+ Thực hiện các quyền và nghĩa vụ được giao một cách trung thực, cẩn trọng, tốt nhất

+ Thông báo kịp thời, đầy đủ, chính xác cho công ty về doanh nghiệp mà họ và người có liên quan của họ làm chủ sở hữu hoặc có cổ phần, phần vốn góp chi phối; nhằm bảo đảm lợi ích hợp pháp tối đa của công ty.

+ Trung thành với lợi ích của công ty; không sử dụng thông tin, bí quyết, cơ hội kinh doanh của công ty, không lạm dụng địa vị, chức vụ và sử dụng tài sản của công ty để tư lợi hoặc phục vụ lợi ích của tổ chức, cá nhân khác.

d. Giám đốc công ty

- Chức năng của giám đốc công ty: Giám đốc công ty là người điều hành hoạt động kinh doanh hằng ngày, điều hành các phòng ban trong công ty. Giám đốc chịu trách nhiệm Hội đồng thành viên về việc thực hiện các quyền và nghĩa vụ của mình.

- Quyền hạn và trách nhiệm của giám đốc công ty:
- + Tổ chức thực hiện nghị quyết, quyết định của Hội đồng thành viên, quyết định các vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh hằng ngày của công ty;
- + Tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh và phương án đầu tư của công ty, ban hành quy chế quản lý nội bộ của công ty, trừ trường hợp điều lệ công ty có quy định khác.
- + Bổ nhiệm, miễn nhiệm, bãi nhiệm người quản lý trong công ty, trừ chức danh thuộc thẩm quyền của Hội đồng thành viên;
- + Ký kết hợp đồng nhân danh công ty, trừ trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Hội đồng thành viên;

e. Phòng kế toán

- Chức năng: Phòng kế toán của công ty – chi nhánh Đà Nẵng là bộ phận trực tuyến, có chức năng thực hiện dịch vụ, sử dụng phần mềm để hỗ trợ khách hàng; hỗ trợ Hội đồng Thành viên, Giám đốc công ty trong các lĩnh vực về công tác tài chính, kế toán; công tác quản lý vốn, tài sản; công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ.
- Quyền hạn và trách nhiệm:
- + Thực hiện dịch vụ, sử dụng phần mềm để hỗ trợ, cung cấp lợi ích cho khách hàng.
- + Xây dựng, quản lý tài sản, nguồn vốn và các nguồn lực tài chính của công ty, tổ chức kiểm kê định kỳ, phản ánh chính xác, kịp thời tình trạng tài sản và đề xuất các giải pháp xử lý, sử dụng tài sản, nguồn vốn một cách hiệu quả.
- + Xử lý kê khai, báo cáo thuế, báo cáo tài chính, khai quý cho khách hàng.
- + Tư vấn, hỗ trợ thông tin kiến thức cho phòng kinh doanh để tư vấn cho khách hàng.

f. Phòng hành chính – nhân sự

- Chức năng: Phòng hành chính là bộ phận trực tuyến, có chức năng cung cấp dịch vụ cho khách hàng, lưu trữ, văn thư hành chính và quản lý tài sản cho công ty; giao nhận các hồ sơ, hợp đồng đến khách hàng; quản lý tất cả các vấn đề liên quan đến xây dựng, quản lý và phát triển nguồn nhân lực chất lượng và bền vững, nhằm đảm bảo cho doanh nghiệp ngày càng phát triển.
- Quyền hạn và trách nhiệm:

- + Bộ phận luật sư thực hiện các dịch vụ hỗ trợ pháp lý doanh nghiệp.
- + Soạn hồ sơ theo yêu cầu của khách hàng phù hợp với quy định của luật pháp ban hành
- + Sắp xếp, lưu trữ thông tin, tài liệu một cách khoa học và hợp lý.
- + Thông báo tin tức đến các nhân viên trong công ty.
- + Giao nhận hồ sơ, hợp đồng đến khách hàng.
- + Tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực ở các phòng ban để đảm bảo hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp luôn diễn ra liên tục, hiệu quả.

g. Phòng kinh doanh

- Chức năng: Phòng kinh doanh có chức năng quan trọng trong việc thúc đẩy, quảng bá và phân phối các sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp đến tay khách hàng bằng cách áp dụng nhiều phương thức sáng tạo khác nhau. Đồng thời, giữ chức năng tham mưu cho Ban Giám đốc và phối hợp với các phòng ban khác trong công ty nhằm gia tăng doanh số, lợi nhuận, giúp công ty tăng trưởng và phát triển ngày càng vững mạnh.

- Quyền hạn và trách nhiệm:

- + Tham mưu, đưa ra ý kiến, đề xuất cho ban Giám đốc của công ty về các vấn đề liên quan đến hoạt động phân phối sản phẩm/dịch vụ của công ty ra thị trường sao cho hiệu quả và đạt hiệu suất.
- + Tìm kiếm khách hàng.
- + Thực hiện hoạt động tư vấn, hỗ trợ khách hàng tìm hiểu về các sản phẩm/dịch vụ của công ty, chăm sóc khách hàng.
- + Quảng bá tên tuổi công ty, đưa sản phẩm/dịch vụ công ty đến với nhiều khách hàng.

i. Phòng kỹ thuật

- Chức năng: Phòng kỹ thuật có chức năng tham mưu, hỗ trợ Hội đồng thành viên, Giám đốc công ty trong các lĩnh vực về kỹ thuật phần mềm cung cấp cho khách hàng, xây dựng, duy trì các máy móc, thiết bị, hệ thống, chương trình hoạt động của phần mềm cung cấp cho khách hàng.

- Quyền hạn và trách nhiệm:

- + Thường xuyên kiểm tra, theo dõi, bảo trì định kỳ, giám sát, đảm bảo hệ thống máy móc, thiết bị, phần mềm hoạt động ổn định, chính xác và an toàn.
- + Giải quyết các vấn đề, sự cố liên quan đến hệ thống kỹ thuật, máy móc, thiết bị, phần mềm trong công ty.

2.1.1.5. Lĩnh vực sản phẩm kinh doanh

Sau hơn 10 năm hoạt động kể từ khi mới thành lập chi nhánh từ năm 2015 đến nay, công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh đã đạt được một số thành công nhất định, công ty đã không ngừng nỗ lực phát triển với những sản phẩm/ dịch vụ chính:

Sản phẩm:

- Phần mềm hóa đơn điện tử
- Phần mềm hợp đồng điện tử
- Phần mềm kế toán
- Phần mềm Quản lý tổng thể ERP
- Phần mềm Quản lý doanh nghiệp
- Phần mềm Quản lý nhân sự
- Phần mềm Quản lý kho hàng
- Phần mềm Quản lý siêu thị

Dịch vụ:

- Dịch vụ tư vấn thành lập doanh nghiệp
- Dịch vụ đại lý thuế, kế toán
- Dịch vụ cho thuê văn phòng
- Dịch vụ đào tạo
- Dịch vụ truyền thông trực tuyến
- Dịch vụ chữ ký số

Qua tìm hiểu về những sản phẩm/dịch vụ kinh doanh trên, có thể thấy rằng sản phẩm mang lại cho công ty nguồn lợi nhuận cao, mang lại ý nghĩa to lớn cho công ty

đó là sản phẩm phần mềm hóa đơn điện tử: Việc công ty liên kết với công ty phát hành hóa đơn điện tử WinTech Solution (năm 2016) đã giúp thúc đẩy sự hoạt động của thị trường, mang lại hiệu quả hoạt động cho công ty, giúp công ty nâng cao hiệu suất hoạt động của mình.

Để có được sự thành công đó, hóa đơn điện tử WinInvoice đã mang tới rất nhiều lợi ích cho các doanh nghiệp:

- Tiết kiệm chi phí đầu tư: Hóa đơn điện tử giúp tiết kiệm 90% chi phí in ấn, vận chuyển, lưu trữ và bảo quản hóa đơn. Không cần đầu tư cơ sở hạ tầng.
- Mang lại sự uy tín: Thương hiệu WinInvoice đã có nhiều năm kinh nghiệm hỗ trợ doanh nghiệp trên toàn quốc.
- An toàn: Hóa đơn điện tử sẽ giúp tránh những trường hợp hóa đơn bị cháy, hỏng, mất hóa đơn. Tăng độ tin cậy cho hóa đơn của doanh nghiệp.
- Đồng bộ: WinInvoice là nhà cung cấp đa dịch vụ, doanh nghiệp có thể tích hợp sử dụng dữ liệu.
- Tính Nhanh chóng: Người mua có thể nhận được hóa đơn ngay, rút ngắn thời gian thu nợ.
- Bảo vệ môi trường: Việc sử dụng hóa đơn điện tử giúp giảm bớt việc sử dụng giấy, góp phần bảo vệ môi trường.

Trong tương lai, việc sử dụng hóa đơn điện tử WinInvoice sẽ tiếp tục mở rộng và dự kiến sẽ thu hút thêm nhiều đối tác lớn, tiêu biểu như: Tiki, King Food, The Coffee House, Juno...

2.1.1.6. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

2.1.1.6.1. Tầm nhìn

Tầm nhìn của công ty là một tuyên bố mô tả nơi mà công ty mong muốn đạt được trong tương lai. Chính vì vậy mà người ta gọi tầm nhìn là mục tiêu dài hạn của công ty/doanh nghiệp.

“Ngay từ ngày đầu hoạt động, Công ty Khánh Linh đã xác định tầm nhìn là trở thành Công ty cung cấp các sản phẩm dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình thành lập và phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin trong điều hành, sản xuất hàng đầu tại

Việt Nam với khách hàng mục tiêu là các cơ quan, tổ chức, đơn vị hành chính nhà nước và các cơ quan doanh nghiệp. Công ty Khánh Linh phấn đấu đóng góp cho sự phát triển của đất nước trong quá trình số hóa điện tử các giao dịch kinh tế.. »

2.1.1.6.2. Sứ mệnh

Sứ mệnh là một bản tóm tắt về các giá trị của một tổ chức. Sứ mệnh nói về hiện tại. Nó tuyên bố những ai mà bạn phục vụ, những gì mà bạn phục vụ và cách bạn làm điều đó mỗi ngày.

« Luôn luôn học hỏi, xây dựng và hoàn thiện tổ chức để trở thành đối tác tin cậy, chuyên nghiệp và hiệu quả nhất tại thị trường Việt Nam. Có trách nhiệm hỗ trợ và bảo vệ khách hàng cho tất cả các sản phẩm và dịch vụ mà chúng Em cung cấp. Tham gia tích cực vào các hoạt động xã hội »

2.1.1.6.3. Giá trị cốt lõi

Giá trị cốt lõi của công ty được coi là nguyên tắc nền tảng, điều hướng mọi hoạt động và cá nhân trong tổ chức. Qua đây, khách hàng và đối tác có thể đánh giá được phương thức làm việc hay cách thức tạo ra sản phẩm/dịch vụ của doanh nghiệp.

- *Đối với công ty:*

- + *Nhân viên là tài sản quý giá nhất.*
- + *Luôn bán sự hài lòng chứ không chỉ bán sản phẩm đơn thuần.*
- + *“Văn hóa phục vụ” là nền tảng cốt lõi tạo nên sự chuyên nghiệp.*

- *Đối với nhân viên:*

- + *Trong công việc cần trung thực, tận tụy, nhiệt huyết.*
- + *Đoàn kết, thân ái, giúp đỡ đồng nghiệp.*

2.1.1.7. Các yếu tố môi trường vi mô, vĩ mô tác động đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

2.1.1.7.1. Môi trường vĩ mô

2.1.1.7.1.1. Môi trường kinh tế

Năm 2024, tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng theo giá hiện hành ước đạt 6,391.0 ngàn tỷ đồng, tăng 9.0% so với năm trước (năm 2023 tăng

9.4%). Mặc dù tốc độ tăng trưởng này có phần giảm so với mức tăng 9.4% của năm 2023, nhưng nó vẫn phản ánh một bức tranh tích cực về sức mua của người tiêu dùng. Đối với Công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh, sự phát triển này sẽ mang lại cả cơ hội lẫn thách thức cần phải nhận biết và hành động kịp thời. Sự gia tăng tổng mức bán lẻ và doanh thu dịch vụ tiêu dùng là đó là một dấu hiệu khả quan cho ngành mà Công ty Khánh Linh hoạt động. Với một thị trường đang có nhu cầu tiêu dùng cao, công ty có khả năng tận dụng cơ hội để mở rộng dịch vụ và tăng trưởng doanh thu. Sự sôi động này đồng nghĩa với việc công ty cần phải tối ưu hóa quy trình làm việc để tiếp cận với khách hàng một cách hiệu quả hơn, cũng như đảm bảo rằng sản phẩm và dịch vụ của mình đáp ứng được nhu cầu thực tế của thị trường.

Trong bối cảnh ấy, Khánh Linh sẽ phải cân nhắc lại chiến lược giá của mình. Công ty cần đảm bảo rằng các sản phẩm và dịch vụ đều có sự hợp lý về giá trị so với mức chi tiêu của khách hàng. Việc giới thiệu các chương trình khuyến mãi hợp lý hoặc xây dựng gói dịch vụ tốt sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì doanh số bán hàng. Cạnh tranh trong ngành sẽ càng thêm gay gắt khi ngày càng nhiều doanh nghiệp nhận thấy tiềm năng từ thị trường. Các đối thủ cạnh tranh sẽ không ngừng nỗ lực để thu hút khách hàng với nhiều chiến lược khác nhau. Khánh Linh cần chú trọng đến việc nâng cao năng lực cạnh tranh không chỉ thông qua mức giá mà còn qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ và kỹ năng của đội ngũ nhân viên. Để đáp ứng kịp thời những yêu cầu ngày càng cao từ khách hàng, công ty phải thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, từ đó trang bị cho nhân viên những kỹ năng và kiến thức cần thiết.

Đầu tư vào nhân sự cũng trở thành một yếu tố quyết định trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Với sự biến động của thị trường, nhân viên cần được trang bị những kiến thức mới và khả năng thích ứng linh hoạt. Công ty cần đầu tư mạnh mẽ vào các chương trình đào tạo và phát triển kỹ năng để giúp nhân viên có thể quản lý và duy trì mối quan hệ khách hàng hiệu quả hơn. Khánh Linh không chỉ cần tập trung vào việc bán hàng mà còn cần thiết phải xây dựng những mối quan hệ bền vững với khách hàng, từ đó tạo ra sự trung thành và tăng cường độ nhận diện thương hiệu.

Công ty cần chủ động thích ứng với những thay đổi này, từ việc tối ưu hóa sản phẩm, chiến lược giá, đến việc đầu tư vào nguồn nhân lực và cải thiện chất lượng dịch

vụ. Chỉ khi nào có sự chuẩn bị và xây dựng chiến lược hợp lý, Khánh Linh mới có thể khẳng định được vị thế của mình trong ngành giữa một thị trường đầy biến động.

2.1.1.7.1.2. Môi trường nhân khẩu học

Việt Nam ngày càng chứng kiến sự già hóa dân số, trong khi nhóm khách hàng trẻ tuổi vẫn chiếm tỷ lệ lớn trong cơ cấu dân số. Tình hình này tạo ra một thị trường đa dạng với nhiều nhu cầu khác nhau. Công ty Khánh Linh cần phát triển các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với từng độ tuổi. Việc nhắm đến từng phân khúc này một cách cụ thể sẽ giúp công ty thu hút được nhiều khách hàng hơn. Sự phân chia thu nhập trong xã hội cũng ảnh hưởng lớn đến hành vi tiêu dùng. Tầng lớp trung lưu Việt Nam đang ngày càng đông đảo, kéo theo nhu cầu về các sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao tăng lên. Công ty Khánh Linh cần chú trọng cung cấp các dịch vụ đáp ứng đúng nhu cầu và khả năng chi trả của từng phân khúc khách hàng. Nếu hiểu được xu hướng tiêu dùng của từng nhóm thu nhập, công ty sẽ có thể xây dựng chiến lược marketing hiệu quả hơn, từ đó tăng trưởng doanh thu.

Quá trình đô thị hóa nhanh chóng tại Việt Nam cũng đem lại những thay đổi rõ rệt trong nhu cầu tiêu dùng. Các khu vực đô thị đang trở thành trung tâm tiêu thụ với dân số đông đúc và nhu cầu về dịch vụ tăng cao. Điều này mở ra cơ hội lớn cho Khánh Linh trong việc phát triển các dịch vụ, tập trung vào các thị trường đô thị, nơi có tiềm năng tiêu dùng cao hơn so với các vùng nông thôn. Bên cạnh đó, lối sống và thói quen đã thay đổi đáng kể trong những năm gần đây. Người tiêu dùng ngày càng yêu cầu sự tiện ích, hiệu quả và nhanh chóng. Họ có xu hướng ưu tiên các dịch vụ thuận tiện, giao hàng tận nơi và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng. Khánh Linh cần nắm bắt trào lưu này để cải tiến quy trình phục vụ, đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu từ khách hàng, từ đó nâng cao sự hài lòng và trung thành của họ. Trình độ giáo dục và sự nhận thức của người tiêu dùng cũng có ảnh hưởng nhất định. Những người tiêu dùng có trình độ học vấn cao thường tìm hiểu kỹ lưỡng và so sánh sản phẩm trước khi đưa ra quyết định mua sắm.

Để phát triển bền vững và cạnh tranh hiệu quả, công ty cần nắm bắt rõ các yếu tố nhân khẩu học, từ đó điều chỉnh chiến lược kinh doanh để phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, tạo ra lợi thế cạnh tranh trong ngành. Việc nhận diện và khai thác những

yếu tố này sẽ giúp công ty khai thác tối đa tiềm năng của thị trường và phát triển mạnh mẽ trong tương lai.

2.1.1.7.1.3. Môi trường chính trị- pháp luật

Các quy định liên quan đến thương mại, bảo vệ người tiêu dùng, và quảng cáo đều có thể tác động đến cách thức mà Công ty Khánh Linh hoạt động. Sự thay đổi trong các quy định này đòi hỏi công ty phải nhanh chóng điều chỉnh để đảm bảo tuân thủ. Việc không tuân thủ có thể dẫn đến các vấn đề pháp lý nghiêm trọng, từ việc bị phạt tiền đến nguy cơ bị ngừng hoạt động, gây ra tổn thất lớn cho công ty.

Chính sách hỗ trợ từ chính phủ cũng là một yếu tố quan trọng không thể bỏ qua. Chính phủ Việt Nam thường xuyên thực hiện các chính sách nhằm hỗ trợ và khuyến khích hoạt động của các doanh nghiệp, đặc biệt là trong lĩnh vực khởi nghiệp và đổi mới sáng tạo. Công ty Khánh Linh có thể tận dụng những chính sách này để nâng cao hiệu quả hoạt động, phát triển dịch vụ mới, hay thậm chí mở rộng quy mô kinh doanh. Tình hình chính trị ổn định cũng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo dựng lòng tin đối với các doanh nghiệp. Một môi trường chính trị ổn định không chỉ giúp công ty hoạt động hiệu quả mà còn thu hút đầu tư từ các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Ngược lại, khi có bất ổn chính trị, công ty có thể phải đối mặt với rủi ro về an ninh, ảnh hưởng đến doanh thu và kế hoạch mở rộng trong tương lai.

Khi công ty phát triển các sản phẩm hoặc dịch vụ mới, việc bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ trở nên đặc biệt quan trọng. Nếu không có sự bảo vệ đúng mức, công ty có nguy cơ phải đối mặt với việc sao chép sản phẩm hoặc cạnh tranh không lành mạnh từ các đối thủ trong ngành. Ngoài ra, các công ty được yêu cầu tuân thủ không chỉ các quy định pháp lý mà còn cả các chuẩn mực đạo đức trong kinh doanh. Khánh Linh cần xây dựng một bộ quy tắc đạo đức rõ ràng để đảm bảo hoạt động của mình diễn ra một cách minh bạch và có trách nhiệm.

Cuối cùng, biến động về thuế và chính sách tài chính cũng ảnh hưởng đến lợi nhuận của công ty. Sự thay đổi về thuế suất hoặc các khoản đóng góp có thể yêu cầu Công ty Khánh Linh điều chỉnh kế hoạch tài chính và sử dụng nguồn lực của mình một cách hiệu quả hơn để duy trì sự ổn định khi hoạt động. Để hoạt động hiệu quả, công ty cần theo dõi sát sao các thay đổi trong chính sách và quy định, đồng thời điều

chỉnh chiến lược kinh doanh để tuân thủ và tận dụng tối đa các cơ hội mà môi trường chính trị-pháp luật mang lại.

2.1.1.7.1.4. Môi trường văn hóa- xã hội

Trong bối cảnh hội nhập toàn cầu và sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế thị trường, việc nắm bắt và hiểu rõ các yếu tố văn hóa-xã hội là rất cần thiết để công ty có thể tồn tại và phát triển bền vững. Đặc điểm văn hóa và phong tục tập quán của người dân Việt Nam ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi tiêu dùng và sự lựa chọn dịch vụ của khách hàng. Người Việt Nam thường có xu hướng ưa chuộng các sản phẩm và dịch vụ mang tính địa phương, thể hiện bản sắc văn hóa dân tộc. Việc hiểu rõ và tôn trọng văn hóa sẽ giúp công ty tạo dựng được lòng tin từ phía khách hàng, góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu.

Trong xã hội hiện đại, nhu cầu về tiện ích và tốc độ ngày càng cao. Khách hàng đang tìm kiếm các sản phẩm và dịch vụ nhanh chóng và dễ dàng tiếp cận. Điều này tạo áp lực buộc công ty phải đổi mới và cải tiến quy trình phục vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Việc áp dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh như sử dụng nền tảng trực tuyến để tiếp cận khách hàng sẽ là chìa khóa giúp công ty duy trì và mở rộng thị phần.

Xu hướng tăng cường trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp cũng đang ngày càng được chú trọng. Người tiêu dùng hiện đại thường ưa chuộng các thương hiệu thể hiện trách nhiệm với cộng đồng và môi trường. Công ty Khánh Linh có thể tận dụng xu hướng này bằng cách tham gia các hoạt động xã hội, như chiến dịch từ thiện, bảo vệ môi trường, hoặc hỗ trợ các dự án cộng đồng. Hành động này không chỉ nâng cao hình ảnh công ty mà còn tạo dựng lòng tin và sự ủng hộ từ phía khách hàng. Để phát triển bền vững và nâng cao sức cạnh tranh, công ty cần nắm bắt và điều chỉnh các chiến lược hoạt động của mình nhằm phù hợp với đặc điểm văn hóa và thói quen tiêu dùng của người dân.

2.1.1.7.2. Môi trường vi mô

2.1.1.7.2.1. Khách hàng

a. Doanh nghiệp vừa và nhỏ

- Đặc điểm: Là nhóm đông đảo nhất, có nguồn tài chính và nhân lực hạn chế, nguồn tài chính và nhân lực hạn chế. Thiếu kinh nghiệm trong lĩnh vực pháp lý, kế toán và thuế, mong muốn tiết kiệm chi phí và tăng cường hiệu quả.
- Nhu cầu: Cần tư vấn về quy trình thành lập và điều chỉnh giấy phép kinh doanh, cần hỗ trợ trong lĩnh vực kế toán, lập báo cáo tài chính và kê khai thuế, cần tư vấn các giải pháp liên quan đến hoạt động kinh doanh
- Thách thức: Khó khăn về tài chính, thiếu kinh nghiệm trong quản lý, thiếu nguồn nhân lực chất lượng

b. Doanh nghiệp mới thành lập

- Đặc điểm: Thiếu kiến thức và kinh nghiệm trong quản lý và vận hành, cần sự hỗ trợ từ các chuyên gia.
- Nhu cầu: Tư vấn hỗ trợ thành lập doanh nghiệp, dịch vụ hỗ trợ kế toán, lập báo cáo tài chính và kê khai thuế, cập nhật quy định pháp lý
- Thách thức: Thiếu vốn và nguồn tài chính, thiếu kinh nghiệm và kiến thức quản lý

c. Tổ chức, hiệp hội

- Đặc điểm: Khách hàng tổ chức thường có quy mô lớn hơn so với khách hàng cá nhân, quy trình ra quyết định trong các tổ chức, hiệp hội thường phức tạp hơn so với khách hàng cá nhân, khách hàng tổ chức thường tìm kiếm các mối quan hệ kinh doanh lâu dài với các nhà cung cấp.
- Nhu cầu: Các tổ chức, đặc biệt là các hiệp hội, thường phải tuân theo nhiều quy định và luật pháp nên cần sự hỗ trợ tư vấn từ chuyên gia trong lĩnh vực kinh tế và kế toán tài chính
- Khó khăn: Nhu cầu của tổ chức có thể thay đổi theo thời gian do sự biến đổi của thị trường, ngành nghề hoặc chính sách, khách hàng là tổ chức có thể đối mặt với nhiều nhà cung cấp khác nhau vì vậy họ sẽ cân nhắc và so sánh nhiều lựa chọn trước khi đưa ra quyết định.

2.1.1.7.2.2. Đối thủ cạnh tranh

Bảng 2: Bảng so sánh đối thủ cạnh tranh

Chi tiết	Công ty TNHH Tur vãn Thương mại Khánh Linh.	Công ty Dịch vụ Kế toán và Tư vấn thuế Tùng Linh Quân	Công ty Luật TNHH MTV Việt An
Thời gian xử lý chứng từ	Nhanh chóng, khoảng 1-2 ngày	Trung bình, khoảng 3-5 ngày	Chậm hơn, khoảng 5-7 ngày
Giá	Cạnh tranh, phù hợp với thị trường	Chi phí dịch vụ hợp lý	Khá cao so với thị trường.
Độ nhận diện	Cao , nhiều chi nhánh trên toàn quốc	Chưa nổi bật so với các công ty lớn khác trong cùng khu vực	Độ nhận diện khá cao, uy tín lâu dài trong lĩnh vực pháp luật
Chứng từ pháp lý	Đầy đủ, đáp ứng yêu cầu pháp luật	Đầy đủ nhưng có thể thiếu một số giấy tờ cần thiết	Đầy đủ, chuyên nghiệp
Chất lượng dịch vụ	Tốt, nhân viên chuyên nghiệp	Khá tốt, nhưng có thể cải thiện	Tốt, đáp ứng được quy định của pháp luật.
Ưu điểm	- Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và giàu kinh nghiệm, công ty đã xây dựng được uy tín vững mạnh trong lĩnh vực của mình.	- Đội ngũ chuyên nghiệp - Dịch vụ đa dạng: cung cấp nhiều dịch vụ đa dạng theo nhu cầu của khách hàng.	- Hoạt động lâu năm trong lĩnh vực - Đội ngũ luật sư giàu kinh nghiệm - Đặc thù về lĩnh vực pháp lý

	- Hoạt động lâu năm, độ nhận diện cao. - Nhiều chi nhánh, dễ dàng phục vụ và hỗ trợ khách hàng.		
Nhược điểm	- Công tác làm việc của nhân viên kế toán còn có sai sót	- Thời gian hoạt động chưa lâu(6 năm) nên độ nhận diện chưa cao. - Độ phủ sóng chưa cao: chỉ có trụ sở chính ở Đà Nẵng và chi nhánh ở TP. Hồ Chí Minh và Hà Tĩnh - Công nghệ chưa hiện đại: Thiếu các trang thiết bị và phần mềm tiên tiến.	- Nâng cao hơn về dịch vụ khách hàng, khó khăn trong việc thích nghi và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng - Chi phí dịch vụ có thể cao hơn một số đối thủ cạnh tranh.

Dựa vào bản trên ta thấy cả ba công ty đều có những ưu nhược điểm riêng, ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh và phát triển trong lĩnh vực tư vấn và dịch vụ. Công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh cần cải thiện công nghệ và quy trình làm việc để nâng cao chất lượng dịch vụ. Công ty Tùng Linh Quân nên chú trọng xây dựng thương hiệu và phát triển nhanh hơn. Còn Công ty Luật Việt An cần nâng cao dịch vụ khách hàng để thu hút và giữ chân khách hàng.

2.1.1.7.2.3. Nhà cung cấp

- **Nhà cung cấp phần mềm:** Cung cấp các phần mềm quản lý, kế toán, và các công cụ hỗ trợ khác để giúp công ty hoạt động hiệu quả hơn.

- **Nhà cung cấp dịch vụ tài chính:** Các ngân hàng hoặc tổ chức tài chính hỗ trợ trong việc xử lý thanh toán, giao dịch tài chính cho khách hàng.
- **Nhà cung cấp dịch vụ quảng cáo và truyền thông:** Hỗ trợ công ty trong việc phát triển thương hiệu, marketing, và truyền thông để tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn.
- **Cơ quan quản lý (Chi Cục Thuế, Sở, UBND địa phương):** cập nhật các chính sách, quy trình và hướng dẫn về thuế cũng như các vấn đề pháp lý khác, có trách nhiệm giám sát và đảm bảo rằng công ty hoạt động theo đúng các quy định và luật lệ hiện hành
- **Nhận xét:** Để đảm bảo thời gian và không có sai sót trong giấy tờ, chúng nhận từ các cơ quan có thẩm quyền giúp doanh nghiệp xây dựng uy tín trên thị trường, công ty TNHH Tư vấn Thương mại Khánh Linh cần phải xây dựng mối quan hệ hợp tác tốt với các bên liên quan này, không chỉ giúp công ty hoạt động hiệu quả hơn mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững và thuận lợi trong tương lai. Công ty cần chú trọng đến việc lựa chọn các đối tác chiến lược phù hợp với mục tiêu và định hướng phát triển của mình.

2.1.2. Đặc điểm các nguồn lực của chi nhánh Đà Nẵng ảnh hưởng đến đào tạo nguồn nhân lực

2.1.2.1. Nguồn nhân lực

Bảng 3: Phân loại nguồn nhân lực theo giới tính

Năm	Tổng số nhân viên	Nam	Nữ	Tỷ lệ Nam (%)	Tỷ lệ Nữ (%)
2022	33	3	30	9,09%	90,91%
2023	38	4	34	10,53%	89,47%
2024	46	6	40	13,04%	86,96%

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Dựa vào bảng trên ta thấy sự thay đổi trong cơ cấu nhân sự của doanh nghiệp. Tổng số nhân viên tăng từ 33 người vào năm 2022 lên 38 người trong năm 2023 và đạt 46 người vào năm 2024, điều này cho thấy sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động của công ty. Về giới tính, số lượng nam nhân viên tăng từ 3 lên 6, dẫn đến tỷ lệ nam

trong tổng số nhân viên tăng từ 9,09% vào năm 2022 lên 13,04% vào năm 2024. Mặc dù tỷ lệ này còn thấp, nhưng sự gia tăng rõ rệt cho thấy công ty đang nỗ lực trong việc đa dạng hóa lực lượng lao động, hướng tới sự cân bằng giữa nam và nữ trong môi trường làm việc. Trong khi đó, tỷ lệ nữ nhân viên cũng giảm dần từ 90,91% xuống còn 86,96% qua ba năm, mặc dù số lượng nữ vẫn chiếm ưu thế lớn trong đội ngũ nhân sự. Việc tỷ lệ nữ giới vẫn cao cho thấy doanh nghiệp có thể đang duy trì một văn hóa làm việc thân thiện và chào đón đối với nhân viên nữ, song cũng cần chú ý đến sự cân bằng với các nhân viên nam để đảm bảo không có sự thiên lệch trong cơ cấu nhân lực. Nhìn chung, sự thay đổi này có thể được coi là bước tiến tích cực trong việc xây dựng một lực lượng lao động đa dạng và hiệu quả hơn trong tương lai.

Bảng 4: Phân loại nguồn nhân lực theo trình độ học vấn

Năm	Tổng số nhân viên	Cử nhân (Đại học)	Cao đẳng
2022	33	29 (87,87%)	4 (12,13%)
2023	38	34 (89,47%)	4 (10,53%)
2024	46	42 (91,30%)	4 (8,70%)

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Dựa vào bảng trên ta thấy sự gia tăng về chất lượng của đội ngũ nhân viên trong doanh nghiệp. Tổng số nhân viên đã tăng từ 33 lên 46 người trong ba năm, cho thấy sự phát triển mạnh mẽ của công ty. Cụ thể, số lượng nhân viên có trình độ cử nhân (đại học) đã tăng từ 29 người vào năm 2022 lên 42 người vào năm 2024, chiếm tỷ lệ 91,30% trong tổng số nhân viên vào năm 2024. Điều này chỉ ra rằng công ty đang chú trọng đến việc tuyển dụng những nhân viên có trình độ cao, giúp nâng cao chất lượng lao động và khả năng cạnh tranh.

Trong khi đó, số lượng nhân viên cao đẳng giữ ổn định ở con số 4 trong cả ba năm, nhưng tỷ lệ này giảm từ 12,13% xuống còn 8,70%. Việc tỷ lệ nhân viên có trình độ cao đẳng giảm có thể phản ánh sự chuyển hướng chiến lược của doanh nghiệp trong việc ưu tiên tuyển dụng những người có trình độ học vấn cao hơn, từ đó nâng

cao hiệu quả công việc và khả năng thích ứng với yêu cầu thị trường ngày càng khắt khe. Điều này có thể tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp phát triển bền vững, khi mà việc phát triển nhân lực chất lượng cao là yếu tố quan trọng góp phần vào sự thành công lâu dài của tổ chức. Tóm lại, sự chuyển biến này không chỉ cải thiện cấu trúc học vấn của đội ngũ nhân viên mà còn giúp doanh nghiệp khẳng định vị thế của mình trong ngành công nghiệp mà họ hoạt động.

Bảng 5: Phân loại nguồn nhân lực theo độ tuổi

Năm	Tổng số nhân viên	18 – 40 tuổi	40 tuổi trở lên
2022	33	30 (90,91%)	3 (9,09%)
2023	38	35 (92,11%)	3 (7,89%)
2024	46	42 (91,30%)	4 (8,70%)

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Dựa vào bảng trên ta thấy sự ổn định trong cơ cấu đội ngũ nhân viên của doanh nghiệp, đặc biệt là trong nhóm tuổi từ 18 đến 40. Tổng số nhân viên tăng từ 33 lên 46 người, diễn ra trong bối cảnh tỷ lệ nhân viên trong độ tuổi 18-40 luôn chiếm ưu thế. Cụ thể, tỷ lệ này lần lượt là 90,91% vào năm 2022, 92,11% vào năm 2023 và giảm nhẹ xuống 91,30% vào năm 2024, cho thấy doanh nghiệp vẫn duy trì nguồn nhân lực trẻ và năng động, phục vụ cho các nhu cầu ngày càng đa dạng của thị trường.

Mặc dù tỷ lệ nhân viên trên 40 tuổi là khá thấp, chỉ chiếm 9,09% vào năm 2022 và 7,89% vào năm 2023, đến năm 2024 con số này tăng lên 8,70% với số lượng 4 người, phản ánh sự gia tăng sự hiện diện của những nhân viên có kinh nghiệm trong tổ chức. Sự hiện diện của nhóm tuổi này có thể mang lại nhiều lợi ích, như sự trưởng thành trong kỹ năng làm việc và khả năng lãnh đạo. Tuy nhiên, với sự chủ đạo của nhân viên trẻ tuổi, doanh nghiệp có thể thu hút được những ý tưởng mới mẻ và sáng tạo, đồng thời đáp ứng tốt hơn với những thay đổi nhanh chóng của thị trường. Tổng thể, sự cân bằng giữa các độ tuổi trong đội ngũ nhân sự là một yếu tố quan trọng, góp phần tạo nên một môi trường làm việc hiệu quả và bền vững trong tương lai.

2.1.2.2. Nguồn lực vật chất

2.1.2.2.1. Mặt bằng

- Địa điểm: 35 Lê Thanh Nghị

- Diện tích 200m², ngang 7m với quy mô 3 tầng.

2.1.2.2.2. Máy móc thiết bị

Bảng 6: Bảng thống kê máy móc thiết bị

Sản phẩm	2022	2023	2024
Bàn làm việc	51 cái	51 cái	53 cái
Ghế văn phòng	58 cái	66 cái	66 cái
Tủ tài liệu	3 cái	5 cái	5 cái
Bàn họp	1 cái	1 cái	2 cái
Đèn LED	24 bóng	24 bóng	24 bóng
Máy lạnh	8 cái	8 cái	8 cái
Sofa	1 bộ	1 bộ	1 bộ
Bàn tiếp khách	1 cái	1 cái	1 cái
Máy tính	11 cái	11 cái	12 cái
Máy in	5 cái	5 cái	5 cái

Bộ Wifi	5 cái	5 cái	5 cái
Camera	2 cái	3 cái	3 cái
Điện thoại di động	9 cái	12 cái	16 cái
Quạt	15 cái	15 cái	17 cái

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Bảng thống kê máy móc thiết bị trong các năm 2022, 2023 và 2024 cho thấy sự đầu tư và cải tiến dần dần trong cơ sở vật chất của doanh nghiệp. Tổng số sản phẩm đã có sự gia tăng nhất định qua các năm. Trong đó, số lượng bàn làm việc tăng nhẹ từ 51 cái vào năm 2022 lên 53 cái vào năm 2024, cho thấy doanh nghiệp đang dần nâng cao hiệu quả không gian làm việc. Ghế văn phòng, một yếu tố thiết yếu cho môi trường làm việc, đã gia tăng mạnh mẽ từ 58 cái lên 66 cái trong hai năm liên tiếp, điều này cho thấy công ty đang chú trọng đến sự thoải mái của nhân viên.

Đặc biệt, số lượng máy tính cũng tăng từ 11 cái vào năm 2022 lên 12 cái vào năm 2024, phản ánh nhu cầu gia tăng về công nghệ thông tin của doanh nghiệp. Mặt khác, điện thoại di động cho nhân viên đã tăng từ 9 cái lên 16 cái, cho thấy sự chú trọng vào việc cải thiện giao tiếp và kết nối trong công việc. Tuy nhiên, một số loại thiết bị như tủ tài liệu, bàn họp chỉ có sự gia tăng nhỏ hoặc duy trì ổn định, có thể phản ánh chiến lược tổ chức làm việc linh hoạt, giảm bớt phụ thuộc vào các thiết bị vật lý. Các thiết bị như camera và quạt cũng cho thấy sự tăng trưởng, đặc biệt là quạt, từ 15 cái lên 17 cái, có thể nhấn mạnh đến nhu cầu cải thiện điều kiện làm việc cho nhân viên.

Tổng thể, sự gia tăng trong số lượng và chất lượng thiết bị cho thấy doanh nghiệp đang hướng tới việc tối ưu hóa môi trường làm việc, góp phần nâng cao năng suất và sự hài lòng của nhân viên trong các năm tới.

2.1.3. Nguồn lực tài chính và tình hình hoạt động kinh doanh

2.1.3.1. Nguồn lực tài chính

Bảng 7: Bảng cân đối kế toán thống kê một vài số liệu

Chỉ tiêu	2022	2023	2024
Tổng tài sản	5.654.116.163	6.089.342.215	6.578.214.789
Tài sản ngắn hạn	5.552.650.341	5.987.563.427	6.487.125.603
Tài sản dài hạn	101.465.822	101.778.788	91.089.186
Tổng nguồn vốn	5.654.116.163	6.089.342.215	6.578.214.789
Nợ phải trả	2.528.096.445	2.402.874.563	2.315.689.427
Vốn chủ sở hữu	3.126.019.718	3.686.467.652	4.262.525.362

Đơn vị tính: VNĐ

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Bảng 8: Bảng phân tích độ chênh lệch qua các năm của bảng cân đối kế toán

Chỉ tiêu	2023 so với 2022		2024 so với 2023	
	VNĐ	Tỷ lệ	VNĐ	Tỷ lệ
Tổng tài sản	435.226.052	7,70%	488.872.574	8,03%
Tài sản ngắn hạn	434.913.086	7,83%	499.562.176	8,34%
Tài sản dài hạn	312.966	0,31%	(10.689.602)	(10,50)%
Tổng nguồn vốn	435.226.052	7,70%	488.872.574	8,03%
Nợ phải trả	(125.221.882)	(4,95)%	(87.185.136)	(3,63)%
Vốn chủ sở hữu	560.447.934	17,92%	576.057.710	15,63%

Dựa vào bảng trên ta thấy tình hình tài chính của doanh nghiệp trong giai đoạn 2022-2024 cho thấy nhiều điểm tích cực đáng chú ý. Trong giai đoạn từ năm 2022 đến 2023, tổng tài sản tăng 435.226.052 VNĐ, tương ứng với tỷ lệ tăng 7,70%, và tiếp tục tăng 488.872.574 VNĐ (8,03%) trong giai đoạn từ 2023 đến 2024, cho thấy sự phát

triển bền vững của doanh nghiệp. Tài sản ngắn hạn cũng có sự gia tăng tương tự, với tỷ lệ tăng lần lượt là 7,83% và 8,34%, điều này chứng tỏ doanh nghiệp đang duy trì khả năng tài chính tốt để đáp ứng các nghĩa vụ ngắn hạn. Tuy nhiên, tài sản dài hạn lại có xu hướng giảm nhẹ vào năm 2024 với mức giảm 10.689.602 VNĐ (10,50%), cho thấy doanh nghiệp có thể cần xem xét lại các chiến lược đầu tư dài hạn của mình. Về tổng nguồn vốn, sự tăng trưởng gần giống với tổng tài sản phản ánh sự cân đối tài chính tích cực. Đặc biệt, vốn chủ sở hữu tăng mạnh 560.447.934 VNĐ (17,92%) trong năm 2023 và 576.057.710 VNĐ (15,63%) trong năm 2024, cho thấy lợi nhuận của doanh nghiệp được cải thiện đáng kể. Trong khi đó, nợ phải trả giảm trong cả hai năm với tỷ lệ giảm lần lượt là 4,95% và 3,63%, điều này cho thấy doanh nghiệp đang tích cực kiểm soát các nghĩa vụ tài chính, góp phần tăng cường sự ổn định tài chính tổng thể. Tình hình tài chính của doanh nghiệp nhìn chung là tích cực, tuy nhiên sự sụt giảm trong tài sản dài hạn cần được chú ý, vì điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng phát triển bền vững trong tương lai. Do đó, doanh nghiệp cần xem xét các chiến lược đầu tư vào tài sản dài hạn nhằm đảm bảo sự phát triển và tăng trưởng lâu dài, nhưng cần chú ý đến sự giảm sút của tài sản dài hạn để đảm bảo sự phát triển bền vững trong tương lai.

2.1.3.2. Tình hình hoạt động kinh doanh

Bảng 9: Bảng báo cáo hoạt động kinh doanh

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Doanh thu bán hàng và CCDV	825.953.600	908.316.880	1.007.469.000
2. Doanh thu thuần và BH&CCDV	825.953.600	908.316.880	1.007.469.000
3. Giá vốn hàng bán	328.119.300	360.069.560	406.018.934
4. Lợi nhuận gộp	497.834.300	548.247.320	601.450.066
5. Chi phí quản lý kinh doanh	84.286.306	89.380.985	94.561.168

6. Lợi nhuận thuần từ hoạt động KD	413.547.994	458.866.335	506.888.898
7. Tổng LN kế toán trước thuế	413.547.994	458.866.335	506.888.898
8. Thuế TNDN hiện hành	82.709.599	91.773.267	101.377.780
9. Lợi nhuận sau thuế	330.838.395	367.093.068	405.511.118

Đơn vị tính: VNĐ

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Bảng 10: Phân tích độ chênh lệch qua các năm của bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh

Chỉ tiêu	Chênh lệch 2023 so với 2022	Tỷ lệ	Chênh lệch 2024 so với 2023	Tỷ lệ
1. Doanh thu bán hàng và CCDV	82.363.280	9.96%	99.152.120	10.91%
2. Doanh thu thuần và BH&CCDV	82.363.280	9.96%	99.152.120	10.91%
3. Giá vốn hàng bán	31.950.260	9.74%	45.949.374	12.78%
4. Lợi nhuận gộp	50.413.020	10.12%	53.202.746	9.69%
5. Chi phí quản lý kinh doanh	5.094.679	6.04%	5.180.183	5.79%
6. Lợi nhuận thuần từ hoạt động KD	45.318.341	10,95%	48.022.563	10.46%

7. Tổng LN kế toán trước thuế	45.318.341	10,95%	48.022.563	10.46%
8. Thuế TNDN hiện hành	9.063.668	10.95%	9.604.513	10.47%
9. Lợi nhuận sau thuế	36.254.673	10.96%	38.418.050	10.47%

Qua số liệu trên cho thấy sự phát triển tích cực và ổn định của công ty. Theo dữ liệu, doanh thu bán hàng và doanh thu thuần đều có sự gia tăng rõ rệt qua từng năm. Cụ thể, doanh thu bán hàng và CCDV tăng rõ rệt, từ 825.953.600 VNĐ năm 2022 lên 1.007.469.000 VNĐ năm 2024, với mức tăng 82.363.280 VNĐ (9.96%) trong năm 2023 và 99.152.120 VNĐ (10.91%) trong năm 2024. Điều này cho thấy công ty đã thành công trong việc mở rộng thị trường và nâng cao doanh số. Mặc dù giá vốn hàng bán cũng tăng từ 328.119.300 VNĐ lên 406.018.934 VNĐ, tỷ lệ tăng này thấp hơn doanh thu, cho thấy công ty đang kiểm soát chi phí sản xuất hiệu quả. Lợi nhuận gộp tăng từ 497.834.300 VNĐ lên 601.450.066 VNĐ, với tỷ lệ tăng trưởng trung bình khoảng 10.12% trong năm 2023 và 9.69% trong năm 2024. Chi phí quản lý kinh doanh được duy trì ổn định, cho thấy công ty đã kiểm soát chi phí một cách hiệu quả, không ảnh hưởng đến lợi nhuận. Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh cũng tăng bền vững, từ 413.547.994 VNĐ lên 506.888.898 VNĐ, với tỷ lệ tăng lần lượt là 10.95% và 10.46%. Thuế thu nhập doanh nghiệp tăng theo lợi nhuận, từ 82.709.599 VNĐ lên 101.377.780 VNĐ. Lợi nhuận sau thuế cũng gia tăng đáng kể, từ 330.838.395 VNĐ lên 405.511.118 VNĐ, cho thấy khả năng sinh lời của công ty đang cải thiện.

Như vậy, qua bảng báo cáo hoạt động kinh doanh cho thấy sự ổn định trong chi phí quản lý và khả năng kiểm soát giá vốn hàng bán là những điểm mạnh nổi bật, góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp trong những năm tới.

2.2. THỰC TRẠNG ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY KHÁNH LINH - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG THỜI GIAN QUA

2.2.1. Đào tạo tại chi nhánh Đà Nẵng những năm qua

Tình hình thực tế cho thấy đào tạo nguồn nhân lực tại chi nhánh Đà Nẵng trong những năm qua có nhiều bước tiến đáng kể nhưng cũng tồn tại một số thách thức cần khắc phục. Chi nhánh đã chú trọng đến việc nâng cao trình độ chuyên môn cho đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường lao động. Tuy nhiên việc đào tạo này không diễn ra theo định kì mà chỉ chú trọng và đào tạo cho nhân viên mới, dẫn đến một số hạn chế trong việc duy trì và nâng cao năng lực của toàn bộ đội ngũ.

Hiện tại, đa phần nội dung đào tạo đều tập trung vào các công việc cụ thể mà từng nhân viên đảm nhiệm như bộ phận kinh doanh chủ yếu qua điện thoại thì được đào tạo về kỹ năng giao tiếp, bộ phận kế toán thì được đào tạo các nghiệp vụ có liên quan, mà quên đi việc phát triển kỹ năng mềm, phát triển tư duy sáng tạo. Qua đó cho thấy nội dung đào tạo cho nhân viên còn nhiều hạn chế và chưa chuyên sâu.

Về phương pháp đào tạo tại công ty còn tồn tại một số hạn chế, chưa phù hợp với từng nhân viên. Hiện tại, công ty chủ yếu áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết và các buổi đào tạo tập trung. Điều này khiến cho chương trình đào tạo trở nên đơn điệu và không tạo ra sự hứng thú cho nhân viên. Hơn nữa, công ty cũng chưa có sự lắng nghe phản hồi từ nhân viên được đào tạo. Sự tham gia của nhân viên vào quá trình lập kế hoạch đào tạo sẽ giúp chương trình đào tạo trở nên phù hợp và hiệu quả hơn. Việc này không chỉ tạo ra một môi trường học tập tích cực mà còn giúp nhân viên cảm thấy được trân trọng và có giá trị trong tổ chức.

Ngoài ra còn có vấn đề cấp thiết nhất đó là sự thiếu hụt ngân sách dành riêng cho việc đào tạo. Sự thiếu hụt ngân sách không chỉ ảnh hưởng đến số lượng khóa học mà còn làm giảm chất lượng của các chương trình đào tạo. Mặc dù công ty đã nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực, nhưng ngân sách hiện tại cho các chương trình đào tạo vẫn còn hạn chế. Điều này đã gây ra khó khăn trong việc triển khai các khóa học chất lượng cao và mở rộng các chương trình đào tạo đa dạng.

**Bảng 11 : Tình hình nhân sự của cty Khánh Linh tại chi nhánh Đà Nẵng
những năm qua**

Bộ phận	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
----------------	-----------------	-----------------	-----------------

Cán bộ quản lý	4	4	4
Nhân viên chính thức	17	20	25
Nhân viên mới	10	12	13
Thực tập sinh	2	2	4
Tổng	33	38	46

Đơn vị tính: Người

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Bảng số liệu về tình hình đào tạo của công ty Khánh Linh tại chi nhánh Đà Nẵng trong ba năm gần nhất cho thấy một bức tranh tổng thể về sự phát triển nguồn nhân lực của công ty. Số lượng cán bộ quản lý giữ ổn định ở mức 4 người, cho thấy sự bền vững trong đội ngũ lãnh đạo. Đối với nhân viên chính thức, số lượng tăng từ 17 lên 25 người, cho thấy công ty đã có những bước phát triển tích cực trong việc mở rộng quy mô nhân sự. Nhân viên mới cũng tăng nhẹ từ 10 người trong năm 2022 lên 13 người vào năm 2024, cho thấy công ty vẫn tiếp tục thu hút nguồn nhân lực trẻ, mặc dù mức tăng không mạnh như năm trước. Đặc biệt, số lượng thực tập sinh đã tăng gấp đôi từ 2 lên 4 người, phản ánh sự chú trọng của công ty đối với việc phát triển nguồn nhân lực tương lai và tạo cơ hội cho sinh viên thực tập. Tổng số nhân sự đào tạo tại chi nhánh Đà Nẵng cũng tăng đều qua các năm, từ 33 người năm 2022 lên 46 người năm 2024. Nhìn chung, tình hình đào tạo tại chi nhánh Đà Nẵng của công ty Khánh Linh đang có những chuyển biến tích cực.

2.2.2. Thực trạng việc xác định nhu cầu và mục tiêu đào tạo

a. Xác định nhu cầu đào tạo

Thực tế tại công ty Khánh Linh, mỗi đầu năm trưởng phòng của các phòng ban sẽ xác định nhu cầu đào tạo chung cho nhân viên thuộc bộ phận mình quản lý rồi gửi cho giám đốc phê duyệt. Cụ thể nhân viên mới sẽ được đào tạo theo yêu cầu công việc của

công ty để đáp ứng yêu cầu của công việc, còn các nhân viên cũ thì tùy thuộc vào năng lực và thành tích sẽ có những phương án đào tạo thêm để có thể hoàn thành tốt công việc được giao. Nhưng quá trình xác định nhu cầu đào tạo còn tồn tại một số vấn đề như:

- Một trong những nguyên nhân chính là việc xác định nhu cầu đào tạo chủ yếu dựa vào ý kiến chủ quan của người lãnh đạo chi nhánh mà không có sự tham gia của nhân viên là một thiếu sót lớn. Công ty chưa thực hiện các cuộc phỏng vấn hay thu thập ý kiến từ nhân viên để hiểu rõ họ đang gặp khó khăn ở đâu, những kỹ năng và chuyên môn nào còn thiếu. Điều này làm cho các nhu cầu đào tạo thường mang tính chung chung và thiếu tính khả thi, không thực sự phù hợp với nhu cầu phát triển của từng cá nhân trong tổ chức.

- Việc đánh giá nhu cầu đào tạo chưa mang tính dài hạn, khiến cho chương trình đào tạo có thể không phù hợp với sự phát triển bền vững của công ty. Khi thiếu một chiến lược đào tạo rõ ràng và kế hoạch dài hạn, công ty có thể dễ dàng rơi vào tình trạng đáp ứng nhu cầu ngắn hạn mà bỏ qua các xu hướng và thay đổi trong ngành nghề

- Mặc dù mỗi bộ phận có thể có những nhu cầu đào tạo khác nhau, nhưng hiện tại chưa có một hệ thống toàn diện nào để tổng hợp và phân tích thông tin từ các phòng ban. Sự thiếu liên kết này không chỉ làm cho việc xác định nhu cầu đào tạo trở nên khó khăn mà còn dẫn đến việc thiết kế chương trình đào tạo không đáp ứng được nhu cầu chung của công ty.

Do đó nhân viên có thể không cảm thấy động lực trong việc tham gia các chương trình đào tạo, vì họ không nhìn thấy giá trị thực sự mà nó mang lại cho sự nghiệp cá nhân của họ. Việc này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả của chương trình đào tạo mà còn tác động tiêu cực đến tinh thần làm việc và sự gắn bó của nhân viên với công ty.

b. Xác định mục tiêu đào tạo

Trong bối cảnh hiện nay, khi thị trường thay đổi chóng mặt và yêu cầu về năng lực nhân sự ngày càng cao, việc xác định mục tiêu đào tạo cần phải được thực hiện một cách có hệ thống và bài bản. Mục tiêu đào tạo không chỉ giúp định hướng cho các chương trình học mà còn đảm bảo rằng các hoạt động đào tạo đáp ứng được nhu cầu

thực tế của tổ chức và từng cá nhân. Điều này không chỉ giúp công ty tối ưu hóa nguồn lực mà còn đảm bảo rằng nhân viên có thể phát huy tối đa tiềm năng của mình.

Bảng 12: Bảng mục tiêu đào tạo của công ty

Đối tượng	Mục tiêu đào tạo
Cán bộ quản lý	- Hiểu và vận dụng kiến thức về thị trường, về lĩnh vực mà công ty đang hoạt động, kỹ năng lãnh đạo, quản lý dự án vào công việc hiện tại. - Phát triển kỹ năng ra quyết định và giải quyết vấn đề. - Nâng cao khả năng giao tiếp và lãnh đạo đội nhóm.
Nhân viên chính thức	- Nắm vững kiến thức chuyên môn và áp dụng thành thạo vào công việc. - Phát triển kỹ năng giao tiếp hiệu quả với đồng nghiệp và khách hàng. - Cải thiện kỹ năng làm việc nhóm và quản lý thời gian.
Nhân viên mới	- Nắm vững kiến thức và kỹ năng cơ bản về công việc được giao. - Áp dụng các quy trình làm việc và tiêu chuẩn chất lượng của công ty. - Thích nghi nhanh với môi trường làm việc và văn hóa công ty.
Thực tập sinh	- Học hỏi và nắm được các kỹ năng thực tế cần thiết cho công việc. - Hiểu biết về quy trình hoạt động của công ty. - Phát triển thái độ tích cực và tinh thần trách nhiệm trong công việc.

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Ở công ty Khánh Linh có sự phân chia hợp lý và rõ ràng về mục tiêu tương ứng với từng bộ phận cần đào tạo. Điều này không chỉ nâng cao hiệu quả đào tạo mà còn

góp phần vào sự phát triển bền vững của công ty. Sự chú trọng vào từng bộ phận sẽ giúp công ty tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao chất lượng nhân sự trong tương lai.

2.2.3. Kiến thức đào tạo

Trong bối cảnh thị trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao trở thành một yếu tố then chốt đối với sự thành công và bền vững của công ty. Tại công ty Khánh Linh việc trang bị cho nhân viên những kỹ năng và kiến thức cần thiết để đáp ứng yêu cầu công việc cụ thể là:

Bảng 13: Nội dung kiến thức đào tạo

Đối tượng	Nội dung kiến thức đào tạo	Tần suất
Cán bộ quản lý	- Kỹ năng lãnh đạo và quản lý nhóm - Chiến lược kinh doanh và quản lý dự án - Kỹ năng giao tiếp và thương lượng - Quản lý thời gian và ra quyết định - Phát triển nhân sự và đánh giá hiệu suất	Nhóm đối tượng này thường được đào tạo ít nhất, khoảng 1 lần/năm
Nhân viên chính thức	- Kỹ năng chuyên môn liên quan đến công việc - Quy trình làm việc và nghiệp vụ của công ty - Kỹ năng giao tiếp và phối hợp trong nhóm - Sử dụng công nghệ và phần mềm hỗ trợ công việc	Nhóm đối tượng này thường được đào tạo ít nhất, khoảng 1 lần/năm
Nhân viên mới	- Giới thiệu về công ty và văn hóa doanh nghiệp - Quy trình làm việc cơ bản và chính sách của công ty - Kỹ năng làm việc nhóm và giao tiếp cơ bản	Đây là nhóm đối tượng được đào tạo nhiều nhất, cụ thể là trong tháng đầu tiên khi thử việc.
Thực tập sinh	- Giới thiệu về công ty và ngành nghề - Kỹ năng làm việc nhóm và giao tiếp cơ bản - Hướng dẫn thực hiện công việc cụ thể - Đào tạo về quy trình và chính sách của công ty	Nhóm này thường được quan tâm đào tạo trong suốt thời gian thực tập tại công ty.

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Như vậy, căn cứ vào từng vị trí của các đối tượng được đào tạo cho thấy nội dung kiến thức này đã phần nào phù hợp, nhưng vẫn cần cải thiện thêm để nâng cao hiệu

quả chẳng hạn như đào tạo nâng cao thêm các kỹ năng mềm như tư duy phản biện, giải quyết vấn đề và tổ chức thêm các hoạt động thực tế cho nhân viên để họ có thể thích nghi và nắm vững kiến thức hơn.

2.2.4. Thực trạng đối tượng đào tạo

Trong thời gian qua, Công ty Khánh Linh đã chú trọng đến việc xây dựng kế hoạch đào tạo rõ ràng và hệ thống. Các chương trình đào tạo đã được triển khai đa dạng, từ đào tạo chuyên môn cho từng bộ phận đến các khóa học phát triển kỹ năng mềm cho toàn thể nhân viên. Để xây dựng một đội ngũ nhân viên chất lượng, công ty chú trọng đến việc xác định các tiêu chí phù hợp cho đối tượng đào tạo.

- Đối với nhân viên

+ Nhân viên cũ: tại công ty Khánh Linh, nhóm nhân viên này đã được đào tạo và có kinh nghiệm làm việc rồi nên thường ít được chú tâm đào tạo thêm, thông thường công ty chỉ tổ chức các cuộc họp để góp ý thêm những thiếu sót còn tồn tại.

+ Nhân viên mới: Do vừa được tuyển mới, chưa có kinh nghiệm về công việc chính của mình, nên công ty tổ chức các chương trình đào tạo dành riêng cho những nhân viên này. Mục tiêu của các buổi đào tạo là trang bị cho họ những kỹ năng và kiến thức cần thiết về công ty, quy trình làm việc của từng bộ phận mà nhân viên ứng tuyển, giúp họ tự tin và hiệu quả hơn trong việc hoàn thành các nhiệm vụ được giao. Qua đó, công ty không chỉ hỗ trợ sự phát triển cá nhân của từng nhân viên mà còn nâng cao hiệu suất làm việc chung của đội ngũ.

- Đối với nhà quản trị

Cấp lãnh đạo của công ty Khánh Linh chi nhánh Đà Nẵng cụ thể là giám đốc, cần phải có trình độ cao về chuyên môn, am hiểu thị trường và lĩnh vực kinh doanh, cùng với kinh nghiệm quản lý. Do đó, nhu cầu đào tạo cho cán bộ lãnh đạo ngày càng trở nên cấp thiết. Mặc dù nhu cầu đào tạo cao, nhưng thực trạng hiện tại cho thấy công ty chưa tổ chức nhiều khóa học đào tạo cho cán bộ lãnh đạo. Việc cử cán bộ đi đào tạo ngắn hạn vẫn chưa được thực hiện một cách có hệ thống. Ngoài ra, việc chi phí cho đào tạo cũng còn hạn chế, khi ngân sách dành cho đào tạo chủ yếu phụ thuộc vào kết quả hoạt động kinh doanh nên công ty chưa thường xuyên tổ chức hoạt động đào tạo nâng cao dành riêng cho cấp lãnh đạo.

Ngoài ra việc lựa chọn đối tượng đào tạo còn dựa trên nhiều tiêu chí như trình độ, chức vụ,... Dựa vào trình độ, năng lực và kinh nghiệm làm việc của nhân viên, nhà quản trị sẽ điều chỉnh nội dung đào tạo cho phù hợp mỗi người để tránh mất thêm thời gian và chi phí.

2.2.5. Các phương pháp đào tạo được lựa chọn

Tại công ty Khánh Linh, phương pháp đào tạo hiện tại còn một số hạn chế, chưa thực sự phù hợp với nhu cầu của từng nhân viên. Hiện nay, công ty chủ yếu áp dụng các hình thức hướng dẫn lý thuyết và tổ chức các buổi đào tạo tập trung. Điều này đã làm cho chương trình đào tạo trở nên nhàm chán và không thu hút được sự quan tâm của nhân viên.

- Kèm cặp, hướng dẫn tại chỗ

Phương pháp này được công ty sử dụng để đào tạo cho nhân viên mới và thực tập sinh và cũng là phương pháp được sử dụng thường xuyên và chủ yếu nhất, nó được sử dụng để đào tạo những nội dung như cải thiện kỹ năng giao tiếp với khách hàng, các thông tin về ngành, công ty và cách thực hiện công việc được giao. Cụ thể trong quá trình làm việc, nhân viên mới sẽ được đích thân giám đốc chi nhánh tại công ty đào tạo còn thực tập sinh sẽ do trưởng team hướng dẫn, điều này giúp họ làm quen với các quy trình và nhiệm vụ cụ thể. Hướng dẫn viên không chỉ cung cấp kiến thức lý thuyết mà còn chia sẻ những kinh nghiệm thực tế quý báu. Công ty tổ chức các cuộc họp định kỳ để đánh giá tiến độ của nhân viên mới, từ đó có thể điều chỉnh phương pháp hướng dẫn cho phù hợp.

Sự tương tác giữa nhân viên mới và người hướng dẫn giúp tăng cường sự hiểu biết và thúc đẩy sự phát triển kỹ năng nhanh chóng. Hơn nữa, việc trao đổi thông tin giữa các thể hệ trong công ty cũng được khuyến khích, góp phần xây dựng văn hóa làm việc gắn kết và hỗ trợ lẫn nhau.

- Tổ chức lớp đào tạo và hội thảo

Việc tổ chức lớp đào tạo và hội thảo thường được sử dụng để đào tạo cho các đối tượng như nhân viên chính thức cần được nâng cao kiến thức về chuyên môn lẫn kỹ năng và các cán bộ quản lý tại công ty. Các nội dung đào tạo thường bao gồm xu hướng mới trong ngành, kỹ năng chuyên môn, và các phương pháp làm việc hiện đại.

Hiện tại việc tổ chức hội thảo diễn ra rất ít, mỗi năm một lần, diễn ra chỉ trong hai buổi và được công ty tổ chức tại trung tâm hội nghị với mục đích tạo cơ hội để các chuyên gia trong ngành gặp gỡ, chia sẻ kiến thức, và thảo luận về những xu hướng mới nhất. dẫn đến việc nhân viên thiếu cơ hội để tiếp cận các kiến thức và xu hướng mới trong ngành. Tuy nhiên hoạt động này diễn ra quá ít khiến cho nhân viên không có đủ cơ hội để học hỏi từ các chuyên gia bên ngoài hoặc từ những người có kinh nghiệm dày dặn trong ngành. Khi không được tiếp xúc với các phương pháp và cách tiếp cận hiện đại, nhân viên có thể cảm thấy lạc hậu và không thể phát huy hết tiềm năng của bản thân. Điều này cũng có thể dẫn đến sự nhầm lẫn trong công việc, giảm động lực làm việc và ảnh hưởng đến hiệu quả công việc chung.

2.2.6. Đầu tư cho đào tạo

Kinh phí cho hoạt động đào tạo được xác định bởi cán bộ chịu trách nhiệm về đào tạo, với nguồn ngân sách lấy từ doanh thu của công ty để chi cho các chương trình đào tạo và được ghi vào chi phí hoạt động. Hiện tại, công ty chưa có quỹ riêng dành cho đào tạo, điều này có thể ảnh hưởng đến tính linh hoạt trong việc điều chỉnh ngân sách khi cần.

Bảng 14: Kinh phí đào tạo

Nội dung chi phí	Thành tiền
Thiết bị phục vụ cho đào tạo	5.000.000
Tài liệu	1.500.000
Điện, nước, wifi	2.000.000
Chi phí khác	2.000.000

Đvt: vnd

Tùy theo từng năm, các khoản chi phí này có thể tăng giảm. Công ty đã tăng cường đầu tư vào thiết bị đào tạo để đáp ứng xu hướng số hóa, điều này đã giúp cải thiện chất lượng giảng dạy và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên. Mặt khác, chi phí tài liệu, điện, nước và wifi đều được công ty chi trả và được hoạch toán vào chi phí hoạt động hàng năm. Điều này cho thấy sự cam kết của công ty trong việc đảm bảo một môi trường làm việc thuận lợi cho nhân viên, giúp họ tập trung vào công việc mà không phải lo lắng về các yếu tố cơ bản. Công ty không chỉ chú trọng đến việc cung

cấp đầy đủ tài liệu học tập mà còn đầu tư vào cơ sở hạ tầng cần thiết để hỗ trợ quá trình đào tạo.

Ngoài ra, khoản chi phí khác thường bao gồm các khoản lương thưởng cho người hướng dẫn, nước uống và các tiện ích khác cho người hướng dẫn trong quá trình đào tạo. Vì vậy, việc quản lý và điều chỉnh các khoản chi phí đào tạo không chỉ là một nhiệm vụ tài chính mà còn là một chiến lược quan trọng để phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo công ty luôn duy trì vị thế cạnh tranh trên thị trường.

2.2.7. Đánh giá kết quả đào tạo

Tại công ty Khánh Linh, việc đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo nguồn nhân lực chủ yếu dựa trên đánh giá chủ quan của nhà quản trị thông qua kết quả công việc được giao sau quá trình đào tạo. Mà chưa thực sự quan tâm đến nguyên nhân sâu xa, sự hài lòng và sự phù hợp đối với từng nhân viên. Công ty chưa áp dụng các phương pháp đa dạng như khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên, đánh giá hiệu suất dựa trên các chỉ số cụ thể. Công ty cũng chưa có các chỉ tiêu đánh giá rõ ràng và định kỳ, dẫn đến việc khó theo dõi sự phát triển của nhân viên theo thời gian.

Để có cái nhìn toàn diện hơn, công ty nên xem xét việc kết hợp các phương pháp đánh giá như khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên và đánh giá hiệu suất công việc thông qua các chỉ số cụ thể. Việc thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau sẽ giúp công ty có cái nhìn sâu sắc hơn về hiệu quả của các chương trình đào tạo và xác định các lĩnh vực cần cải thiện. Bên cạnh đó, cũng nên tổ chức các buổi họp phản hồi giữa nhà quản lý và nhân viên sau mỗi khóa đào tạo sẽ tạo cơ hội để nhân viên chia sẻ ý kiến về nội dung và phương pháp giảng dạy, giúp cải thiện chất lượng chương trình đào tạo mà còn tăng cường sự tương tác và gắn kết giữa các bộ phận trong công ty. Và công ty Khánh Linh cũng nên thiết lập các chỉ tiêu cụ thể và định kỳ để đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo. Qua đó, công ty có thể theo dõi sự phát triển của nhân viên theo thời gian, từ đó tối ưu hóa các khoản đầu tư vào đào tạo, nhằm đạt được những kết quả tốt nhất cho cả nhân viên và tổ chức.

Bảng 15: Kết quả kiểm tra cuối khóa đào tạo

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số lượng (người)	tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	tỷ lệ (%)
Giỏi	8	24	9	24	10	22
Khá	20	61	25	66	30	65
Trung bình	5	15	4	11	6	13
Tổng	33	100	38	100	46	100

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Qua bảng trên ta thấy kết quả kiểm tra cuối khóa đào tạo tại Công ty Khánh Linh trong các năm 2022, 2023 và 2024. Số lượng nhân viên đạt loại giỏi đã tăng từ 8 người (24%) năm 2022 lên 10 người (22%) năm 2024, mặc dù tỷ lệ giỏi có xu hướng giảm nhẹ. Ngược lại, số lượng nhân viên đạt loại khá tăng mạnh, từ 20 người (61%) lên 30 người (65%), cho thấy chất lượng đào tạo cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, tỷ lệ nhân viên đạt loại trung bình cũng có sự biến động, với 5 người (15%) năm 2022 giảm xuống 4 người (11%) năm 2023, rồi tăng lên 6 người (13%) năm 2024. Nhìn chung, kết quả này cho thấy chương trình đào tạo của công ty đã có những bước tiến tích cực trong việc nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên, đặc biệt là trong nhóm khá.

Bảng 16: Khả năng làm việc sau khóa đào tạo

Mức độ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024	
	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
Tốt hơn nhiều	7	21	10	26	20	43
Tốt hơn	18	55	19	50	21	46
Tốt hơn ít	6	18	7	18	5	11
Không thay đổi	2	6	2	5	0	0
Tổng	33	100	38	100	46	100

(Nguồn: Công ty TNHH Tư vấn - Thương mại Khánh Linh- CN Đà Nẵng)

Bảng trên thể hiện khả năng làm việc của nhân viên sau khóa đào tạo tại Công ty Khánh Linh trong các năm 2022, 2023 và 2024. Số lượng nhân viên cảm thấy "tốt hơn nhiều" đã tăng mạnh từ 7 người (21%) năm 2022 lên 20 người (43%) năm 2024, cho thấy hiệu quả rõ rệt của chương trình đào tạo. Nhân viên "tốt hơn" cũng duy trì ở mức cao, mặc dù có sự giảm nhẹ từ 55% xuống 46%. Ngược lại, số lượng nhân viên "tốt hơn ít" giảm từ 6 người (18%) xuống 5 người (11%), trong khi tỷ lệ "không thay đổi" giảm xuống 0% vào năm 2024, cho thấy mọi nhân viên đều có sự cải thiện sau đào tạo. Tổng thể, kết quả này cho thấy chương trình đào tạo đã thành công trong việc nâng cao khả năng làm việc của nhân viên, tạo ra những chuyển biến tích cực trong hiệu suất lao động.

2.2.8. Chính sách đối với người đào tạo

Trong những năm gần đây, Công ty Khánh Linh đã tận dụng nguồn nhân lực đã có kinh nghiệm để đảm nhiệm vai trò đào tạo cho nhân viên mới và đào tạo nâng cao, nhằm mang đến cho học viên những trải nghiệm sát với thực tế và tiết kiệm chi phí cho công ty. Tuy nhiên, do các giáo viên không được đào tạo bài bản về nghiệp vụ sư phạm, khả năng truyền đạt kiến thức của họ vẫn còn hạn chế, dẫn đến việc học viên khó tiếp cận những thông tin chuyên môn cập nhật và sâu rộng. Bên cạnh đó, một số giáo viên ở vị trí lãnh đạo trong công ty, điều này khiến họ phải phân bổ thời gian cho nhiều nhiệm vụ khác nhau, gây khó khăn trong việc xếp lịch giảng dạy. Kết quả là chất lượng đào tạo nguồn nhân lực chưa đạt được hiệu quả, ảnh hưởng đến sự phát triển và nâng cao kỹ năng của đội ngũ nhân viên trong công ty.

Vì sử dụng nhân sự trong công ty để đào tạo nên công ty Khánh Linh đã thiết lập chính sách đãi ngộ và khuyến khích người đào tạo bằng việc hỗ trợ thưởng và phụ cấp thêm 10% của lương cơ bản. Ngoài ra công ty còn tổ chức thêm các khóa đào tạo nhằm nâng cao kiến thức mới trong lĩnh vực cho người đào tạo. Tuy nhiên, vẫn còn một số vấn đề cần đổi mới. Một trong số đó là thiếu sự công nhận đầy đủ cho những nỗ lực và đóng góp của người đào tạo. Mặc dù có chính sách đãi ngộ, nhưng sự ghi nhận tinh thần và sự công nhận từ phía lãnh đạo cũng như đồng nghiệp có thể chưa đủ mạnh, dẫn đến sự thiếu động lực cho người đào tạo trong việc cải thiện chất lượng giảng dạy.

2.3. KẾT LUẬN CHUNG

2.3.1. Ưu điểm

Công ty Khánh Linh đã có những bước tiến rõ rệt trong hoạt động kinh doanh một phần cũng nhờ vào việc tăng cường đào tạo nguồn nhân lực, công ty đã chú trọng và nỗ lực trong việc nâng cao trình độ lao động, mở rộng quy mô và chất lượng đào tạo để đáp ứng nhu cầu phát triển.

- Công ty đã xác định mục tiêu đào tạo được xác định cụ thể cho từng đối tượng (cán bộ quản lý, nhân viên chính thức, nhân viên mới, thực tập sinh). Mỗi nhóm đều có chương trình đào tạo phù hợp với yêu cầu công việc, giúp tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao chất lượng nhân sự. Việc này không chỉ tạo sự tập trung mà còn đảm bảo rằng từng nhân viên đều có cơ hội phát triển kỹ năng cần thiết.

- Công ty sử dụng phương pháp kèm cặp và hướng dẫn tại chỗ được áp dụng thường xuyên, giúp nhân viên mới nhanh chóng làm quen với quy trình làm việc thực tế. Việc này giúp cung cấp kiến thức lý thuyết và cho phép nhân viên học hỏi từ kinh nghiệm thực tế của người hướng dẫn, tạo ra một môi trường học tập tích cực và gần gũi.

- Công ty đã chú trọng đầu tư vào thiết bị và tài liệu phục vụ đào tạo, nhằm đáp ứng xu hướng số hóa trong công việc. Việc này đã giúp cải thiện chất lượng giảng dạy và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình học tập và phát triển.

- Tận dụng nguồn nhân lực đã có kinh nghiệm để đảm nhiệm vai trò đào tạo cho nhân viên mới góp phần giảm chi phí thuê nhân viên ngoài.

- Hỗ trợ thưởng và phụ cấp thêm 10% của lương cơ bản cho người đào tạo, góp phần tạo động lực, khuyến khích phát triển cá nhân cho nhân viên.

2.3.2. Nhược điểm

Quá trình đào tạo tại công ty còn nhiều hạn chế, những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả của các chương trình đào tạo mà còn tác động đến sự phát triển toàn diện của nhân viên. Đây là một số vấn đề cần được xem xét và cải thiện để nâng cao chất lượng đào tạo tại công ty.

- Quy trình xác định nhu cầu đào tạo thường mang tính chất chung chung, không thực sự phù hợp với nhu cầu và mong muốn phát triển cá nhân của từng nhân viên trong tổ chức.

- Công ty chủ yếu áp dụng các phương pháp giảng dạy cũ kĩ gây ra sự nhàm chán và không thu hút được sự quan tâm của nhân viên
- Sự thiếu hụt ngân sách dành riêng cho đào tạo gây khó khăn trong việc triển khai các khóa học chất lượng cao và mở rộng các chương trình đào tạo đa dạng.
- Công ty chưa có phương án đánh giá kết quả đào tạo rõ ràng, cụ thể cho từng đối tượng nhân viên.

2.3.3. Nguyên nhân của nhược điểm trên

Nguyên nhân dẫn đến những hạn chế trong việc đánh giá hiệu quả đào tạo tại công ty có thể được phân tích từ nhiều khía cạnh khác nhau.

- Quy trình xác định nhu cầu đào tạo chủ yếu dựa vào ý kiến của lãnh đạo mà không có sự tham gia của nhân viên. Việc này dẫn đến nội dung đào tạo thường mang tính chất chung chung, không thực sự phù hợp với nhu cầu và mong muốn phát triển cá nhân của từng nhân viên trong tổ chức.

- Công ty chủ yếu áp dụng các phương pháp giảng dạy lý thuyết và tổ chức các buổi đào tạo tập trung, gây ra sự nhàm chán và không thu hút được sự quan tâm của nhân viên. Điều này hạn chế sự sáng tạo và động lực học tập của nhân viên, làm giảm hiệu quả của chương trình đào tạo.

- Sự thiếu hụt ngân sách dành cho đào tạo ảnh hưởng đến số lượng và chất lượng các chương trình đào tạo. Mặc dù công ty đã nhận thức được tầm quan trọng của việc phát triển nguồn nhân lực, nhưng ngân sách hiện tại vẫn còn hạn chế, gây khó khăn trong việc triển khai các khóa học chất lượng cao và mở rộng các chương trình đào tạo đa dạng.

- Chưa có phương án đánh giá kết quả sau đào tạo rõ ràng, cụ thể. Để có cái nhìn toàn diện hơn, công ty nên xem xét việc kết hợp các phương pháp đánh giá như khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên, kiến thức và kỹ năng mà nhân viên nắm được sau đào tạo và đánh giá hiệu suất công việc thông qua các chỉ số cụ thể để sửa chữa và thay đổi kế hoạch đào tạo nếu cần.

Để khắc phục tình trạng này, công ty cần thực hiện các biện pháp cải tiến nhằm tạo ra một hệ thống đánh giá hiệu quả, đảm bảo nội dung đào tạo phù hợp với nhu cầu của nhân viên, và xây dựng một môi trường làm việc khuyến khích học hỏi và phát triển.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐỂ HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY KHÁNH LINH – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1.CÁC CĂN CỨ TIỀN ĐỂ XÂY DỰNG GIẢI PHÁP

3.1.1. Sự biến động của các yếu tố môi trường

Trong bối cảnh hiện nay, sự biến động của các yếu tố môi trường là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Khánh Linh – Chi nhánh Đà Nẵng. Những yếu tố này có thể bao gồm:

Nhu cầu của khách hàng và xu hướng thị trường thường xuyên thay đổi, đòi hỏi công ty phải nhanh chóng điều chỉnh các chương trình đào tạo để nhân viên có thể đáp ứng kịp thời. Việc theo dõi và phân tích những thay đổi này là cần thiết để đảm bảo rằng nhân viên luôn được trang bị kỹ năng phù hợp. Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ đòi hỏi nhân viên phải được đào tạo liên tục để làm quen với các công cụ và phần mềm mới. Công ty cần tích cực cập nhật nội dung đào tạo để giúp nhân viên không chỉ thích nghi mà còn tận dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả công việc.

Các yếu tố môi trường xã hội và chính trị ngày càng được chú trọng. Nhân viên cần được trang bị kiến thức và kỹ năng liên quan đến phát triển bền vững và trách nhiệm xã hội, giúp công ty không chỉ phát triển hiệu quả mà còn bảo vệ môi trường và cộng đồng. Việc thay đổi trong luật pháp và các quy định có thể ảnh hưởng đến hoạt động của công ty. Để tuân thủ các quy định mới, nhân viên cần được đào tạo để hiểu rõ và thực hiện đúng các quy định đó, đồng thời công ty cần có các chương trình đào tạo kịp thời.

Từ những căn cứ này, Công ty Khánh Linh – Chi nhánh Đà Nẵng cần xem xét và điều chỉnh chiến lược đào tạo của mình để đáp ứng nhu cầu thực tế, cải thiện chất lượng đội ngũ nhân lực và nâng cao hiệu quả công việc.

3.1.2. Định hướng hoạt động kinh doanh của công ty, chi nhánh Đà Nẵng

Công ty Khánh Linh – Chi nhánh Đà Nẵng đang hướng tới các mục tiêu chiến lược nhằm mở rộng thêm nhiều chi nhánh và phát triển bền vững trong bối cảnh thị

trường cạnh tranh hiện nay. Các định hướng hoạt động kinh doanh của công ty bao gồm:

- Chú trọng vào lực lượng lao động chất lượng cao, đặc biệt là trong các bộ phận kinh doanh và kế toán. Việc có đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động, đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng và mở rộng thị trường một cách hiệu quả. Công ty sẽ tiến hành tuyển dụng và đào tạo bài bản để đảm bảo mỗi nhân viên đều có đủ kỹ năng cần thiết nhằm phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

- Chú trọng vào cải tiến quy trình làm việc và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Khi nhân viên có thể làm việc một cách thuận lợi và hiệu quả, trải nghiệm của khách hàng sẽ được nâng cao, từ đó giúp công ty xây dựng được lòng tin và sự trung thành từ phía khách hàng.

- Nghiên cứu và phát triển mô hình hoạt động giữa công ty mẹ và các chi nhánh, nhằm hướng tới sự ổn định và phát triển bền vững.

- Đầu tư vào cơ sở vật chất, và công nghệ để tiếp tục thúc đẩy quá trình phát triển và hội nhập với thị trường.

- Cải thiện hệ thống quản lý bằng cách áp dụng công nghệ quản lý tiên tiến, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty.

- Tổ chức và quản lý lao động một cách hiệu quả để nâng cao năng suất và chất lượng công việc.

- Tăng cường đầu tư cho công tác quảng bá thương hiệu và giới thiệu các sản phẩm chất lượng cao cũng như các dự án tiêu biểu qua các phương tiện truyền thông đại chúng, đặc biệt là trên Internet thông qua website của công ty.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP CỤ THỂ

3.2.1. Hoàn thiện việc xác định nhu cầu cụ thể trước khi đào tạo

Trước khi tiến hành đào tạo, việc hoàn thiện xác định nhu cầu cụ thể là điều kiện tiên quyết để đảm bảo quá trình đào tạo diễn ra hiệu quả và đem lại giá trị cao cho công ty. Vì vậy, một số giải pháp giúp hoàn thiện việc xác định nhu cầu cụ thể trước khi đào tạo cho công ty Khánh Linh được đưa ra như sau:

Việc xác định nhu cầu đào tạo trong công ty cần được thực hiện theo cách đồng bộ và thích ứng với các giai đoạn cụ thể cũng như đặc điểm riêng của từng bộ phận nhằm ngăn chặn tình trạng chênh lệch không cần thiết trong số lượng nhân viên tham gia đào tạo. Khi một số bộ phận nhận quá nhiều đào tạo trong khi những bộ phận khác lại bị bỏ qua, điều này sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển kỹ năng của người lao động và làm suy yếu kết quả hoạt động chung của công ty. Để cải thiện quá trình này, công ty cần áp dụng nhiều phương pháp thu thập thông tin khác nhau bao gồm việc tổ chức các cuộc phỏng vấn trực tiếp hoặc theo nhóm với nhân viên để lắng nghe ý kiến, nguyện vọng và những khó khăn mà họ gặp phải trong công việc hàng ngày và nên kết hợp thêm sử dụng phiếu khảo sát hoặc các công cụ khảo sát trực tuyến sẽ giúp thu thập thông tin một cách hệ thống và định lượng, từ đó có cái nhìn tổng quan về nhu cầu đào tạo của toàn bộ nhân viên.

Sự phát triển của công nghệ có thể giúp công ty xác định nhu cầu đào tạo trong các tổ chức một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Công nghệ không chỉ giúp người quản lý dễ dàng truy cập thông tin về các xu hướng mới trong ngành, mà còn cho phép họ phân tích dữ liệu về hiệu suất làm việc của nhân viên. Ví dụ công ty có thể sử dụng google forms để triển khai các khảo sát trực tuyến để thu thập ý kiến từ nhân viên về những kỹ năng mà họ cảm thấy cần thiết để phát triển,...qua đó giúp công ty xác định nhu cầu đào tạo một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Mẫu khảo sát nhu cầu đào tạo tại công ty Khánh Linh
Thông tin cá nhân: - Họ và tên: _____ - Phòng ban: _____ - Chức vụ: _____ - Email: _____ 1. Bạn có cảm thấy cần thiết phải cải thiện kỹ năng nào trong công việc hiện tại không? - Có - Không 2. Nếu có, vui lòng liệt kê cụ thể các kỹ năng bạn muốn phát triển: - Kỹ năng chuyên môn:

- Kỹ năng mềm (giao tiếp, lãnh đạo, làm việc nhóm): _____
- Kỹ năng công nghệ (phần mềm, công cụ): _____

3. Bạn có biết về các xu hướng mới trong ngành của mình không?

- Rất rõ
- Biết một phần
- Không biết

**4. Những lĩnh vực nào bạn nghĩ rằng công ty nên tập trung vào để đào tạo?
(Chọn tất cả những gì phù hợp)**

- Kỹ năng mềm (giao tiếp, lãnh đạo)
- Kỹ năng chuyên môn (kỹ thuật, tài chính)
- Công nghệ thông tin
- Quản lý dự án
- Đổi mới sáng tạo
- Quản lý thời gian
- Khác

5. Bạn có muốn tham gia các khóa đào tạo trực tuyến không?

- Có
- Không

6. Nếu có, bạn có ưu tiên cho hình thức đào tạo nào? (Chọn tất cả những gì phù hợp)

- Video hướng dẫn
- Google meet
- Tài liệu tự học
- Khóa học tương tác

7. Vui lòng cho biết thời gian bạn có thể tham gia đào tạo:

- Sáng (8h - 12h)
- Chiều (13h - 17h)
- Buổi tối (18h - 20h)
- Cuối tuần

8. Bạn có đề xuất nào cho các khóa đào tạo trong tương lai không?

9. Ý kiến khác:

Cảm ơn bạn đã tham gia khảo sát!

Sau khi khảo sát nhu cầu đào tạo ta thu được thông tin và tiến hành phân tích dữ liệu thu thập được để xác định các xu hướng và nhu cầu chính. Tiếp theo, lên kế hoạch đào tạo bằng cách xác định các chương trình phù hợp, chọn giảng viên có chuyên môn và xây dựng ngân sách cho các khóa học. Sau đó, lập lịch trình cụ thể và thông báo cho nhân viên về thời gian, địa điểm của các khóa đào tạo.

3.2.2. Hoàn thiện nội dung kiến thức đào tạo

Để hoàn thiện nội dung đào tạo tại Công ty Khánh Linh cần áp dụng một số biện pháp như:

Nội dung kiến thức đào tạo của công ty cần được mở rộng và chuyên sâu hơn, hướng đến từng đối tượng nhân viên khác nhau để tối ưu chi phí và hiệu quả đào tạo cao hơn, bao gồm cả những khóa học nâng cao và chuyên sâu dành cho những nhân viên có kinh nghiệm, nhằm đáp ứng nhu cầu học tập đa dạng của đội ngũ.

+ Đối với nhân viên mới: chương trình đào tạo nên tập trung vào kỹ năng giao tiếp cơ bản, quy trình làm việc và văn hóa công ty.

+ Đối với nhân viên lâu năm: nội dung có thể bao gồm kỹ năng lãnh đạo và quản lý đội nhóm, đào tạo chuyên môn nâng cao, cùng với quản lý thay đổi và thích ứng với môi trường làm việc.

+ Đối với trưởng phòng, giám đốc: các khóa học nên tập trung vào chiến lược kinh doanh và phân tích thị trường, kỹ năng ra quyết định,...

+ Đối với thực tập sinh: nội dung bao gồm kỹ năng làm việc cơ bản, hướng dẫn quy trình thực hiện công việc thực tế,...

Ngoài ra, chương trình đào tạo nên bao gồm các nội dung chung cho tất cả nhân viên, như kỹ năng làm việc nhóm, quản lý thời gian hiệu quả, và phát triển tư duy sáng tạo và đổi mới. Những nội dung này sẽ giúp nâng cao hiệu quả học tập và phát triển kỹ năng cho từng nhóm đối tượng.

Công ty cần xây dựng cơ chế đánh giá rõ ràng về hiệu quả của các chương trình đào tạo, từ đó xác định được mức độ tiến bộ của nhân viên và điều chỉnh nội dung đào

tạo một cách hợp lý. Ví dụ như sử dụng bài kiểm tra, khảo sát, đánh giá hiệu suất công việc để đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo.

Cuối cùng, các khóa học nên được thiết kế linh hoạt để phù hợp với nhu cầu học tập cụ thể của từng nhân viên, nhằm tạo sự hứng thú và động lực trong quá trình học tập. Ví dụ như sử dụng nền tảng học trực tuyến cho phép nhân viên học mọi lúc mọi nơi, cung cấp các khóa học ngắn hạn tập trung vào một kỹ năng cụ thể. Bằng cách thực hiện những cải tiến này công ty Khánh Linh sẽ nâng cao chất lượng nội dung đào tạo, góp phần phát triển nguồn nhân lực bền vững và hiệu quả.

3.2.3. Lựa chọn phương pháp đào tạo

Như đã nêu ở phần thực trạng, hiện tại công ty Khánh Linh đang sử dụng phương pháp kèm cặp và hướng dẫn tại chỗ. Mặc dù đây là một phương pháp có lợi cho việc truyền đạt kinh nghiệm thực tiễn, nhưng nó vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định, đặc biệt là về tính thực tế và khả năng tiếp cận thông tin rộng rãi. Để nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển kỹ năng cho nhân viên, công ty cần đa dạng hóa loại hình và phương pháp đào tạo bằng một số cách như sau:

Tổ chức thêm các khóa đào tạo ngắn hạn, hội thảo, workshop với tần suất cao hơn dành cho nhân viên lâu năm, trưởng các phòng ban và giám đốc tại chi nhánh với các nội dung về kỹ năng chuyên môn và cập nhật kiến thức mới và xu hướng trong ngành và đào tạo về công nghệ mới. Qua đó, giúp nhân viên có cơ hội học hỏi từ cấp trên và các chuyên gia trong ngành. Những buổi họp này không chỉ mang lại thông tin quý giá về chiến lược phát triển của công ty mà còn tạo điều kiện cho nhân viên trao đổi ý tưởng và kinh nghiệm. Khi được tham gia vào các cuộc thảo luận này, nhân viên sẽ cảm thấy mình là một phần quan trọng của tổ chức từ đó nâng cao sự gắn kết và động lực làm việc.

Ngoài ra, công ty cũng nên xem xét áp dụng các phương pháp đào tạo mới thông qua việc sử dụng các phần mềm và công nghệ hiện đại. Việc tích hợp công nghệ vào quá trình đào tạo sẽ giúp nhân viên tiếp cận kiến thức một cách hiệu quả hơn. Các phần mềm đào tạo trực tuyến không chỉ cho phép nhân viên học tập theo tiến độ riêng mà còn cập nhật nhanh chóng các thông tin mới nhất về sản phẩm và dịch vụ. Hơn nữa,

thông qua các nền tảng học trực tuyến, nhân viên có thể tham gia vào các khóa học từ xa, tiết kiệm thời gian di chuyển và linh hoạt trong việc sắp xếp lịch học.

Việc tạo ra một môi trường học tập đa dạng và sáng tạo sẽ giúp nhân viên không chỉ nâng cao kỹ năng mà còn phát triển tư duy sáng tạo và khả năng giải quyết vấn đề.

3.2.4. Chuẩn bị kinh phí đầu tư cho đào tạo

Do kinh phí đầu tư cho đào tạo vẫn còn hạn hẹp, dẫn đến những các vấn đề tiêu cực cho cả nhân viên và cả công ty. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến sự phát triển của nhân viên mà còn tác động tiêu cực đến toàn bộ tổ chức. Vì vậy công ty cần phải có những biện pháp để huy động kinh phí cho công tác đào tạo như sau:

Xây dựng chi phí cho đào tạo		
Hạng mục	Thành tiền	Ghi chú
Thiết bị phục vụ cho đào tạo	5.000.000	Bao gồm máy chiếu, máy lạnh, và các thiết bị cần thiết khác
Chi phí thưởng cho giảng viên	10.000.000	
Điện, nước, wifi	3.000.000	Chi phí cho điện, nước, và kết nối internet trong suốt khóa học.
Chi phí cho tài liệu	2.000.000	
Chi phí dự trù	10.000.000	Ngân sách dự phòng cho các chi phí phát sinh.
Tổng	30.000.000	

Đơn vị tính: đồng

Từ các loại chi phí trên, công ty nên dự trù ra tầm khoảng 30 triệu đồng trên một năm để phục vụ cho việc đào tạo. Sự chuẩn bị chu đáo về tài chính sẽ góp phần nâng cao chất lượng đào tạo và sự hài lòng của nhân viên tham gia.

Công ty cần phải có kế hoạch đào tạo cụ thể, phù hợp và có nhiều lợi ích nhất cho việc đào tạo nguồn nhân lực đối với nhân viên trong toàn công ty. Kế hoạch này nên xác định rõ mục tiêu đào tạo, nội dung khóa học, đối tượng tham gia và phương pháp

giảng dạy. Việc này không chỉ giúp tối ưu hóa nguồn lực mà còn đảm bảo rằng các chương trình đào tạo mang lại nhiều lợi ích cho nhân viên. Kế hoạch cần được cập nhật thường xuyên dựa trên phản hồi từ nhân viên và thị trường lao động, từ đó tạo ra sự linh hoạt và phù hợp.

Công ty cần lập khoản quỹ riêng dành cho việc đào tạo để huy động sự ủng hộ của tất cả nhân viên trong công ty. Việc tạo ra một quỹ đào tạo không chỉ giúp tăng cường nguồn tài chính mà còn tạo ra một văn hóa học hỏi trong công ty, nơi mọi người đều cảm thấy có trách nhiệm và góp phần vào sự phát triển chung.

Việc sử dụng kinh phí dành cho việc đào tạo cũng vô cùng quan trọng, phải tiết kiệm và hợp lý. Công ty nên xem xét kỹ lưỡng các lựa chọn trước khi quyết định đầu tư vào một chương trình đào tạo cụ thể. Điều này có thể bao gồm việc so sánh giá cả của các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo, tận dụng khai thác tối đa nguồn lực nội bộ.

3.2.5. Đánh giá kết quả đào tạo

Qua quá trình phân tích, có thể nhận thấy rằng khâu đánh giá hiệu quả đào tạo của công ty vẫn còn những hạn chế. Hiện tại, công ty chủ yếu chỉ xem xét kết quả học tập và các chứng chỉ, văn bằng tốt nghiệp của người lao động sau khi hoàn thành khóa đào tạo, mà chưa thực sự quan tâm đến mức độ hài lòng của họ đối với các khóa học, phương pháp giảng dạy, cũng như điều kiện học tập. Để cải thiện công tác này, công ty cần chú trọng hơn nữa đến phản hồi từ học viên sau mỗi khóa học.

Công ty cần thiết kế các phiếu khảo sát để thu thập ý kiến của học viên hoặc thực hiện phỏng vấn trực tiếp với họ trong và sau khóa học nhằm lắng nghe những cảm nhận và đóng góp ý kiến của nhân viên. Điều này sẽ giúp bộ phận đào tạo điều chỉnh và hoàn thiện nội dung, phương pháp giảng dạy cho phù hợp hơn với nhu cầu thực tế. Công ty nên áp dụng những phương pháp đánh giá đa dạng, chẳng hạn như xem xét phản ứng của học viên, sự thay đổi trong hành vi và thái độ, kiến thức học được sau đào tạo, cũng như kết quả công việc của họ sau đào tạo. Công ty cần xây dựng bảng tổng hợp và đánh giá các chỉ tiêu cho nhân viên sau khi đào tạo với các chỉ tiêu và mức độ đánh giá của từng nhân viên.

Bảng tổng hợp và đánh giá các chỉ tiêu cho nhân viên sau khi đào tạo					
Chỉ tiêu	Mức độ				
	Kém	Trung bình	Khá	Tốt	Rất tốt
Mức độ hài lòng về các hình thức đào tạo được công ty tổ chức?					
Mức độ hài lòng về nội dung chương trình đào tạo?					
Mức độ hài lòng về cơ sở vật chất, tài liệu dành cho đào tạo không?					
Chất lượng giảng dạy chung của các giáo viên thực hiện chương trình đào tạo?					
Sau khi tham gia khóa đào tạo, bạn cảm thấy sự tự tin của mình trong việc thực hiện các nhiệm vụ công việc đã thay đổi ra sao?					
Bạn có cảm thấy khả năng giải quyết vấn đề của mình đã cải thiện như thế nào?					
Mức độ cải thiện trong khả năng giao tiếp của bạn với đồng nghiệp và khách hàng sau khóa đào tạo là gì?					
Bạn có cảm thấy mình làm việc nhóm hiệu quả hơn sau khóa đào tạo không?					
Bạn có thấy rằng năng lực chuyên môn của mình đã được nâng cao không?					

Bên cạnh đó công ty cũng cần tổ chức các buổi tổng kết định kỳ về công tác đào tạo nhân lực. Thành phần tham gia sẽ bao gồm lãnh đạo công ty, cán bộ thực hiện chương trình đào tạo và trưởng các phòng ban. Nội dung của buổi tổng kết sẽ gồm báo cáo từ bộ phận nhân sự về tình hình đào tạo nhân lực trong thời gian qua. Thông qua các báo cáo này, các nhân viên có thể cùng nhau xem xét những hoạt động đã thực

hiện, những kết quả đạt được và những vấn đề cần cải thiện, từ đó đưa ra những ý kiến quý báu nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo trong tương lai. Buổi tổng kết cũng sẽ giúp cho cấp lãnh đạo thiết lập mục tiêu và phương hướng công tác đào tạo trong giai đoạn tiếp theo.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh và nhu cầu phục vụ khách hàng ngày càng cao, việc hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Khánh Linh là một yêu cầu cấp thiết. Qua quá trình nghiên cứu đã chỉ ra rằng, việc xác định mục tiêu đào tạo một cách cụ thể là bước khởi đầu quan trọng. Kế hoạch đào tạo khoa học, được xây dựng dựa trên nhu cầu thực tế của từng bộ phận và vị trí công việc, sẽ đảm bảo rằng các chương trình đào tạo được thiết kế phù hợp và mang lại hiệu quả cao nhất. Việc áp dụng các phương pháp giảng dạy hiện đại, kết hợp lý thuyết với thực hành, khuyến khích sự tương tác và sáng tạo, sẽ giúp nhân viên tiếp thu kiến thức một cách chủ động và hiệu quả hơn. Đánh giá kết quả đào tạo một cách khách quan và toàn diện, thông qua các bài kiểm tra, khảo sát, đánh giá hiệu suất công việc, sẽ giúp công ty đo lường được hiệu quả của chương trình đào tạo và có những điều chỉnh kịp thời. Việc lắng nghe phản hồi từ nhân viên, ghi nhận những ý kiến đóng góp và đề xuất cải tiến, sẽ giúp công ty xây dựng một chương trình đào tạo ngày càng hoàn thiện và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người học.

Nhấn mạnh tầm quan trọng của việc khuyến khích sự tham gia tích cực từ phía nhân viên và xây dựng một môi trường học tập thân thiện, sáng tạo, từ đó nâng cao động lực và cam kết của họ. Nhân viên được trang bị đầy đủ các kỹ năng cần thiết sẽ tự tin hơn trong việc tương tác với khách hàng, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, thúc đẩy doanh thu và sự phát triển bền vững cho công ty.

Tóm lại, việc hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực là chìa khóa giúp công ty Khánh Linh nâng cao hiệu quả làm việc của đội ngũ nhân viên, là một chiến lược quan trọng trong xây dựng văn hóa doanh nghiệp mà còn đảm bảo rằng công ty có thể đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả với những thay đổi liên tục của thị trường, là nền tảng cho sự phát triển bền vững của công ty Khánh Linh trong tương lai. Đầu tư cho con người luôn là đầu tư có lợi nhất, khi nhân viên được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng, sẽ là nền tảng cho việc phục vụ khách hàng tốt hơn và việc nâng cao kiến thức và kỹ năng chuyên môn chính là một bước đi chiến lược cho sự thành công lâu dài của công ty, từ đó giúp công ty đạt được các mục tiêu kinh doanh một cách hiệu quả và bền vững.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bài giảng Quản trị nguồn nhân lực. ThS. Lê Thị Quỳnh Anh.
2. Quản trị nguồn nhân lực. PGS.TS. Trần Kim Dung.
3. Giáo trình Quản trị nguồn nhân lực. ThS. Nguyễn Văn Điềm- PGS.TS Nguyễn Ngọc Quân.