

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN
LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: PHẠM THỊ MINH HOA

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254030096

KHOA HỌC: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 5/2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN
LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Phan Thị Thu Hà

Sinh viên thực hiện: Phạm Thị Minh Hoa

Mã số sinh viên: 2254030096

Khoa học: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 5/2026

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Phạm Thị Minh Hoa
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE”

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

- Báo cáo tài chính 2023-2025 của Công ty Cổ phần Haviland House
- Tình hình đào tạo năm 2023-2025 của Công ty Cổ phần Haviland House

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Phan Thị Thu Hà

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp

- 25/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế hiện nay thì mức độ cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng cao, nguồn nhân lực cũng được xem là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự sống còn của doanh nghiệp. Vì vậy các doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển buộc phải cải tổ tổ chức của mình, quản trị nguồn nhân lực và đào tạo phát triển các hoạt động để duy trì và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của doanh nghiệp, đó cũng là điều kiện để doanh nghiệp có thể đứng vững và thắng lợi trong môi trường cạnh tranh. Do đó trong các tổ chức của bất cứ doanh nghiệp nào về công tác đào tạo và phát triển đều phải được thực hiện có tổ chức và kế hoạch rõ ràng.

Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, đặc biệt là bất động sản, dịch vụ lưu trú, khách sạn và căn hộ thì đội ngũ nhân viên đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình xây dựng hình ảnh doanh nghiệp, chăm sóc khách hàng, cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Và trong bối cảnh tiến bộ của khoa học kỹ thuật cùng với sự phát triển của nền kinh tế buộc các nhà quản trị phải biết thích ứng, do đó việc tuyển chọn, sắp xếp, đào tạo, điều động nhân sự trong tổ chức nhằm đạt hiệu quả tối ưu là vấn đề quan trọng phải quan tâm hàng đầu. Vì vậy, việc chú trọng công tác đào tạo cho đội ngũ nhân sự là điều cần thiết và kỹ lưỡng nhằm nâng cao kỹ năng, kiến thức chuyên môn, cũng như thái độ làm việc của nhân sự.

Qua quá trình thực tập và tìm hiểu thực tế tại công ty Cổ Phần Haviland House, em nhận ra rằng công ty đã và đang chú trọng đến các hoạt động đào tạo để đảm bảo được chất lượng nhân sự, đáp ứng được yêu cầu làm việc của từng vị trí. Tuy nhiên công tác đào tạo của công ty vẫn còn một số hạn chế trong nâng cao trình độ nghiệp vụ của doanh nghiệp, quy trình đào tạo chưa được chuẩn hóa đầy đủ và công tác đánh giá kết quả đào tạo vẫn chưa thật sự tốt. Yếu tố này có thể làm ảnh hưởng đến việc nâng cao năng lực làm việc của đội ngũ nhân sự cũng như hiệu quả hoạt động của công ty.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác đào tạo nguồn nhân lực tại các doanh nghiệp nói chung và sau thời gian tìm hiểu thực tế tại Công ty Cổ phần Haviland House

nói riêng, em đã chọn đề tài “ Hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House” làm đề tài khóa luận.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa những cơ sở lý luận về công tác đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.
- Phân tích và đánh giá thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Haviland House nhằm mục đích tìm ra nguyên nhân và yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động đào tạo của công ty.
- Đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House.
- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty Cổ Phần Haviland house tại 193 Nguyễn Văn Linh – Hải Châu – Đà Nẵng.
- Về thời gian: Đề tài tập trung đến các hoạt động đào tạo nguồn nhân lực tại công ty với các số liệu thu thập được từ 2023 – 2025 và đề xuất giải pháp hoàn thiện hơn trong thời gian tới.
- Về nội dung: Thực trạng công tác đào tạo tại Công ty Cổ Phần Haviland House, các chương trình đào tạo và các phương pháp đã thực hiện, để tìm ra các hạn chế còn tồn tại trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực và đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện đào tạo nguồn nhân lực.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu: tổng hợp các tài liệu, dữ liệu liên quan đến nguồn nhân lực và đào tạo nguồn nhân lực, thu thập các tài liệu trong sách và giáo trình, trong quá trình thực tập tại doanh nghiệp, hay các nguồn thông tin từ báo chí, trang web,...
- Phương pháp quan sát: từ quá trình thực tập và làm việc tại công ty, qua đó quan sát, trải nghiệm các hoạt động đào tạo thấy được thực trạng về công tác đào tạo từ kỹ năng, kiến thức, kinh nghiệm của nhân sự tại doanh nghiệp.

- Phương pháp thống kê: thống kê, tìm hiểu thu thập số liệu và phân tích công tác đào tạo nguồn nhân lực từ doanh nghiệp, sau đó tổng hợp để tìm hiểu thêm về hoạt động đào tạo nhân sự.

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập cũng như thực hiện khóa luận này tốt nghiệp, em đã nhận được nhiều sự giúp đỡ đến từ các quý thầy cô, gia đình và bạn bè. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy/ Cô bộ môn Quản Trị Kinh Doanh của Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, trong suốt 4 năm qua đã cho em môi trường học tập tốt, giúp đỡ em tận tình.

Lời cảm ơn tiếp theo em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến giảng viên hướng dẫn của em, cô Phan Thị Thu Hà đã tạo điều kiện, chỉ dẫn tận tình trong suốt quá trình nghiên cứu và làm khóa luận tốt nghiệp này. Những ý kiến đóng góp quý báu của cô giúp em hoàn thiện đề tài một cách chính chu và tốt nhất.

Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn đến đơn vị thực tập của em Công ty Cổ phần Haviland House, đặc biệt là Chú Lê Hoàng Vỹ - Giám đốc công ty và Chị Võ Thị Như Ý – Trưởng bộ phận Tuyển dụng, người đã trực tiếp giúp đỡ em có cơ hội làm việc thực tế trong suốt quá trình thực tập, cũng như hỗ trợ em trong quá trình thu thập dữ liệu để hoàn thành bài báo cáo này.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, nhưng do hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm nên em không thể tránh khỏi những sai sót trong suốt quá trình thực hiện bài tốt nghiệp, rất mong thầy cô bỏ qua cho em, em rất mong nhận được sự giúp đỡ và đóng góp ý kiến từ phía thầy cô để em có thể tiến bộ hơn, rút kinh nghiệm và sửa sai.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày ... tháng ...năm...

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Minh Hoa

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC	1
1.1 Một số khái niệm cơ bản	1
1.1.1 Khái niệm nhân lực.....	1
1.1.2 Khái niệm nguồn nhân lực.....	1
1.1.3 Đào tạo nguồn nhân lực	2
1.2 Mục đích và vai trò của đào tạo nguồn nhân lực	3
1.2.1 Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực	3
1.2.2 Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực	4
1.3 Nội dung đào tạo nguồn nhân lực	6
1.3.1 Xác định nhu cầu	6
1.3.2 Xác định mục tiêu	8
1.3.3 Xác định kiến thức đào tạo	11
1.3.4 Lựa chọn đối tượng đào tạo	12
1.3.5 Lựa chọn phương pháp đào tạo	13
1.3.6 Dự trù chi phí đào tạo.....	18
1.3.7 Đánh giá kết quả đào tạo.....	19
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	20
1.4.1 Nhân tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp.....	20

1.4.2 Nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp.....	22
1.4.3 Nhân tố thuộc về người lao động.....	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE	24
2.1 Tổng quan về Công ty Cổ phần Haviland House.....	24
2.1.1 Giới thiệu chung về công ty Cổ Phần Haviland House	24
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	25
2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi.....	25
2.1.4 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh.....	26
2.1.5 Cơ cấu tổ chức của công ty.....	29
2.2 Phân tích các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của công ty	33
2.2.1 Môi trường vi mô	33
2.2.2 Môi trường vĩ mô.....	38
2.3 Phân tích các nguồn lực của công ty Cổ phần Haviland House.....	42
2.3.1 Cơ sở vật chất	42
2.3.2 Nguồn nhân lực.....	45
2.3.3 Nguồn lực tài chính và tình hình kinh doanh	48
2.4 Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Haviland house	52
2.4.1 Xác định nhu cầu đào tạo	52
2.4.2 Thực trạng xác định mục tiêu đào tạo	54

2.4.3 Thực trạng kiến thức đào tạo	56
2.4.4 Xác định đối tượng đào tạo.....	62
2.4.5 Lựa chọn phương pháp đào tạo	68
2.4.6 Xác định chi phí đào tạo.....	70
2.4.7 Đánh giá kết quả chương trình đào tạo	72
2.5 Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Haviland House.....	79
2.5.1. Ưu điểm	79
2.5.2 Hạn chế.....	80
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE.....	82
3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp.....	82
3.1.1 Quan điểm, định hướng phát triển của công ty trong 2026-2030	82
3.1.2 Định hướng phát triển công tác đào tạo nguồn nhân lực trong thời gian tới.....	83
3.2 Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House.....	84
3.2.1 Giải pháp về hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo.....	84
3.2.2 Giải pháp hoàn thiện công tác dự trù chi phí đào tạo.....	88
3.2.3 Giải pháp hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo tại Công ty Cổ phần Haviland House	90
KẾT LUẬN	102

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số hiệu bảng	Tên bảng
2.1	Đối Thủ Cạnh Tranh
2.2	Bảng Thống Kê Số Lượng Cơ Sở Vật Chất
2.3	Cơ Cấu Nhân Sự Haviland House 2023-2025
2.4	Bảng Cân Đối Kế Toán của Công ty Haviland House Năm 2023-2025
2.5	Phân Tích Độ Chênh Lệch Bảng Cân Đối Kế Toán Công ty Haviland House năm 2023-2025
2.6	Bảng Phân Tích Số Liệu Báo Cáo Kết Quả Hoạt Động Kinh Doanh 2023-2025
2.7	Kế hoạch đào tạo tại Công ty Haviland House năm 2025
2.8	Bảng đánh giá chất lượng nhân sự buồng phòng sau chương trình đào tạo nghiệp vụ
2.9	Bảng quy định xử lý nhân sự buồng phòng chưa đạt sau đào tạo
2.10	Kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 01
2.11	Kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 02
3.1	Bảng đánh giá kết quả đào tạo đối với bộ phận lễ tân
3.2	Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận kinh doanh
3.3	Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận vận hành
3.4	Bảng quy định xếp loại kết quả đánh giá sau đào tạo
3.5	Quy định xử lý nhân sự lễ tân chưa đạt sau đào tạo
3.6	Quy định xử lý nhân sự kinh doanh chưa đạt sau đào tạo
3.7	Quy định xử lý nhân sự vận hành chưa đạt sau đào tạo
3.8	Bảng tổng hợp kết quả đánh giá sau đào tạo áp dụng thống nhất giữa các bộ phận

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Số hiệu hình	Tên hình
2.1	Khách sạn lưu trú ngắn hạn của công ty Cổ phần Haviland house
2.2	Các căn hộ của Công ty Cổ phần Haviland Hous
2.3	Khối cà phê của Công ty Cổ phần Haviland house
2.4	Nền tảng vận hành OTAs của Công ty Cổ phần Haviland house
2.5	Văn phòng cho thuê của Công ty Cổ phần Haviland house
2.6	Sơ Đồ Cơ Cấu Tổ Chức
2.7	Hình Trụ Sở Chính Của Haviland House
2.8	Buổi đào tạo hội nhập cho nhân sự mới
2.9	Đào tạo nội bộ nhân viên kinh doanh
2.10	Đào tạo nội bộ nhân viên lễ tân
2.11	Đào tạo nghiệp vụ lễ tân, buồng phòng
2.12	Đào tạo quản lý cơ sở, vận hành lưu trú
2.13	Danh sách nhân sự tham gia đào tạo hội nhập
2.14	Danh sách đào tạo công tác viên kinh doanh
2.15	Danh sách đào tạo cấp quản lý cơ sở
2.16	Danh sách đào tạo Lễ Tân
2.17	Danh sách đào tạo buồng phòng
2.18	Chi phí hậu cần đào tạo
2.19	Quy định theo dõi và đánh giá nhân sự buồng phòng sau đào tạo
2.20	Bảng kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 01
2.21	Bảng kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 02
3.1	Định hướng phát triển quy mô vận hành của Haviland House đến năm 2030
3.2	Mẫu Phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo của nhân viên
3.3	Mẫu phiếu đề xuất nhu cầu đào tạo từ quản lý bộ
3.4	Mẫu phiếu đề xuất và dự toán chi phí đào tạo
3.5	Đề xuất quy trình đánh giá kết quả đào tạo đề xuất tại Công ty Cổ phần Haviland House

NỘI DUNG CHÍNH KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận được kết cấu theo 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về công tác đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House từ 2023 – 2025

Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC

1.1 Một số khái niệm cơ bản

1.1.1 Khái niệm nhân lực

Thực tế nền kinh tế - xã hội hiện nay ngày càng phát triển, yếu tố con người cũng dần trở thành yếu tố quyết định đến sự tồn tại và phát triển của mỗi tổ chức. Không chỉ đơn thuần là lực lượng tham gia vào quá trình lao động mà còn mang theo trí lực, thể lực và cả thái độ làm việc, những yếu tố tạo nên sự khác biệt cho mỗi tổ chức. Vì vậy, việc hiểu đúng về nhân lực là điều cần thiết, hỗ trợ cho các hoạt động quản trị, phát triển và sử dụng nguồn lực này một cách hiệu quả nhất.

Có ý kiến cho rằng, nhân lực là chỉ sức người, bao gồm cả sức mạnh vật chất, tinh thần, kể cả về mặt tài và mặt đức. Cũng có ý kiến khác cho rằng, nhân lực là chỉ sức mạnh của người lao động thể hiện lao động chủ yếu qua sức lao động cơ bắp và nhân lực là chỉ người lao động trực tiếp bằng sức lực, tuy nhiên các cách hiểu này chưa thật sự đầy đủ. Trên thực tế thì nhân lực cần được nhìn nhận một cách toàn diện hơn, không chỉ là sức khỏe mà còn là trí tuệ và phẩm chất của con người. Do đó có thể hiểu nhân lực là tổng hợp các yếu tố như thể lực, trí lực và nhân cách của mỗi người lao động.

Nhân lực là nguồn lực của mỗi con người gồm: thể lực, trí lực và nhân cách của họ được vận dụng trong quá trình lao động sản xuất.

Thể lực chỉ sức khỏe của cơ thể con người, nó phụ thuộc vào tầm vóc, độ tuổi, giới tính, tình trạng sức khỏe, thu nhập, chế độ dinh dưỡng và sự rèn luyện.

Trí lực chỉ sự suy nghĩ, sự hiểu biết, kinh nghiệm, kỹ năng, trình độ đào tạo, tài năng, quan điểm, lòng tin và sự tận tâm, nỗ lực hay bất cứ đặc điểm nào khác của con người.

1.1.2 Khái niệm nguồn nhân lực

Khái niệm nguồn nhân lực ngày càng được nhắc đến nhiều, tuy nhiên các quan niệm về vấn đề này hầu như chưa được thống nhất... Tùy vào từng góc độ nghiên cứu

và mục tiêu mà các cách hiểu về nguồn nhân lực có thể không hoàn toàn giống nhau. Có thể nêu lên một số quan điểm như sau.

Trước hết, nguồn nhân lực là toàn bộ tiềm năng của con người về mọi mặt từ hoạt động kinh tế – xã hội, nguồn nhân lực không phải chỉ là số lượng người lao động mà còn là khả năng, trình độ, kỹ năng làm việc của họ. Còn có một số quan điểm xem nguồn nhân lực là toàn bộ sức mạnh, trí tuệ của mỗi cá nhân ở trong tổ chức.

Cũng có ý kiến cho rằng, nguồn nhân lực là tổng hợp cá nhân con người tham gia vào quá trình lao động, là tổng thể các yếu tố về thể chất và tinh thần được đưa vào quá trình lao động.

Nói chung, *nguồn nhân lực là tổng thể những tiềm năng của con người, trước hết và cơ bản nhất là tiềm năng lao động, bao gồm: trí lực, thể lực và nhân cách của con người nhằm đáp ứng yêu cầu của tổ chức hoặc doanh nghiệp nhất định.*

1.1.3 Đào tạo nguồn nhân lực

Đào tạo nguồn nhân lực trở thành một yếu tố quan trọng nhằm nâng cao khả năng thích ứng với công việc và hiệu quả làm việc. Hiểu rõ được khái niệm đào tạo nguồn nhân lực sẽ giúp doanh nghiệp, tổ chức xây dựng được các chương trình đào tạo phù hợp với mục tiêu phát triển của doanh nghiệp.

Có thể hiểu đào tạo nguồn nhân lực là hoạt động học tập nhằm giúp con người có thể thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình có hiệu quả hơn. Đào tạo liên quan đến việc tiếp thu các kiến thức, kỹ năng đặc biệt, nhằm thực hiện những công việc một cách tốt hơn.

Có ý kiến cho rằng đào tạo nguồn nhân lực chính là một hoạt động có tổ chức, được thực hiện trong một thời gian nhất định nhằm đem đến sự thay đổi để chuẩn bị con người cho tương lai, để họ có thể chuyển tới công việc mới trong một thời gian thích hợp dựa trên những yêu cầu, định hướng tương lai của tổ chức.

Nói chung, *đào tạo nguồn nhân lực là quá trình gồm nhiều hoạt động, kế hoạch được các tổ chức thực hiện để đảm bảo rằng các nhân viên của họ luôn trang bị đủ kiến*

thức, kỹ năng cần để đáp ứng các yêu cầu công việc của tổ chức. Quá trình đào tạo gồm nhiều bước, từ đánh giá nhu cầu đào tạo, thiết kế chương trình đào tạo, triển khai chương trình và đánh giá hiệu quả đào tạo.

1.2 Mục đích và vai trò của đào tạo nguồn nhân lực

1.2.1 Mục đích của đào tạo nguồn nhân lực

Giúp nhân viên thực hiện công việc tốt hơn, khi nhân sự mới được hướng dẫn cụ thể về các quy trình, cách xử lý tình huống, nhân sự làm việc có hiệu quả hơn, giảm sai sót cũng như tiết kiệm thời gian. Với các công việc yêu cầu chuyên môn cao thì việc đào tạo nâng cao, bài bản sẽ giúp ích một phần nào cho nhân viên tự tin và hiệu quả hơn trong quá trình làm việc.

Cập nhật các thông tin và kỹ năng mới, việc cập nhật kiến thức và kỹ năng mới là điều cần thiết. Các chương trình đào tạo giúp nhân viên tiếp cận thêm tới những công nghệ, xu hướng đang thịnh hành để quá trình làm việc được hiện đại hơn, giúp nhân sự không bị lạc hậu và thích nghi được với môi trường làm việc hiện đại như hiện nay. Việc học hỏi thêm cũng giúp nhân sự phát triển bản thân tốt hơn và nâng cao giá trị trong tổ chức.

Tránh tình trạng quản lý lỗi thời, đào tạo cũng giúp phần nào cho cấp quản lý nâng cao năng lực quản lý, điều hành. Các nhà quản trị cần áp dụng các phương pháp quản lý sao cho phù hợp với những sự thay đổi về công nghệ, kỹ thuật.

Giải quyết các vấn đề tổ chức, doanh nghiệp cũng thường gặp phải vấn đề mâu thuẫn nội bộ, hiệu quả làm việc thấp và sai sót trong công việc, đào tạo sẽ giúp cải thiện những vấn đề này. Khi nhân sự được đào tạo bài bản, hiểu rõ trách nhiệm công việc của mình, phối hợp tốt hơn với đồng nghiệp, hạn chế mâu thuẫn không cần thiết. Đào tạo cũng đưa ra được các hướng giải quyết phù hợp.

Hướng dẫn công việc cho nhân viên mới. Đối với nhân viên mới khi vào môi trường mới làm việc sẽ không tránh khỏi những sự ngỡ ngàng trong những ngày đầu mới vào, vì vậy việc đào tạo ban đầu cũng khá quan trọng. Đào tạo là bước giúp họ làm quen

với môi trường và văn hóa làm việc, nếu như doanh nghiệp không đào tạo rõ ràng, nhân viên mới dễ bị lạc lõng, làm sai và mất thời gian hơn để thích nghi. Do đó, các chương trình đào tạo hội nhập sẽ giúp họ nhanh chóng bắt nhịp, có thể làm việc hiệu quả trong thời gian ngắn.

Chuẩn bị đội ngũ cán bộ quản lý, chuyên môn kế cận. Muốn phát triển và bền vững thì doanh nghiệp cần có các kế hoạch chuẩn bị đội ngũ kế cận cho các vị trí quan trọng, những nhân sự có tiềm năng sẽ bồi dưỡng thêm để có thể đảm nhận các vị trí phù hợp và có cơ hội thăng tiến trong tương lai.

Thỏa mãn nhu cầu phát triển cho nhân viên, khi doanh nghiệp tạo điều kiện cho nhân sự được đào tạo sẽ cho họ được cảm giác được quan tâm, có cơ hội học hỏi nhiều hơn, nâng cao được kỹ năng cần có, sẽ có động lực gắn bó lâu dài, thực hiện công việc tốt hơn.

1.2.2 Vai trò của đào tạo nguồn nhân lực

Đối với doanh nghiệp

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là điều thiết yếu mà các doanh nghiệp cần phải xây dựng, giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh thông qua việc xây dựng đội ngũ nhân sự có năng lực phù hợp, làm cho đội ngũ nhân viên có thể thích nghi nhanh hơn và theo kịp sự thay đổi về công nghệ hiện đại. Đây cũng là một yếu tố giúp tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Khi nhân viên được đào tạo kỹ càng họ sẽ làm việc một cách nhanh chóng và ít sai sót hơn, giúp hiệu quả công việc được tốt hơn. Sở hữu được đội ngũ nhân sự giỏi cũng giúp cho doanh nghiệp không bị tụt hậu và luôn sẵn sàng đối mặt với những thách thức mới.

Đào tạo cũng góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp, tăng cường sự gắn kết, giảm những mâu thuẫn nội bộ không cần thiết. Khi nhân sự được học hỏi trong môi trường chuyên nghiệp, họ sẽ luôn muốn cống hiến, làm việc hiệu quả hơn, từ đó cũng nâng cao hiệu quả làm việc chung cho toàn doanh nghiệp.

Đối với nhân viên

Đối với người lao động, đào tạo đem lại nhiều lợi ích cho các cá nhân. Họ sẽ được học hỏi nhiều hơn từ kiến thức đến kỹ năng làm việc, từ đó công việc của họ được suôn sẻ, hiệu quả hơn. Nhân viên sẽ không bị tụt lại, lạc hậu do được đào tạo nâng cao chuyên môn để đáp ứng được nhu cầu thay đổi của xã hội hiện nay. Khi được doanh nghiệp quan tâm đến người lao động sẽ cảm thấy được trân trọng, giúp nhân sự cảm thấy tự tin hơn trong công việc.

Đào tạo còn tạo ra cơ hội thăng tiến cho nhân sự. Khi có đủ khả năng, họ sẽ có nhiều cơ hội thăng tiến cho các vị trí cao hơn trong tương lai, từ đó cải thiện được trình độ, thu nhập.

Đối với xã hội

Đào tạo không chỉ mang ý nghĩa cho từng cá nhân hay doanh nghiệp mà còn đem lại vai trò rất quan trọng cho sự phát triển chung của toàn xã hội. Đào tạo góp phần nâng cao chất lượng lao động xã hội. Họ cũng sẽ đáp ứng được tốt yêu cầu của thị trường lao động khi được trang bị kiến thức và kỹ năng cần thiết, có khả năng làm việc hiệu quả hơn. Điều này cũng giúp giảm vấn đề lao động kém chất lượng.

Người lao động nếu được đào tạo bài bản sẽ có nhiều cơ hội tìm kiếm việc làm phù hợp. Giảm tỷ lệ thất nghiệp, đồng thời quá trình đào tạo cũng giúp họ thích nghi được với sự thay đổi của thị trường.

Ngoài ra, đào tạo còn có vai trò nâng cao ý thức và trình độ văn hóa xã hội. Người lao động khi được học tập và phát triển, không chỉ nâng cao được năng lực chuyên môn mà còn cải thiện được hành vi và thái độ trong cuộc sống. Góp phần giúp xây dựng một xã hội văn minh, tiến bộ.

1.3 Nội dung đào tạo nguồn nhân lực

1.3.1 Xác định nhu cầu

Xác định nhu cầu đào tạo là bắt đầu từ đâu, xác định khi nào, bộ phận nào cần được đào tạo, đối tượng nào và số lượng là bao nhiêu người.

Việc xác định nhu cầu đào tạo thường được dựa trên phân tích nhu cầu lao động của tổ chức và các yêu cầu về kỹ năng, kiến thức cần thiết, đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân sự và so sánh giữa yêu cầu năng lực và công việc của người lao động. Khi nhân sự chưa thích nghi được môi trường làm việc mới cũng như đáp ứng yêu cầu về công việc, hoặc doanh nghiệp có sự thay đổi về công nghệ, chiến lược kinh doanh thì doanh nghiệp sẽ phát sinh nhu cầu đào tạo. Nếu doanh nghiệp xác định đúng nhu cầu đào tạo thì kế hoạch cho chương trình đào tạo sẽ được lên phù hợp, mang lại hiệu quả. Ngược lại, nếu xác định sai sẽ lãng phí thời gian và chi phí đào tạo. Vì vậy nên khi xác định nhu cầu đào tạo cần phải tìm hiểu rõ mục đích chung của doanh nghiệp, kiến thức và kết quả của người lao động.

Phân tích kết quả công việc

Phân tích kết quả công việc là quy trình đánh giá khoảng cách giữa năng lực hiện tại của nhân viên và tiêu chuẩn yêu cầu để hoàn thành công việc.

Để xác định chính xác nhu cầu đào tạo, doanh nghiệp sẽ đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân sự, việc đánh giá được thực hiện bằng cách so sánh kết quả giữa kết quả thực tế nhân viên làm được với những tiêu chuẩn đã được xây dựng trước đó. Qua đó, doanh nghiệp có thể biết được người lao động cần những năng lực, kỹ năng gì để hoàn thành công việc.

Ngoài ra, phân tích công việc cũng là cơ sở quan trọng để xây dựng tiêu chuẩn công việc, sử dụng lao động hợp lý, qua đó doanh nghiệp có thể thấy được những khoảng cách giữa yêu cầu của công việc và năng lực của người lao động để đưa ra chương trình đào tạo phù hợp. Phân tích công việc cũng giúp doanh nghiệp kịp thời cập nhật những

thay đổi về nội dung công việc do tác động của công nghệ hoặc quy trình, từ đó điều chỉnh chương trình đào tạo nhằm nâng cao khả năng thích nghi của nhân lực.

Phân tích doanh nghiệp

Phân tích doanh nghiệp cần phải 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. Nội dung được phân tích thường là năng suất lao động, tỷ lệ nghỉ việc, tình trạng vắng mặt, kỷ luật lao động hay tai nạn lao động.

Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu này, sẽ thấy được những hạn chế trong hoạt động. Có thể là do nhân viên chưa được đào tạo bài bản nên dẫn đến làm việc dễ sai sót và năng suất không cao. Tuy vậy, cần lưu ý thêm các yếu tố khác cũng có thể là nguyên nhân dẫn đến các vấn đề này, nên cần xem xét kỹ lưỡng trước khi đưa ra quyết định.

Phân tích doanh nghiệp cũng có liên quan đến kế hoạch phát triển nguồn nhân lực trong tương lai. Cần xác định những vị trí còn trống, bị thiếu hụt, từ đó sẽ chuẩn bị đội ngũ kế cận. Thường sẽ ưu tiên đề bạt trong nội bộ và lên kế hoạch xây dựng chương trình đào tạo phù hợp cho nhân sự đảm nhận vị trí mới. Còn nếu tuyển từ bên ngoài thì cần nghiên cứu thêm thị trường lao động để chọn phương án phù hợp để tuyển được nhân sự phù hợp.

Ngoài ra, doanh nghiệp cần đánh giá thêm về thái độ, mức độ gắn bó của nhân sự đối với doanh nghiệp, môi trường làm việc không tốt cần được xem xét, đào tạo cải thiện lại văn hóa làm việc trong doanh nghiệp.

Phân tích nhân viên

Phân tích nhân viên, mục đích là để xác định được ai cần được đào tạo và cần đào tạo những gì. Điều này giúp doanh nghiệp tránh tình trạng đào tạo không đúng đối tượng, gây lãng phí thời gian và chi phí đào tạo. Phân tích nhân viên cũng góp phần giúp doanh nghiệp xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp với từng nhu cầu phát triển của cá nhân, vừa đào tạo vừa tạo thêm động lực cho nhân sự phát triển.

Để xác định nhu cầu đào tạo đối với nhân viên, doanh nghiệp thường thực hiện các bước sau:

Đánh giá kết quả thực hiện công việc của nhân viên: doanh nghiệp thường sẽ dựa vào những điều kiện đã đưa ra trước đó để đánh giá kết quả thực hiện công việc. Qua đó, có thể xác định được ai hoàn thành tốt công việc và ai chưa làm tốt. Những nhân viên chưa có kết quả tốt là đối tượng cần được đào tạo và hỗ trợ nhiều hơn.

Phân tích và đánh giá nguyên nhân sai sót của nhân viên: sau khi xác định được ai chưa làm tốt công việc, doanh nghiệp sẽ tìm hiểu nguyên nhân cụ thể là do đâu, thường sẽ xuất hiện hai nguyên nhân chính đó là ‘không muốn làm’ và ‘không biết làm’. Để làm rõ được vấn đề này thì phải hiểu rõ được yêu cầu của công việc được giao, nhân viên có đủ khả năng để thực hiện công việc đó không và họ có muốn hoàn thành công việc hay không. Việc xác định đúng nguyên nhân giúp doanh nghiệp đưa ra được các giải pháp phù hợp.

Áp dụng các giải pháp nhằm khắc phục các nhân tố chủ quan: những nhân viên không muốn làm thì vấn đề nằm ở động lực chứ không phải do năng lực và ngược lại, những nhân viên không biết làm, vấn đề nằm ở chỗ thiếu kiến thức thiếu kỹ năng. Vì vậy, doanh nghiệp cần xem xét lại các chính sách tạo động lực như khen thưởng, kỷ luật,... Và xem lại cách phân công việc, hướng dẫn quy trình làm việc trước khi đưa ra quyết định đào tạo.

Nhu cầu đào tạo thực tế: chỉ đưa ra yêu cầu đào tạo khi các nhân viên thuộc dạng không biết làm, vì họ đang thiếu kiến thức, kỹ năng,... Tuy nhiên, có đào tạo hay không còn nên xem xét lại chi phí bỏ ra và lợi ích mang lại được khi đào tạo. Nếu không mang lại hiệu quả, có thể tiến hành bố trí, phân công lại công việc.

1.3.2 Xác định mục tiêu

Xác định mục tiêu đào tạo là xác định đích đến, tiêu chuẩn cần đạt được. Tức là phải xác định mục đích, yêu cầu của sản phẩm khi quá trình đào tạo kết thúc. Đây là cơ sở để định hướng các nỗ lực của đào tạo.

Xác định mục tiêu đào tạo là bước tiếp theo sau khi đã xác định được nhu cầu đào tạo. Mục tiêu đào tạo là kết quả mà doanh nghiệp mong muốn đạt được sau khi đào tạo. Các mục tiêu này đóng vai trò quan trọng vì nó giúp định hướng cho chương trình đào tạo, càng xác định mục tiêu rõ ràng thì việc đào tạo sẽ đi đúng hướng và dễ kiểm soát hơn. Và ngược lại, nếu như không xác định rõ ràng thì dễ đưa ra các chương trình đào tạo dễ bị lan man, tốn thời gian và chi phí.

Mục tiêu đào tạo thường sẽ tập trung vào việc cải thiện kỹ năng chuyên môn, kiến thức của người lao động. Do đó, khi xác định mục tiêu doanh nghiệp cần trả lời được các câu hỏi như:

- Sau khi đào tạo, nhân sự sẽ học được những kiến thức và kỹ năng nào?
- Hiệu quả công việc có được cải thiện hay không?
- Nhân viên sẽ thay đổi như thế nào trong cách làm việc?

Để mục tiêu đào tạo được rõ ràng và có thể thực hiện được, doanh nghiệp thường áp dụng nguyên tắc S.M.A.R.T để thực hiện tốt bước này. Các mục tiêu đó bao gồm:

Specific (Cụ thể)

Doanh nghiệp nên hạn chế đặt ra nhiều mục tiêu cùng lúc, mà chỉ nên đặt một mục tiêu cụ thể, rõ ràng. Đưa ra được một mục tiêu cụ thể có thể giải quyết các vấn đề như sau:

- Doanh nghiệp muốn đạt được những gì sau khi đào tạo?
- Việc đào tạo này giải quyết được hạn chế nào trong công việc?
- Đối tượng nào cần tham gia đào tạo?
- Nội dung đào tạo sẽ tập trung vào vấn đề nào là chính?

Measurable (Đo lường được)

Khi xác định mục tiêu cụ thể, doanh nghiệp cần đảm bảo các mục tiêu này có thể đo lường được để đánh giá hiệu quả đào tạo. Đo lường giúp biết được chương trình đào tạo có thực sự có kết quả tốt hay không. Đo lường sẽ giúp các nhà quản lý trả lời được các câu hỏi như:

- Kết quả sẽ được đánh giá bằng cách nào?
- Bao lâu thì quá trình đào tạo hoàn tất?
- Có thể đo lường thông qua các chỉ tiêu nào (năng suất, KPI, doanh số,..)?

Achievable (Có thể đạt được)

Đưa ra mục tiêu cần có tính khả thi, phù hợp với thực tế của doanh nghiệp và nhân sự. Nếu mục tiêu được đưa ra quá cao sẽ khó có thể đạt được, không nên đặt ra mục tiêu quá khó hoặc quá dễ làm được. Vì như vậy, sẽ làm tốn thời gian và chi phí mà hiệu quả thực tế thì không khả thi. Một số điều cần xem xét là:

- Mục tiêu đào tạo có phù hợp với khả năng của nhân sự hiện tại hay không?
- Doanh nghiệp có đủ thời gian, chi phí, chuyên viên đào tạo để thực hiện không?

Relevant (Có liên quan)

Mục tiêu đào tạo cần liên quan đến công việc thực tế và định hướng phát triển trong tương lai của doanh nghiệp. Giúp đảm bảo rằng đào tạo mang lại giá trị, tránh lãng phí. Mục tiêu có liên quan sẽ giúp nhà quản trị trả lời được các câu hỏi như:

- Việc đào tạo có phù hợp với định hướng phát triển lâu dài của doanh nghiệp không?
- Thời gian nào thích hợp để đào tạo?
- Nội dung của chương trình đào tạo có liên quan đến các vấn đề về công việc của nhân viên?

Time – bound (Giới hạn thời gian)

Mục tiêu đào tạo cần được đặt ra thời gian cụ thể để đảm bảo tiến độ thực hiện và đánh giá kết quả. Xác định thời gian rõ ràng giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong kế hoạch đào tạo. Nhà quản trị nên làm rõ một số câu hỏi:

- Chương trình đào tạo diễn ra trong bao lâu?
- Doanh nghiệp sẽ đánh giá kết quả đào tạo khi nào?

1.3.3 Xác định kiến thức đào tạo

Kiến thức đào tạo là toàn bộ những nội dung mà người lao động sẽ được tiếp thu trong quá trình học tập và trải nghiệm, để đáp ứng công việc và định hướng phát triển của bản thân. Doanh nghiệp cần xác định đúng kiến thức cần truyền đạt cho người lao động để hoạt động đào tạo đạt hiệu quả. Việc xác định kiến thức là xác định các nội dung như: kỹ năng cần thiết, trình độ chuyên môn, lĩnh vực và khối lượng công việc cần đào tạo.

1.3.3.1 Mục đích xác định kiến thức đào tạo

Xác định kiến thức đào tạo đóng vai trò quan trọng trong toàn bộ quá trình đào tạo, học viên có thể lựa chọn nội dung học không phù hợp với tính chất công việc nếu không xác định rõ ràng. Việc xác định kiến thức thường được dựa vào mục tiêu cần đào tạo của doanh nghiệp và cần xem xét lại năng lực của người lao động để biết được kiến thức nào còn thiếu và nên được bổ sung.

1.3.3.2 Cách thức xác định kiến thức đào tạo

Phân tích công việc: là xác định rõ các yêu cầu, kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc có hiệu quả tốt nhất. Phân tích công việc cần phải chỉ ra cho nhân viên biết phải làm gì để thực hiện công việc tốt hơn và xác định các tiêu chuẩn về kỹ năng và kiến thức cần có để hoàn thành tốt công việc. Doanh nghiệp thường sẽ xác định được kiến thức và kỹ năng cho từng vị trí dựa vào bản mô tả công việc và tiêu chuẩn thực hiện công việc. Đây cũng là cơ sở để xây dựng nên nội dung đào tạo.

Phân tích nhân viên: đánh giá năng lực thực tế của nhân viên nhằm biết được ai cần được đào tạo và đào tạo những gì. Nội dung thường bao gồm trình độ, kỹ năng cũng như khả năng của từng cá nhân. So sánh giữa yêu cầu công việc và năng lực của nhân viên, doanh nghiệp sẽ xác định phần kiến thức còn thiếu. Bên cạnh đó cần xem xét thêm lý do nhân viên chưa hoàn thành được công việc, nếu thiếu kỹ năng và kiến thức thì đào tạo.

1.3.4 Lựa chọn 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.

Nhu cầu đào tạo của mỗi người lao động khác nhau. Vì vậy, phải xác định đối tượng đào tạo phải dựa trên nhiều yếu tố như mục tiêu đào tạo của doanh nghiệp, trình độ, kỹ năng, năng lực và nhu cầu phát triển của từng cá nhân. Nếu doanh nghiệp không xác định đúng đối tượng đào tạo sẽ khó đạt được hiệu quả, gây lãng phí chi phí và thời gian. Do đó, lựa chọn đối tượng đào tạo là rất cần thiết để xây dựng được nội dung và phương pháp đào tạo phù hợp.

Đối tượng đào tạo trong doanh nghiệp thường được chia vào các nhóm chính như sau:

Đối với các nhà quản trị: là người giữ vị trí quan trọng trong việc quản lý và phát triển định hướng của doanh nghiệp. Đối tượng này thường được đào tạo về kỹ năng lãnh đạo, quản lý, ra quyết định và xây dựng về chiến lược. Đào tạo tốt sẽ giúp nâng cao hiệu quả quản lý và phát triển được năng lực của nhân sự.

Đối với lao động chuyên môn: là các đối tượng chịu trách nhiệm gián tiếp vào các hoạt động kinh doanh, sản xuất của doanh nghiệp. Đối tượng này thường là các cử nhân, kỹ sư, chuyên viên, cán sự,... Các đối tượng này cần được đào tạo để nâng cao trình độ, kiến thức, kỹ năng và khả năng xử lý công việc, đào tạo đúng sẽ giúp họ phát triển được các năng lực còn tiềm ẩn và thích ứng nhanh với môi trường làm việc và làm việc hiệu quả hơn.

Đối với lao động trực tiếp: nhóm này cần được đào tạo về tay nghề, quy trình làm việc cũng như các quy định về an toàn lao động. Việc đào tạo thêm kỹ năng giúp họ nâng cao được tay nghề, giảm sai sót, nâng cao năng suất làm việc.

Ngoài ra, doanh nghiệp có thể xem xét thêm các nhân viên mới cần đào tạo, nhân viên tiềm năng đào tạo để đề bạt lên vị trí cao hơn, hay các nhân viên còn yếu kỹ năng, khó hòa nhập trong doanh nghiệp cần được đào tạo thêm.

1.3.5 Lựa chọn phương pháp đào tạo

Mỗi phương pháp đào tạo đều có những ưu điểm và nhược điểm riêng biệt. Vì vậy, cần lựa chọn các phương pháp phù hợp cho từng vị trí, mục tiêu, đối tượng. Việc lựa chọn phương pháp đào tạo giúp đáp ứng được mục tiêu đào tạo, nếu chọn sai phương pháp, nội dung đào tạo sẽ không mang lại hiệu quả như mong muốn. Bên cạnh đó, việc lựa chọn hợp lý sẽ giúp doanh nghiệp tối ưu chi phí và thời gian đào tạo, phương pháp phù hợp sẽ giúp tiết kiệm chi phí, thời gian được rút ngắn nhưng chất lượng vẫn được đảm bảo.

Có nhiều phương pháp đào tạo phát triển nguồn nhân lực, mỗi phương pháp có một cách thực hiện, có ưu và nhược điểm riêng mà doanh nghiệp cần xem xét để lựa chọn phương án cho phù hợp với nguồn tài chính, các đặc điểm công việc. Các phương pháp thường được sử dụng như:

a. Đào tạo trong công việc

Là phương pháp đào tạo giúp học viên thực hiện công việc ngay trong quá trình làm việc, nơi người học tiếp thu kiến thức và kỹ năng cần có thông qua thực tế công việc. Đào tạo thường sẽ được hướng dẫn của những người có kinh nghiệm lâu năm, giúp học viên nhanh chóng thích nghi với công việc mà không cần rời khỏi môi trường làm việc.

Các dạng đào tạo trong công việc:

Đào tạo theo kiểu học nghề: là phương pháp mà học viên sẽ học lý thuyết trước trên lớp và sau đó thực hành các công việc thuộc nghề cần học cho đến khi thành thạo. Thay vì chỉ tập trung vào lý thuyết thì phương pháp này nhấn mạnh việc thực hành, làm việc dưới sự hướng dẫn của người có kinh nghiệm. Học viên sẽ tiếp cận với môi trường thực tế, tham gia vào các công đoạn sản xuất, dịch vụ dưới sự hướng dẫn của người đi trước, giúp học viên thích nghi nhanh chóng với công việc.

Kèm cặp hướng dẫn tại chỗ: Đây là hình thức phổ biến, người học sẽ quan sát, ghi nhớ, học tập và làm theo người hướng dẫn, phương pháp này thường sẽ được các nhà quản lý giỏi, nhiều kinh nghiệm hướng dẫn trong quá trình làm việc. Người hướng dẫn không chỉ là người truyền đạt kiến thức mà còn là hình mẫu để các học viên học hỏi, quan sát và làm theo. Qua đó, học viên sẽ tích lũy được nhiều kinh nghiệm thực tế. Ngoài ra, người hướng dẫn phải giải đáp các thắc mắc của ứng viên để họ hiểu vì sao lại làm như thế. Cấp trên cũng cần trao quyền quyết định cho học viên để họ có cơ hội tự đưa ra quyết định của cá nhân mình, mặc dù họ có thể mắc sai lầm trong phạm vi được cho phép. Góp phần giúp học viên rèn luyện được khả năng chịu trách nhiệm, tư duy quản lý.

Luân chuyển và thay đổi công việc: Là phương pháp chuyển các học viên từ công việc này sang công việc khác để nhằm cung cấp cho họ những kinh nghiệm làm việc ở nhiều lĩnh vực khác nhau trong tổ chức. Những kinh nghiệm và kiến thức thu được qua quá trình đó sẽ giúp cho họ có khả năng thực hiện được những công việc cao hơn trong tương lai, giúp họ có cơ hội tiếp cận thực tế với nhiều công việc thay vì chỉ nắm một vị trí cố định. Bên cạnh đó, phương pháp này còn được áp dụng đối với các vị trí quản lý nhằm giúp họ tích lũy kinh nghiệm ở nhiều lĩnh vực. Khi được đào tạo không chỉ nâng cao chuyên môn mà còn phát triển thêm tư duy về lĩnh vực khác nhau. Phương pháp này cũng giúp cho sự phối hợp giữa các nhân viên được linh hoạt hơn, nhân viên có cơ hội thăng tiến cao hơn.

Về ưu điểm: phương pháp đào tạo trong công việc này khá đơn giản và dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian và chi phí, có thể tổ chức đào tạo cùng lúc nhiều nhân viên mà không cần chia ra quá nhiều lần và không cần chuẩn bị quá nhiều lần cơ sở vật chất. Chi phí khi sử dụng phương án này cũng tiết kiệm được chi phí khi đào tạo tại nội bộ doanh nghiệp mà không cần thuê các địa điểm ở ngoài. Vừa đào tạo vừa thực hiện công việc thực tế giúp nhanh chóng tiếp cận với công việc. Nhân viên cũng có thể trực tiếp phản hồi lại với người hướng dẫn về quá trình đào tạo và kết quả thực hiện công việc.

Bên cạnh những ưu điểm cũng còn một số nhược điểm như: những kiến thức mà học viên học được thường không có tính hệ thống. Ngoài ra, học viên có thể sẽ học theo cách làm của người hướng dẫn, và người hướng dẫn thường là các nhân viên có kinh

nghiệm có thể không dành nhiều thời gian để đầu tư vào việc đào tạo, do họ cũng phải đảm bảo được công việc của cá nhân. Một vấn đề nữa, người hướng dẫn thường không có kỹ năng về sư phạm nên việc hướng dẫn cho nhân viên có thể chưa rõ ràng, dẫn đến nhân viên khó hiểu, khó tiếp thu được kiến thức.

Các điều kiện để công tác đào tạo được hiệu quả thì cần xác định rõ mục tiêu đào tạo để định hướng nội dung, lựa chọn người hướng dẫn phù hợp, đủ trình độ chuyên môn để giảng dạy, truyền đạt tốt nội dung đào tạo. Ngoài ra, chương trình đào tạo cần được xây dựng có kế hoạch, và thực hiện đánh giá năng lực của nhân sự trước đào tạo và sau đào tạo để điều chỉnh phù hợp.

b. Đào tạo ngoài công việc

Đào tạo ngoài công việc là quá trình đào tạo diễn ra bên ngoài môi trường làm việc thường xuyên của nhân viên, giúp họ tiếp cận với các kiến thức và kỹ năng mới.

Các hình thức đào tạo này được thực hiện bên ngoài môi trường làm việc thực tế của nhân viên, thường hình thức đào tạo sẽ là các khóa học, hội thảo, chương trình đào tạo trực tuyến. Mục đích của phương pháp này là cung cấp cho nhân viên những kiến thức và kỹ năng mới họ có thể áp dụng cho công việc.

Tổ chức các lớp cạnh doanh nghiệp: những nghề mang tính phức tạp, đặc thù thì việc đào tạo bằng kèm cặp, hướng dẫn thường không đáp ứng được yêu cầu về chất lượng và số lượng. Phương pháp này gồm có 2 phần lý thuyết và thực hành. Lý thuyết thì do kỹ sư, cán bộ kỹ thuật hướng dẫn. Còn thực hành thì được thực tập ở các xưởng thực tập do người có kỹ năng lành nghề hướng dẫn. Phương pháp này giúp nhân viên học có hệ thống hơn, áp dụng cho lao động nghiệp vụ và lao động cấp quản lý.

Cử đi học ở những trường chính quy: học viên sẽ được học tập trung theo lớp và một chương trình đào tạo được xây dựng bài bản, học viên sẽ được giảng dạy của giảng viên phụ trách và chịu sự giám sát của nhà trường.

Học viên sẽ học theo hình thức vừa học vừa làm, có thể lựa chọn thời gian và địa điểm học tập, có sự hỗ trợ của giảng viên trong quá trình học tập. Tuy nhiên, chất lượng đào tạo có thể không đồng đều giữa các khóa học.

Phương pháp tình huống: Phương pháp này dựa trên việc sử dụng các tình huống thực tế hoặc mô phỏng từ hoạt động của doanh nghiệp. Học viên sẽ được cung cấp các tình huống để nhận diện, phân tích vấn đề, đề xuất và lựa chọn giải pháp tốt nhất. Việc thực hiện các bài tình huống thường gây ra các cuộc thảo luận, tranh cãi giữa các thành viên tham gia. Phương pháp này thú vị, và ít tốn kém, giúp học viên phát triển được nhiều kỹ năng mới, kỹ năng xử lý tình huống, và rèn luyện tư duy logic.

Ưu điểm của phương pháp này là thu hút được nhiều người tham gia vào quá trình học, không bị nhàm chán, được đưa ra ý kiến cá nhân, giúp học viên làm quen với cách phân tích vấn đề, giải quyết được các vấn đề trong thực tiễn.

Nhược điểm của phương pháp này là đôi khi tình huống không liên quan đến công việc mà học viên đang đảm nhận, dẫn đến không có sự hứng thú khi tham gia đào tạo. Ngoài ra, thông tin tình huống thường bị giới hạn, học viên có thể cảm thấy chưa có đủ dữ liệu để đưa ra các quyết định chính xác, từ đó đánh giá phương pháp này là chưa sát với thực tế.

Để nâng cao hiệu quả của phương pháp này, doanh nghiệp nên chọn các tình huống thật gần gũi với hoạt động thực tế. Các tình huống cần được chuẩn bị kỹ lưỡng, rõ ràng, có thể đảm bảo buổi học diễn ra hiệu quả. Khi tổ chức tốt phương pháp này không chỉ nâng cao được kỹ năng tư duy mà còn nâng cao thêm năng lực quản trị.

Phương pháp đóng vai: Là hình thức đào tạo trong đó học viên sẽ được phân vai trò trong một tình huống giả định, liên quan đến các vấn đề trong doanh nghiệp. Học viên sẽ được cung cấp một bản mô tả ngắn gọn về tình huống, sau khi kết thúc phần đóng vai, các thành viên sẽ cùng nhau nhận xét, đánh giá về cách ứng xử, kỹ năng cũng như đưa ra quyết định của từng cá nhân. Có thể hoán đổi các vai trò cho nhau để có cơ hội trải nghiệm các vị trí khác nhau. Phương pháp này giúp học viên đặt mình vào vị trí của người khác để hiểu rõ tâm lý, cách hành xử trong từng tình huống.

Ưu điểm của phương pháp là giúp học viên tham gia tích cực, tăng tính tương tác giữa các học viên. Học viên có cơ hội bày tỏ quan điểm cá nhân, nhận xét, học hỏi lẫn nhau, phát triển kỹ năng giao tiếp, làm việc nhóm. Phương pháp này cũng không tốn kém quá nhiều chi phí để đầu tư đào tạo.

Nhược điểm là một số học viên có thể cảm thấy không tự tin, ngại ngùng khi phải phát biểu trước đám đông nên tham gia không được tích cực. Ngoài ra, việc phải đưa ra các ý kiến, quyết định của học viên đôi khi khiến ứng viên lúng túng khi họ chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế.

Đào tạo theo kiểu chương trình hóa với sự trợ giúp của máy tính: Đây là phương pháp đào tạo theo kiểu hiện đại, phương pháp này các nội dung sẽ được thiết kế sẵn dưới dạng các chương trình trên máy tính và phần mềm học tập. Học viên chỉ cần thực hiện theo các hướng dẫn trên hệ thống để tiếp cận kiến thức và rèn luyện các kỹ năng. Hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin, đưa ra đáp án, giải đáp thắc mắc. Đồng thời hệ thống sẽ kiểm tra và đánh giá đưa ra kết quả cho bài học của học viên. Hệ thống có khả năng lưu trữ và phân tích thêm dữ liệu, gợi ý thêm các kiến thức mà học viên còn chưa nắm rõ ở từng phần, bổ sung thêm tài liệu tham khảo phù hợp.

Ưu điểm có thể sử dụng để đào tạo nhiều kỹ năng khác nhau mà không cần đến người giảng dạy. Tốc độ học tập theo tiến độ của từng cá nhân, có thể học đi học lại cùng một nội dung. Học viên được tiếp thu kiến thức mới một cách dễ dàng. Phương pháp này dùng máy tính hỗ trợ cung cấp thông tin, số liệu được tính toán, đánh giá các bài kiểm tra do học viên thực hiện, từ đó người hướng dẫn có thể nắm được các điểm còn hạn chế của học viên và đưa ra các phương pháp khắc phục cho từng học viên qua đào tạo. Phương pháp này còn giúp học viên tiếp cận thêm với công nghệ.

Nhược điểm của phương pháp này nằm ở chỗ chi phí khá tốn kém khi phải đầu tư nhiều trang thiết bị, và hiệu quả chỉ đạt được khi số lượng học viên tham gia đông đủ. Bên cạnh đó, việc vận hành hệ thống đòi hỏi phải có kiến thức về công nghệ tốt để quá trình quản lý và hỗ trợ diễn ra tốt nhất.

1.3.6 Dự trù chi phí đào tạo

1.3.6.1 Mục đích dự trù chi phí đào tạo

Việc xác định trước chi phí đào tạo giúp doanh nghiệp hình dung được khoản chi phí cần sử dụng mà cân nhắc lựa chọn phương án đào tạo phù hợp với ngân sách, đảm bảo hiệu quả sử dụng nguồn lực tài chính. Nếu không có kế hoạch chi phí cụ thể doanh nghiệp dễ rơi vào tình trạng không xác định được khoản chi phí cần sử dụng, gây ra dư thừa hoặc thiếu hụt chi phí.

1.3.6.2 Cách xác định chi phí đào tạo

Chi phí đào tạo quyết định để lựa chọn các phương án đào tạo, bao gồm chi phí cho việc học, chi phí cho việc giảng dạy.

Việc xác định chi phí đào tạo thường dựa trên số lượng nhân viên tham gia đào tạo, thời gian đào tạo, nội dung đào tạo, định mức chi phí cho mỗi người. Ngoài ra, cũng cần có chi phí dự trù dùng cho khoản bị phát sinh thêm.

Đối với chi phí sử dụng cho việc học, doanh nghiệp có thể xem xét qua các chi phí về chi phí các khóa học, vật liệu, các tài liệu cần sử dụng, các khoản hỗ trợ cho nhân viên khi dành thời gian để đào tạo.

Đối với khoản chi cho việc giảng dạy, khoản chi này thường là chi phí trả cho giảng viên, trang thiết bị phục vụ cho việc đào tạo (máy chiếu, phòng học, tài liệu,...) và các khoản chi phí phát sinh khác,... Hình thức đào tạo nội bộ sẽ giảm bớt chi phí đào tạo khi sử dụng nhân sự của công ty để đào tạo, tuy nhiên vẫn cần được đầu tư để đảm bảo chất lượng giảng dạy.

Nói chung, việc xác định khoản chi phí dự trù không chỉ giúp doanh nghiệp hình dung được số chi phí cần sử dụng để sử dụng ngân sách một cách hiệu quả nhất. Kế hoạch chi phí được đưa ra với sự tính toán kỹ lưỡng dựa trên nguồn tài chính của doanh nghiệp, nội dung mục tiêu của khóa đào tạo sao cho hợp lý.

1.3.7 Đánh giá kết quả đào tạo

Giai đoạn cuối trong chu trình đào tạo là giai đoạn đánh giá, là một bước quan trọng nhằm biết được chương trình đào tạo đã cải thiện cho học viên được những gì so với mục tiêu đã đề ra, giúp doanh nghiệp biết được chương trình đào tạo có thực sự đem lại hiệu quả hay không, từ đó sẽ có những biện pháp cải thiện trong tương lai.

Để thực hiện đánh giá kết quả doanh nghiệp thường dựa trên một số yếu tố cơ bản, đầu tiên là cảm nhận và đánh giá của học viên về phương pháp và nội dung được đào tạo, tiếp đó là hiệu quả của việc tiếp thu kiến thức kỹ năng. Học viên đã ứng dụng được những gì vào trong công việc, và cuối cùng là kết quả mà doanh nghiệp đạt được từ việc đào tạo. Nếu học viên tiếp thu các kỹ năng, kiến thức về công việc nhưng vẫn không làm tăng hiệu quả khi làm việc thì chương trình đào tạo chưa đạt được kết quả tốt như mục tiêu đã đề ra.

1.3.7.1 Mục đích của việc đánh giá kết quả đào tạo

Mục đích của việc đánh giá kết quả đào tạo là xác định được các hiệu quả đạt được sau khi đào tạo, rút kinh nghiệm cho các chương trình đào tạo tiếp theo. Ngoài ra, qua đánh giá doanh nghiệp cũng nhận thấy được điểm mạnh, điểm yếu cần khắc phục để nâng cao chất lượng chương trình cho phù hợp.

1.3.7.2 Cách thức đánh giá kết quả đào tạo

Để đánh giá hiệu quả chương trình đào tạo có thể thực hiện đánh giá bằng 2 giai đoạn:

- Giai đoạn nhận thức: giai đoạn này doanh nghiệp sẽ đánh giá tiến độ tiếp thu kiến thức, kỹ năng thực tế mà học viên học được sau khóa đào tạo, thể hiện qua việc các học viên qua chương trình đã học được những gì, có nắm bắt được kiến thức hay không. Bên cạnh đó, thì doanh nghiệp cũng nên xem xét thêm phản ứng của học viên sau khi học thông qua các bảng khảo sát đánh giá về chương trình học nhằm đánh giá mức độ hài lòng về nội dung của chương trình đào tạo.

- Giai đoạn vận dụng: Doanh nghiệp sẽ bắt đầu đánh giá khả năng áp dụng các kiến thức vào công việc thực tế của các học viên. Vì mục tiêu cuối cùng của doanh nghiệp khi tổ chức các khóa đào tạo đó chính là đem lại hiệu quả trong hoạt động làm việc. Bên cạnh đó, cần theo dõi sự thay đổi về thái độ, hành vi sau khi đào tạo. Qua đó, đánh giá được hiệu quả của chương trình đào tạo.

Đánh giá kết quả đào tạo có nhiều phương thức chẳng hạn như quan sát trực tiếp để đánh giá học viên có áp dụng được kiến thức ngay vào công việc hay không. Doanh nghiệp cũng có thể sử dụng phương pháp phỏng vấn để thu thập được ý kiến của học viên sau đào tạo. Bên cạnh đó, có thể sử dụng bài kiểm tra, bài khảo sát để đánh giá về các kiến thức và kỹ năng. Sử dụng bảng câu hỏi khảo sát học viên sẽ đưa ra các ý kiến về nội dung và phương pháp giảng dạy. Ngoài ra, doanh nghiệp có thể đánh giá dựa trên hiệu quả làm việc. Việc lựa chọn cách thức đánh giá cần phù hợp với mục tiêu đào tạo.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp

1.4.1 Nhân tố thuộc môi trường bên ngoài doanh nghiệp

1.4.1.1 Kinh tế

Nền kinh tế ảnh hưởng trực tiếp đến công tác đào tạo nguồn nhân lực trong doanh nghiệp. Khi nền kinh tế đang từng bước phục hồi và phát triển, doanh nghiệp đối mặt với mức độ cạnh tranh ngày càng cao. Qua đó, thấy được doanh nghiệp không chỉ nên chú trọng vào việc tuyển chọn nhân sự mà còn nên chú trọng đến công tác đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Sự dịch chuyển của thị trường lao động cũng khiến doanh nghiệp phải chú trọng đến việc đào tạo để giữ chân nhân viên. Hiện nay, người lao động có nhiều cơ hội lựa chọn công việc, nếu đưa ra được những chính sách đào tạo tốt sẽ duy trì được lợi thế cạnh tranh trong việc thu hút và giữ chân nguồn nhân lực. Công tác đào tạo là nhu cầu thiết yếu để nâng cao lợi thế cạnh tranh. Tuy nhiên, chịu áp lực về chi phí, thời gian cũng khiến doanh nghiệp phải xem xét, đưa ra quyết định lựa chọn phương pháp đào tạo cho hợp lý.

1.4.1.2 Chính trị

Môi trường chính trị ổn định là điều kiện thuận lợi giúp doanh nghiệp yên tâm đầu tư, trong đó có hoạt động đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Nhà nước đang đẩy mạnh các chính sách liên quan đến nguồn nhân lực, giáo dục và chuyển đổi số, doanh nghiệp nên chú trọng hơn đến đào tạo nâng cao kỹ năng, kiến thức cho người lao động, các quy định về pháp luật như an toàn lao động, bảo hiểm, quy trình làm việc,...Các điều này làm phát sinh nhu cầu đào tạo lao động

Ngoài ra, khi chính sách của nhà nước thay đổi thì việc điều chỉnh chương trình đào tạo để phù hợp cho quy định mới là điều cần thiết.

1.4.1.3 Văn hóa – xã hội

Hiện nay, người lao động ngày càng chú trọng đến việc học tập và phát triển bản thân. Không chỉ muốn làm việc để kiếm thu nhập mà còn tìm cơ hội phát triển bản thân, họ chú trọng đến cơ hội thăng tiến, cơ hội học hỏi,...Nên doanh nghiệp cần phải chú trọng đến việc xây dựng chương trình đào tạo, lộ trình thăng tiến rõ ràng. Sự đa dạng về văn hóa đòi hỏi doanh nghiệp phải nhạy bén, linh hoạt để tạo môi trường hòa nhập

Về mặt xã hội, hiện nay xu hướng làm việc ngày càng thay đổi theo hướng đề cao sự công bằng, được công nhận năng lực bản thân, cân bằng được giữa công việc và cuộc sống cá nhân. Doanh nghiệp cần thiết kế chương trình phù hợp với từng nhóm nhân viên, tạo môi trường học tập cởi mở, sử dụng phương pháp đào tạo đa dạng (trực tuyến, tại chỗ, theo nhóm), và đánh giá hiệu quả đào tạo thường xuyên.

1.4.1.4 Công nghệ

Trong bối cảnh hiện nay, công nghệ số và trí tuệ nhân tạo đặc biệt phát triển mạnh mẽ, đang dần thay đổi các phương thức làm việc trong hầu hết các ngành nghề, điều này yêu cầu người lao động phải thích nghi nhanh với môi trường làm việc hiện đại, doanh nghiệp phải đẩy mạnh các chương trình đào tạo nhằm đào tạo thêm về các kiến thức, công nghệ giúp người lao động nhanh chóng thích nghi.

Ngoài ra, ngày nay họ thường có xu hướng học online, xu hướng học tập hiện đại dựa vào các phần mềm hỗ trợ, giúp họ chủ động hơn về thời gian học và làm việc, đây cũng là một phần khiến doanh nghiệp chuyển đổi phương pháp đào tạo.

1.4.1.5 Đối thủ cạnh tranh

Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày nay càng gay gắt, đặc biệt là trong việc giữ chân và thu hút nhân sự. Tài nguyên quý giá nhất mà doanh nghiệp cần giữ gìn, duy trì và phát triển. Khi đối thủ cạnh tranh tạo áp lực trong vấn đề thu hút giữ chân nhân sự, có chính sách đào tạo tốt, nhân sự sẽ do xu hướng di chuyển sang nơi có cơ hội phát triển tốt hơn. Khi doanh nghiệp thấy được đối thủ đang có nguồn lực chất lượng hơn mình, họ có những kỹ năng mà nhân viên mình đang thiếu, cũng là yếu tố thúc đẩy trong quá trình đào tạo và phát triển.

1.4.2 Nhân tố thuộc môi trường bên trong doanh nghiệp

1.4.2.1 Chiến lược của doanh nghiệp

Chiến lược phát triển của doanh nghiệp là một yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến công tác đào tạo nguồn nhân lực. Doanh nghiệp nào cũng có định hướng phát triển riêng biệt nên việc xây dựng hoạt động đào tạo cũng phải phù hợp với chiến lược đó. Nếu doanh nghiệp có tầm nhìn dài hạn sẽ đầu tư nhiều vào đào tạo để có được nguồn nhân lực tốt. Tùy vào chiến lược kinh doanh sẽ xác định được mục tiêu cần đào tạo.

1.4.2.2 Điều kiện làm việc và tính chất công việc

Môi trường làm việc ảnh hưởng khá nhiều đến khả năng học tập, tiếp nhận kiến thức của người lao động, môi trường làm việc tốt sẽ hỗ trợ và có động lực cho học viên có điều kiện thuận lợi trong học tập và làm việc tại doanh nghiệp. Nếu môi trường áp lực, không tạo điều kiện sẽ làm cho người lao động không muốn tham gia đào tạo, tham gia một cách miễn cưỡng, giảm hiệu quả đào tạo.

Những công việc có cường độ làm việc cao, tốn thời gian và cần sự linh hoạt, doanh nghiệp cần xây dựng kế hoạch đào tạo phù hợp với tính chất công việc.

1.4.3 Nhân tố thuộc về người lao động

1.4.3.1 Kỳ vọng về lương và lợi ích của người lao động

Trong bối cảnh hiện tại, nhân sự không chỉ quan tâm đến thu nhập mà còn quan tâm đến chính sách đãi ngộ, cơ hội thăng tiến,...những điều này cũng ảnh hưởng đến công tác đào tạo. Kỳ vọng về lương và lợi ích khiến nhân sự lao động quan tâm nhiều đến sự công nhận và cơ hội thăng tiến, tăng lương, nếu doanh nghiệp xây dựng được kế hoạch phát triển rõ ràng, nhân sự sẽ chủ động tham gia và nâng cao hiệu quả đào tạo. Ngược lại nếu không được định hướng rõ từ đầu, nhân sự dễ tham gia đào tạo một cách thụ động, làm giảm hiệu quả chung của công tác đào tạo

1.4.3.2 Quyết định gắn bó lâu dài

Những yếu tố tác động đến quyết định gắn bó của nhân sự thường chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như mức độ hài lòng với công việc, môi trường làm việc và cơ hội phát triển. Khi nhân sự có xu hướng gắn bó lâu dài, họ sẽ nghiêm túc hơn trong quá trình học tập và sẵn sàng tiếp thu kiến thức mới vào công việc thực tế. Ngược lại nếu người lao động không có ý định làm việc lâu dài, họ thường thiếu động lực tham gia đào tạo, không tiếp thu và tận dụng kiến thức đã học, gây lãng phí chi phí đào tạo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE

2.1 Tổng quan về Công ty Cổ phần Haviland House

2.1.1 Giới thiệu chung về công ty Cổ Phần Haviland House

- Tên đơn vị: Công ty Cổ Phần Haviland House
- Tên quốc tế: HAVILAND HOUSE JOINT STOCK COMPANY



- Logo:
- Trụ sở chính: 193 Nguyễn Văn Linh, Phường Hải Châu, TP Đà Nẵng
- Chi nhánh:
 - CN Ngũ Hành Sơn: 25-27 Khuê Mỹ Đông 3, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng
 - CN Sơn Trà: Lô G1 Phạm Văn Đồng, Sơn Trà, Đà Nẵng
 - CN Hoà Xuân: 368 Nguyễn Phước Lan, Hoà Xuân, Đà Nẵng
 - CN Liên Chiểu: 213 Nguyễn Sinh Sắc, Liên Chiểu, Đà Nẵng
- Vị trí: nằm ở trung tâm thành phố Đà Nẵng
- Mã số thuế: 0401926013
- Người đại diện: Lê Hoàng Vỹ
- Email: haviland.invest@gmail.com
- Hotline: 1900.23.23.43
- Website: <http://havilandhouse.com/>
- Facebook: Haviland HOUSE | Facebook
- Youtube: <http://www.youtube.com/@havilandofficial1363>
- Vốn điều lệ 1.800.000.000 VNĐ

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển

Haviland House là công ty kinh doanh khách sạn lưu trú, quản lý cho thuê căn hộ, F&B và văn phòng... được thành lập vào năm 2015. Trong giai đoạn mới thành lập, Haviland House chủ yếu tập trung phát triển hoạt động kinh doanh lưu trú và quản lý cho thuê căn hộ tại thị trường Đà Nẵng. Đây là lĩnh vực có nhu cầu cao do sự phát triển mạnh của du lịch và lượng lao động, sinh viên đến sinh sống và làm việc tại thành phố ngày càng tăng.

Đến năm 2018, công ty chính thức chuyển đổi mô hình thành công ty cổ phần Haviland House. Công ty đã mở rộng phạm vi hoạt động sang lĩnh vực phát triển và tư vấn, vận hành các khách sạn, căn hộ, văn phòng,... Từ những bước đi tiên phong đầu tiên, Haviland House cải tiến không ngừng, chất lượng khách hàng gần với hoàn hảo.

Trải qua nhiều năm hoạt động, Haviland House đã gặt hái được một số thành tựu tiêu biểu như: Vận hành thành công khoảng 22 dự án với 589 phòng về kinh doanh lưu trú khách sạn, và hơn 2.000 tòa nhà với khoảng 20.000 phòng về kinh doanh, vận hành kinh doanh kênh OTAs cho hơn 15 chủ đầu tư, tiên phong triển khai mô hình văn phòng thông minh phù hợp với xu hướng làm việc linh hoạt trong kỷ nguyên số.

Đến nay, Haviland đã luôn hoạt động với phương châm “CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG là sinh mạng của Havier và tổ chức”, Haviland đã dần trở thành một trong các công ty dẫn đầu trong lĩnh vực hoạt động của mình. Và từng bước khẳng định được vị thế trên thị trường.

2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

2.1.3.1 Tầm nhìn

Trở thành biểu tượng hàng đầu tại Việt Nam và sánh vai cùng các tập đoàn quốc tế về khai thác, vận hành quản lý tòa nhà.

2.1.3.2 Sứ Mệnh

Cung cấp không gian sống, làm việc và nghỉ dưỡng theo phong cách mới, chuẩn mực mới giúp nâng tầm giá trị sống.

2.1.3.3 Tư tưởng cốt lõi

- CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG GẦN VỚI HOÀN HẢO

Mọi cam kết về dịch vụ khách hàng từ Haviland House luôn thực hiện ở mức cao nhất. Luôn đổi mới, sáng tạo và phát triển về chất lượng dịch vụ, về sản phẩm nhằm mang đến trải nghiệm dịch vụ khách hàng gần như hoàn hảo.

- TRỌNG TÂM PHÁT TRIỂN CÁC HAVIER

Toàn bộ chính sách phát triển, đào tạo con người Havi, chính sách đãi ngộ, lương thưởng đều hướng đến gia tăng sự giàu có cho nhân viên. Giàu có nghĩa là: Giàu có về kiến thức, về kinh nghiệm, thái độ làm việc, về lối sống đạo đức và cuối cùng là gia tăng thu nhập.

- TỔ CHỨC PHẢI HÙNG MẠNH

Mọi thành viên trong công ty - Havi luôn hướng về công ty, cùng nhau xây dựng một tổ chức vững mạnh, tồn tại và phát triển với thời gian.

2.1.4 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh

Lĩnh vực kinh doanh của Haviland House bao gồm 6 lĩnh vực, kinh doanh lưu trú khách sạn, kinh doanh phòng trọ/ căn hộ, quản lý vận hành OTAS, kinh doanh văn phòng, lĩnh vực F&B, phát triển dự án. Công ty phát triển đa dạng để phù hợp với nhu cầu của thị trường hiện nay. Từng bước mở rộng sang nhiều lĩnh vực khác nhau, nâng cao giá trị dịch vụ cho khách hàng.

Công ty có các sản phẩm kinh doanh chính nổi bật như:

Kinh doanh về lưu trú khách sạn ngắn hạn: các hoạt động đặt phòng, tiếp nhận khách, chăm sóc khách hàng, đảm bảo chất lượng của dịch vụ trong thời gian khách hàng lưu trú. Công ty tập trung nâng cao trải nghiệm của khách hàng, tối ưu và đảm bảo quy trình vận hành tốt nhất có thể. Để đảm bảo mang lại dịch vụ tốt nhất về lưu trú ngắn hạn.



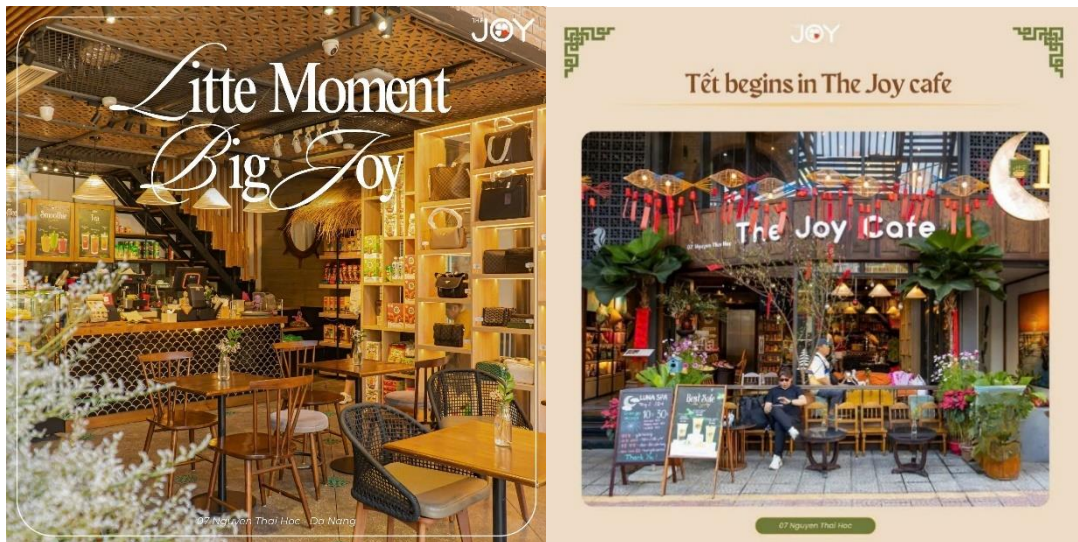
Hình 2.1: Khách sạn lưu trú ngắn hạn của công ty Cổ phần Haviland house

Kinh doanh phòng trọ/ căn hộ: là các công việc như tìm kiếm khách hàng, đàm phán, thuyết phục khách hàng trong công tác bán sản phẩm. Hỗ trợ dẫn khách đi xem phòng, ký hợp đồng, phát triển hệ thống Fanpage. Công ty sẽ quản lý trực tiếp hệ thống phòng trọ và căn hộ, việc quản lý tập trung giúp công ty duy trì được chất lượng dịch vụ và tạo ra nguồn thu nhập ổn định.



Hình 2.2: Các căn hộ của Công ty Cổ phần Haviland House

Kinh doanh dịch vụ F&B: công việc kinh doanh bao gồm quản lý vận hành quán, phục vụ khách hàng, kiểm soát chất lượng sản phẩm, quản lý nguyên vật liệu để đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm. Công ty phát triển mô hình ăn uống quy mô nhỏ như các quán cà phê và phục vụ đồ ăn, đồ uống để đáp ứng nhu cầu của khách hàng khi lưu trú tại khách sạn, cũng như các khách hàng bên ngoài. Vừa góp phần tạo thêm thu nhập cho công ty vừa nâng cao trải nghiệm đa chiều cho khách hàng.



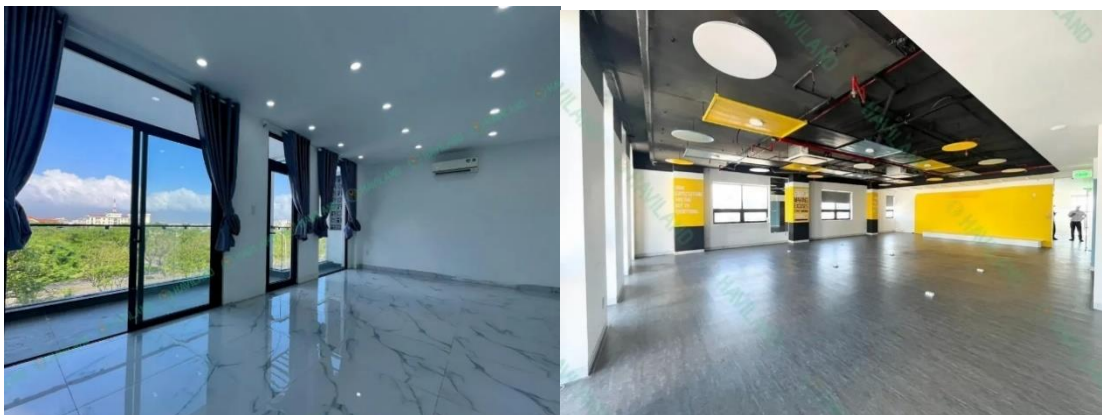
Hình 2.3: Khối cà phê của Công ty Cổ phần Haviland house

Quản lý và vận hành các nền tảng OTAs: công việc bao gồm đăng thông tin các phòng, hình ảnh, giá bán, xử lý đặt phòng, thu thập đánh giá và phản hồi, điều chỉnh chiến lược cho hợp lý. Tại Haviland, các kênh OTAs như Booking, Agoda, Airbnb và web chính của công ty được sử dụng tối ưu và hiệu quả để mở rộng tệp khách hàng, tăng độ nhận diện thương hiệu.



Hình 2.4: Nền tảng vận hành OTAs của Công ty Cổ phần Haviland house

Về cho thuê văn phòng và phát triển dự án: công việc thường sẽ khai thác quản lý và sử dụng các bất động sản để phục vụ mục đích làm việc, kinh doanh và đầu tư dài hạn. Phát triển dự án còn là nghiên cứu thị trường, lập kế hoạch đầu tư và mở rộng các mô hình kinh doanh mới.



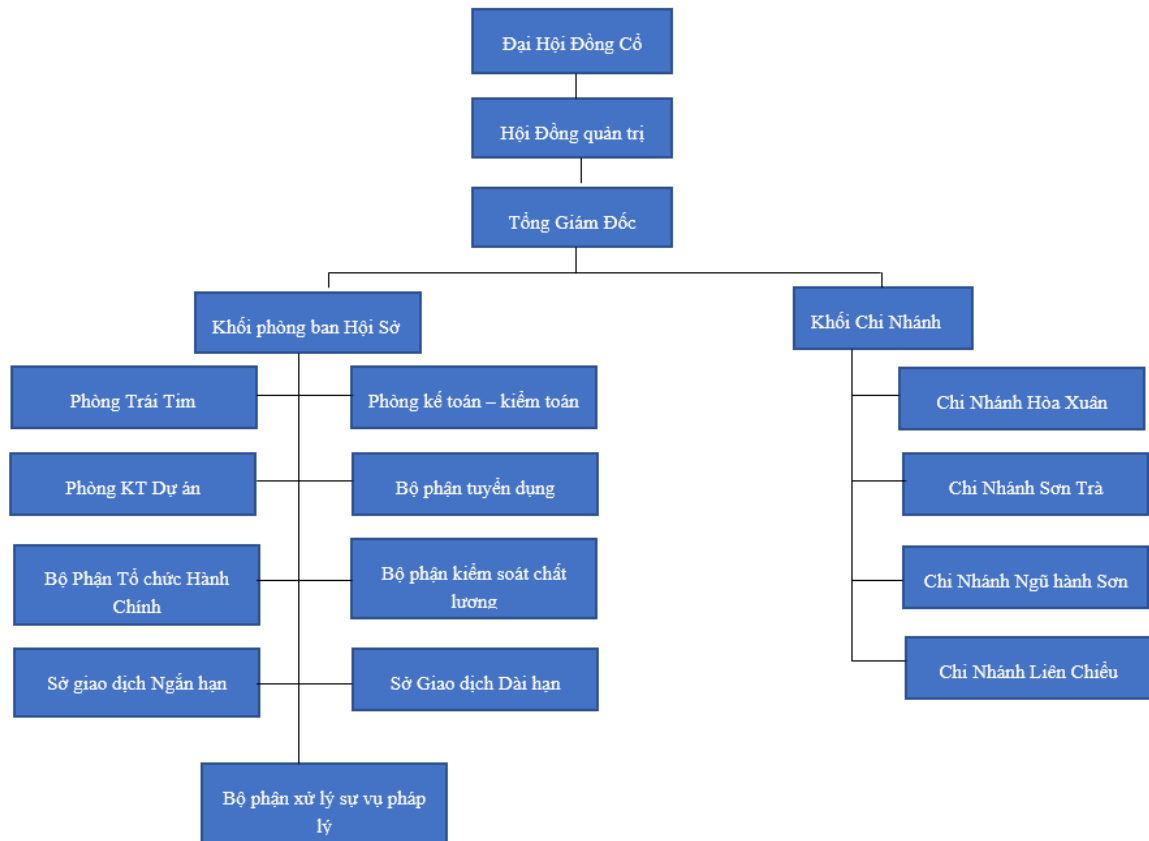
Hình 2.5: Văn phòng cho thuê của Công ty Cổ phần Haviland house

2.1.5 Cơ cấu tổ chức của công ty

2.1.5.1 Cơ cấu tổ chức

Để đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả và phù hợp với định hướng phát triển, Công ty Cổ phần Haviland House đã xây dựng cơ cấu tổ chức tương đối rõ

ràng, phân công chức năng và nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận. Cơ cấu tổ chức của công ty được thể hiện qua sơ đồ sau:



Hình 2.6: Sơ đồ cơ cấu tổ chức

2.1.5.2 Chức Năng và nhiệm vụ các phòng ban

Công ty Cổ phần Haviland House được tổ chức theo mô hình tập trung bao gồm:

Đại hội đồng cổ đông: là cơ quan quyền lực cao nhất, có chức năng quyết định và phát triển định hướng dài hạn cho công ty, các vấn đề quan trọng liên quan đến tái cấu trúc doanh nghiệp, bầu, miễn nhiệm Hội đồng quản trị và giám sát hoạt động của Hội đồng quản trị và ban điều hành.

Hội đồng quản trị: Quyết định các chiến lược phát, kế hoạch kinh doanh ngắn và dài hạn, các phương thức sử dụng vốn của công ty và các vấn đề đầu tư.

Tổng Giám Đốc: Là người điều hành chính trong mọi hoạt động của công ty, có trách nhiệm trước hội đồng quản trị về các kết quả kinh doanh. Tổng giám đốc trực tiếp chỉ đạo các phòng ban và các chi nhánh làm việc, lập kế hoạch hoạt động, phân bổ nguồn nhân lực và đảm bảo hiệu quả tiến độ vận hành các hoạt động của công ty.

Phòng Kế toán – Kiểm toán: Hoàng Đức Thọ (Kế toán Trưởng), có chức năng tổ chức và thực hiện các công việc liên quan đến kế toán và quản lý tài chính của công ty. Chịu trách nhiệm theo dõi thu – chi, kiểm soát các chi phí, lập báo cáo tài chính, phân tích các kết quả hoạt động kinh doanh của từng chi nhánh, dự án, cho cấp trên.

Phòng Kỹ thuật – Dự án: Đinh Văn Đạt (Phó phòng), có chức năng quản lý và giám sát các cơ sở vật chất toàn công ty, khách sạn, căn hộ,... Thực hiện công tác bảo trì, sửa chữa, nâng cấp các dự án, công trình nhằm đảm bảo chất lượng, an toàn khi vận hành và đảm bảo tối ưu được tài sản của công ty.

Phòng Trái Tim: Nguyễn Thị Băng Trinh (Phó phòng), Là bộ phận truyền thông marketing và có các điều phối viên làm nhiệm vụ điều phối khách hàng cho toàn hệ thống. Phòng có nhiệm vụ xây dựng thương hiệu, hình ảnh, các ấn phẩm truyền thông, quảng bá sản phẩm trên các nền tảng truyền thông số như Facebook, Tiktok,... Quản lý các fanpage, website, đăng tải các thông tin về sản phẩm mà công ty kinh doanh và tiếp cận khách hàng thông qua các kênh trực tuyến.

Bộ phận Kiểm soát Chất lượng: Trần Thị Ngọc Trang (Phó phòng), bộ phận kiểm soát nội bộ giám sát quy trình vận hành, đảm bảo hoạt động tuân thủ đúng quy định. Bộ phận này đảm bảo các hoạt động vận hành tuân thủ đúng quy định, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

Bộ phận Tổ chức – Hành chính: Đỗ Quỳnh Như (Trưởng Bộ phận), bộ phận Tổ chức – Hành chính quản lý nhân sự, tài sản và điều phối công việc văn phòng. Chịu trách nhiệm quản lý công tác nhân sự, hành chính, và tài sản của công ty. Đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp, kỷ luật, tổ chức và điều phối các hoạt động của công ty, hỗ trợ các phòng ban.

Bộ phận Tuyển dụng: Võ Thị Như Ý (Trưởng Bộ phận - kiêm Trợ lý Tổng Giám đốc), chức năng lập kế hoạch và triển khai các công tác tuyển dụng cho nhân sự. Tìm kiếm, sàng lọc, phỏng vấn, lựa chọn và đề xuất nhân sự phù hợp với nhu cầu của từng công việc, đồng thời tạo các chương trình đào tạo hội nhập cho các nhân sự mới triển khai các phúc lợi của công ty.

Bộ phận xử lý sự vụ - pháp lý: Có nhiệm vụ hỗ trợ ban lãnh đạo trong việc kiểm soát các rủi ro pháp lý. Bộ phận này thực hiện các công tác rà soát, chỉnh sửa các hợp đồng, quy chế và các quy định nội bộ của toàn công ty, để đảm bảo các hoạt động của công ty được tuân thủ các quy định pháp luật.

Sở giao dịch ngắn hạn: Phụ trách quản lý các hộ đồng cho thuê theo ngày, tuần hoặc tháng, chủ yếu phục vụ khách du lịch và khách công tác. Bộ phận này có nhiệm vụ tư vấn, ký kết hợp đồng và theo dõi tình trạng hộ đồng, khai thác dịch vụ lưu trú ngắn hạn.

Sở giao dịch dài hạn: Có trách nhiệm kinh doanh các sản phẩm dài hạn như căn hộ, mặt bằng, nhà ở với thời gian thuê từ 6 tháng trở lên, bộ phận này thực hiện tư vấn khách hàng, quản lý hợp đồng và đảm bảo duy trì được mối quan hệ với khách thuê dài hạn.

Khối Chi nhánh:

- CN Hòa Xuân
- CN Ngũ Hành Sơn
- CN Sơn Trà
- CN Liên Chiểu

Các chi nhánh có trách nhiệm vận hành trực tiếp các cơ sở lưu trú tại từng khu vực, tìm kiếm, tiếp nhận, chăm sóc khách hàng, theo dõi tình hình kinh doanh thực tế, phối hợp với các bộ phận văn phòng trong quá trình quản lý và vận hành để đảm bảo chất lượng dịch vụ ổn định.

Nhìn chung, cơ cấu tổ chức của công ty được xây dựng khá rõ ràng, tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả và ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ gắn bó của đội ngũ nhân sự.

2.2. Phân tích các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của công ty

2.2.1 Môi trường vi mô

2.2.1.1 Khách Hàng

Khách hàng là một trong những yếu tố quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của Haviland House. Việc hiểu rõ nhu cầu của từng nhóm khách hàng cũng là yếu tố quan trọng giúp xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp. Nhóm khách hàng của Haviland house gồm 2 nhóm chính là khách hàng cá nhân là khách hàng tổ chức, mỗi nhóm có đặc điểm cũng như là nhu cầu riêng.

Khách hàng cá nhân: Khách hàng chiếm tỷ trọng lớn, bao gồm khách du lịch, sinh viên, nhân viên văn phòng, người lao động có nhu cầu thuê tại Đà Nẵng. Các nhóm khách hàng này có nhu cầu sử dụng dịch vụ linh hoạt về thời gian và mức chi trả để thuê ở mức trung bình.

Về hành vi, họ sẽ thường so sánh giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ khác nhau để có sự lựa chọn phù hợp, sẵn sàng thay đổi lựa chọn nếu lựa chọn được sản phẩm tốt và phù hợp hơn với nhu cầu của họ.

Nhóm khách hàng này thường ra quyết định dựa trên giá cả, tiện nghi, vị trí và các đánh giá của các khách hàng trước về dịch vụ của công ty. Đối với khách lưu trú ngắn hạn, họ thường tập trung vào phòng ở sạch sẽ, tiện nghi, địa điểm phù hợp với điều kiện di chuyển của họ, thủ tục nhận – trả phòng nhanh chóng.

Ngoài ra, đối với khách dài hạn thường từ 6 tháng thì nhu cầu sẽ thiên về tính ổn định, an toàn, không gian sinh hoạt thoải mái, dịch vụ tốt,...yêu cầu về hợp đồng rõ ràng, giá minh bạch, cơ sở vật chất được bảo trì thường xuyên và chịu trách nhiệm khi có sự

cổ xảy ra. Việc đứng ra quản lý trực tiếp giúp tạo sự an tâm cho khách hàng dài hạn, khác biệt so với việc các khách hàng thuê nhà qua trung gian hay hộ kinh doanh cá nhân.

Từ các nhu cầu của khách hàng cá nhân họ sẽ đặt ra những yêu cầu đối với sản phẩm, thông tin về công ty minh bạch rõ ràng, hình ảnh đúng với thực tế, chất lượng dịch vụ tốt, cơ sở vật chất ổn định, tiện nghi, và chăm sóc khách hàng kịp thời khi có vấn đề phát sinh. Vì vậy mức cạnh tranh ở nhóm khách hàng này khá cao.

Khách hàng tổ chức: Các công ty trong và ngoài nước có nhu cầu thuê căn hộ cho cán bộ nhân viên đi công tác ngắn và dài hạn và các doanh nghiệp cần thuê văn phòng làm việc. Các công ty lữ hành và đoàn khách du lịch nhỏ hoặc lẻ vào lưu trú.

Nhóm khách hàng tổ chức này thường đưa ra quyết định mua dựa trên tính lý trí, các lợi ích lâu dài hơn là cảm xúc lựa chọn nhanh chóng, quá trình ra quyết định thường thông qua nhiều cấp và chịu ảnh hưởng từ chi phí, uy tín, tính pháp lý. Nhu cầu của họ không chỉ về không gian lưu trú mà còn về ổn định trong chất lượng dịch vụ, khả năng cung ứng và sự minh bạch trong hợp đồng, thanh toán, hóa đơn.

Còn đối với các doanh nghiệp thuê văn phòng hoặc mặt bằng, họ đặc biệt quan tâm đến môi trường làm việc, tiện nghi, an ninh được đảm bảo. Các công ty lữ hành thì họ thường chú trọng đến khả năng đáp ứng linh hoạt về số lượng phòng, thời gian lưu trú, mức giá cạnh tranh, các dịch vụ tiếp nhận khách và xử lý các vấn đề phát sinh nhanh chóng tạo ra trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Trong đó, các chủ sở hữu bất động sản đặt ra các yêu cầu cao hơn về khả năng vận hành, khả năng tối ưu doanh thu, kiểm soát về chi phí, đảm bảo các tài sản trong dài hạn.

Nhìn chung, qua đặc điểm và nhu cầu của 2 nhóm khách hàng, việc thấu hiểu rõ đặc điểm từng nhóm khách hàng không chỉ giúp Haviland House tối ưu hóa sản phẩm và dịch vụ cung cấp, mà còn là cơ sở quan trọng để nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển bền vững trong môi trường cạnh tranh ngày càng cao.

2.2.1.2 Đối thủ cạnh tranh

Bảng 2.1: Đối thủ cạnh tranh

Đối thủ	Điểm mạnh	Điểm yếu
Công ty Cổ Phần Haviland	Mô hình kinh doanh: đa dạng, kết hợp các dịch vụ lưu trú ngắn và dài hạn, quản lý và vận hành , cho thuê và khai thác OTA Hệ thống phòng ban rõ ràng , kế toán, kỹ thuật, tuyển dụng, kiểm soát chất lượng, pháp lý,.. Hệ thống PMS, CRM, quản lý bán phòng tự động; đẩy mạnh Marketing số Chủ động quản lý và tối ưu các trang web và kênh OTA như booking, Agoda, giúp nâng cao cách tiếp cận và doanh thu,. Dịch vụ chăm sóc khách hàng, kiểm soát chất lượng thường xuyên tại các chi nhánh. Các chi nhánh phân bố tại các khu vực có nhu cầu cao như Sơn Trà, Hòa Xuân, Ngũ Hành Sơn.	Nguồn lực còn hạn chế so với các doanh nghiệp lớn. Dịch vụ hỗ trợ đi kèm như F&B chưa đa dạng. Quy mô ở mức vừa nên khả năng mở rộng nhanh còn hạn chế. Các hoạt động xây dựng thương hiệu chưa được nổi bật so với các doanh nghiệp khác.
Công ty TNHH đầu tư và quản lý BĐS Biz Leasing	Nhà đầu tư nhỏ lẻ muốn tham gia thị trường căn hộ cho thuê Cung cấp gói đầu tư trọn gói, tiết kiệm thời gian cho khách hàng Nhân sự đông, chi phí thuê hợp lý, có hỗ trợ pháp lý cho nhà đầu tư mới	Thiếu sự khác biệt rõ ràng về dịch vụ vận hành thực tế. Phụ thuộc nhiều vào nguồn khách từ nhà đầu tư. Có sử dụng phần mềm quản lý nhưng không

		chuyên biệt cho vận hành khách sạn/căn hộ
Công ty TNHH Nhất Đô Land	Công ty này có nguồn sản phẩm cho thuê tương đối ổn định, đặc biệt là ở khoảng thuê dài hạn. Có sự am hiểu sâu về thị trường bất động sản, về từng vị trí, giá cả, nhu cầu khách hàng. Kinh nghiệm hơn 5 năm, đội ngũ sale thị trường rộng, nhiều mối quan hệ môi giới Top 10 các công ty cho thuê phòng trọ bất động sản tại Đà Nẵng. Phù hợp với khách hàng quen thuộc với kênh môi giới truyền thống.	Phụ thuộc vào tình hình thị trường mua bán. Chủ yếu dựa vào kênh môi giới truyền thống, ít ứng dụng công nghệ trong vận hành

Kết luận:

Qua bảng phân tích ta thấy, các đối thủ cạnh tranh của Công ty Cổ Phần Haviland House đều là những công ty đã và đang hoạt động ổn định trong lĩnh vực cho thuê và quản lý bất động sản thị trường Đà Nẵng, mỗi công ty đều có điểm mạnh và điểm yếu riêng của họ.

Biz leasing có lợi thế khi tập trung vào các nhóm đầu tư nhỏ và lẻ với các dịch vụ trọn gói, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và rủi ro, doanh nghiệp này chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt về chất lượng vận hành và ứng dụng công nghệ, chưa thực sự nổi bật về khai thác và trải nghiệm khách hàng. Còn Nhất Đô Land lại có ưu thế về kinh nghiệm lâu năm, am hiểu thị trường Đà Nẵng, đặc biệt ở phân khúc cho thuê dài hạn. Tuy nhiên, công ty này cũng còn phụ thuộc nhiều vào phương thức truyền thống, chưa chú trọng đầu tư vào chuyển đổi số và chuẩn hóa quy trình vận hành.

Từ điểm mạnh và điểm yếu của các đối thủ, có thể nhận thấy lợi thế cạnh tranh của công ty Haviland nằm ở mô hình kinh doanh đa dạng, khả năng ứng dụng công nghệ trong quản lý và vận hành. Không chỉ khai thác các kênh OTA mà còn xây dựng các hệ thống phòng ban tương đối đầy đủ, kết hợp với việc sử dụng các phần mềm quản lý như PMS, giúp nâng cao hiệu quả, chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, website và các kênh truyền thông marketing của Haviland cũng được đầu tư tốt hơn các đối thủ, cũng giúp cho công ty tiếp cận khách hàng nhanh với quy mô rộng hơn.

Nhưng xét trong bối cảnh thị trường hiện nay, ngành cho thuê và lưu trú tại Đà Nẵng cũng có nhiều sự cạnh tranh gay gắt do số doanh nghiệp về bất động sản ngày càng tăng và nhu cầu của khách hàng ngày càng cao. Xu hướng chuyển đổi số, đặt phòng trực tuyến và so sánh giá trên các nền tảng cũng làm cho các doanh nghiệp phải liên tục đổi mới để duy trì lợi thế. Để nâng cao vị thế trên thị trường, Haviland cần đầu tư thêm vào thương hiệu, nâng cao chất lượng dịch vụ, nguồn nhân lực để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

2.2.1.3 Nhà cung cấp

Đáng chú ý nhất chính là đối tác chiến lược về công nghệ Blue Jay PMS, CRM. Đây không chỉ đơn thuần là một nhà cung cấp phần mềm, mà còn là công cụ hỗ trợ đắc lực giúp đội ngũ kinh doanh đồng bộ hóa thông tin phòng trống trên hơn 200 kênh bán hàng như Booking hay Agoda, giúp giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu suất làm việc rõ rệt. Bên cạnh đó, để duy trì vận hành trơn tru cho mạng lưới hơn 2.000 căn hộ, công ty còn thiết lập mối quan hệ ổn định với các nhà cung cấp hạ tầng tại địa phương như Điện lực, Nước sạch Đà Nẵng và các nhà mạng viễn thông như FPT để đảm bảo các tiện ích cơ bản cho khách thuê.

Các nhà cung cấp khách sạn cho Haviland House bao gồm những cơ sở lưu trú cho các chủ đầu tư giao cho Haviland quản lý và vận hành. Như các hệ thống khách sạn Seashores Hotel, Quốc Cường Center, Gold Boutique, MK Hotel, Animor Green, Quang minh Riverside, Seahorse Signature, Pharaoh Boutique, Gold Center Hotel,... những đối tác này giúp công ty mở rộng được quy mô kinh doanh dịch vụ lưu trú.

Đối với mảng căn hộ, phòng trọ thì chủ yếu là các cá nhân, hộ gia đình sở hữu căn hộ, nhà ở trên thành phố Đà Nẵng, các chủ tòa nhà ký gửi tài sản cho haviland để công ty vận hành và quản lý cho thuê.

Về mảng vận hành tòa nhà thì các nhà cung cấp thường là các cá nhân hoặc doanh nghiệp nhỏ đầu tư xây dựng tòa nhà cho thuê, giao cho Haviland quản lý và khai thác toàn bộ tòa nhà, từ cho thuê đến quản lý khách, cung cấp chất lượng dịch vụ.

2.2.2 Môi trường vĩ mô

2.2.2.1 Kinh tế

Trong giai đoạn 2023–2025, nền kinh tế Việt Nam có nhiều biến động, ảnh hưởng trực tiếp đến thị trường bất động sản nói chung và hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp trong ngành nói riêng. Theo Tổng cục Thống kê, năm 2023, tổng sản phẩm trong nước (GDP) của Việt Nam tăng 5,07%, thấp hơn đáng kể so với mức 8,54% của năm 2022. Mức tăng trưởng này phản ánh bối cảnh kinh tế trong nước chịu tác động từ suy giảm kinh tế toàn cầu đặc biệt đối với lĩnh vực bất động sản.

Sang năm 2024, nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi rõ rệt hơn GDP cả năm 2024 tăng 7,09%, cho thấy hiệu quả của các chính sách điều hành kinh tế vĩ mô, thúc đẩy đầu tư công, hỗ trợ doanh nghiệp và ổn định kinh tế vĩ mô.

Đối với năm 2025, theo số liệu ước tính của Tổng cục Thống kê, GDP năm 2025 tăng 8,02% so với cùng kỳ năm trước, cho thấy xu hướng phục hồi tiếp tục được duy trì. Điều này kéo theo sự gia tăng hoạt động du lịch, nhu cầu lưu trú, giúp thị trường cho thuê phát triển.

Theo báo cáo của Cục Thống kê TP Đà Nẵng năm 2024, cho thấy kinh tế có phục hồi tích cực với GRDP ước tăng 7,51%, cao hơn mức tăng 2,01% của 2023. Năm 2025 tăng khoảng 9,18%, cho thấy kinh tế đà nẵng đang phục hồi mạnh, GRDP tăng cao hơn so với 2024 là 1,67%. Cho thấy sự phục hồi mạnh của nền kinh tế địa phương. Sự phục hồi này làm gia tăng lượng khách du lịch, và người lao động đến sinh sống, từ đó kéo theo nhu cầu thuê phòng, căn hộ tăng lên rõ rệt.

Việc duy trì sự ổn định của tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ đã giúp nâng cao sự cạnh tranh. Khi chi phí tại Đà Nẵng được cho là phù hợp so với mức thu nhập bằng ngoại tệ và các loại hình cho thuê ngắn – dài hạn có xu hướng tăng. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp kinh doanh bất động sản.

Đối với Haviland House, sự phục hồi kinh tế tác động tích cực đến hoạt động kinh doanh của công ty, nhu cầu tăng lên giúp nâng cao tỷ lệ lấp đầy phòng, giảm phòng trống và cải thiện doanh thu. Mức chi tiêu của khách hàng cũng có xu hướng tăng, tạo điều kiện để công ty nâng cao giá trị dịch vụ và quy mô hoạt động. Dựa trên xu hướng tăng trưởng kinh tế hiện nay, giai đoạn 2025 -2026 thị trường dịch vụ lưu trú và cho thuê tại Đà Nẵng có xu hướng tiếp tục phát triển. Đây cũng là cơ hội để Haviland mở rộng quy mô hệ thống và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

2.2.2.2 Chính trị - pháp luật

Năm 2025 cho thấy được sự ổn định của môi trường chính trị ở Việt Nam, cam kết tạo ra một môi trường xã hội – chính trị ổn định, an toàn, thuận lợi cho doanh nghiệp phát triển. Ngoài ra, Thủ Tướng Phạm Minh Chính, đánh giá rằng sự ổn định từ kinh tế vĩ mô, được coi là “ Chiếu mờ neo an toàn nhất là tài sản được định giá cao nhất với nhà đầu tư tài chính toàn cầu “ cho thấy được quan điểm của Chính phủ về sự ổn định chính trị - kinh tế là yếu tố chủ chốt thu hút đầu tư.

Môi trường chính trị ổn định giúp doanh nghiệp yên tâm mở rộng các hoạt động kinh doanh, giảm thiểu các rủi ro về chính sách. Chính trị ổn định cũng là tiền đề quan trọng để nhà nước tập trung hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho thị trường bất động sản như Luật nhà ở 2023; bổ sung các quy định liên quan đến quản lý nhà ở, nhà cho thuê hay các loại hình lưu trú , Luật kinh doanh bất động sản 2024 và luật đất đai 2024; về các thủ tục đất đai, quyền sử dụng đất và cách tiếp cận quỹ đất cho dự án đầu tư . Nhằm tăng được tính minh bạch trong các giao dịch và pháp lý rõ ràng hơn cho các doanh nghiệp trong quá trình đầu tư và vận hành bất động sản.

Môi trường chính trị ổn định giúp Haviland House yên tâm triển khai các hoạt động kinh doanh, ký gởi, vận hành các khách sạn với chủ đầu tư mà không phải gặp rủi

ro quá lớn về biến động chính sách. Từ đó tạo được niềm tin cho các chủ đầu tư khi hợp tác với công ty. Ngoài ra Haviland cũng tuân thủ Luật Du Lịch, Luật Doanh nghiệp, Luật Bảo vệ môi trường Luật Phòng cháy chữa cháy, Luật vệ sinh An toàn thực phẩm, Luật kinh doanh bất động sản,... Việc tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật này không chỉ là yêu cầu bắt buộc mà còn giúp doanh nghiệp hoạt động ổn định, giảm rủi ro pháp lý, nâng cao uy tín thương hiệu và phát triển bền vững trong ngành dịch vụ lưu trú tại Đà Nẵng.

2.2.2.3 Văn hóa - xã hội

Văn hóa có sự chuyển dịch mạnh mẽ trong tư duy lưu trú của cả khách hàng nội địa lẫn quốc tế tại Đà Nẵng, Haviland House đang thích nghi với hai làn sóng văn hóa chủ đạo.

Thứ nhất, xu hướng "Sống như người bản địa" và "Lối sống xanh": Khách quốc tế và thế hệ trẻ Việt Nam hiện nay không chỉ cần một nơi ở, mà cần một không gian sống mang đậm bản sắc địa phương nhưng phải tối ưu công năng làm việc. Haviland House đã đáp ứng nhu cầu này bằng cách kết hợp thiết kế nội thất và decor từ vật liệu bản địa (mây, tre, gỗ) với hạ tầng công nghệ hiện đại. Việc thấu hiểu tâm lý muốn "thấm thấu văn hóa" giúp doanh nghiệp tạo ra sự khác biệt so với các khách sạn truyền thống, biến căn hộ thành nơi tái tạo năng lượng và kết nối cộng đồng.

Thứ hai, ý thức về sống xanh và an toàn xã hội: Trong bối cảnh năm 2025, người tiêu dùng ưu tiên tuyệt đối cho các doanh nghiệp có trách nhiệm với môi trường và cộng đồng. Sự ổn định về an ninh trật tự và lòng hiếu khách của người dân Đà Nẵng là "đòn bẩy" giúp Haviland House thu hút khách lưu trú dài hạn. Bằng việc xây dựng đội ngũ nhân sự am hiểu đa văn hóa và áp dụng các tiêu chuẩn vận hành bền vững, Haviland không chỉ bán dịch vụ lưu trú mà còn cung cấp một môi trường sống an toàn, văn minh. Đây chính là yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp xây dựng lòng trung thành khách hàng và khẳng định uy tín thương hiệu trên thị trường.

Về xã hội, theo Tổng cục thống kê dân số trung bình Việt Nam đạt khoảng 100,3 triệu người vào năm 2023, tăng thêm gần 0,84 triệu so với năm trước, dân số đang có sự

dịch chuyển rõ rệt, số người cao tuổi tăng lên, trong độ tuổi lao động giảm nhẹ, tỷ suất sinh giảm.

Tại Đà Nẵng, dân số đạt khoảng 1,276 triệu người vào năm 2024 tăng 2,47% so với 2023. Năm 2025 đạt 2,856 triệu người tăng 1,29% so với năm 2024, cho thấy xu hướng tăng dần. Đà Nẵng có tỷ lệ dân số trong độ tuổi lao động cao và cũng là điểm đến của lao động di cư nội địa, góp phần thúc đẩy thị trường dịch vụ, phát triển xã hội.

Đây cũng là cơ sở giúp các công ty như Haviland House phát triển các dịch vụ lưu trú, tiếp cận được khách có nhu cầu lưu trú ngắn – dài hạn, không gian làm việc và trải nghiệm phù hợp với cơ cấu dân số trẻ, năng động của Đà Nẵng.

2.2.2.4 Môi trường công nghệ

Chúng kiến sự phát triển vượt bậc của hạ tầng số tại Việt Nam, đặc biệt là việc thương mại hóa mạng 5G và sự phổ cập các giải pháp công nghệ 4.0. Đối với Haviland House, công nghệ đóng vai trò giúp tối ưu hóa hiệu suất vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Sự bùng nổ của Marketing số và thanh toán không tiền mặt. Với hơn 80 triệu người dùng Internet tại Việt Nam (số liệu năm 2025), Haviland House tập trung mạnh vào các kênh tiếp thị trực tiếp (Direct Booking) qua Facebook Ads, Google Ads và Website riêng. Điều này giúp doanh nghiệp giảm sự phụ thuộc vào các kênh trung gian và tăng biên lợi nhuận. Bên cạnh đó, việc tích hợp các cổng thanh toán trực tuyến (VNPAY, Momo, chuyển khoản 24/7) đáp ứng xu hướng xã hội không dùng tiền mặt, đẩy nhanh quy trình giao dịch và nâng cao tính chuyên nghiệp, minh bạch trong kinh doanh.

Đà Nẵng với tỷ lệ bao phủ 5G, trở thành một trong những đô thị dẫn đầu cả nước về ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ công và thương mại. Việc triển khai các nền tảng quản lý công nghệ cao tại Đà Nẵng không chỉ phục vụ người dân mà còn là lợi thế cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch – lưu trú, nơi đòi hỏi tốc độ kết nối nhanh, dữ liệu chính xác và trải nghiệm khách hàng liền mạch.

Đối với Haviland House, công nghệ đóng vai trò then chốt giúp tối ưu hóa hiệu suất vận hành và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Công ty sử dụng các hệ thống phần mềm quản lý tài sản (Property Management System – PMS) tích hợp với Channel Manager, cho phép đồng bộ dữ liệu đặt phòng tức thời trên các nền tảng OTA lớn như Booking.com, Agoda và Airbnb. Giải pháp này không chỉ giúp công ty tối ưu hóa tỷ lệ lấp đầy phòng mà còn giảm thiểu sai sót do nhập dữ liệu thủ công, qua đó nâng cao hiệu quả doanh thu và độ chính xác trong quản lý.

2.3 Phân tích các nguồn lực của công ty Cổ phần Haviland House

2.3.1 Cơ sở vật chất

2.3.1.1 Mặt bằng

CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE

- Chi Nhánh Liên Chiểu: 60m²
- Chi Nhánh Ngũ Hành Sơn: 80m²
- Chi Nhánh Sơn Trà: 80m²
- Chi Nhánh Hòa Xuân: 75m²
- Trụ sở chính : Doha Hotel

+ Địa chỉ: 193 Nguyễn Văn Linh, Đà Nẵng

+ Hotline: 1900 23 23 43

+ Fanpage: Doha Central Bliss Da Nang Hotel By Haviland

+ Diện tích: 120m²



Hình 2.7: Hình trụ sở chính của haviland house

2.3.1.2 Máy móc thiết bị

Bảng 2.2: Bảng thống kê số lượng cơ sở vật chất

STT	MÁY MÓC	SỐ LƯỢNG
1	Máy tính	200
2	Máy in	100
3	Bàn Ghế	300
4	Kệ, tủ đựng hồ sơ	55
5	Máy quạt	100
6	Điều hòa	30
7	Tủ Lạnh	10
8	Lò vi sóng	5
9	Máy lọc nước	5
10	Tivi	5
11	Bảng trắng	3
12	Máy ảnh	3
13	Trippod	1
14	Hệ thống đèn	150
15	Lavabo	16
16	Bàn ghế sofa	4
17	Thiết bị báo cháy	50
18	Máy chiếu	4
19	Camera an ninh	30
20	Bình chữa cháy	35

Nhận xét: Trụ sở chính của Haviland house đặt tại Tầng 2, tầng 3, tầng 4, 193 Nguyễn Văn Linh – Phước Ninh – Hải Châu.

Văn phòng được chia làm 3 tầng: tầng 2 là khu vực của bộ phận Hành chính – Nhân sự, bộ Phận tuyển dụng, bộ phận marketing, nơi tập trung hoạt động quản trị nhân sự, truyền thông, và tuyển dụng nguồn nhân lực cho công ty. Tầng 3, tầng 4 dành cho sở giao dịch dài hạn và ngắn hạn, các phòng họp,..được sử dụng cho các bộ phận kinh doanh, vận hành.

Máy móc, thiết bị của công ty tương đối đầy đủ, đáp ứng được nhu cầu làm việc của nhân viên. Công ty hiện có khoảng 100 máy in và 200 máy tính đáp ứng nhu cầu làm việc liên tục của các bộ phận hành chính, nhân sự, kế toán, marketing và kinh doanh. Bên cạnh đó, hệ thống công ty còn có khoảng 300 bộ bàn ghế làm việc và 4 bộ sofa, 55 kệ, tủ đựng hồ sơ được bố trí tại các chi nhánh và văn phòng giúp không gian làm việc gọn gàng, thuận tiện cho việc lưu trữ, quản lý tài liệu..

Ngoài ra còn có các thiết bị phục vụ sinh hoạt cơ bản, đảm bảo được sức khỏe cho người lao động khi làm việc tại Haviland từ đó cải thiện và nâng cao chất lượng công việc.

Đối với các hoạt động đào tạo, họp hành thì có các thiết bị máy chiếu, tivi, bảng trắng đảm bảo phục vụ được cho các cuộc họp và đào tạo nhân sự mới. Công ty còn sở hữu máy ảnh, hỗ trợ cho bộ phận marketing trong việc quay chụp phục vụ cho việc truyền thông và quảng bá thương hiệu cho công ty.

Các thiết bị đảm bảo an ninh và an toàn lao động tại các khu vực làm việc cũng được bố trí đầy đủ. Giúp đảm bảo an toàn về con người, tài sản trong môi trường làm việc.

Nhìn chung, các hệ thống, cơ sở vật chất tại Haviland house được đáp ứng đầy đủ, đảm bảo được nhu cầu của người lao động về môi trường làm việc, phù hợp với quy mô của công ty, cũng tạo nền tảng vững cho hoạt động kinh doanh.

2.3.2 Nguồn nhân lực

Để đánh giá thực trạng nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House, bảng dưới đây tổng hợp số lượng và cơ cấu lao động của công ty trong giai đoạn 2023–2025 theo các tiêu chí cụ thể.

Bảng 2.3: Cơ cấu nhân sự haviland house 2023-2025

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Chênh lệch ±	Tỷ lệ %	Chênh lệch ±	Tỷ lệ %
Tổng lao động	250	100	300	100	400	100	50	20,00	100	33,33
1. THEO GIỚI TÍNH										
	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
Nam	138	55,20	175	58,33	212	53,00	37	26,81	37	21,14
Nữ	112	44,80	125	41,67	188	47,00	13	11,61	63	50,40
2. THEO TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN										
	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
CD/Trung cấp	95	38,00	110	36,67	150	37,50	15	15,79	40	36,36
ĐH/ Sau ĐH	110	44,00	135	45,00	180	45,00	25	22,73	45	33,33
Lao động phổ thông	45	18,00	55	18,33	70	17,50	10	22,22	15	27,27
3. ĐỘ TUỔI										
	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		2024/2023		2025/2024	
Dưới 25	115	46,00	135	45,00	153	38,25	20	17,39	18	13,33
Từ 25-35	80	32,00	96	32,00	146	36,50	16	20,00	50	52,08
Từ 36-45	32	12,80	43	14,33	56	14,00	11	34,38	13	30,23
Trên 45	23	9,20	26	8,67	45	11,25	3	13,04	19	73,08

Nguồn: Phòng Tổ chức hành chính – Công ty CP Haviland House

Nhận xét: Căn cứ vào số liệu thống kê tại bảng 1 cho thấy nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Haviland House trong giai đoạn 2023–2025 có sự gia tăng rõ rệt cả về quy mô lẫn cơ cấu, nói lên được quá trình mở rộng hoạt động kinh doanh và phạm vi vận hành của doanh nghiệp trong lĩnh vực khách sạn, căn hộ dịch vụ và bất động sản cho thuê.

Về quy mô lao động : Tổng số lao động của công ty tăng từ 250 người năm 2023 lên 300 người năm 2024, tăng 50 người, tương ứng 20,00%. Sang năm 2025, số lao động tiếp tục tăng mạnh lên 400 người, tăng 100 người so với năm 2024, tương ứng 33,33%. Sự tăng trưởng này cho thấy Công ty đang trong giai đoạn mở rộng quy mô, có nhu cầu lớn về nhân sự phục vụ cho các cơ sở lưu trú, căn hộ, khách sạn và hoạt động kinh doanh mới.

Về giới tính: Trong giai đoạn 2023–2025

Lao động nam: Tăng từ 138 người năm 2023 lên 175 người năm 2024 (tăng 37 người) tương ứng 26,81%. Đến năm 2025, lao động nam đạt 212 người, tiếp tục (tăng 37 người) so với năm 2024, tương ứng 21,14%. Tuy nhiên, tỷ trọng lao động nam trong tổng số lao động lại giảm từ 58,33% năm 2024 xuống 53,00% năm 2025, cho thấy tốc độ tăng của lao động nam chậm hơn so với lao động nữ trong giai đoạn sau.

Lao động nữ : Tăng từ 112 người năm 2023 lên 125 người năm 2024 (tăng 13 người) tương ứng 11,61%. Đặc biệt, năm 2025 ghi nhận mức tăng mạnh khi số lao động nữ đạt 188 người (tăng 63 người) tương ứng 50,40% so với năm 2024. Tỷ trọng lao động nữ vì vậy tăng đáng kể từ 41,67% lên 47,00%.

=> Sự tăng nhanh của lao động nữ cho thấy doanh nghiệp đang mở rộng tuyển dụng ở các vị trí có tính chất dịch vụ (Tạp vụ, Buồng phòng, chăm sóc khách hàng và hành chính) những vị trí đòi hỏi sự chăm chỉ, tỉ mỉ, linh hoạt. Điều này góp phần điều chỉnh cơ cấu giới tính theo hướng hợp lý hơn so với giai đoạn trước.

Về trình độ học vấn : Dựa vào bảng trên xét theo trình độ học vấn, cơ cấu lao động của Haviland House có xu hướng nâng cao về chất lượng.

Lao động có trình độ cao đẳng/trung cấp: Tăng từ 95 người năm 2023 lên 110 người năm 2024, tăng 15 người (tương ứng 15,79%). Đến năm 2025, số lao động ở nhóm này đạt 150 người, tăng 40 người (tương ứng 36,36%). Tỷ trọng nhóm này duy trì quanh mức 37–38%, phản ánh vai trò nòng cốt trong vận hành khách sạn và căn hộ dịch vụ.

Lao động có trình độ đại học và sau đại học: Tăng từ 110 người năm 2023 lên 135 người năm 2024, tăng 25 người (tương ứng 22,73%). Năm 2025 tiếp tục tăng lên 180 người, tăng 45 người (tương ứng 33,33%). Đây là nhóm chiếm tỷ trọng cao nhất (45,00%), thể hiện định hướng chuyên môn hóa và nâng cao chất lượng nhân sự của doanh nghiệp.

Lao động phổ thông: Tăng nhẹ từ 45 người năm 2023 lên 55 người năm 2024, tăng 10 người (tương ứng 22,22%), và đạt 70 người năm 2025, tăng 15 người (tương ứng 27,27%). Tuy số lượng tăng, nhưng tỷ trọng lao động phổ thông có xu hướng giảm nhẹ, cho thấy doanh nghiệp kiểm soát tốt nhóm lao động này và ưu tiên tuyển dụng nhân sự có trình độ chuyên môn.

Về độ tuổi : Dựa vào bảng trên ta thấy nguồn nhân lực của Haviland House chủ yếu là lực lượng lao động trẻ chiếm ưu thế, tuy nhiên có sự điều chỉnh dần theo hướng cân đối hơn.

Nhóm dưới 25 tuổi : Tăng từ 115 người năm 2023 lên 135 người năm 2024, tăng 20 người (tương ứng 17,39%). Năm 2025 đạt 153 người, tăng 18 người (tương ứng 13,33%). Tuy số lượng tăng, nhưng tỷ trọng nhóm này giảm từ 46,00% xuống 38,25%, cho thấy doanh nghiệp đang dần cân đối lại cơ cấu độ tuổi.

Nhóm từ 25–35 tuổi: Tăng từ 80 người năm 2023 lên 96 người năm 2024, tăng 16 người (tương ứng 20,00%). Đến năm 2025, nhóm này tăng mạnh lên 146 người, tăng 50 người (tương ứng 52,08%), trở thành lực lượng lao động chủ lực của doanh nghiệp.

Nhóm từ 36–45 tuổi : Tăng từ 32 người lên 43 người trong giai đoạn 2023–2024, tăng 11 người (tương ứng 34,38%), và tiếp tục tăng lên 56 người năm 2025, tăng 13 người (tương ứng 30,23%). Đây là nhóm lao động có kinh nghiệm, đóng vai trò quản lý và giám sát.

Nhóm trên 45 tuổi: Chiếm tỷ trọng thấp nhưng tăng về số lượng, từ 23 người năm 2023 lên 26 người năm 2024, tăng 3 người (tương ứng 13,04%), và đạt 45 người năm 2025, tăng 19 người (tương ứng 73,08%). Điều này phản ánh xu hướng bổ sung nhân sự có kinh nghiệm để đảm bảo tính ổn định trong quản lý và vận hành.

2.3.3 Nguồn lực tài chính và tình hình kinh doanh

2.3.3.1 Phân tích bảng cân đối kế toán 2023-2025

Bảng 2.4: Bảng cân đối kế toán của Công ty Haviland House năm 2023-2025

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Tài sản ngắn hạn	49.210.203.594	61.512.754.493	87.789.785.049,60
Tài sản dài hạn	84.453.849.178	105.567.311.472	85.363.131.897,60
Tổng tài sản	133.664.052.772	167.080.065.965	173.152.916.947,20
Nợ phải trả	27.055.123.999	33.818.904.998	32.830.110.374,40
Nợ ngắn hạn	1.229.283.156	1.536.603.946	1.571.638.636,80
Nợ dài hạn	25.825.840.842	32.282.301.053	31.258.471.737,60
Vốn chủ sở hữu	106.608.928.773	133.261.160.966	140.322.806.572,80
Tổng nguồn vốn	133.664.052.772	167.080.065.965	173.152.916.947,20

Nguồn: Phòng Kế Toán của Haviland House

Bảng 2.5: Phân tích độ chênh lệch bảng cân đối kế toán Công ty Haviland House 2023-2025

Chỉ tiêu	2023/2024		2024/2025	
	VND	Tỷ lệ %	VND	Tỷ lệ %
Tài sản ngắn hạn	12.302.550.899	25,00%	26.277.030.557	42,72%
Tài sản dài hạn	21.113.462.294	25,00%	-20.204.179.574	-19,14%
Tổng tài sản	33.416.013.193	25,00%	6.072.850.982	3,63%
Nợ phải trả	6.763.781.000	25,00%	-988.794.624	-2,92%
Nợ ngắn hạn	307.320.789	25,00%	35.034.691	2,28%
Nợ dài hạn	6.456.460.211	25,00%	-1.023.829.315	-3,17%

Vốn chủ sở hữu	26.652.232.193	25,00%	7.061.645.607	5,30%
Tổng nguồn vốn	33.416.013.195	25,00%	6.072.850.982	3,63%

Nhận xét:

Về tài sản ngắn hạn: Qua bảng cân đối kế toán cho thấy tài sản ngắn hạn của doanh nghiệp tăng liên tục trong giai đoạn 2023–2025. Cụ thể, năm 2023 tài sản ngắn hạn là 49.210.203.594,24 VND, năm 2024 là 61.512.754.493 VND tương đương tăng 12.302.550.898,56 VND, tỷ lệ 25% so với năm 2023. Sang năm 2025 là 87.789.785.049,60 VND 42,72% so với năm 2024. Điều này cho thấy có thể công ty đang mở rộng quy mô và nâng cao khả năng thanh toán ngắn hạn.

Về tài sản dài hạn: Qua bảng trên cũng cho thấy được tài sản dài hạn của doanh nghiệp tăng giảm không ổn định trong giai đoạn 2023 – 2025. Năm 2024 tài sản dài hạn là 105.567.311.472 VND, chênh lệch so với năm 2023 là 21.113.462.294 VND, tương đương tăng 25% so với năm 2023. Đến năm 2025 tài sản dài hạn giảm xuống còn 85.363.131.897,60 VND, tương ứng -19,14% so với năm 2024. Sự biến động này phản ánh sự điều chỉnh trong chiến lược đầu tư cũng như sử dụng tài sản qua từng năm.

Về tổng tài sản: Tổng tài sản của doanh nghiệp có xu hướng tăng qua từng năm, tuy nhiên tốc độ tăng có sự khác biệt. Năm 2024, tổng tài sản là 167.080.065.965 tăng 33.416.013.192,96 VNĐ tương đương 25% so với năm 2023 là 133.664.052.771,84, phản ánh việc doanh nghiệp mở rộng và đầu tư thêm vào cơ sở vật chất, tài sản phục vụ kinh doanh. Đến năm 2025, tổng tài sản là 173.152.916.947,20 VND, tăng 6.072.850.982 VNĐ tương đương 3,63% so với năm 2024 là 167.080.065.965 VND.

Về nợ phải trả: Nợ phải trả của doanh nghiệp biến động nhẹ trong giai đoạn 2023 và 2025, với năm 2023 là 27.055.123.999 VND, tăng 6.763.780.999,68 VNĐ, tương ứng 25% so với năm 2024 là 33.818.904.998 VND. Đến năm 2025 là 32.830.110.374,40 VND giảm -2,92% so với năm 2024. Cho thấy được công ty đang cân nhắc tăng/giảm việc sử dụng nguồn vốn bên ngoài để phục vụ cho hoạt động kinh doanh.

Về nợ ngắn hạn: Nợ ngắn hạn của doanh nghiệp có mức tăng nhẹ qua các năm. Năm 2024 nợ ngắn hạn là 1.536.603.946 tăng 307.320.789 VNĐ, tương ứng 25% so với năm 2023 là 1.229.283.156,48 VND. Năm 2025 là 1.571.638.636,80 VND, tăng 2,28% tương đương với 35.034.691 VND so với năm 2024. Mức tăng cũng tương đối không lớn cho thấy công ty có khả năng kiểm soát tốt về nợ ngắn hạn.

Nợ dài hạn: Nợ dài hạn của doanh nghiệp biến động nhẹ qua các năm. Năm 2024 là 32.282.301.053 VND, nợ dài hạn chênh lệch là 6.456.460.211 VND, tương ứng 25% so với năm 2023 là 25.825.840.842,24 VND. Đến năm 2025 là 31.258.471.737,60 VND giảm 1.023.829.315 VND, tương đương giảm 3,17% so với năm 2024.

Về vốn chủ sở hữu: Vốn chủ sở hữu của công ty tăng đều qua các năm, thể hiện tài chính tương đối vững chắc. Năm 2024, vốn chủ sở hữu là 133.261.160.966 tăng 26.652.232.193 VNĐ, tương đương 25% so với năm 2023 là 106.608.928.773,12 VND. Sang năm 2025 là 140.322.806.572,80 VND, tăng 5,30% tương ứng với 7.061.645.607 VND so với năm 2024. Quy mô vốn chủ sở hữu được mở rộng, góp phần củng cố nguồn vốn tự có của doanh nghiệp.

Về tổng nguồn vốn: Tổng nguồn vốn của doanh nghiệp có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2024 là 167.080.065.965 VNĐ so với 2023 là 133.664.052.771,84 VNĐ, tăng 33.416.013.192,96 VND, tương ứng 25%. Đến năm 2025, tổng tài sản là 173.152.916.947,20 VND, tăng 6.072.850.982 VNĐ tương đương 3,63% so với năm 2024. Cho thấy công ty cũng đã mở rộng quy mô vốn để phục vụ hoạt động kinh doanh.

Qua bảng phân tích thấy được công ty Haviland đang có sự tăng trưởng ổn định. Việc kết hợp giữa nguồn vốn vay và vốn chủ sở hữu một cách hợp lý đã giúp công ty mở rộng hoạt động kinh doanh, đồng thời cũng duy trì được mức độ tự chủ tài chính và khả năng thanh toán trong thời gian tới.

2.3.3.2 Phân tích bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2023-2025

**Bảng 2.6: Bảng phân tích số liệu báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh
Công ty Haviland House 2023-2025**

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	2023/2024		2024/2025	
				Chênh lệch ±	Tỷ lệ %	Chênh lệch ±	Tỷ lệ %
Doanh thu thuần	50.246.463.156	59.256.133.564	70.456.354.782	9.009.670.408	17,93%	11.200.221.218	18,90%
Tổng chi phí	50.196.463.156	54.683.997.923	60.000.168.565	4.487.534.767	8,94%	5.316.170.642	9,72%
Lợi nhuận trước thuế	50.000.000	4.572.135.641	10.456.186.217	4.522.135.641	9044,27%	5.884.050.576	128,69%

Nguồn: Phòng Kế Toán của Haviland House

Nhận xét :

Doanh thu thuần: Theo bảng kết quả hoạt động kinh doanh của công ty Haviland House thì doanh thu thuần của doanh nghiệp trong giai đoạn 2023 là 50.246.463.156 VND, chênh lệch 17.93% so với năm 2024 là 59.256.133.564 VND. Đến năm 2025 doanh thu tăng lên 70.456.354.782 VND, tăng 18.90% so với 2024. Sự gia tăng này cho thấy tình hình kinh doanh của doanh nghiệp có cải thiện, quy mô cũng được mở rộng hơn so với năm trước.

Tổng chi phí: Về tổng chi phí trong 2 năm, chi phí đều có xu hướng tăng. Năm 2023 tổng chi phí là 50.196.463.156 VNĐ. Sang năm 2024 chi phí tăng lên 54.683.997.923 VNĐ tăng 4.487.534.767 VNĐ, tương ứng 8,94%. Đến năm 2025 tổng chi phí là 60.000.168.565 VND tăng tương ứng 9,72% so với năm 2024. Doanh nghiệp vẫn duy trì tốt các khoản chi cho hoạt động vận hành, nhân sự và quản lý. Cũng phản ánh được doanh nghiệp gia tăng quy mô hoạt động.

Lợi nhuận trước thuế: Năm 2023 lợi nhuận trước thuế của doanh nghiệp chỉ đạt 50.000.000 VNĐ, ở mức thấp. Sang năm 2024, lợi nhuận trước thuế tăng lên

4.572.135.641 VNĐ, tăng 4.522.135.641 VNĐ, tương ứng 9044,27% so với năm 2023. Đến năm 2025 lợi nhuận tăng từ 10.456.186.217 VNĐ, tương ứng 128,69% so với năm 2024. Mặc dù tổng chi phí tăng, tuy nhiên lợi nhuận lại tăng nhanh hơn cho thấy doanh nghiệp đang cải thiện và kiểm soát tốt hơn các hoạt động, mang lại hiệu quả cao.

Nhìn chung, công ty có sự chuyển biến tích cực. Doanh thu và lợi nhuận đều tăng, cho thấy được công ty đã cải thiện được công tác quản lý và nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực.

2.4 Thực trạng công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Haviland house

2.4.1 Xác định nhu cầu đào tạo

Tại Haviland house việc xác định nhu cầu đào tạo là bước đầu tiên trong quá trình xây dựng các chương trình đào tạo. Trong bối cảnh hiện nay, sự cạnh tranh trong lĩnh vực lưu trú, vận hành căn hộ và dịch vụ ngày càng cao, vì vậy mà công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của doanh nghiệp. Công ty cũng đã đưa ra các hoạt động trong việc xác định nhu cầu đào tạo.

Nhu cầu đào tạo tại Haviland House xác định theo từng năm dựa vào các đặc điểm hoạt động kinh doanh và cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp. Hoạt động tại Haviland đa dạng nên có nhiều nhóm nhân sự khác nhau, từ nhân viên mới, nhân viên kinh doanh, nhân viên vận hành, cấp quản lý. Vì vậy nhu cầu đào tạo thường được xác định dựa trên các nhóm này, các nhân sự chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu công việc, hội nhập hoặc là cần nâng cao kỹ năng để phục vụ khách hàng tốt hơn.

Bên cạnh đó, nhu cầu còn xuất phát từ sự thay đổi trong hoạt động kinh doanh, mở rộng quy mô, lượng khách hàng tăng và cần nâng cao chất lượng dịch vụ. Vì vậy, nhân sự cần được bổ sung những kiến thức mới và kỹ năng phù hợp với nhu cầu công việc.

Việc xác định nhu cầu đào tạo tại công ty chủ yếu do ban lãnh đạo và quản lý các bộ phận đề xuất dựa trên quá trình theo dõi công việc thực tế của nhân sự. Khi phát sinh các hạn chế như sai sót nghiệp vụ, thiếu kỹ năng chuyên môn hoặc chưa đáp ứng yêu cầu công việc, quản lý bộ phận sẽ đề xuất tổ chức đào tạo bổ sung nhằm khắc phục những vấn đề còn tồn tại.

Đối với một số bộ phận đặc thù, công ty đã bắt đầu triển khai các hoạt động đào tạo nội bộ nhằm hỗ trợ nhân sự nâng cao kỹ năng và đáp ứng yêu cầu công việc thực tế. Trong đó, Phòng Kỹ thuật dự án là bộ phận đã có kế hoạch đào tạo định kỳ và quy định cụ thể về trách nhiệm tham gia đào tạo của nhân sự. Ngoài ra, bộ phận buồng phòng cũng được tổ chức các buổi đào tạo nghiệp vụ nhằm nâng cao tay nghề, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Đối với nhân sự mới, công ty tổ chức đào tạo hội nhập nhằm giúp nhân sự làm quen với môi trường làm việc, văn hóa doanh nghiệp và quy trình hoạt động cơ bản của công ty.

Tuy nhiên, việc xác định nhu cầu đào tạo vẫn chưa được triển khai đồng bộ ở tất cả các phòng ban. Công ty chưa xây dựng hệ thống đánh giá năng lực và khảo sát nhu cầu đào tạo riêng cho từng nhân sự, nên việc xác định nhu cầu vẫn mang tính định tính và phụ thuộc khá nhiều vào nhận xét của quản lý. Ngoài ra, các nhân sự cũng chưa có cơ hội tham gia vào quá trình xác định nhu cầu đào tạo, dẫn đến việc chương trình đào tạo đôi khi chưa phù hợp với mong muốn và định hướng phát triển của họ.

Nói chung, việc xác định nhu cầu đào tạo của Haviland hiện nay chủ yếu dựa trên kế hoạch của ban lãnh đạo từ đầu năm và đề xuất từ cấp quản lý, với các phát sinh trong quá trình làm việc thực tế, các cách xác định nhu cầu này còn đơn giản, mang tính cảm tính, cần được cải thiện để nâng cao hiệu quả đào tạo trong thời gian tới.

Bảng 2.7: Kế hoạch đào tạo tại Công ty Haviland House năm 2025

Stt	Tên khóa đào tạo	Loại hình đào tạo	Bộ phận thực hiện	Đối tượng được đào tạo	Thời gian
1	Đào tạo hội nhập và văn hóa doanh nghiệp	Nội bộ	Phòng Tổ chức – Hành chính	Nhân sự mới	Hằng tháng
2	Đào tạo kỹ năng kinh doanh (tư vấn, đàm phán, ký hợp đồng)	Nội bộ	Trưởng bộ phận kinh doanh	Nhân viên kinh doanh, cộng tác viên kinh doanh	Theo quý
3	Đào tạo nghiệp vụ lễ tân	Nội bộ	Quản lý bộ phận	Nhân sự lễ tân	Theo quý
4	Đào tạo nghiệp vụ buồng phòng	Nội bộ	Bộ phận QC và quản lý bộ phận	Nhân sự buồng phòng	Hằng tháng
5	Đào tạo quản lý cơ sở và vận hành lưu trú	Nội bộ	Tổng giám đốc	Quản lý cơ sở, tổ trưởng	Theo quý
6	Đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy	Nội bộ & Bên ngoài	Phối hợp với công an khu vực	Toàn bộ nhân sự	6 tháng/lần

(Nguồn: phòng tổ chức hành chính công ty Haviland House)

Từ nhu cầu đào tạo đã xác định công ty sẽ xây dựng mục tiêu đào tạo phù hợp cho từng nhóm nhân sự.

2.4.2 Thực trạng xác định mục tiêu đào tạo

Căn cứ vào nhu cầu đào tạo của từng nhóm nhân sự và kế hoạch đào tạo năm 2025 tại Công ty Cổ phần Haviland House, công ty tiến hành xác định mục tiêu đào tạo nhằm giúp nhân sự nâng cao kiến thức chuyên môn, kỹ năng làm việc và khả năng thích nghi

với yêu cầu công việc thực tế, nâng cao thái độ làm việc. Đồng thời, đào tạo cũng giúp công ty nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, hạn chế sai sót trong công việc và xây dựng được đội ngũ nhân sự ổn định, đáp ứng nhu cầu mở rộng hoạt động kinh doanh trong thời gian tới.

Đầu tiên là khóa đào tạo hội nhập, mục tiêu của khóa này không chỉ dừng lại ở việc giúp nhân sự nắm bắt sơ đồ tổ chức, các lĩnh vực hoạt động hay các chế độ phúc lợi, mà nó còn giúp họ biết được những giá trị cốt lõi và tư duy làm việc đặc trưng của công ty. Khi đã nắm được những thông tin đó nhân sự sẽ dễ dàng phá bỏ rào cản ban đầu, nhanh chóng thích nghi với môi trường mới và văn hóa của công ty.

Tiếp đó là khóa đào tạo kỹ năng kinh doanh lại tập trung vào việc nâng cao năng lực cho đội ngũ nhân viên và các cộng tác viên. Chương trình trang bị những kỹ năng tư vấn khách hàng, xử lý từ chối khéo léo, cũng như các chiến thuật đàm phán để có thể ký kết hợp đồng thành công. Mục tiêu mà công ty hướng tới chính là tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh, giúp mỗi nhân viên sau khi học tăng được khả năng thuyết phục khách hàng trong quá trình làm việc.

Khóa đào tạo nghiệp vụ lễ tân đóng vai trò then chốt trong việc xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp của công ty. Mục tiêu hướng đến việc nhân sự sẽ nắm rõ các quy trình lưu trú, thao tác check-in/check-out nhanh gọn cho đến kỹ năng nhập liệu hệ thống và đặc biệt là quy trình check – in online và khả năng xử lý tình huống phát sinh một cách linh hoạt.

Các khóa đào tạo nghiệp vụ buồng phòng mục tiêu lại chú trọng vào tính tỉ mỉ và tiêu chuẩn hóa. Công ty mong muốn mỗi nhân viên đều nắm vững quy trình vệ sinh, sắp xếp phòng ốc theo đúng quy định để hạn chế tối đa những sai sót không đáng có. Việc nâng cao tay nghề thực tế thông qua đào tạo không chỉ giúp đảm bảo không gian lưu trú luôn sạch sẽ, an toàn mà còn góp phần nâng tầm chất lượng dịch vụ tổng thể của cơ sở.

Ở cấp quản lý khóa đào tạo quản lý cơ sở và vận hành lưu trú, mục tiêu là phát triển tư duy quản trị nhân sự, kỹ năng điều phối công việc khoa học và đặc biệt là năng lực vận hành bộ máy sao cho tối ưu hóa được chi phí nhưng vẫn đạt hiệu quả cao nhất.

Đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy, Công ty Cổ phần Haviland House cho thấy công tác an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy được công ty quan tâm do đặc thù hoạt động trong lĩnh vực lưu trú, thường xuyên sử dụng các thiết bị điện, hệ thống máy lạnh, khu vực bếp và tiếp đón số lượng lớn khách hàng mỗi ngày. Tuy nhiên, một số nhân sự mới vẫn chưa nắm vững quy trình xử lý khi xảy ra sự cố cháy nổ, kỹ năng sử dụng bình chữa cháy hoặc kỹ năng thoát hiểm trong tình huống khẩn cấp.

Từ thực tế đó, công ty tổ chức đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy cho toàn bộ nhân sự nhằm nâng cao ý thức chấp hành quy định an toàn trong quá trình làm việc. Mục tiêu là giúp nhân sự nhận biết được các nguy cơ mất an toàn tại nơi làm việc, nắm được quy trình xử lý khi xảy ra sự cố và biết cách sử dụng các thiết bị phòng cháy chữa cháy đúng kỹ thuật. Đồng thời, khóa đào tạo còn giúp nhân sự nâng cao kỹ năng xử lý tình huống khẩn cấp, hạn chế rủi ro về người và tài sản trong quá trình vận hành lưu trú.

Có thể thấy công tác xác định mục tiêu đào tạo tại Công ty Cổ phần Haviland House đã được xây dựng tương đối phù hợp với từng nhóm nhân sự và đặc điểm công việc của từng bộ phận. Nội dung mục tiêu không chỉ tập trung vào kiến thức chuyên môn mà còn chú trọng đến kỹ năng thực hành, khả năng xử lý tình huống và tác phong làm việc thực tế của nhân sự. Tuy nhiên, mục tiêu đào tạo tại công ty hiện nay chủ yếu mới dừng lại ở việc định hướng nội dung và kỹ năng cần đào tạo cho từng nhóm nhân sự, chưa được lượng hóa bằng các chỉ tiêu cụ thể để đo lường mức độ đạt được sau đào tạo. Một số chương trình vẫn chưa xác định rõ tiêu chuẩn đầu ra như mức độ cải thiện kỹ năng, thời gian xử lý công việc hay tỷ lệ sai sót cần giảm sau đào tạo. Điều này có thể gây khó khăn trong việc theo dõi mức độ hiệu quả và khả năng ứng dụng sau đào tạo của nhân sự.

2.4.3 Thực trạng kiến thức đào tạo

Căn cứ vào kế hoạch đào tạo năm 2025 và nhu cầu thực tế của từng vị trí công ty Cổ phần Haviland House đã triển khai nhiều chương trình đào tạo khác nhau nhằm nâng cao kỹ năng chuyên môn và khả năng thích ứng công việc của nhân sự. Kiến thức bám sát với thực tế công việc trong lĩnh vực lưu trú, vận hành căn hộ, khách sạn.

Đào tạo hội nhập cho nhân sự mới: giúp nhân sự nhanh chóng thích nghi nhanh với môi trường làm việc và định hướng phát triển của công ty. Kiến thức sẽ tập trung vào giới thiệu quy mô tổ chức, lĩnh vực hoạt động của công ty, sơ đồ cơ cấu tổ chức, chính sách phúc lợi và văn hóa của công ty.

Nhân sự còn được phổ biến các nội quy, quy định và tiêu chuẩn làm việc tại công ty như quy định về giờ giấc làm việc, đồng phục, tác phong, quy trình chăm công, quy định bảo mật thông tin khách hàng và cách phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình làm việc. Công ty cũng hướng dẫn người lao động cách sử dụng các biểu mẫu nội bộ, quy trình báo cáo công việc và quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong công việc hằng ngày.

Nội dung đào tạo còn giúp nhân sự hiểu rõ hơn về văn hóa doanh nghiệp, tinh thần làm việc nhóm, thái độ phục vụ khách hàng và trách nhiệm của từng cá nhân trong việc xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp cho công ty.

Thông qua chương trình này, nhân sự mới có thể dễ dàng hòa nhập với môi trường làm việc và nâng cao ý thức trách nhiệm trong công việc.



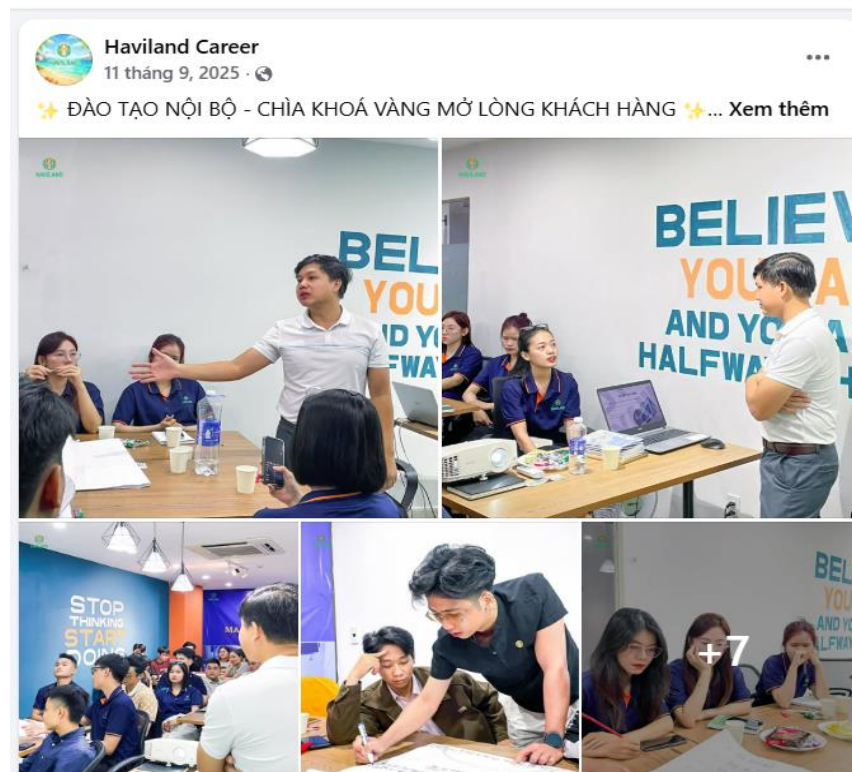
(Nguồn: Fanpage Haviland Career)

Hình 2.8: Buổi đào tạo hội nhập cho nhân sự mới

Đào tạo kỹ năng kinh doanh cho nhân viên và cộng tác viên kinh doanh: kiến thức tập trung kỹ năng xử lý tình huống, từ chối, đàm phán, thuyết phục khách hàng và ký kết hợp đồng.

Cụ thể, nhân viên sẽ được hướng dẫn cách tư vấn căn hộ lưu trú, giới thiệu tiện ích, báo giá và xử lý các phản hồi của khách hàng trong quá trình trao đổi, chương trình đào tạo còn giúp nhân sự hiểu rõ quy trình ký kết hợp đồng, quy trình đặt cọc, thanh toán và các quy định liên quan đến khách thuê.

Bên cạnh đó, công ty còn đào tạo kỹ năng giao tiếp, đàm phán và xử lý khi khách từ chối giúp nhân viên nâng cao khả năng thuyết phục khách hàng, ngoài ra hướng dẫn thêm cho nhân sự muốn xây dựng hình ảnh cá nhân để tiếp cận được nhiều tệp khách hàng hơn.



(Nguồn: Fanpage Haviland Career)

Hình 2.9: Đào tạo nội bộ nhân viên kinh doanh

Đào tạo nghiệp vụ lễ tân: nhân sự được hướng dẫn quy trình check-in, check-out, quy trình nhập liệu và xử lý thông tin khách hàng trên hệ thống nhằm hạn chế sai sót trong quá trình làm việc.

Ngoài ra, nhân viên còn được đào tạo kỹ năng giao tiếp với khách hàng, cách trả lời điện thoại, tiếp nhận phản hồi và xử lý các tình huống phát sinh như khách yêu cầu hỗ trợ ngoài giờ, phàn nàn, khách đổi phòng, kỹ năng phục vụ, công ty còn hướng dẫn nhân sự lễ tân cách sử dụng phần mềm quản lý lưu trú, nhập thông tin khách hàng, theo dõi tình trạng phòng và cập nhật dữ liệu trên hệ thống.

Nhân sự cũng được phổ biến các thông tin về quy định liên quan đến an ninh lưu trú, khai báo thông tin khách và phối hợp với các bộ phận khác trong quá trình vận hành. Qua đó nâng cao tác phong chuyên nghiệp và khả năng chăm sóc khách hàng trong quá trình làm việc.



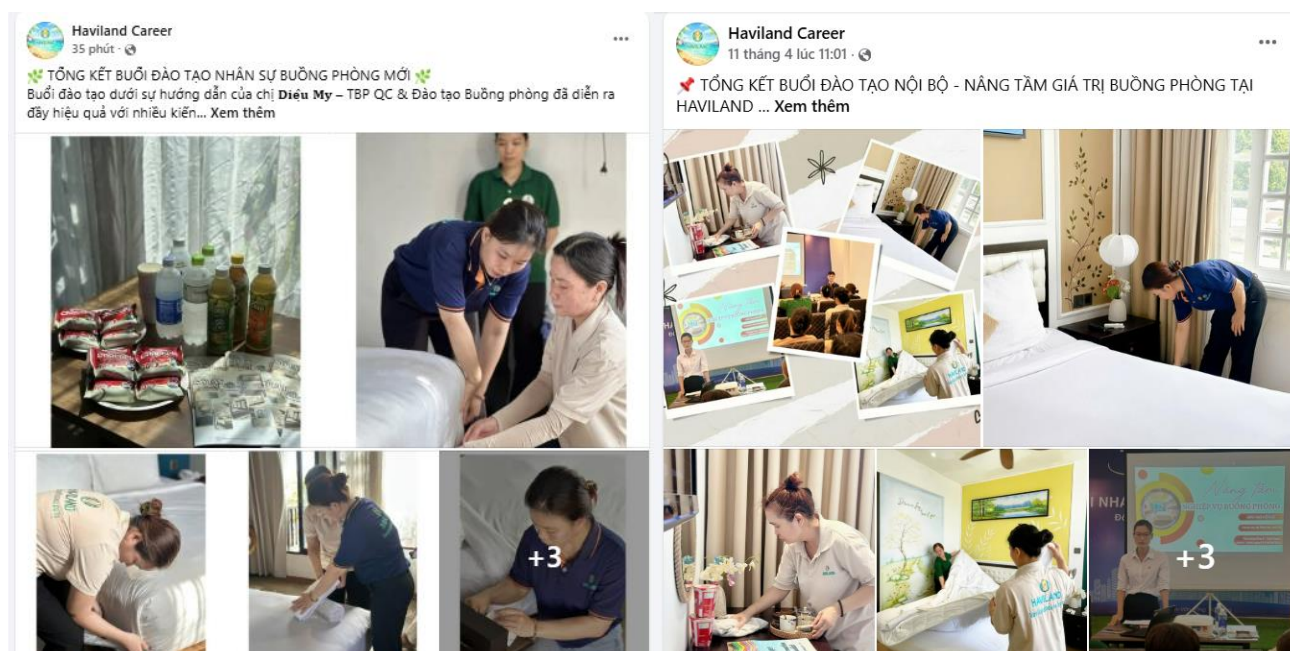
(Nguồn: Fanpage Haviland Career)

Hình 2.10: Đào tạo nội bộ nhân viên lễ tân

Đào tạo nghiệp vụ buồng phòng: bộ phận này ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ lưu trú và trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng phòng nên chương trình đào tạo tập trung vào hướng dẫn nhân sự thực hiện đúng quy trình dọn dẹp theo tiêu chuẩn được đưa ra.

Nhân viên sẽ được hướng dẫn kiểm tra tình trạng phòng trước khi tiến hành dọn dẹp vệ sinh, được hướng dẫn quy trình quét dọn từ trong ra ngoài, thay ga giường thay vỏ gối, ga nệm mới, vệ sinh toilet, cống thoát nước, sắp xếp các vật dụng trong phòng theo quy định. Bên cạnh đó, sẽ hướng dẫn cho nhân viên sử dụng các hóa chất vệ sinh đúng cách để đảm bảo an toàn. Nhân viên được yêu cầu nắm rõ các tiêu chuẩn vệ sinh, tiêu chuẩn thẩm mỹ và quy định sắp xếp phòng của công ty nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ tại các cơ sở lưu trú.

Ngoài kỹ năng chuyên môn, chương trình đào tạo còn tập trung nâng cao tác phong làm việc, kỹ năng phối hợp với lễ tân và kỹ năng xử lý các tình huống phát sinh như khách làm hư hỏng tài sản, khách để quên đồ hoặc phòng phát sinh sự cố kỹ thuật. Thông qua đó giúp giảm sai sót trong quá trình làm việc và nâng cao chất lượng dịch vụ.

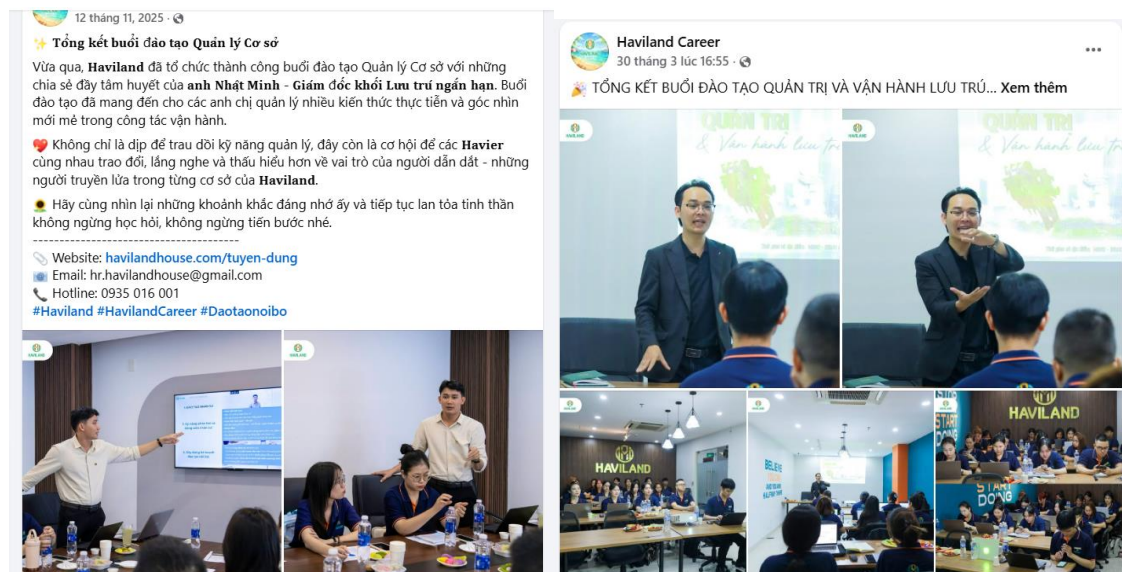


(Nguồn: Fanpage Haviland Career)

Hình 2.11: Đào tạo nghiệp vụ lễ tân, buồng phòng

Đào tạo quản lý cơ sở và vận hành lưu trú: khóa đào tạo này giúp nâng cao kỹ năng quản lý và vận hành lưu trú, nội dung đào tạo tập trung vào kiểm tra chất lượng và tiến độ công việc của nhân sự và xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành.

Quản lý cơ sở còn được hướng dẫn kỹ năng phân công công việc và theo dõi năng suất làm việc của nhân sự, kỹ năng xử lý khiếu nại và giải quyết khiếu nại sao cho hợp lý. Ngoài ra giúp quản lý nâng cao được khả năng phân bổ, kiểm soát chi phí và xử lý các trường hợp cấp bách ở cơ sở lưu trú.



(Nguồn: Fanpage Haviland Career)

Hình 2.12: Đào tạo quản lý cơ sở, vận hành lưu trú

Đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy: nhằm giúp nhân sự nâng cao nhận thức về an toàn trong quá trình làm việc tại các cơ sở lưu trú. Trong quá trình đào tạo, nhân sự được phổ biến các quy định về an toàn lao động tại nơi làm việc, cách nhận biết các nguy cơ gây mất an toàn trong quá trình vận hành và sử dụng thiết bị điện đúng quy định, cách kiểm tra các khu vực có nguy cơ cháy nổ, xử lý như thế nào khi phát hiện sự cố và trách nhiệm của từng bộ phận trong việc đảm bảo an toàn.

Nhân sự còn được hướng dẫn kỹ năng sử dụng bình chữa cháy, kỹ năng thoát hiểm và cách xử lý tình huống khẩn cấp khi xảy ra cháy nổ. Công ty cũng phổ biến quy trình

phối hợp giữa các bộ phận khi có sự cố nhằm hạn chế thiệt hại về người và tài sản trong quá trình hoạt động.

Thông qua chương trình đào tạo này, nhân sự có thể nâng cao ý thức chấp hành quy định an toàn lao động, chủ động phòng tránh rủi ro và nâng cao khả năng xử lý tình huống trong môi trường làm việc.

2.4.4 Xác định đối tượng đào tạo

Dựa vào kế hoạch đào tạo năm 2025, mục tiêu đào tạo và nhu cầu thực tế tại từng bộ phận, Công ty Cổ phần Haviland House đã tiến hành xác định đối tượng đào tạo theo từng nhóm công việc nhằm đảm bảo nội dung đào tạo phù hợp với vị trí và yêu cầu thực tế trong quá trình vận hành lưu trú. Bên cạnh việc tập trung đào tạo cho nhân sự mới nhằm hỗ trợ hội nhập và làm quen với công việc, công ty cũng có xem xét đào tạo đối với nhân viên cũ trong trường hợp làm việc chưa đạt yêu cầu, chưa hoàn thành KPIs hoặc phát sinh nhiều sai sót trong quá trình làm việc.

Tuy nhiên, việc xác định đối tượng đào tạo vẫn chủ yếu do đề xuất từ quản lý bộ phận, chưa có tiêu chí cụ thể để phân loại đào tạo giữa nhân sự mới và nhân sự cũ để được đi đào tạo. Điều này đôi khi dẫn đến việc một số nhân sự lâu năm chưa được tham gia nhiều chương trình đào tạo chuyên sâu hoặc cập nhật kỹ năng mới.

Đối với đào tạo hội nhập nhân viên mới: công ty triển khai chương trình đào tạo hội nhập và văn hóa doanh nghiệp hằng tháng nhằm giúp nhân sự nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc. Đối tượng tham gia bao gồm các nhân sự mới của tất cả các vị trí có trong công ty, để toàn bộ nhân viên có thể hiểu rõ được cơ cấu tổ chức, lĩnh vực hoạt động, nội quy làm việc, chính sách phúc lợi và văn hóa doanh nghiệp.

1	PHÒNG KẾ TOÁN - KIỂM TOÁN	ĐẶNG THỊ NHƯ Ý	KẾ TOÁN
2	PHÒNG TRÁI TIM	HUỖNH THỊ MINH THU	TTS CONTENT
3	LƯU TRỮ SUJET	NGUYỄN THỊ TIỀN	HOST
4	BỘ PHẬN TUYỂN DỤNG	DƯƠNG THỊ YẾN NHI	TTS TUYỂN DỤNG
5	LIÊN CHIẾU	VÔ VĂN HÙNG	CVKH
6	LIÊN CHIẾU	PHAN CÔNG THỌ	CTV
7	LIÊN CHIẾU	LÊ QUẢNG ĐẠI	CTV
8	LIÊN CHIẾU	NGUYỄN TRỌNG KIÊN	CTV
9	LIÊN CHIẾU	PHẠM THỊ THUỶ DIỄM	CVKH
10	LIÊN CHIẾU	TRẦN THANH TÂN	CVKH
11	SỞ GIAO DỊCH	TRẦN THỊ MỸ HẠNH	ĐPV
12	SỞ GIAO DỊCH	NGUYỄN VĂN QUANG	CVVH
13	SỞ GIAO DỊCH	CAO THỊ PHƯƠNG THẢO	CVKH
14	SỞ GIAO DỊCH	BÙI SANG LỰC	CVVH
15	SỞ GIAO DỊCH	NGUYỄN VĂN MÙI	CVKH
16	SỞ GIAO DỊCH	TRẦN THỊ THUỶ HẢI	CTV
17	SỞ GIAO DỊCH	TRẦN THỊ THUỶ DIỄM	CTV
18	SỞ GIAO DỊCH	DƯƠNG THỊ THANH HẰNG	CTV
19	SƠN TRÀ	HOÀNG TẤN HÙNG	CVVH
20	SƠN TRÀ	TRIỆU LY	CTV
21	SƠN TRÀ	PHAN HUỖNH HOÀNG NGÂN	CTV
22	SƠN TRÀ	TRƯƠNG THUỶ HÀ	CTV
23	SƠN TRÀ	HỒ NGUYỄN VIỆT TÂM	CTV
24	SƠN TRÀ	ĐỖ HÙNG QUÂN	CTV
25	SƠN TRÀ	PHAN THỊ MỸ LỆ	CTV
26	SƠN TRÀ	NGUYỄN MINH QUÂN	CTV
27	NGŨ HÀNH SƠN	NGUYỄN LÊ THU HUYỀN	CTV
28	NGŨ HÀNH SƠN	TRẦN LÊ UYÊN VY	CTV

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính công ty Haviland house)

Hình 2.13: Danh sách nhân sự tham gia đào tạo hội nhập

Đối với nhân viên kinh doanh và cộng tác viên: các nhân sự mới nhận việc sẽ được sắp xếp tham gia đào tạo kỹ năng kinh doanh để nhanh chóng nắm được quy trình tư vấn, kỹ năng giao tiếp và cách xử lý tình huống với khách hàng trước khi làm việc chính thức, những nhân sự chưa tham gia các đợt đào tạo trước hoặc nghỉ trong thời gian đào tạo sẽ được công ty bố trí đào tạo bổ sung nhằm đảm bảo đồng bộ kiến thức và quy trình làm việc giữa các nhân sự trong bộ phận.

Tầng 06 - Sujet Beach (Lô G1 Phạm Văn Đồng)

STT	CHI NHÁNH/PHÒNG BAN	HỌ VÀ TÊN	THÂM NIÊN	CHỨC VỤ	SỐ LƯỢNG
1	SỞ GIAO DỊCH	LƯU THỊ THUỶ LINH	0 năm 3 tháng 15 ngày	CTV	11
2	SỞ GIAO DỊCH	HỒ NGUYỄN MINH HUY	0 năm 6 tháng 7 ngày	CTV	
3	SỞ GIAO DỊCH	NGUYỄN QUỲNH TRANG	0 năm 5 tháng 5 ngày	CTV	
4	SỞ GIAO DỊCH	NGUYỄN THỊ NHƯ Ý	0 năm 4 tháng 18 ngày	CTV	
5	SỞ GIAO DỊCH	LÊ THỊ HIỀN	0 năm 3 tháng 15 ngày	CTV	
6	SỞ GIAO DỊCH	PHAN QUANG ĐƯỢC	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
7	SỞ GIAO DỊCH	NGUYỄN QUANG ĐỨC	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
8	SỞ GIAO DỊCH	PHÙNG ĐẠT	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
9	SỞ GIAO DỊCH	TRẦN THỊ ANH NGUYỄN	0 năm 2 tháng 25 ngày	CTV	
10	SỞ GIAO DỊCH	TRẦN PHAN VĂN THIÊN	0 năm 2 tháng 22 ngày	CTV	
11	SỞ GIAO DỊCH	NGÔ THANH THU THẢO	0 năm 2 tháng 18 ngày	CTV	
12	HÒA XUÂN	NGUYỄN THỊ KIM VÂN	0 năm 6 tháng 14 ngày	CTV	11
13	HÒA XUÂN	HUỲNH THỊ UYÊN NHI	0 năm 4 tháng 27 ngày	CTV	
14	HÒA XUÂN	LÊ THỊ TRÂM	0 năm 4 tháng 27 ngày	CTV	
15	HÒA XUÂN	NGUYỄN THỊ MINH LONG	0 năm 4 tháng 12 ngày	CTV	
16	HÒA XUÂN	NGUYỄN THỊ MINH THU	0 năm 4 tháng 12 ngày	CTV	
17	HÒA XUÂN	PHAN THẢO NGUYỄN	0 năm 3 tháng 15 ngày	CTV	
18	HÒA XUÂN	HUỲNH TRẦN TRƯỞNG TIẾN	0 năm 3 tháng 8 ngày	CTV	
19	HÒA XUÂN	TRẦN LỆ GIANG	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
20	HÒA XUÂN	LÊ THỊ HOÀNG LINH	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
21	HÒA XUÂN	NGUYỄN NGỌC ANH	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
22	HÒA XUÂN	LÊ VĂN THẮNG	0 năm 2 tháng 28 ngày	CTV	
23	NGŨ HÀNH SƠN	ĐỖ THỊ MINH NHẬT	0 năm 5 tháng 15 ngày	CTV	7
24	NGŨ HÀNH SƠN	TRỊNH ĐỨC KHÔI	0 năm 4 tháng 9 ngày	CTV	
25	NGŨ HÀNH SƠN	LÊ PHƯƠNG UYÊN	0 năm 3 tháng 22 ngày	CTV	
26	NGŨ HÀNH SƠN	UNG NHẬT PHƯƠNG	0 năm 3 tháng 18 ngày	CTV	
27	NGŨ HÀNH SƠN	VÔ NGUYỄN LÂM VIÊN	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
28	NGŨ HÀNH SƠN	HỒ ĐẮC LÂM	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
29	NGŨ HÀNH SƠN	NGUYỄN THỊ HOÀNG LY	0 năm 2 tháng 30 ngày	CTV	

STT	CHI NHÁNH/PHÒNG BAN	HỌ VÀ TÊN	THÂM NIÊN	CHỨC VỤ	SỐ LƯỢNG
17	HÒA XUÂN	PHAN THAO NGUYỄN	0 năm 3 tháng 15 ngày	CTV	11
18	HÒA XUÂN	HUỲNH TRẦN TRƯỞNG TIẾN	0 năm 3 tháng 8 ngày	CTV	
19	HÒA XUÂN	TRẦN LỆ GIANG	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
20	HÒA XUÂN	LÊ THỊ HOÀNG LINH	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
21	HÒA XUÂN	NGUYỄN NGỌC ANH	0 năm 3 tháng 1 ngày	CTV	
22	HÒA XUÂN	LÊ VĂN THẮNG	0 năm 2 tháng 28 ngày	CTV	
23	NGŨ HÀNH SƠN	ĐỖ THỊ MINH NHẬT	0 năm 5 tháng 15 ngày	CTV	7
24	NGŨ HÀNH SƠN	TRỊNH ĐỨC KHÔI	0 năm 4 tháng 9 ngày	CTV	
25	NGŨ HÀNH SƠN	LÊ PHƯƠNG UYÊN	0 năm 3 tháng 22 ngày	CTV	
26	NGŨ HÀNH SƠN	UNG NHẬT PHƯƠNG	0 năm 3 tháng 18 ngày	CTV	
27	NGŨ HÀNH SƠN	VÔ NGUYỄN LÂM VIÊN	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
28	NGŨ HÀNH SƠN	HỒ ĐẮC LÂM	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
29	NGŨ HÀNH SƠN	NGUYỄN THỊ HOÀNG LY	0 năm 2 tháng 30 ngày	CTV	
30	SƠN TRÀ	NGUYỄN DUY KIỆM	0 năm 2 tháng 29 ngày	CTV	9
31	SƠN TRÀ	BÙI HOÀI THƯƠNG	0 năm 6 tháng 9 ngày	CTV	
32	SƠN TRÀ	NGUYỄN THỊ KIM HUE	0 năm 4 tháng 2 ngày	CTV	
33	SƠN TRÀ	BÙI THỊ KIỀU LOAN	0 năm 3 tháng 29 ngày	CTV	
34	SƠN TRÀ	ĐỖ NGUYỄN HỒNG QUÂN	0 năm 3 tháng 22 ngày	CTV	
35	SƠN TRÀ	TRẦN THIÊN THẮNG	0 năm 3 tháng 22 ngày	CTV	
36	SƠN TRÀ	BÙI TRẦN XUÂN NGA	0 năm 3 tháng 14 ngày	CTV	
37	SƠN TRÀ	HOÀNG NGỌC HẢI ĐĂNG	0 năm 3 tháng 4 ngày	CTV	
38	SƠN TRÀ	MAI THỊ HOÀI THƯƠNG	0 năm 2 tháng 25 ngày	CTV	
39	LIÊN CHIỀU	LÊ VĂN KHANG	0 năm 3 tháng 22 ngày	CTV	3
40	LIÊN CHIỀU	NGÔ THỊ PHƯƠNG THẢO	0 năm 3 tháng 21 ngày	CTV	
41	LIÊN CHIỀU	VÔ TẤN THÔNG	0 năm 3 tháng 21 ngày	CTV	
TỔNG CỘNG					41

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính công ty Haviland house)

Hình 2.14: Danh sách đào tạo công tác viên kinh doanh

Đối với chương trình đào tạo quản lý cơ sở và vận hành lưu trú: đối tượng tham gia là các quản lý cơ sở, tổ trưởng và những nhân sự được công ty định hướng phát triển lên vị trí quản lý trong tương lai. Chương trình đào tạo được tổ chức nhằm nâng cao kỹ năng quản lý nhân sự, kiểm soát vận hành và xử lý các tình huống phát sinh tại cơ sở lưu trú. Công ty ưu tiên lựa chọn các nhân sự đang trực tiếp phụ trách vận hành tại cơ sở, có kinh nghiệm làm việc thực tế và khả năng xử lý công việc tương đối tốt để tham gia đào tạo.

STT	ĐƠN VỊ	CHỨC VỤ	HỌ VÀ TÊN	CƠ SỞ LƯU TRÚ
1	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	LÊ HOÀNG KIỀU NGÂN	LƯU TRÚ SEAHORSE 29
2	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	HOÀNG THỊ HẢI YẾN	LƯU TRÚ MK
3	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	HỒ NHẢ PHÚC	LƯU TRÚ DOHA
4	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	LÊ THỊ HỒNG NHUNG	LƯU TRÚ SEAHORSE 05
5	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	NGUYỄN THỊ HIỀN	LƯU TRÚ OCEAN GLOW
6	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	NGUYỄN THỊ THANH TRUYỀN	LƯU TRÚ SUJET BEACH HOTEL
7	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ	TRƯƠNG CÔNG NHẬT HUY	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG
8	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ TIỀM NĂNG	NGUYỄN NGỌC NHI	LƯU TRÚ GOLD
9	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ TIỀM NĂNG	NGUYỄN THỊ NGỌC HUỆ	LƯU TRÚ STAR CITY
10	SỞ GIAO DỊCH	QUẢN LÝ TIỀM NĂNG	TRẦN DUY THUẬN	LƯU TRÚ 07 LÊ THUỐC
11	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	ĐẶNG THỊ TRÚC HẠ	LƯU TRÚ SEAHORSE 29
12	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	HUỲNH THỊ PHƯƠNG THẢO	LƯU TRÚ SEAHORSE 05
13	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	MAI THỊ TỐ NỮ	LƯU TRÚ STAR CITY
14	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	LÊ HÀ PHƯƠNG	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG
15	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	HỒ PHAN THẢO NGÂN	LƯU TRÚ SUJET 2
16	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	ĐẶNG XUÂN HOÀNG	LƯU TRÚ CANAL HOUSE HỘI AN
17	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	NGUYỄN MAI KHANH	LƯU TRÚ SUJET BEACH HOTEL
18	SỞ GIAO DỊCH	LEADER HOST	TRẦN LÊ NHẬT QUỲNH	LƯU TRÚ SUJET CENTER
TỔNG CỘNG			18	

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính công ty Haviland house)

Hình 2.15: Danh sách đào tạo cấp quản lý cơ sở

Đối với nhóm nhân sự lễ tân: Đối với nhóm nhân sự lễ tân, đối tượng tham gia đào tạo chủ yếu là các nhân sự mới nhận việc, nhân sự đang trong thời gian thử việc hoặc các nhân sự chưa đáp ứng tốt yêu cầu công việc thực tế. Công ty tiến hành đào tạo nhằm giúp nhân sự nắm rõ quy trình lưu trú, thao tác check-in/check-out, sử dụng hệ thống quản lý và nâng cao kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống với khách hàng trong quá trình làm việc.

DANH SÁCH THAM GIA ĐÀO TẠO VỊ TRÍ HOST (14h30 - 16h30) ngày 04/08/2025					
STT	CHI NHÁNH/PHÒNG BAN	HỌ VÀ TÊN	THẨM NIÊN	CHỨC VỤ	SỐ LƯỢNG
1	LƯU TRÚ SEAHORSE	PHÍ THỊ HẠNH	0 năm 1 tháng 23 ngày	Host	2
2	LƯU TRÚ SEAHORSE	MAI HỒNG NHÃ	0 năm 1 tháng 02 ngày	Host	
3	LƯU TRÚ OCEAN GA...	NGUYỄN LÊ PHƯỚC HUY	0 năm 0 tháng 19 ngày	Host	3
4	LƯU TRÚ OCEAN GA...	MAI NGUYỄN HOÀNG HẢI	0 năm 1 tháng 20 ngày	Host	
5	LƯU TRÚ OCEAN GA...	NGUYỄN THỊ YẾN PHƯỢNG	0 năm 1 tháng 14 ngày	Host part	
6	QUỐC CƯỜNG HOTEL	TRẦN THỊ MỸ	0 năm 1 tháng 13 ngày	Host	3
7	QUỐC CƯỜNG HOTEL	NGUYỄN THỊ THANH HƯƠNG	0 năm 1 tháng 10 ngày	Host	
8	QUỐC CƯỜNG HOTEL	VÕ HẠ QUYÊN	0 năm 1 tháng 11 ngày	Host	3
9	LƯU TRÚ SHI HOUSE	NGUYỄN ANH QUỐC	0 năm 0 tháng 24 ngày	Host	
10	LƯU TRÚ SHI HOUSE	TRẦN THỊ YẾN	0 năm 1 tháng 4 ngày	Host	
11	LƯU TRÚ SHI HOUSE	NGUYỄN THỊ THU THẢO	0 năm 1 tháng 7 ngày	Host part	3
12	GOLD HOTEL	NGUYỄN HỮU VĂN	0 năm 1 tháng 4 ngày	Host	
13	GOLD HOTEL	HỒ HOÀNG UYÊN NHI	0 năm 1 tháng 4 ngày	Host part	
14	GOLD HOTEL	TRẦN VĂN VIỆT	0 năm 0 tháng 13 ngày	Host	2
15	LƯU TRÚ SUIET BEA...	TRẦN THỊ CẨM TÚ	0 năm 0 tháng 27 ngày	Host	
16	LƯU TRÚ SUIET BEA...	ĐOÀN THANH HOÀI NY	0 năm 1 tháng 4 ngày	Host	2
17	LƯU TRÚ SUIET CEN...	HỒ ĐẮC HIỂU	0 năm 1 tháng 4 ngày	Host	
18	LƯU TRÚ SUIET CEN...	VÕ THỊ THUỖ YẾN	0 năm 0 tháng 27 ngày	Host	2

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính công ty Haviland house)

Hình 2.16: Danh sách đào tạo Lễ Tân

Đối với nhân sự buồng phòng: công ty chủ yếu lựa chọn các nhân sự mới nhận việc và đang trong thời gian thử việc tham gia đào tạo nhằm giúp nhân sự nhanh chóng nắm được quy trình vệ sinh phòng, tiêu chuẩn sắp xếp phòng và các thao tác nghiệp vụ thực tế tại cơ sở lưu trú.

Bên cạnh đó, các nhân sự có kết quả đánh giá sau đào tạo chưa đạt yêu cầu, thao tác còn sai quy trình, chất lượng vệ sinh chưa đảm bảo hoặc còn xảy ra sai sót trong quá trình làm việc sẽ được công ty bố trí tham gia đào tạo lại để nâng cao tay nghề và hạn chế sai sót. Nhân sự nào đã đáp ứng được yêu cầu sau kiểm tra đánh giá và thực hiện tốt công việc thực tế thì công ty không yêu cầu tham gia đào tạo lại mà chỉ tham gia các buổi bổ sung kiến thức mới khi cần thiết.

DANH SÁCH THAM GIA ĐÀO TẠO - BUỒNG PHÒNG					
STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	CƠ SỞ LƯU TRÚ		CHECKLIST
1	ĐẶNG THỊ BÍCH MƠ	LEADER BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG		☒
2	NGUYỄN THỊ THANH HOA	LEADER BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SEAHORSE		☒
3	NGUYỄN THỊ THANH HÀ	LEADER BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ DOHA		☒
4	UÔNG THỊ HƯƠNG	BUỒNG PHÒNG	ĐỘI BAY		☒
5	VÔ THỊ MỸ HẠNH	BUỒNG PHÒNG	ĐỘI BAY		☒
6	HUỲNH THỊ BÉ	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SEAHORSE		☒
7	HUỲNH THỊ THU NGÂN	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SEAHORSE		☒
8	HỒ THỊ QUỲNH PHƯƠNG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SEAHORSE		☒
9	NGUYỄN THỊ PHƯỢNG - BP	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ GOLD		☒
10	TRẦN THỊ THU	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ GOLD		☒
11	TRẦN KHÁNH HUYỀN	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SHI HOUSE		☒
12	ĐẶNG THỊ NGỌC TRINH	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG		☒
13	ĐOÀN THỊ THU HƯƠNG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ OCEAN GARDEN		☒
14	NGUYỄN THỊ THU SƯƠNG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ OCEAN GARDEN		☒
15	MAI THỊ DUNG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ DOHA		☒
16	NGUYỄN THỊ ÚT	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ DOHA		☒
17	PHẠM THỊ MINH LAN	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ 07 LÊ THUỐC		☒
18	ĐOÀN NGUYỄN THU HIỀN	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SUJET BEACH HOTEL		☒
19	NGUYỄN THỊ KIỀU TRANG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SUJET BEACH HOTEL		☒
20	ĐINH THỊ HOÀI THƯƠNG	BUỒNG PHÒNG	LƯU TRÚ SUJET CENTER		☒

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính công ty Haviland house)

Hình 2.17: Danh sách đào tạo buồng phòng

Đối với chương trình đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy: đối tượng tham gia là toàn bộ nhân sự đang làm việc tại công ty. Ngoài các nhân sự tham gia định kỳ theo kế hoạch, công ty còn yêu cầu những nhân sự mới nhận việc hoặc chưa tham gia các đợt huấn luyện trước phải tham gia đào tạo bổ sung để đảm bảo tất cả nhân sự đều nắm được các quy định về an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy. Bên cạnh đó, những trường hợp chưa thực hiện đúng quy định an toàn trong quá trình làm việc hoặc còn hạn chế về kỹ năng xử lý sự cố cũng sẽ được công ty bố trí tham gia đào tạo lại nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình vận hành tại các cơ sở lưu trú.

Có thể thấy công ty đã xác định đối tượng đào tạo tương đối phù hợp với từng nhóm công việc và đặc điểm vận hành của từng bộ phận. Đối tượng đào tạo chủ yếu tập trung vào nhân sự mới, nhân sự thử việc hoặc các trường hợp chưa đáp ứng tốt yêu cầu công việc thực tế. Tuy nhiên, việc lựa chọn đối tượng đào tạo tại công ty hiện nay vẫn chủ yếu dựa vào đánh giá và nhận xét của quản lý trực tiếp, chưa có tiêu chí đánh giá cụ thể để xác định mức độ cần đào tạo lại đối với từng vị trí công việc. Điều này có thể làm

cho việc lựa chọn đối tượng đào tạo giữa các bộ phận chưa thật sự đồng nhất và đôi khi còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm quản lý.

2.4.5 Lựa chọn phương pháp đào tạo

Dựa vào mục tiêu đào tạo, đối tượng và kiến thức đào tạo, công ty đã áp dụng nhiều phương pháp đào tạo khác nhau nhằm giúp cho nhân viên dễ tiếp thu kiến thức hơn.

Đối với đào tạo hội nhập cho nhân sự mới: Công ty chủ yếu áp dụng phương pháp tổ chức lớp cạnh doanh nghiệp. Nhân sự mới sẽ được phòng Tổ chức hành chính thông báo danh sách và lịch đi đào tạo, sau đó buổi đào tạo sẽ kết hợp chiếu slide, hình ảnh và hướng dẫn trực tiếp. Công ty cũng sẽ tạo các hoạt động tương tác và trao đổi trong quá trình đào tạo, giúp nhân sự mới tham gia trả lời và nhận phần thưởng, để nhân sự hào hứng hơn khi đào tạo từ đó giúp họ tập trung vào nội dung đào tạo.

Đối với đào tạo kỹ năng kinh doanh cho nhân viên và cộng tác viên kinh doanh: Công ty chủ yếu áp dụng phương pháp đào tạo trong công việc thông qua hình thức kèm cặp hướng dẫn tại chỗ, kết hợp thực hành các tình huống thực tế phát sinh trong quá trình làm việc nhằm giúp nhân sự nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc và nâng cao kỹ năng xử lý công việc. Trưởng bộ phận kinh doanh sẽ trực tiếp hướng dẫn nhân sự thông qua các buổi đào tạo định kỳ. Trong quá trình đào tạo, nhân sự được thực hành các tình huống tư vấn khách hàng, xử lý từ chối, giới thiệu căn hộ và ký kết hợp đồng giả định nhằm giúp nhân sự nâng cao khả năng giao tiếp và xử lý tình huống thực tế. Ngoài ra, công ty còn áp dụng phương pháp cho nhân sự mới đi theo các nhân sự có kinh nghiệm để học cách tư vấn và chăm sóc khách hàng trong quá trình làm việc thực tế.

Đối với đào tạo nghiệp vụ lễ tân: Đối với đào tạo nghiệp vụ lễ tân, công ty áp dụng phương pháp tổ chức lớp cạnh doanh nghiệp theo hình thức đào tạo tập trung cho toàn bộ nhân sự lễ tân mới, quản lý bộ phận sẽ phổ biến các quy trình nghiệp vụ, quy trình check-in, check-out, quy định tiếp nhận khách lưu trú, quy trình nhập liệu và các tiêu chuẩn phục vụ khách hàng. Sau khi đào tạo tập trung, công ty tiếp tục áp dụng phương

pháp “kèm cặp hướng dẫn” trong quá trình làm việc thực tế. Các nhân sự đã có kinh nghiệm sẽ trực tiếp kèm cặp và hướng dẫn nhân sự mới thực hiện các thao tác nghiệp vụ. Phương pháp này giúp nhân sự dễ tiếp thu kiến thức, hạn chế sai sót trong quá trình làm việc và nâng cao tính chủ động khi phục vụ khách hàng.

Đối với đào tạo nghiệp vụ buồng phòng: phương pháp kèm cặp hướng dẫn tại chỗ thông qua việc hướng dẫn thực hành trực tiếp tại cơ sở lưu trú. Bộ phận QC và quản lý bộ phận sẽ trực tiếp hướng dẫn nhân sự từng bước trong quy trình vệ sinh phòng đúng tiêu chuẩn. Nhân sự mới hoặc nhân sự chưa đạt yêu cầu sẽ được đào tạo, làm mẫu và thực hành lại ngay tại phòng thực tế để dễ ghi nhớ quy trình làm việc. Sau quá trình hướng dẫn và thực hành, công ty còn áp dụng hình thức kiểm tra và đánh giá trực tiếp thông qua phiếu chấm điểm nghiệp vụ nhằm đánh giá mức độ hoàn thành công việc của nhân sự sau đào tạo.

Đối với chương trình đào tạo quản lý cơ sở và vận hành lưu trú: Công ty chủ yếu áp dụng phương pháp tổ chức lớp học cạnh doanh nghiệp do Tổng giám đốc và các quản lý có kinh nghiệm sẽ trực tiếp hướng dẫn các kỹ năng quản lý nhân sự, kiểm soát công việc và xử lý sự cố vận hành tại cơ sở lưu trú. Trong quá trình đào tạo, các quản lý sẽ cùng trao đổi và phân tích những tình huống thường gặp trong thực tế để đưa ra hướng xử lý phù hợp.

Đối với đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy: công ty áp dụng phương pháp tổ chức lớp cạnh doanh nghiệp kết hợp với phương pháp tình huống. Nhân sự được phổ biến các kiến thức an toàn lao động thông qua các buổi hướng dẫn tập trung kết hợp trình chiếu hình ảnh minh họa. Công ty sẽ phối hợp với công an khu vực tổ chức thực hành sử dụng bình chữa cháy, hướng dẫn kỹ năng thoát hiểm và xử lý tình huống khi xảy ra cháy nổ. Việc kết hợp thực hành trực tiếp giúp nhân sự dễ ghi nhớ kiến thức và nâng cao khả năng phản ứng và thực hiện đúng quy định pháp luật.

Nhìn chung, công ty đã áp dụng tương đối đa dạng các phương pháp đào tạo phù hợp với từng nhóm công việc và đặc điểm vận hành của từng bộ phận. Phần lớn các chương trình đào tạo đều gắn với thực tế công việc và kết hợp giữa hướng dẫn lý thuyết với thực hành trực tiếp tại cơ sở lưu trú, giúp nhân sự dễ tiếp cận công việc và nâng cao

kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình làm việc. Tuy nhiên, một số chương trình đào tạo hiện nay vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm hướng dẫn và đánh giá của người quản lý trực tiếp. Việc áp dụng phương pháp đào tạo giữa các cơ sở lưu trú đôi khi chưa thật sự đồng bộ, đặc biệt đối với các nội dung đào tạo thực hành tại nơi làm việc.

2.4.6 Xác định chi phí đào tạo

Tại Công ty Cổ phần Haviland house, chi phí đào tạo được xác định nhằm phục vụ cho việc tổ chức các chương trình đào tạo và đảm bảo hoạt động đào tạo được triển khai phù hợp với tài chính của công ty. Hiện nay công ty đang xác định chi phí đào tạo dựa trên nhu cầu thực tế phát sinh trong quá trình tổ chức đào tạo. Theo kế hoạch năm 2025 công ty triển khai các chương trình đào tạo khác nhau như hội nhập, nghiệp vụ, và vận hành,...Tùy các chương trình đào tạo mà chi phí sẽ phát sinh các khoản khác nhau.

Công ty chủ yếu sử dụng nguồn kinh phí nội bộ để tổ chức các chương trình đào tạo và các hoạt động đào tạo nội bộ tại doanh nghiệp. Ngoài ra, đối với một số nội dung đào tạo liên quan đến an toàn lao động, nghiệp vụ lưu trú hoặc quy định pháp luật có sự tham gia hướng dẫn của cơ quan chức năng, công ty có hỗ trợ thêm chi phí tổ chức và hậu cần phục vụ buổi đào tạo.

Theo tài liệu nội bộ của công ty, hiện nay bộ phận buồng phòng là một trong những bộ phận đã có quy định tương đối cụ thể về các khoản chi phí phục vụ đào tạo. Bên cạnh đó, Bộ phận Tổ chức – Hành chính còn được bổ sung thêm định mức chi phí phục vụ cho công tác đào tạo hằng tháng nhằm đảm bảo các chương trình đào tạo được triển khai thuận lợi. Công ty cũng bắt đầu triển khai chính sách hỗ trợ chi phí cho nhân sự tham gia đứng lớp đào tạo nội bộ nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy và khuyến khích nhân sự có kinh nghiệm tham gia đào tạo.

1. Chi phí hậu cần đào tạo

Bộ phận Tổ chức - Hành chính chuẩn bị bánh, trái cây, nước uống cho nhân sự tham gia đào tạo và in ấn tài liệu (Sổ tay nghiệp vụ buồng phòng).

Chi phí hậu cần được chi từ hạng mức chi phí tổ chức đào tạo hằng tháng của Bộ phận Tổ chức - Hành chính, theo bảng ước tính sau:

STT	Nội dung	DVT	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền	Ghi chú
1	Bánh, trái cây, nước uống	Combo	150.000 đ	1	150.000 đ	

CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE
193 Nguyễn Văn Linh, Hải Châu, Đà Nẵng

Hotline: 1900 23 23 43
E-mail: haviland.invest@gmail.com



2	In ấn tài liệu (Sổ tay nghiệp vụ)	Phần	30.000 đ	1	30.000 đ	Theo số lượng nhân sự thực tế
---	--------------------------------------	------	----------	---	----------	----------------------------------

Bộ phận Tổ chức - Hành chính bổ sung định mức chi phí hậu cần hằng tháng để tổ chức đào tạo của bộ phận thêm **300.000 đồng/tháng**.

2. Chi phí đặt phòng mẫu để tổ chức đào tạo

Quản lý cơ sở lưu trú, nơi tổ chức đào tạo buồng phòng trực tiếp báo giá phòng (giá gốc) cho Bộ phận Tổ chức - Hành chính. Giá phòng đã bao gồm chi phí VAT.

Bộ phận Tổ chức - Hành chính trực tiếp ứng phiếu chi phí lên hệ thống CRM để thanh toán cho Cơ sở lưu trú.

Hình 2.18: Chi phí hậu cần đào tạo

Thông qua hình ảnh của quy định trên có thể thấy chi phí đào tạo tại công ty hiện nay chủ yếu tập trung vào các khoản phục vụ đào tạo nội bộ như hậu cần đào tạo, nước uống, in ấn tài liệu và hỗ trợ tổ chức đào tạo. Các khoản chi phí này được Bộ phận Tổ chức – Hành chính xây dựng dựa trên nhu cầu thực tế phát sinh trong quá trình đào tạo.

Ngoài các khoản chi phí trên, đối với chương trình đào tạo nghiệp vụ buồng phòng công ty còn phát sinh thêm chi phí sử dụng phòng mẫu phục vụ thực hành nghiệp vụ tại cơ sở lưu trú. Tuy nhiên, phần lớn các chương trình đào tạo hiện nay vẫn được triển khai bằng nguồn lực nội bộ nên chưa phát sinh quá nhiều chi phí thuê giảng viên hoặc đơn vị đào tạo bên ngoài.

Đối với các chương trình đào tạo khác như kinh doanh, lễ tân hay quản lý vận hành, công ty hiện chưa xây dựng bảng định mức chi phí cụ thể mà chủ yếu chi theo nhu cầu thực tế của từng buổi đào tạo. Phần lớn các khoản chi sẽ được xác định dựa trên nhu cầu thực tế phát sinh trong quá trình tổ chức đào tạo như hỗ trợ tài liệu, hậu cần, hỗ trợ giảng dạy nội bộ hoặc chi phí phục vụ thực hành nghiệp vụ. Công tác xác định chi phí

đào tạo hiện nay vẫn chưa đồng bộ giữa các bộ phận và chưa có quy định chi tiết cho toàn bộ các chương trình đào tạo trong công ty.

2.4.7 Đánh giá kết quả chương trình đào tạo

Hiện nay, công tác đánh giá kết quả đào tạo tại Haviland House chủ yếu được thực hiện thông qua quá trình theo dõi thực tế làm việc sau đào tạo và nhận xét của quản lý. Sau khi được đào tạo nhân sự sẽ được theo dõi về khả năng thực hiện công việc, khả năng thích nghi với môi trường làm việc.

Đối với nghiệp vụ buồng phòng: công ty đã có quy trình đánh giá nhân sự tương đối cụ thể. Theo quy định nội bộ của công ty thì trong thời gian không quá 10 ngày sau khi kết thúc đào tạo, trưởng bộ phận kiểm soát chất lượng sẽ trực tiếp theo dõi quá trình làm việc thực tế của nhân sự để đánh giá.

Điều 5. Quy định theo dõi, đánh giá nhân sự sau đào tạo

1. Trách nhiệm theo dõi và đánh giá nhân sự

Trong thời gian **không quá 10 ngày** kể từ ngày kết thúc đào tạo các phòng ban có trách nhiệm theo dõi và đánh giá như sau:

- Trưởng Bộ phận QC và đào tạo buồng phòng chịu trách nhiệm:
- + Trực tiếp đến cơ sở nhân sự đã tham gia đào tạo để giám sát quá trình làm việc và đánh giá nghiệp vụ;
- + Chấm điểm nghiệp vụ nhân sự dựa vào bảng điểm do Bộ phận Tổ chức - Hành chính thiết lập (*Theo phụ lục đính kèm*).
- Bộ phận Tổ chức - Hành chính tổ chức lấy ý kiến, đóng góp của nhân sự nhằm nâng cao môi trường làm việc và hỗ trợ nhân sự hoàn thành tốt công việc.

2. Kết luận đánh giá nhân sự

Kết quả đánh giá nhân sự sẽ là căn cứ để nhân sự được ký kết Hợp đồng lao động chính thức

Dựa theo kết quả đánh giá của Trưởng Bộ phận QC và đào tạo buồng phòng để xác định lộ trình cho nhân sự:

- Kết quả từ 80 điểm trở lên - “**Đạt**”: Nhân sự tiếp tục làm việc tại cơ sở và tự giác cải thiện các nghiệp vụ chưa đạt chuẩn theo góp ý từ Trưởng Bộ phận QC và đào tạo buồng phòng
- Kết quả dưới 80 điểm - “**Chưa đạt**”: Bộ phận Tổ chức - Hành chính sắp xếp thời

CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE
193 Nguyễn Văn Linh, Hải Châu, Đà Nẵng

Hotline: 1900 23 23 43
E-mail: haviland.invest@gmail.com



HAVILAND

gian để tổ chức đào tạo lại cho nhân sự vào đợt đào tạo gần nhất

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính của công ty Haviland House)

Hình 2.19: Quy định theo dõi và đánh giá nhân sự buồng phòng sau đào tạo

Bên cạnh quy định theo dõi và đánh giá này công ty còn sử dụng bảng đánh giá chất lượng nhân sự buồng phòng sau đào tạo thông qua các tiêu chí như kỹ năng dọn phòng, khả năng xử lý tình huống,...

Bảng 2.8: Bảng đánh giá chất lượng nhân sự buồng phòng sau chương trình đào tạo nghiệp vụ

STT	NỘI DUNG, TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CHẤM	GHI CHÚ
A	PHẦN DIỆN MẠO, TÁC PHONG	20		
1	Đồng phục đúng quy định, lịch sự - Áo đồng phục: phẳng sạch, không nhăn, không mùi, cài đủ nút,... - Quần dài: màu tối, chất liệu phù hợp và không gây phản cảm	10		
2	Búi tóc gọn gàng, đeo băng tên nhân viên	5		
3	Trang điểm nhẹ nhàng, tươi tắn	5		
B	DỌN PHÒNG CHECK OUT	55		
1	Gỡ ga giường, vỏ gối, bọc mền cũ. Phủi giường sạch sẽ, không còn bụi/tóc,...	5		
2	Thay mới toàn bộ ga giường, vỏ gối, bọc mền. Gối đặt cân đối, thẳng hàng theo tiêu chuẩn khách sạn	6		
3	Quan sát tổng thể và chỉnh sửa cho ngay ngắn, đẹp mắt	5		
4	Quét/lau sàn, dọn sạch rác, lau bề mặt bàn, tủ đầu giường, không bỏ sót bụi bẩn, vết tay	5		
5	Bếp sạch, không còn thức ăn thừa, đồ dùng ngăn nắp, vệ sinh sạch sẽ dụng cụ bếp, lau bề mặt khu vực bếp sáng bóng, vớt rác	5		

6	Toilet sạch, sàn khô ráo, không vệt nước, cống thoát nước sạch.	6		
7	Cải tiến công việc (<i>tự phát hiện lỗi nhỏ, làm thêm phần chưa hoàn chỉnh như: xếp khăn thẩm mỹ, nhặt rác nhỏ,...</i>)	4		
8	Kỹ thuật thực hiện (<i>động tác đúng chuẩn, sắp xếp đồ vật – không rơi vỡ, không để trầy độ nội thất</i>)	6		
9	Tính chuyên nghiệp (<i>tác phong khi thực hiện, đi đứng nhẹ nhàng, không phát ra tiếng động lớn,...</i>)	5		
10	Toàn bộ phòng sau khi hoàn tất đạt tính thẩm mỹ khách sạn	4		
11	Thời gian thực hiện (<i>tối đa 45 phút</i>)	4		
C	PHẦN TRẢ LỜI/ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG LIÊN QUAN ĐẾN BỘ PHẬN KHÁC	25		
1	Trả lời câu hỏi chính xác, hợp lý (<i>02 câu hỏi, mỗi câu hỏi 05 điểm</i>)	10		
2	Xử lý tình huống đúng cách, hợp lý và nhanh chóng (<i>02 tình huống</i>)	10		
3	Phong thái tự tin chuyên nghiệp	5		
Tổng cộng		100		

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính của công ty Haviland House)

Theo quy định của công ty, nhân sự đạt từ 80 điểm trở lên được đánh giá là “Đạt” và tiếp tục làm việc tại cơ sở lưu trú. Đối với các trường hợp “Chưa đạt” yêu cầu là dưới 80 điểm, công ty sẽ áp dụng các biện pháp như đào tạo lại, kèm cặp trực tiếp hoặc xem xét mức độ phù hợp với công việc.

Trường hợp đã tổ chức đào tạo lại nhưng nhân sự vẫn không đạt kết quả từ 80 điểm trở lên thì Bộ phận Tổ chức - Hành chính phối hợp với Trưởng Bộ phận QC và Đào tạo buồng phòng, Phó phòng các cụm và Quản lý cơ sở lưu trú để đưa ra các phương án sau:

Bảng 2.9: Bảng quy định xử lý nhân sự buồng phòng chưa đạt sau đào tạo

Lỗi chưa khắc phục	Nội dung chi tiết	Phương án áp dụng
Thiếu kỹ năng	- Chưa nắm quy trình dọn phòng - Làm chậm, sai thao tác - Xử lý vấn đề chưa tốt	- Kèm 1:1 với nhân sự thâm niên và có kỹ năng tốt - Kiểm tra lại kỹ năng sau 10 ngày, nếu không đạt xem xét chấm dứt hợp tác.
Thái độ chưa đạt	- Làm việc qua loa - Không tuân thủ quy trình - Thiếu trách nhiệm	- Trao đổi thẳng 1:1 - Làm rõ tiêu chuẩn công việc - Cam kết cải thiện bằng văn bản - Kiểm tra lại kỹ năng sau 10 ngày, nếu không đạt xem xét chấm dứt hợp tác.
Không phù hợp công việc	- Không chịu được áp lực - Không phù hợp môi trường dịch vụ - Dù đã đào tạo vẫn không tiến bộ	- Xem chấm dứt hợp tác

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính của công ty Haviland House)

Để đánh giá hiệu quả thực tế sau đào tạo, công ty còn tiến hành tổng hợp kết quả đánh giá nhân sự sau từng đợt đào tạo nghiệp vụ buồng phòng. Việc tổng hợp này giúp công ty dễ dàng theo dõi tỷ lệ nhân sự đạt yêu cầu, số lượng nhân sự cần đào tạo lại cũng như mức độ tham gia đào tạo của nhân sự tại các cơ sở lưu trú.

BẢNG KẾT QUẢ SAU ĐÀO TẠO BUỒNG PHÒNG ĐỢT 01 (07h45 - 09h45, Ngày 04/10/2025)						
STT	HỌ VÀ TÊN	CƠ SỞ LƯU TRÚ	ĐIỂM	KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ	NỘI DUNG CHƯA ĐẠT	ĐÀO TẠO LẠI
1	TRẦN THỊ MỸ DUNG	ĐỘI BAY	78	CHƯA ĐẠT	Thao tác thực hiện, xử lý tình huống chậm	☒
2	TRẦN THỊ THUỶ MINH	ĐỘI BAY	74	CHƯA ĐẠT	Chưa hoàn thành checklist vệ sinh phòng	☒
3	NGUYỄN THỊ NGUYỆT	ĐỘI BAY	73	CHƯA ĐẠT	Setup phòng chưa đúng tiêu chuẩn	☒
4	NGÔ THỊ MƯỜI	LƯU TRÚ SEAHORSE	85	ĐẠT		☐
5	NGUYỄN THỊ THUỶ OANH	LƯU TRÚ SEAHORSE	89	ĐẠT		☐
6	NGUYỄN THỊ KIM PHƯỢNG	LƯU TRÚ GOLD	91	ĐẠT		☐
7	LƯƠNG THỊ HÀ	LƯU TRÚ GOLD	81	ĐẠT		☐
8	TRẦN THỊ HƯƠNG	LƯU TRÚ STAR CITY	76	CHƯA ĐẠT	Chưa đảm bảo thời gian làm việc	☒
9	LÊ THỊ SANG	LƯU TRÚ MK	84	ĐẠT		☐
10	PHAN THỊ KIM LIÊN	LƯU TRÚ SEA FOREST	88	ĐẠT		☐
11	LÊ THỊ THU THUỶ	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG	82	ĐẠT		☐
12	NGUYỄN THỊ THANH XUÂN	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG	80	ĐẠT		☐
13	TRƯƠNG THỊ NA	LƯU TRÚ OCEAN GARDEN	83	ĐẠT		☐
14	VÕ THỊ THU TÂM	LƯU TRÚ SUJET 2	78	CHƯA ĐẠT	Kỹ thuật thực hiện chưa đúng chuẩn	☒
15	TRẦN HOÀNG VY	LƯU TRÚ DOHA	80	ĐẠT		☐
16	NGUYỄN THỊ THUỶ TIỀN	LƯU TRÚ 07 LÊ THUỐC	0	VẮNG PHÉP	Không tham gia đào tạo	Đào tạo bổ sung
17	TRẦN THỊ ANH	LƯU TRÚ SUJET BEACH H...	84	ĐẠT		☐
18	TÔN THÁI BẢO HÂN	LƯU TRÚ SUJET CENTER	82	ĐẠT		☐
19	NGUYỄN THỊ HIẾU	LƯU TRÚ SUJET CENTER	83	ĐẠT		☐

Nguồn : phòng tổ chức hành chính của công ty Haviland House

Hình 2.20: Bảng kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 01

Bảng 2.10: Kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 01

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SAU ĐÀO TẠO BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG – Đợt 1		
STT	Nội dung	Kết quả
1	Tổng số nhân sự tham gia đào tạo	19 nhân sự
2	Số nhân sự đạt yêu cầu	14 nhân sự
3	Tỷ lệ đạt yêu cầu	73,68%
4	Số nhân sự chưa đạt yêu cầu	04 nhân sự
5	Tỷ lệ chưa đạt yêu cầu	21,05%
6	Số nhân sự đào tạo lại	04 nhân sự
7	Số nhân sự vắng đào tạo	01 nhân sự
8	Tỷ lệ tham gia đào tạo	94,74%

Qua kết quả đánh giá đợt 01 có thể thấy phần lớn nhân sự sau đào tạo đã đáp ứng được yêu cầu nghiệp vụ buồng phòng. Tuy nhiên vẫn còn một số nhân sự chưa đạt yêu cầu do thao tác thực hiện chưa đúng quy trình, kỹ thuật vệ sinh chưa đảm bảo tiêu chuẩn hoặc chưa hoàn thành đúng thời gian quy định. Các trường hợp này được công ty bố trí đào tạo lại và kèm cặp trực tiếp nhằm nâng cao tay nghề thực tế. Ngoài ra vẫn còn trường hợp vắng đào tạo nên công ty yêu cầu tham gia đào tạo bổ sung ở đợt tiếp theo để đảm bảo đồng bộ kiến thức giữa các nhân sự.

BẢNG KẾT QUẢ SAU ĐÀO TẠO BUỒNG PHÒNG ĐỢT 02 (07h45 - 09h45, Ngày 04/09/2025)						
STT	HỌ VÀ TÊN	CƠ SỞ LƯU TRÚ	ĐIỂM	KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ	NỘI DUNG CHƯA ĐẠT	ĐÀO TẠO LẠI
1	UÔNG THỊ HƯƠNG	ĐỘI BAY	79	CHƯA ĐẠT	Chưa đảm bảo thời gian thực hiện quy trình	☒
2	VÕ THỊ MỸ HẠNH	ĐỘI BAY	81	ĐẠT		☐
3	HUỲNH THỊ BÉ	LƯU TRÚ SEAHORSE	84	ĐẠT		☐
4	HUỲNH THỊ THU NGÂN	LƯU TRÚ SEAHORSE	80	ĐẠT		☐
5	HỒ THỊ QUỲNH PHƯƠNG	LƯU TRÚ SEAHORSE	82	ĐẠT		☐
6	NGUYỄN THỊ PHƯƠNG - BP	LƯU TRÚ GOLD	88	ĐẠT		☐
7	TRẦN THỊ THU	LƯU TRÚ GOLD	80	ĐẠT		☐
8	TRẦN KHÁNH HUYỀN	LƯU TRÚ SHI HOUSE	75	CHƯA ĐẠT	Kỹ thuật thực hiện chưa đúng chuẩn	☒
9	ĐẶNG THỊ NGỌC TRINH	LƯU TRÚ QUỐC CƯỜNG	74	CHƯA ĐẠT	Chưa hoàn thành checklist vệ sinh phòng	☒
10	ĐOÀN THỊ THU HƯƠNG	LƯU TRÚ OCEAN GARDEN	82	ĐẠT		☐
11	NGUYỄN THỊ THU SƯƠNG	LƯU TRÚ OCEAN GARDEN	83	ĐẠT		☐
12	MAI THỊ DUNG	LƯU TRÚ DOHA	78	CHƯA ĐẠT	Setup phòng chưa đúng tiêu chuẩn	☒
13	NGUYỄN THỊ ỨT	LƯU TRÚ DOHA	75	CHƯA ĐẠT	Xử lý tình huống còn chậm	☒
14	PHẠM THỊ MINH LAN	LƯU TRÚ 07 LÊ THƯỚC	80	ĐẠT		☐
15	ĐOÀN NGUYỄN THU HIỀN	LƯU TRÚ SUJET BEACH ...	82	ĐẠT		☐
16	NGUYỄN THỊ KIỀU TRANG	LƯU TRÚ SUJET BEACH ...	83	ĐẠT		☐
17	ĐINH THỊ HOÀI THƯƠNG	LƯU TRÚ SUJET CENTER	81	ĐẠT		☐

Hình 2.21: Bảng kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 02

Bảng 2.11: Kết quả đánh giá sau đào tạo bộ phận buồng phòng – Đợt 02

KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ SAU ĐÀO TẠO BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG – Đợt 2		
STT	Nội dung	Kết quả
1	Tổng số nhân sự tham gia đào tạo	17 nhân sự
2	Số nhân sự đạt yêu cầu	12 nhân sự
3	Tỷ lệ đạt yêu cầu	70,59%
4	Số nhân sự chưa đạt yêu cầu	05 nhân sự
5	Tỷ lệ chưa đạt yêu cầu	29,41%
6	Số nhân sự đào tạo lại	05 nhân sự
7	Tỷ lệ đào tạo lại	29,41%
8	Tổng số nhân sự tham gia đào tạo	17 nhân sự

Kết quả đánh giá đợt 02 cho thấy tỷ lệ nhân sự đạt yêu cầu vẫn chiếm phần lớn, tuy nhiên số lượng nhân sự chưa đạt và phải đào tạo lại vẫn còn tương đối cao. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc nhân sự chưa đảm bảo đúng thời gian thực hiện quy trình, kỹ thuật thực hiện chưa đúng tiêu chuẩn hoặc khả năng xử lý tình huống còn chậm.

Đối với các bộ phận khác như lễ tân, kinh doanh, vận hành và cấp quản lý: hiện nay công ty chưa xây dựng được hệ thống đánh giá bằng phiếu chấm điểm cụ thể như bộ phận buồng phòng. Việc đánh giá kết quả đào tạo chủ yếu được thực hiện thông qua quá trình quan sát thực tế và nhận xét của quản lý bộ phận trong quá trình nhân sự làm việc hằng ngày.

Cụ thể, đối với nhân viên kinh doanh thì quản lý sẽ đánh giá dựa trên khả năng tư vấn khách hàng, kỹ năng giao tiếp, xử lý từ chối, khả năng ký kết hợp đồng và mức độ hoàn thành chỉ tiêu công việc sau đào tạo. Còn với vị trí lễ tân đánh giá dựa trên thái độ phục vụ khách hàng, cách xử lý sự vụ, và kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình làm việc. Đối với cấp quản lý và vận hành, công ty đánh giá thông qua khả năng điều phối công việc, quản lý nhân sự, xử lý sự cố tại cơ sở lưu trú và hiệu quả vận hành thực tế sau khi tham gia đào tạo.

Nhìn chung, công ty đã bước đầu xây dựng được quy trình đánh giá kết quả đào tạo đối với bộ phận nghiệp vụ như buồng phòng thông qua phiếu chấm điểm, theo dõi

thực tế và quy định đào tạo lại đối với các trường hợp chưa đạt yêu cầu. Tuy nhiên, việc đánh giá kết quả đào tạo hiện nay vẫn chưa được áp dụng đồng bộ giữa các bộ phận. Đối với các vị trí như lễ tân, kinh doanh, vận hành và quản lý cơ sở, công ty chủ yếu đánh giá thông qua quá trình theo dõi thực tế và nhận xét của quản lý trực tiếp, chưa có biểu mẫu đánh giá hoặc tiêu chí chấm điểm cụ thể như bộ phận buồng phòng. Điều này có thể làm cho việc đánh giá kết quả đào tạo giữa các bộ phận chưa thật sự thống nhất.

2.5 Đánh giá chung về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty Cổ phần Haviland House

2.5.1. Ưu điểm

Công ty Haviland House đã phần nào chú trọng đến công tác đào tạo nguồn nhân lực, các khóa đào tạo tăng dần qua các năm, nội dung cũng ngày càng phát triển. Công ty cũng đã lựa chọn ra các phương pháp phù hợp với tình hình tài chính của mình qua từng năm. Phát triển các hình thức đào tạo giúp cho người lao động có thể thích nghi với môi trường và văn hóa làm việc, ngoài ra còn giúp cho nhân sự giảm sai sót trong công việc. Tận dụng được nguồn lực của công ty.

Triển khai nhiều nội dung đào tạo phù hợp với từng nhóm nhân sự, như đào tạo hội nhập cho nhân sự mới, đào tạo nghiệp vụ cho bộ phận buồng phòng, vận hành, kinh doanh và đào tạo kỹ năng quản lý cho cấp quản lý. Nhìn chung nội dung bám sát công việc thực tế, góp phần giúp nhân sự thích nghi nhanh hơn với môi trường làm việc và hạn chế sai sót trong quá trình làm việc. Công ty cũng đã áp dụng nhiều phương pháp đào tạo khác nhau như đào tạo trực tiếp tại nơi làm việc, đào tạo tập trung, hướng dẫn thực hành và đào tạo nội bộ. Việc tận dụng nhân sự có kinh nghiệm trong công ty để tham gia hướng dẫn giúp doanh nghiệp tiết kiệm được một phần chi phí đào tạo và phù hợp với quy mô hoạt động hiện tại.

Chi phí đào tạo nhìn chung cũng phù hợp với khả năng tài chính của công ty, chủ yếu tận dụng nguồn lực có sẵn và có tổ chức đào tạo lại nên cũng đảm bảo được một số chương trình đào tạo cần thiết.

2.5.2 Hạn chế

Đối tượng đào tạo: hiện nay tại Công ty Cổ phần Haviland House chủ yếu được xác định thông qua quá trình theo dõi thực tế làm việc, nhận xét của quản lý bộ phận hoặc khi phát sinh sai sót trong quá trình vận hành. Đối tượng đào tạo phần lớn tập trung vào nhân sự mới, nhân sự thử việc hoặc các trường hợp chưa đáp ứng được yêu cầu công việc thực tế.

Đối với bộ phận buồng phòng, công ty đã xây dựng được tiêu chí đánh giá và quy định tương đối cụ thể thông qua phiếu chấm điểm nghiệp vụ sau đào tạo. Các trường hợp chưa đạt từ 80 điểm trở lên hoặc còn sai sót trong quy trình thực hiện sẽ được bố trí đào tạo lại và kèm cặp trực tiếp.

Tuy nhiên, đối với các bộ phận khác như lễ tân, kinh doanh, công ty hiện vẫn chưa xây dựng được tiêu chí cụ thể để xác định mức độ sai sót hoặc mức độ chưa đạt cần phải đào tạo lại hoặc bổ sung kỹ năng. Ví dụ, đối với nhân sự lễ tân chưa có quy định cụ thể về số lần nhập sai thông tin khách hàng, thời gian xử lý check-in/check-out hoặc mức độ phản hồi khách hàng như thế nào thì cần đào tạo lại. Đối với nhân viên kinh doanh cũng chưa có tiêu chí cụ thể về tỷ lệ xử lý khách hàng, khả năng tư vấn hoặc mức độ hoàn thành kỹ năng sau đào tạo để làm căn cứ đánh giá.

Bên cạnh đó, đối tượng đào tạo hiện nay tại công ty vẫn chủ yếu tập trung vào nhân sự mới hoặc nhân sự chưa đáp ứng yêu cầu công việc, trong khi các nhân sự cũ hoặc nhân sự đã làm việc lâu năm chưa được tham gia nhiều chương trình đào tạo nâng cao chuyên môn, kỹ năng quản lý hoặc cập nhật kiến thức mới. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng phát triển lâu dài và thích nghi với những thay đổi trong công việc của nhân sự.

Cho thấy được việc xác định đối tượng đào tạo tại một số bộ phận hiện nay vẫn còn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm và nhận xét của quản lý trực tiếp, dẫn đến việc lựa chọn đối tượng đào tạo đôi khi chưa thật sự đồng nhất và khó đánh giá chính xác mức độ cần đào tạo của từng nhân sự.

Chi phí đào tạo: công tác xác định chi phí đào tạo tại Haviland House vẫn chưa được xây dựng đồng bộ cho các chương trình, chi phí đào tạo hiện nay chủ yếu được xác định dựa trên nhu cầu thực tế phát sinh trong quá trình tổ chức đào tạo như hậu cần, nước uống, in ấn tài liệu hoặc hỗ trợ đào tạo nội bộ, chưa có kế hoạch ngân sách đào tạo riêng cho từng khóa học hoặc từng bộ phận.

Ngoài ra, công ty mới chỉ xây dựng được mức chi phí tương đối cụ thể với bộ phận buồng phòng, trong khi các chương trình đào tạo tại các bộ phận khác như lễ tân, kinh doanh hoặc quản lý vận hành vẫn chưa có bảng dự toán chi phí cụ thể trước khi triển khai. Điều này dẫn đến việc khó kiểm soát tổng ngân sách đào tạo, khó đánh giá mức độ phù hợp giữa chi phí bỏ ra và hiệu quả đào tạo mang lại.

Công tác đánh giá kết quả đào tạo: công ty đã xây dựng được quy trình đánh giá tương đối cụ thể đối với vị trí buồng phòng thông qua phiếu chấm điểm nghiệp vụ, quy trình đánh giá sau đào tạo và quy định xử lý đối với các trường hợp chưa đạt yêu cầu. Tuy nhiên đối với các bộ phận khác như kinh doanh, lễ tân, buồng phòng, việc đánh giá kết quả vẫn chủ yếu dựa trên quá trình theo dõi thực tế và nhận xét của quản lý, chưa có tiêu chí đánh giá và chấm điểm cụ thể.

Nhân viên lễ tân chủ yếu được đánh giá thông qua thái độ phục vụ và khả năng xử lý tình huống trong quá trình làm việc. Nhân viên kinh doanh được đánh giá dựa vào khả năng tư vấn và kết quả công việc thực tế. Quản lý vận hành được đánh giá thông qua khả năng điều phối công việc và xử lý sự cố tại cơ sở lưu trú. Tuy nhiên, các tiêu chí này hiện vẫn chưa có biểu mẫu hoặc thang điểm cụ thể để áp dụng thống nhất giữa các cơ sở lưu trú.

Điều này có thể làm cho việc đánh giá kết quả đào tạo giữa các bộ phận chưa thật sự đồng nhất, đồng thời gây khó khăn trong việc theo dõi mức độ tiến bộ của nhân sự sau đào tạo và đánh giá chính xác hiệu quả của chương trình đào tạo.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC ĐÀO TẠO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE

3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

3.1.1 Quan điểm, định hướng phát triển của công ty trong 2026-2030

Theo định hướng phát triển của công ty trong giai đoạn 2026 – 2030, công ty đặt mục tiêu nâng cao quy mô hoạt động, mở rộng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Hiện tại công ty đang vận hành hơn 2.100 căn hộ dài hạn và hơn 1.000 phòng khách sạn. Mục tiêu trong thời gian tới của công ty là quản lý 10.000 căn hộ và 5.000 phòng khách sạn đến năm 2030. Đây được xem là định hướng phát triển lâu dài của công ty tại khu vực Đà Nẵng.



(Nguồn: Fanpage Công ty Cổ phần Haviland house)

Hình 3.1: Định hướng phát triển quy mô vận hành của Haviland House đến năm 2030

Bên cạnh mục tiêu mở rộng quy mô, công ty cũng định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và hiệu quả vận hành tại các cơ sở lưu trú. Điều này đòi hỏi đội ngũ nhân sự phải có kiến thức chuyên môn tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp, khả năng xử lý tình huống thực tế hiệu quả cũng như khả năng phối hợp công việc giữa các bộ phận. Vì vậy, công tác đào tạo nguồn nhân lực sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự và đảm bảo sự ổn định trong quá trình vận hành của công ty.

Đồng thời, để đáp ứng yêu cầu mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng vận hành, công ty cũng định hướng hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực theo hướng bài bản và đồng bộ hơn giữa các bộ phận. Trong đó, công ty cần chú trọng xây dựng quy trình xác định nhu cầu đào tạo, đánh giá kết quả sau đào tạo và theo dõi mức độ cải thiện năng lực của nhân sự nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo thực tế và ổn định chất lượng nguồn nhân lực lâu dài.

3.1.2 Định hướng phát triển công tác đào tạo nguồn nhân lực trong thời gian tới

Để đáp ứng mục tiêu mở rộng quy mô hoạt động trong giai đoạn 2026 – 2030, Công ty Cổ phần Haviland House cần chú trọng hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực theo hướng đồng bộ, thực tế và phù hợp với đặc điểm công việc của từng bộ phận. Công ty không chỉ tập trung đào tạo cho nhân sự mới mà còn cần nâng cao chất lượng đào tạo đối với đội ngũ nhân sự hiện tại nhằm đảm bảo khả năng đáp ứng yêu cầu công việc trong quá trình mở rộng hệ thống vận hành lưu trú.

Trong thời gian tới, công ty cần xây dựng quy trình đào tạo và đánh giá sau đào tạo rõ ràng cho từng vị trí công việc thay vì áp dụng chung giữa các bộ phận như hiện nay. Nội dung đào tạo cần bám sát yêu cầu thực tế của từng vị trí như lễ tân, kinh doanh, buồng phòng và vận hành nhằm giúp nhân sự dễ dàng áp dụng kiến thức vào công việc thực tế sau đào tạo. Đồng thời, công ty cũng cần xây dựng hệ thống tiêu chí xác định nhu cầu đào tạo và tiêu chí đánh giá kết quả sau đào tạo cụ thể cho từng bộ phận để nâng cao tính thống nhất trong quá trình quản lý và theo dõi nhân sự

Bên cạnh đó, công ty cần tăng cường các chương trình đào tạo kỹ năng thực tế như kỹ năng giao tiếp khách hàng, xử lý tình huống, kỹ năng tư vấn và kỹ năng quản lý vận hành nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và hiệu quả làm việc tại các cơ sở lưu trú. Đối với đội ngũ quản lý và nhân sự vận hành, công ty cần chú trọng đào tạo kỹ năng quản lý nhân sự, kiểm soát chất lượng dịch vụ và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành thực tế nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô trong thời gian tới.

Ngoài ra, công ty cũng cần hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo theo hướng gắn với hiệu quả công việc thực tế của nhân sự thay vì chủ yếu dựa trên nhận xét cảm tính như hiện nay. Việc xây dựng bảng đánh giá kết quả sau đào tạo, quy định mức độ đạt yêu cầu, phương án xử lý nhân sự chưa đạt và bảng tổng hợp kết quả đào tạo thống nhất giữa các bộ phận sẽ giúp công ty dễ dàng theo dõi hiệu quả đào tạo, phát hiện kịp thời các trường hợp cần đào tạo bổ sung và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình phát triển lâu dài.

3.2 Đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House

3.2.1 Giải pháp về hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo

a. Căn cứ đề xuất giải pháp

Qua quá trình phân tích thực trạng có thể thấy công tác xác định đối tượng đào tạo vẫn chủ yếu dựa trên nhận xét và đề xuất từ quản lý bộ phận hoặc phát sinh sai sót trong quá trình làm việc thực tế. Đối tượng được tham gia đào tạo phần lớn tập trung vào nhân sự mới, nhân sự thử việc hoặc các trường hợp chưa đáp ứng yêu cầu công việc.

Công ty hiện vẫn chưa xây dựng tiêu chí cụ thể để xác định đối tượng cần đào tạo lại hoặc đào tạo nâng cao đối với từng vị trí công việc như lễ tân, kinh doanh hay vận hành lưu trú. Việc lựa chọn đối tượng đào tạo đôi khi còn mang tính cảm tính, phụ thuộc nhiều vào đánh giá của quản lý trực tiếp nên chưa đảm bảo tính đồng bộ giữa các bộ phận.

Nhân sự cũ hiện chưa có nhiều cơ hội tham gia các chương trình đào tạo nâng cao chuyên môn, cập nhật kỹ năng mới hoặc đào tạo phát triển nghề nghiệp. Trong khi đó, bản thân nhân sự hiện nay cũng chưa có cơ chế chủ động đề xuất nhu cầu đào tạo phù hợp với định hướng phát triển của bản thân. Từ những hạn chế trên, việc xây dựng giải pháp hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo là cần thiết nhằm giúp công ty lựa chọn đúng đối tượng cần đào tạo, nâng cao hiệu quả đào tạo và phát triển nguồn nhân lực một cách phù hợp hơn.

c. Đề xuất giải pháp

Để nâng cao hiệu quả công tác đào tạo nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Haviland House, việc hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo là một trong những nội dung cần được quan tâm. Xác định đúng đối tượng đào tạo không chỉ giúp công ty lựa chọn nhân sự phù hợp tham gia các chương trình đào tạo mà còn góp phần sử dụng hiệu quả nguồn lực, chi phí đào tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong quá trình hoạt động. Vì vậy, dựa trên những hạn chế còn tồn tại trong thực trạng công tác đào tạo hiện nay, đề xuất giải pháp hoàn thiện công tác xác định đối tượng đào tạo thì công ty nên triển khai đồng thời hai loại phiếu gồm phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo của nhân viên và phiếu đề xuất đào tạo từ quản lý bộ phận.

Đầu tiên, triển khai phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo của nhân viên: phần lớn nhu cầu đào tạo tại công ty được xác định từ phía quản lý bộ phận, trong khi đó nhân sự vẫn chưa có cơ hội chủ động phản ánh những khó khăn hoặc kỹ năng còn hạn chế trong quá trình làm việc.

Vì vậy mà công ty cần triển khai phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo của nhân viên nhằm tạo điều kiện để nhân sự chủ động đề xuất những nội dung đào tạo mà bản thân đang cần bổ sung trong quá trình làm việc như kỹ năng chuyên môn còn hạn chế, các khó khăn gặp phải trong công việc hoặc nhu cầu nâng cao kỹ năng nhằm phục vụ định hướng phát triển nghề nghiệp trong tương lai. Thông qua phiếu này, công ty sẽ dễ dàng nắm bắt được nhu cầu thực tế của nhân sự thay vì chỉ phụ thuộc hoàn toàn vào đánh giá từ cấp quản lý. Ngoài việc đề xuất đào tạo cho nhân sự mới, phiếu này còn giúp công ty

phát hiện những nhân sự cũ cần được đào tạo nâng cao chuyên môn, đào tạo kỹ năng quản lý hoặc đào tạo nguồn nhân sự kế thừa cho doanh nghiệp.

 HAVILAND	CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE	Mã số: HR-ĐT-01
	PHIẾU ĐĂNG KÝ NHU CẦU ĐÀO TẠO CỦA NHÂN VIÊN	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../2026
		Trang: 1/1

Ngày đề xuất:/...../.....

1. THÔNG TIN NHÂN VIÊN

- Họ và tên:
- Bộ phận: - Chức vụ:
- Thời gian làm việc tại công ty:
- Số điện thoại: - Email:

2. NỘI DUNG ĐỀ XUẤT ĐÀO TẠO

2.1. Kỹ năng/ng nghiệp vụ mong muốn được đào tạo

.....
.....

2.2. Lý do đề xuất đào tạo (chọn một hoặc nhiều lý do phù hợp)

- ☐ Chưa nắm vững công việc
- ☐ Muốn nâng cao kỹ năng chuyên môn
- ☐ Cập nhật quy trình/kỹ năng mới
- ☐ Chuẩn bị cho vị trí cao hơn
- ☐ Khác (ghi rõ):

2.3. Những khó khăn hiện tại trong quá trình làm việc

.....
.....

3. HÌNH THỨC ĐÀO TẠO MONG MUỐN (chọn một hoặc nhiều hình thức)

- ☐ Đào tạo nội bộ ☐ Đào tạo trực tiếp
- ☐ Đào tạo online ☐ Được quản lý hướng dẫn/kèm cặp thêm

3.1. Thời gian mong muốn tham gia đào tạo

.....

4. CAM KẾT SAU ĐÀO TẠO

Tôi cam kết tham gia đầy đủ chương trình đào tạo và áp dụng các kiến thức, kỹ năng đã học vào công việc thực tế nhằm nâng cao hiệu quả làm việc.

NGƯỜI ĐỀ XUẤT (Ký và ghi rõ họ tên)	TRƯỞNG BỘ PHẬN (Xác nhận và ý kiến)	PHÒNG NHÂN SỰ (Xác nhận tiếp nhận)
.....		

Lưu ý: Phiếu này được sử dụng để nhân viên chủ động đề xuất nhu cầu đào tạo. Sau khi được xác nhận, Phòng Nhân sự sẽ xem xét, tổng hợp và trình Ban Giám đốc phê duyệt (nếu cần).

Hình 3.2: Mẫu Phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo của nhân viên

Bên cạnh việc tiếp nhận nhu cầu đào tạo từ phía nhân sự, công ty cũng cần xây dựng phiếu đề xuất đào tạo từ quản lý bộ phận nhằm hỗ trợ việc đánh giá đối tượng đào tạo khách quan và phù hợp hơn với từng vị trí công việc.

Thông qua biểu mẫu này, quản lý bộ phận sẽ trực tiếp đánh giá những trường hợp cần đào tạo dựa trên kết quả làm việc thực tế, mức độ hoàn thành công việc, sai sót nghiệp vụ hoặc khả năng đáp ứng yêu cầu công việc của từng nhân sự.

 HAVILAND	CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE	Mã số: HR-ĐT-02
	PHIẾU ĐỀ XUẤT ĐÀO TẠO TỪ QUẢN LÝ BỘ PHẬN	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành:/...../2026
		Trang: 1/1

1. THÔNG TIN BỘ PHẬN

Ngày đề xuất:/...../2026

- Bộ phận đề xuất:
- Người đề xuất:
- Chức vụ:
- Số điện thoại liên hệ: - Email:

2. ĐỐI TƯỢNG ĐỀ XUẤT ĐÀO TẠO

- Họ và tên nhân sự:
- Vị trí công việc:
- Thời gian làm việc tại công ty:
- Bộ phận hiện tại:

3. LÝ DO ĐỀ XUẤT ĐÀO TẠO

- ☐ Nhân sự mới cần đào tạo hội nhập
- ☐ Chưa đáp ứng yêu cầu công việc
- ☐ Có sai sót trong quá trình làm việc
- ☐ Cần nâng cao chuyên môn/nghề nghiệp vụ
- ☐ Đào tạo nguồn nhân sự kế thừa
- ☐ Cập nhật quy trình hoặc kỹ năng mới

Nội dung hạn chế cần cải thiện:
.....
.....

4. NỘI DUNG ĐÀO TẠO ĐỀ XUẤT

- Tên khóa đào tạo/kỹ năng cần đào tạo:
.....
- Hình thức đào tạo:
☐ Đào tạo nội bộ ☐ Kèm cặp trực tiếp ☐ Đào tạo bên ngoài ☐ Đào tạo online
- Thời gian đề xuất:
.....

5. MỤC TIÊU SAU ĐÀO TẠO

.....
.....

QUẢN LÝ BỘ PHẬN ĐỀ XUẤT (Ký và ghi rõ họ tên)	PHÒNG TỔ CHỨC – HÀNH CHÍNH (Ký xác nhận)
--	---

Lưu ý: Phiếu này là căn cứ để Phòng Tổ chức – Hành chính tổng hợp, xây dựng kế hoạch đào tạo trình Ban Giám đốc phê duyệt (nếu cần).

Hình 3.3: Mẫu phiếu đề xuất đào tạo từ quản lý bộ phận

Sau khi triển khai 2 mẫu phiếu trên, công ty cần xây dựng quy trình tiếp nhận và tổng hợp nhu cầu đào tạo nhằm đảm bảo việc xác định đối tượng đào tạo được thực hiện

đồng bộ giữa các bộ phận. Định kỳ theo quý hoặc theo tháng, khi phát sinh nhu cầu thực tế nhân sự sẽ chủ động điền phiếu đăng ký nhu cầu đào tạo gửi về quản lý bộ phận, ngoài ra quản lý bộ phận cũng sẽ xem xét tình hình làm việc của nhân viên để lập phiếu đề xuất đào tạo đối với các trường hợp cần đào tạo bổ sung.

Khi tiếp nhận các phiếu đề xuất bộ phận Tổ chức - hành chính sẽ tiến hành phân loại và đối chiếu với kế hoạch đào tạo để xác định được những nhân sự cần được ưu tiên đào tạo trước. Với những trường hợp mà cả 2 phía đều đề xuất thì công ty sẽ ưu tiên đưa vào kế hoạch đào tạo sớm nhất để đảm bảo giải quyết đúng nhu cầu trong công việc.

Công ty cũng cần quy định rõ thời gian tiếp nhận phiếu định kỳ. Các bộ phận sẽ tổng hợp phiếu lại gửi cho bộ phận Tổ chức – Hành chính. Việc kết hợp 2 loại phiếu sẽ giúp công ty xác định đối tượng đào tạo từ cả 2 phía để biết được nhu cầu của từng cá nhân nhân sự và đánh giá của quản lý, nhằm giảm tình trạng phụ thuộc vào cấp quản lý. Ngoài ra khi được triển khai đồng bộ công ty sẽ xác định đúng đối tượng cần đào tạo, giảm tình trạng đào tạo chưa phù hợp, giải pháp này còn nâng cao tính chủ động của nhân viên trong quá trình làm việc, học hỏi.

3.2.2 Giải pháp hoàn thiện công tác dự trù chi phí đào tạo

a. Căn cứ đề xuất giải pháp

Qua phân tích thực trạng tại công ty có thể thấy bộ phận buồng phòng đã có quy định tương đối cụ thể về chi phí phục vụ đào tạo. Ngoài ra công ty cũng hỗ trợ chi phí trong các hoạt động nội bộ và đào tạo an toàn lao động. Hiện nay công tác xác định chi phí đào tạo chưa được triển khai đồng bộ và chưa xây dựng được định mức chi phí cụ thể cho từng chương trình đào tạo. Chưa xây dựng được dự toán chi phí đào tạo theo từng quý hoặc năm với các chương trình đào tạo cụ thể như hội nhập, nghiệp vụ chuyên môn,... Dẫn đến tình trạng chi phí phát sinh chưa hợp lý, thiếu tính chủ động trong quá trình tổ chức đào tạo và khó đánh giá hiệu quả sử dụng ngân sách. Vì thế mà việc hoàn thiện công tác xác định chi phí đào tạo là cần thiết giúp kiểm soát tốt các khoản chi phí phát sinh.

b. Đề xuất giải pháp

Để hoàn thiện giải pháp này công ty cần xây dựng phiếu đề xuất và dự toán chi phí đào tạo định kỳ theo quý và theo năm với từng chương trình đào tạo cụ thể. Thông qua biểu mẫu này các bộ phận khi có nhu cầu tổ chức đào tạo sẽ tiến hành lập dự toán chi phí dựa trên nội dung đào tạo, đối tượng tham gia, hình thức đào tạo, khoản chi phí phát sinh. Khoản chi phí gồm chi phí chuẩn bị tài liệu, hậu cần, hỗ trợ đào tạo nội bộ. Sau khi hoàn thành phiếu sẽ gửi về phòng Tổ chức – hành chính để xem xét và trình lên Ban Giám đốc phê duyệt.

CÔNG TY CỔ PHẦN HAVILAND HOUSE
PHÒNG TỔ CHỨC – HÀNH CHÍNH
 Số:/DTĐT-HH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

 Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

PHIẾU DỰ TOÁN CHI PHÍ ĐÀO TẠO THEO QUÝ

Quý áp dụng: năm 2026
 Bộ phận đề xuất:
 Mục đích đào tạo:
 Căn cứ đề xuất:

STT	Nội dung đào tạo	Đối tượng tham gia	Hình thức đào tạo	Nội dung chi phí dự kiến			Tổng chi phí dự kiến	Ghi chú/ Mục tiêu đào tạo
				Chi phí tài liệu	Chi phí hậu cần	Chi phí hỗ trợ đào tạo		
1	Đào tạo hội nhập nhân sự mới	Nhân sự mới						
2	Đào tạo nghiệp vụ lễ tân	Nhân viên lễ tân						
3	Đào tạo nghiệp vụ buồng phòng	Nhân viên buồng phòng						
4	Đào tạo kỹ năng kinh doanh	Nhân viên kinh doanh						
5	Đào tạo quản lý vận hành lưu trú	Quản lý cơ sở, tổ trưởng						
6	Đào tạo an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy	Toàn bộ nhân sự						
TỔNG NGÂN SÁCH ĐÀO TẠO DỰ KIẾN TRONG QUÝ								

Ghi chú chung (nếu có):

NGƯỜI LẬP DỰ TOÁN
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

**TRƯỞNG PHÒNG
TỔ CHỨC – HÀNH CHÍNH**
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

GIÁM ĐỐC
(Ký và ghi rõ họ tên)

.....

* Phiếu dự toán này là căn cứ để xem xét, phê duyệt và làm cơ sở theo dõi, kiểm soát chi phí đào tạo trong quý.

Hình 3.4: Mẫu phiếu đề xuất dự toán chi phí đào tạo

Thông qua việc áp dụng các phiếu đề xuất và dự toán chi phí đào tạo công ty sẽ dễ dàng theo dõi và kiểm soát các khoản chi phục vụ cho việc đào tạo giữa các bộ phận,

giúp công ty chủ động hơn trong việc tổng hợp ngân sách theo từng quý. Vào đầu mỗi quý các trưởng bộ phận sẽ căn cứ vào kế hoạch đào tạo, nhu cầu đào tạo thực tế để lập phiếu đề xuất và dự toán chi phí đào tạo gửi về phòng Tổ chức – Hành chính. Sau khi tổng hợp toàn bộ nhu cầu và xem xét lại các khoản chi phí có hợp lý hay không. Và trình lên Ban Giám đốc phê duyệt. Sau khi kết thúc chương trình đào tạo, phòng Tổ chức – hành chính cần đối chiếu lại chi phí dự toán và chi phí phát sinh thực tế để đánh giá mức độ chênh lệch ngân sách, để lưu trữ sau này sẽ làm cơ sở xây dựng ngân sách cho các chương trình đào tạo tiếp theo. Ngoài ra, qua quá trình theo dõi có thể thấy được các khoản chưa hợp lý từ đó điều chỉnh lại.

Việc triển khai đồng bộ giải pháp này không chỉ giúp công ty nâng cao hiệu quả quản lý chi phí mà còn góp phần hoàn thiện công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty.

3.2.3 Giải pháp hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo tại Công ty Cổ phần Haviland House

a. Căn cứ đề xuất giải pháp

Qua quá trình phân tích thực trạng có thể thấy được công tác đánh giá kết quả đào tạo tại công ty hiện nay chỉ mới xây dựng được tương đối đầy đủ đối với bộ phận buồng phòng, công ty đã có bảng chấm điểm, quy định mức điểm đạt và chưa đạt, cách xử lý vấn đề khi nhân sự chưa đáp ứng được yêu cầu công việc sau đào tạo.

Tuy nhiên đối với các bộ phận khác như kinh doanh, lễ tân, vận hành, hiện nay công tác đánh giá sau đào tạo vẫn chưa có quy trình đánh giá cụ thể cho từng vị trí công việc và cũng chưa có quy định rõ ràng về mức độ đạt yêu cầu sau đào tạo. Công ty chưa có bảng đánh giá riêng cho từng vị trí công việc, chưa có thang điểm đánh giá cụ thể, chưa quy định rõ mức độ đạt sau đào tạo cũng như chưa có tiêu chí thống nhất để xác định trường hợp nào cần đào tạo bổ sung hoặc đào tạo lại.

Với vị trí lễ tân, công ty hiện chưa quy định cụ thể số lần nhập sai thông tin khách hàng, thời gian xử lý check-in/check-out hoặc phản hồi của khách hàng như thế nào thì được xem là chưa đạt yêu cầu sau đào tạo. Đối với nhân viên kinh doanh cũng chưa có

tiêu chí cụ thể về tỷ lệ phản hồi khách hàng, số lần sai sót trong quá trình xử lý thông tin khách thuê hoặc mức độ hoàn thành KPI để làm căn cứ đánh giá hiệu quả đào tạo sau thực tế làm việc. Riêng đối với bộ phận vận hành, việc đánh giá hiện nay chủ yếu dựa vào kết quả công việc chung và nhận xét của quản lý nên chưa phản ánh đầy đủ mức độ cải thiện năng lực của nhân sự sau đào tạo.

Những hạn chế trên khiến cho việc đánh giá kết quả đào tạo giữa các bộ phận chưa thật sự đồng bộ, đồng thời gây khó khăn cho công ty trong quá trình theo dõi hiệu quả đào tạo và xác định chính xác các trường hợp cần tiếp tục hỗ trợ sau đào tạo. Công ty cần xây dựng quy trình đánh giá kết quả đào tạo thống nhất cho các bộ phận còn lại dựa trên mô hình đánh giá đang áp dụng tương đối hiệu quả tại bộ phận buồng phòng, đồng thời điều chỉnh nội dung đánh giá phù hợp với đặc điểm công việc của từng vị trí nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo và chất lượng nhân sự sau đào tạo.

b. Đề xuất giải pháp

Để công tác đánh giá kết quả đào tạo được thực hiện hiệu quả hơn, công ty cần xây dựng hệ thống đánh giá sau đào tạo theo hướng gắn trực tiếp với kết quả công việc thực tế của nhân sự thay vì chủ yếu dựa trên nhận xét cảm tính như hiện nay. Giải pháp này được đề xuất theo hướng kế thừa mô hình đánh giá đang áp dụng tương đối hiệu quả tại bộ phận buồng phòng. Tuy nhiên, thay vì áp dụng giống hoàn toàn giữa các bộ phận, công ty cần điều chỉnh nội dung đánh giá phù hợp với đặc điểm công việc của từng vị trí nhằm đảm bảo phản ánh đúng năng lực thực tế của nhân sự sau đào tạo.

Thông qua giải pháp này, công ty sẽ xây dựng:

- Quy trình đánh giá kết quả đào tạo thống nhất giữa các bộ phận.
- Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo riêng cho từng vị trí công việc.
- Thang điểm đánh giá cụ thể.
- Quy định mức đạt và chưa đạt sau đào tạo.
- Phương án xử lý đối với các trường hợp chưa đạt yêu cầu.
- Bảng tổng hợp kết quả sau từng đợt đào tạo.

c. Đề xuất quy trình đánh giá kết quả đào tạo



Hình 3.5: Đề xuất quy trình đánh giá kết quả đào tạo đề xuất tại Công ty Cổ phần Haviland House

Sau khi kết thúc khóa đào tạo, bộ phận Tổ chức – Hành chính sẽ phối hợp cùng quản lý của từng bộ phận tiến hành theo dõi kết quả làm việc thực tế của nhân sự trong khoảng thời gian từ 02 tuần đến 01 tháng tùy theo tính chất công việc. Trong thời gian này, quản lý bộ phận sẽ tiến hành tổng hợp các dữ liệu liên quan đến kết quả công việc thực tế của nhân sự. Sau thời gian theo dõi, quản lý bộ phận sẽ tiến hành chấm điểm dựa trên bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đã được công ty ban hành cho từng vị trí công việc.

Quy trình trên giúp công ty dễ dàng theo dõi hiệu quả đào tạo giữa các bộ phận và làm căn cứ điều chỉnh nội dung đào tạo ở các giai đoạn tiếp theo. Khi hoàn thành đánh giá, quản lý bộ phận sẽ gửi kết quả về bộ phận Tổ chức – Hành chính để tổng hợp và phân loại nhân sự theo các mức độ đạt yêu cầu, cần đào tạo bổ sung hoặc chưa đạt yêu cầu. Những trường hợp chưa đạt sẽ được công ty xây dựng kế hoạch hỗ trợ phù hợp nhằm cải thiện năng lực làm việc thực tế sau đào tạo.

d. Đề xuất bảng đánh giá kết quả sau đào tạo

Bảng 3.1: Bảng đánh giá kết quả đào tạo đối với bộ phận lễ tân

STT	NỘI DUNG, TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CHẤM	GHI CHÚ
A	CHẤP HÀNH NỘI QUY, TÁC PHONG	15		
1	Tuân thủ giờ làm việc và nội quy lao động	5		
2	Tuân thủ quy chế làm việc của khách sạn	5		
3	Ăn mặc gọn gàng, sạch sẽ, đúng đồng phục	3		
4	Giữ gìn vệ sinh chung và nơi làm việc	2		
B	THÁI ĐỘ LÀM VIỆC	25		
1	Giải quyết yêu cầu khách hàng nhanh chóng, kịp thời.	15		
2	Thái độ chăm sóc khách hàng niềm nở, chu đáo, cẩn thận.	10		
C	CÔNG VIỆC	45		
1	Thực hiện thủ tục check-in – check-out đầy đủ đúng quy trình	10		
2	Cập nhật và cung cấp cho khách hàng đầy đủ thông tin, chính sách về dịch vụ.	10		
3	Nhớ quảng bá các chương trình khuyến mãi, gói dịch vụ ưu đãi đến khách hàng.	10		
4	Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách.	10		
5	Báo cáo đúng tiến độ	5		
D	KỸ NĂNG	15		
1	Kỹ năng giao tiếp	5		
2	Kỹ năng xử lý tình huống vấn đề	5		
3	Kỹ năng sử dụng ngoại ngữ	5		
Tổng cộng		100		

Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận lễ tân được xây dựng dựa trên đặc điểm công việc thực tế của vị trí lễ tân tại Công ty Cổ phần Haviland House. Nội dung đánh giá tập trung vào các nhóm tiêu chí chính như tác phong làm việc, thái độ phục vụ khách hàng, khả năng thực hiện nghiệp vụ lễ tân và kỹ năng xử lý tình huống trong quá trình làm việc thực tế. Việc xây dựng bảng đánh giá cụ thể giúp công ty dễ dàng theo dõi mức độ cải thiện năng lực của nhân sự sau đào tạo, đồng thời tạo cơ sở thống nhất cho quá trình đánh giá giữa các bộ phận và hạn chế tình trạng đánh giá mang tính cảm tính như hiện nay.

Bảng 3.2: Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận kinh doanh

STT	NỘI DUNG, TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CHẤM	GHI CHÚ
A	QUY CHẾ, TÁC PHONG	20		
1	Diện mạo gọn gàng, tác phong nhanh nhẹn, năng động chuẩn dịch vụ.	5		
2	Đúng giờ khi hẹn khách xem phòng; trực lịch đầy đủ tại các tòa nhà.	5		
3	Nắm rõ nội quy tòa nhà, quy định nuôi thú cưng, giờ giấc, an ninh.	5		
4	Thuộc quy trình bàn giao phòng (check-in), bàn giao tài sản, cọc phòng.	5		
B	NẮM ĐƯỢC THÔNG TIN NỘI BỘ VỀ CĂN HỘ	30		
1	Nắm được (phòng trống, phòng sắp trống) và vị trí các tòa nhà.	10		
2	Phân biệt tốt các loại phòng (Studio, 1PN, Duplex) và tiện ích đi kèm.	10		
3	Nắm rõ các chính sách ưu đãi, giảm giá khi khách thuê dài hạn (6 tháng - 1 năm).	10		
C	KỸ NĂNG THỰC TẾ VÀ TÌM KIẾM KHÁCH HÀNG	50		

1	Khả năng dẫn khách xem phòng thực tế, giới thiệu không gian sống thu hút.	15		
2	Kỹ năng xử lý từ chối tại chỗ (khách chê phòng nhỏ, giá cao, xa trung tâm...)	15		
3	Kỹ năng tư vấn và hỗ trợ khách chốt cọc giữ chỗ (giữ phòng) nhanh chóng.	10		
4	Phối hợp tốt với các bộ phận liên quan để giải quyết yêu cầu, khiếu nại của khách.	10		
Tổng cộng		100		

Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận kinh doanh được xây dựng dựa trên đặc điểm công việc thực tế của nhân viên kinh doanh. Nội dung đánh giá tập trung vào khả năng nắm bắt thông tin sản phẩm, kỹ năng tư vấn khách hàng, kỹ năng xử lý tình huống và khả năng áp dụng kiến thức đào tạo vào quá trình làm việc thực tế. Việc đánh giá theo các tiêu chí cụ thể giúp công ty dễ dàng theo dõi mức độ cải thiện năng lực của nhân sự sau đào tạo, đồng thời tạo cơ sở thống nhất trong quá trình đánh giá hiệu quả đào tạo giữa các nhân sự kinh doanh.

Bảng 3.3: Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận vận hành

STT	NỘI DUNG, TIÊU CHÍ	ĐIỂM CHUẨN	ĐIỂM CHẤM	GHI CHÚ
A	KỸ NĂNG QUẢN LÝ NHÂN SỰ & PHÂN CÔNG	25		
1	Khả năng sắp xếp lịch trực, phân bổ công việc hợp lý cho cấp dưới.	5		
2	Kỹ năng giám sát, đôn đốc và đánh giá hiệu quả (KPIs) của nhân viên.	10		
3	Khả năng truyền đạt mục tiêu, gắn kết nội bộ và xử lý mâu thuẫn nhân sự.	5		
4	Ý thức kèm cặp, hướng dẫn và đào tạo lại cho nhân sự mới tại cơ sở.	5		

B	KỸ NĂNG KIỂM SOÁT VẬN HÀNH & TÀI CHÍNH	35		
1	Khả năng kiểm soát chất lượng dịch vụ (CSVC, vệ sinh, an ninh) toàn diện	5		
2	Quản lý, tối ưu chi phí vận hành (điện, nước, khấu hao tài sản) tại cơ sở	10		
3	Đảm bảo tính chính xác của dữ liệu Check-in/Check-out online, báo cáo doanh thu.	10		
4	Khả năng làm việc và xử lý thủ tục hành chính với cơ quan chức năng.	10		
C	QUẢN TRỊ & XỬ LÝ TÌNH HUỐNG PHÁT SINH	40		
1	Khả năng xử lý các sự cố phát sinh trong quá trình vận hành (cháy nổ, mất điện nước diện rộng...).	15		
2	Kỹ năng xử lý các khiếu nại phức tạp, nhạy cảm từ khách hàng.	15		
3	Tầm nhìn bao quát, chủ động dự báo trước các rủi ro vận hành có thể xảy ra.	10		
Tổng cộng		100		

Bảng đánh giá kết quả sau đào tạo đối với bộ phận vận hành được xây dựng nhằm đánh giá mức độ cải thiện năng lực quản lý, kiểm soát vận hành và xử lý tình huống thực tế của nhân sự sau đào tạo. Các tiêu chí đánh giá tập trung vào khả năng quản lý nhân sự, kiểm soát chất lượng dịch vụ, quản lý chi phí vận hành và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận hành cơ sở lưu trú. Việc áp dụng bảng đánh giá cụ thể giúp công ty theo dõi hiệu quả đào tạo sát với thực tế công việc và hỗ trợ quá trình nâng cao chất lượng đội ngũ quản lý vận hành tại công ty.

e. Quy định xếp loại kết quả đánh giá sau đào tạo

Bảng 3.4: Bảng quy định xếp loại kết quả đánh giá sau đào tạo

Tổng điểm đánh giá	Mức đánh giá	Phương án áp dụng
Từ 90 – 100 điểm	Hoàn thành tốt	Tiếp tục làm việc và xem xét đào tạo nâng cao
Từ 80 – dưới 90 điểm	Đạt yêu cầu	Tiếp tục làm việc bình thường
Từ 65 – dưới 80 điểm	Cần đào tạo bổ sung	Đào tạo bổ sung và kèm cặp trực tiếp
Dưới 65 điểm	Chưa đạt yêu cầu	Đào tạo lại hoặc xem xét điều chuyển công việc

Thông qua việc quy định mức điểm đánh giá cụ thể, công ty có thể dễ dàng áp dụng cho tất cả các vị trí và phân loại mức độ đáp ứng công việc của nhân sự sau đào tạo thay vì chỉ đánh giá đạt hoặc chưa đạt. Đồng thời, việc phân loại theo từng mức điểm cũng giúp công ty lựa chọn phương án hỗ trợ phù hợp đối với từng trường hợp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả đào tạo thực tế.

f. Đề xuất quy định xử lý nhân sự chưa đạt sau đào tạo

Khi hoàn thành quá trình đánh giá kết quả sau đào tạo thì công ty nên xây dựng quy định xử lý cụ thể đối với các trường hợp nhân sự chưa đáp ứng yêu cầu công việc nhằm đảm bảo chất lượng nhân sự sau đào tạo và hạn chế tình trạng tái diễn sai sót trong quá trình làm việc thực tế. Việc xử lý cần được thực hiện theo từng nhóm lỗi cụ thể để phù hợp với đặc điểm công việc của từng vị trí, tạo điều kiện cho nhân sự có cơ hội cải thiện trước khi áp dụng các hình thức xử lý cao hơn.

Bảng 3.5: Quy định xử lý nhân sự lễ tân chưa đạt sau đào tạo

Lỗi chưa khắc phục	Nội dung chi tiết	Phương án xử lý
Thiếu kỹ năng nghiệp vụ lễ tân	- Chưa nắm rõ quy trình check-in/check-out - Nhập sai thông tin khách hàng - Xử lý yêu cầu khách hàng còn chậm	- Kèm cặp trực tiếp với nhân sự lễ tân có kinh nghiệm - Đào tạo bổ sung quy trình nghiệp vụ lễ tân - Kiểm tra lại sau 10 ngày làm việc
Thái độ phục vụ chưa đạt	- Giao tiếp chưa phù hợp với khách hàng - Thiếu chủ động hỗ trợ khách - Tác phong làm việc chưa chuyên nghiệp	- Trao đổi trực tiếp với nhân sự - Nhắc nhở và cam kết cải thiện thái độ làm việc - Theo dõi kết quả cải thiện trong quá trình làm việc thực tế
Không phù hợp công việc	- Không chịu được áp lực công việc - Thường xuyên lặp lại sai sót dù đã được hướng dẫn - Không có sự cải thiện sau đào tạo bổ sung	- Xem xét điều chuyển vị trí phù hợp hơn - Trường hợp không cải thiện sẽ xem xét chấm dứt hợp tác

Bảng 3.6: Quy định xử lý nhân sự kinh doanh chưa đạt sau đào tạo

Lỗi chưa khắc phục	Nội dung chi tiết	Phương án xử lý
Thiếu kỹ năng tư vấn và bán hàng	- Tư vấn thông tin căn hộ chưa chính xác - Khả năng xử lý từ chối còn yếu - Chưa biết cách dẫn khách xem phòng hiệu quả - Chưa nắm rõ chính sách giá và chương trình ưu đãi	- Kèm cặp trực tiếp cùng trưởng nhóm kinh doanh - Hướng dẫn lại kỹ năng tư vấn và xử lý tình huống - Thực hành lại các tình huống tư vấn giả định. - Kiểm tra lại kết quả sau 10 ngày
Thái độ làm việc chưa đạt	- Thiếu chủ động tìm kiếm khách hàng - Không phối hợp tốt với các bộ phận liên quan - Chưa nghiêm túc trong quá trình làm việc - Không tuân thủ quy trình làm việc	- Trao đổi trực tiếp với quản lý bộ phận - Nhắc nhở và cam kết cải thiện thái độ làm việc - Theo dõi lại trong quá trình làm việc thực tế
Không phù hợp với công việc kinh doanh	- Không chịu được áp lực doanh số - Kỹ năng giao tiếp và thuyết phục khách hàng hạn chế - Không cải thiện sau nhiều lần đào tạo bổ sung	- Xem xét điều chuyển vị trí phù hợp hơn - Trường hợp không cải thiện sẽ xem xét chấm dứt hợp tác

Bảng 3.7: Quy định xử lý nhân sự vận hành chưa đạt sau đào tạo

Lỗi chưa khắc phục	Nội dung chi tiết	Phương án xử lý
Thiếu kỹ năng quản lý và vận hành	- Chưa biết cách phân công công việc hợp lý - Xử lý sự cố vận hành còn chậm - Kiểm soát công việc chưa hiệu quả	- Đào tạo bổ sung kỹ năng quản lý vận hành - Hướng dẫn trực tiếp từ quản lý cấp trên - Theo dõi kết quả cải thiện trong quá trình làm việc
Chưa kiểm soát tốt chất lượng dịch vụ	- Dễ xảy ra nhiều phản ánh từ khách hàng - Kiểm tra cơ sở vật chất chưa thường xuyên	- Đào tạo lại quy trình kiểm soát chất lượng dịch vụ - Kiểm tra lại quy trình vận hành thực tế
Báo cáo và phối hợp công việc chưa đạt	- Báo cáo công việc còn thiếu hoặc chậm tiến độ - Phối hợp với các bộ phận liên quan chưa hiệu quả	- Hướng dẫn lại quy trình báo cáo và phối hợp công việc - Theo dõi lại trong thời gian làm việc thực tế
Không phù hợp công việc	- Không có sự cải thiện sau đào tạo bổ sung - Tiếp tục lặp lại sai sót trong vận hành	- Xem xét điều chuyển công việc phù hợp hơn - Trường hợp không cải thiện sẽ xem xét chấm dứt hợp tác

Sau khi xây dựng được quy định xử lý cụ thể đối với từng nhóm lỗi của bộ phận lễ tân, kinh doanh và vận hành, công ty có thể dễ dàng theo dõi mức độ cải thiện năng lực của nhân sự sau đào tạo và chủ động đưa ra phương án hỗ trợ phù hợp đối với từng trường hợp cụ thể. Việc phân chia theo từng nhóm lỗi như thiếu kỹ năng nghiệp vụ, thái độ làm việc chưa đạt hoặc không phù hợp với công việc giúp quá trình xử lý nhân sự được thực hiện thống nhất, rõ ràng và hạn chế tình trạng xử lý mang tính cảm tính như hiện nay.

Bên cạnh đó, việc áp dụng các phương án như kèm cặp trực tiếp, đào tạo bổ sung, kiểm tra lại sau thời gian làm việc thực tế hoặc điều chuyển vị trí phù hợp cũng giúp công ty tạo điều kiện để nhân sự có cơ hội cải thiện năng lực trước khi áp dụng các hình thức xử lý cao hơn. Điều này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo mà còn giúp Công ty Cổ phần Haviland House ổn định chất lượng nhân sự và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trong quá trình vận hành thực tế.

g. Đề xuất áp dụng bảng tổng hợp kết quả sau đào tạo thống nhất giữa các bộ phận

Công ty Cổ phần Haviland House hiện nay đã áp dụng bảng tổng hợp kết quả sau đào tạo đối với bộ phận buồng phòng. Tuy nhiên, việc tổng hợp kết quả đào tạo vẫn chưa được thực hiện đồng bộ giữa các bộ phận khác như lễ tân, kinh doanh và vận hành. Vì vậy, công ty cần hoàn thiện và áp dụng thống nhất bảng tổng hợp kết quả sau đào tạo cho các bộ phận còn lại nhằm thuận tiện cho quá trình theo dõi hiệu quả đào tạo và quản lý chất lượng nhân sự sau đào tạo.

Bảng 3.8: Bảng tổng hợp kết quả đánh giá sau đào tạo áp dụng thống nhất giữa các bộ phận

Nội dung	Kết quả
Tổng số nhân sự tham gia đào tạo	... nhân sự
Số nhân sự đạt yêu cầu	... nhân sự
Tỷ lệ đạt yêu cầu	...%
Số nhân sự đào tạo bổ sung	...nhân sự
Số nhân sự đào tạo lại	...nhân sự

Việc áp dụng thống nhất bảng tổng hợp kết quả sau đào tạo giữa các bộ phận giúp công ty dễ dàng theo dõi hiệu quả đào tạo, thống kê mức độ đáp ứng công việc của nhân sự sau đào tạo và làm cơ sở điều chỉnh kế hoạch đào tạo phù hợp với thực tế hoạt động của từng bộ phận.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh hiện nay thì ngành lưu trú và dịch vụ cạnh tranh ngày càng cao, nguồn nhân lực luôn đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển của doanh nghiệp. Vì thế mà công tác đào tạo không chỉ giúp nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng làm việc mà còn góp phần giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Qua quá trình tìm hiểu về công ty Cổ phần Haviland House, đề tài này đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận về công tác đào tạo nguồn nhân lực tại công ty, đồng thời cũng phân tích được thực trạng công tác đào tạo của công ty trong giai đoạn 2023 đến 2025.

Qua nghiên cứu thấy được công ty đã bước đầu quan tâm đến công tác đào tạo nguồn nhân lực. Công ty đã triển khai nhiều chương trình đào tạo cho từng nhóm nhân sự như đào tạo hội nhập, đào tạo nghiệp vụ, đào tạo kỹ năng kinh doanh và đào tạo quản lý. Nội dung đào tạo nhìn chung phù hợp với đặc điểm hoạt động của doanh nghiệp và góp phần hỗ trợ nhân sự thích nghi với công việc, nâng cao tay nghề và hạn chế sai sót trong quá trình làm việc.

Bên cạnh các kết quả mà công ty đạt được thì công tác đào tạo của công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế như việc xác định nhu cầu đào tạo còn mang tính cảm tính, nội dung đào tạo chưa thật sự chuyên sâu, công tác đánh giá kết quả đào tạo chưa có tiêu chí cụ thể và vẫn chủ yếu dựa vào quan sát thực tế.

Từ đó mà đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác đào tạo, hoàn thiện công tác xác định nhu cầu đào tạo, nâng cao chất lượng nội dung và đội ngũ đào tạo, hoàn thiện công tác đánh giá kết quả đào tạo. Các giải pháp được xây dựng dựa trên tình hình thực tế của công ty nhằm góp phần nâng cao hiệu quả đào tạo và chất lượng nguồn nhân lực trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

STT	Loại tài liệu	Nội dung
1	Báo cáo doanh nghiệp	- Công ty Cổ phần Haviland House. (2023-2025). Báo cáo tài chính. Nội Bộ. - Công ty Cổ phần Haviland House. (2025). Quy định nội bộ về đào tạo nguồn nhân lực. CRM Nội bộ. - Công ty Cổ phần Haviland House. (2025). Danh sách tham gia đào tạo. Nội Bộ. - Công ty Cổ phần Haviland House. (2025). Ban hành quy trình tổ chức đào tạo nghiệp vụ dành cho nhân sự buồng phòng. CRM Nội bộ
2	Sách	- Nguyễn Hữu Thân. (2009). Quản trị nhân sự. Nhà xuất bản LĐ – XH - Trần Kim Dung. (2011). Quản trị nhân sự. Nhà xuất bản Tổng hợp Thành Phố Hồ Chí Minh. - PGS.TS Nguyễn Văn Diêm. (2012). Quản trị nguồn nhân lực. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân. - TS. Nguyễn Thị Lê Loan. Bài giảng quản trị nguồn nhân lực.
3	Website	Công ty Cổ phần Haviland House. (2025-2026). Kênh tuyển dụng. https://havilandhouse.com/tuyen-dung <u>Cổng Mã số thuế.</u> https://masothue.com/ Báo điện tử chính phủ https://baochinhphu.vn/gdp-nam-2023-uoc-tinh-tang-505-102231229092747624.htm Tạp chí công thương điện tử https://tapchicongthuong.vn/grdp-cu--a-tha--nh-pho-da-nang-u--o--c-ta--ng-7-51-131959.htm

Đà Nẵng, ngày 11 tháng 6 năm 2026

MẪU ĐƠN KHAI BÁO SỬ DỤNG AI

Khai báo của Sinh viên về việc Sử dụng Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh có Trách nhiệm
Tôi, ...Phạm Thị Minh Hoa..., cam đoan rằng tôi đã sử dụng có trách nhiệm các công cụ Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh (GenAI) trong quá trình chuẩn bị Khóa luận này.

Bằng việc ký vào đơn này, tôi xác nhận các nội dung sau:

1. Khai báo sử dụng AI

Vui lòng cho biết bạn có sử dụng bất kỳ công cụ AI tạo sinh nào (ví dụ: ChatGPT, Gemini, v.v.) trong việc tạo ra bài làm này hay không:

- ☒ Có, tôi có sử dụng các công cụ AI trong bài đánh giá này.
- ☐ Không, tôi không sử dụng bất kỳ công cụ AI nào.

2. Chi tiết về việc sử dụng AI (Nếu bạn chọn "Có" ở trên)

- Các công cụ AI đã sử dụng:

Chat GPT

- Mục đích sử dụng AI (ví dụ: tìm ý tưởng, soạn thảo, tóm tắt, chỉnh sửa):

Soạn thảo từ những ý tưởng tôi đưa ra, chỉnh sửa chỉnh tã và tìm ý tưởng

- Các phần cụ thể có sự hỗ trợ của AI:

Phân thức bằng công cụ
Phân giải pháp cầu thận công tác đầu tạo

Tôi xác nhận rằng tôi đã xem xét kỹ lưỡng và xác thực tất cả nội dung do AI tạo ra về tính chính xác, tính nguyên bản và sự phù hợp.

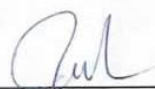
- ☒ Có

3. Liêm chính, Trách nhiệm Học thuật và Tuân thủ Đạo đức và Pháp luật

- Tôi chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung của bài nộp này và xác nhận rằng AI chỉ được sử dụng như một công cụ hỗ trợ, không phải là tác giả chính cho bài làm của tôi.
- Tôi xác nhận rằng AI không được sử dụng để ngụy tạo, làm giả hoặc thao túng dữ liệu.
- Tôi đã đảm bảo rằng không có dữ liệu bí mật hoặc riêng tư nào được chia sẻ với các công cụ AI mà không có sự cho phép thích hợp.
- Tôi đã tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp lý liên quan đến bảo vệ dữ liệu và sở hữu trí tuệ, đồng thời đã trích dẫn nguồn một cách thích hợp.
- Bài đánh giá này phản ánh nỗ lực trí tuệ cá nhân của tôi, và trách nhiệm đối với bài làm này hoàn toàn thuộc về cá nhân tôi.

Cam kết

- Tôi hiểu rằng bất kỳ sự thiếu tuân thủ nào đối với việc sử dụng AI có trách nhiệm, bao gồm việc không khai báo sử dụng AI hoặc trình bày sai sự thật, có thể dẫn đến việc Khóa luận tốt nghiệp của tôi bị từ chối mà không cần xem xét thêm.
- Bằng việc ký vào đơn này, tôi khẳng định rằng bài nộp này phản ánh trung thực bài làm của tôi và tôi đã tuân thủ các nguyên tắc sử dụng AI có trách nhiệm.

Chữ ký:  Ngày: 11/6/2026

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: ...Phạm Thị Minh Hoa...
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh tổng quát
- MSSV: ...2254050096...
- Đơn vị thực tập: ...Công ty Cổ phần Haviland House...
- Vị trí thực tập: ...Thực tập sinh Tuyển Dụng...

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên

- Có tinh thần trách nhiệm, thái độ tích cực và ham học hỏi.
- Hoàn thành và phối hợp hiệu quả các nhiệm vụ được giao.
- Có tư duy cầu tiến, luôn cố gắng phát triển cải thiện bản thân.
- Đạo đức tốt

Người nhận xét Shu

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Hoàng Vỹ