

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY
TRÌNH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI
BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN THỊ HẠ TIÊN
MÃ SỐ SINH VIÊN: 2154030172
KHÓA HỌC: 2021 - 2025**

Đà Nẵng, Tháng 5/2025

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY
TRÌNH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI
BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA**

**Giảng viên hướng dẫn
Sinh viên thực hiện
Mã số sinh viên
Khóa học
Lớp**

**: Th.S Nguyễn Thị Thu Hà
: Nguyễn Thị Hạ Tiên
: 2154030172
: 2021 - 2025
: 21QT4**

Đà Nẵng, Tháng 5/2025

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2024 – 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Hạ Tiên
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 – 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp:

“MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA”

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

- Các số liệu về cơ sở vật chất
- Các số liệu về nguồn nhân sự của công ty trong 2 năm (2023-2024)
- Các số liệu về nguồn lực tài chính của công ty trong 2 năm (2023-2024)
- Các số liệu về kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong 2 năm (2023-2024)

4. Các bảng biểu

- Bảng số liệu lực lượng lao động theo từng phân loại của công ty trong 2 năm (2023-2024)
- Báo cáo tình hình hoạt động của Khách sạn trong 2 năm (2023-2024)
- Báo số lượng Tổng lao động của Khách sạn trong 2 năm (2023-2024)
- Số lượng khách đến Bellerive Hội An trong 2 năm (2023-2024)

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Nguyễn Thị Thu Hà

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

– 10/02/2025

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

– 06/05/2025

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong thời đại ngày nay có hàng ngàn doanh nghiệp được thành lập và có chỗ đứng trên thị trường. Để có được sự phát triển mạnh mẽ đó không chỉ dựa vào sự dẫn dắt của người đứng đầu mà còn phải sở hữu một đội ngũ nhân lực giỏi và tốt. Nguồn nhân lực là một yếu tố không thể thiếu đối với bất kì một tổ chức và giữ một vai trò vô cùng quan trọng đến sự nghiệp của doanh nghiệp đặc biệt là trong giai đoạn phát triển siêu mạnh mẽ của nền kinh tế. Việc sở hữu một đội ngũ nhân lực vững mạnh về chất lượng, cả về trí lực là một lợi thế cạnh tranh giúp một doanh nghiệp tồn tại.

Mặc khác không phải doanh nghiệp nào cũng biết tìm kiếm, sử dụng và khai thác hiệu quả nguồn nhân lực đang có. Vì vậy để nâng cao hiệu quả trong quá trình kinh doanh, để nâng cao chất lượng công tác quản trị nhân lực, công tác đầu vào để có được một nguồn nhân lực không chỉ có trình độ chuyên môn mà còn có tinh thần trách nhiệm.

Thực tế cho thấy nhiều doanh nghiệp trong ngành gặp khó khăn trong việc tìm kiếm, thu hút và giữ chân nhân sự có tay nghề cao, kỹ năng tốt và phù hợp với văn hóa tổ chức. Những vấn đề như thiếu hụt lao động, chất lượng ứng viên không đồng đều, chi phí tuyển dụng cao và quy trình tuyển dụng chưa hiệu quả đang ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động kinh doanh. Tình trạng này cũng không ngoại lệ tại Bellerive Hội An – một khu nghỉ dưỡng tiêu chuẩn cao, nơi nhân sự là yếu tố then chốt tạo nên sự khác biệt trong trải nghiệm khách hàng.

Qua thời gian thực tập tại Khách sạn, em nhận thấy tình hình nhân sự liên tục có sự biến động. Nguồn nhân sự ở các bộ phận liên tục giảm và quá trình tuyển dụng nhân sự trải qua một thời gian dài nhưng vấn đề thiếu hụt nhân sự vẫn chưa được giải quyết. Số lượng nhân sự có tuyển vào nhưng lại giảm ngay sau 1 thời gian thử việc. Từ đó có thể thấy được trong quá trình tuyển dụng đang còn những mặc hạn chế chưa thể tìm ra được và chưa tìm được hướng giải quyết về tình hình tuyển dụng ở Bellerive Hội An. Xuất phát từ lý do trên nên em chọn đề tài: “ **Đề Tài: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA**”

2. Mục đích nghiên cứu

- Hiểu rõ về các lý luận trong công tác tuyển dụng nhân lực trong doanh nghiệp.

- Phân tích và đánh giá thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự của Khách sạn.
- Vận dụng những lý thuyết nghiên cứu để đánh giá những mặt hạn chế để giúp cải thiện quá trình hoàn thiện chất lượng.
- Trên cơ sở từ sự quan sát về những mặt chưa tốt, đề ra các giải pháp tối ưu để nhằm khắc phục và hoàn thiện hơn trong công tác tuyển dụng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Phân tích đánh giá quy trình tuyển dụng nhân sự tại Bellerive Hội An Resort & Spa.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Theo không gian: Tại Bellerive Hội An Resort & Spa
 - + Theo thời gian: Thực trạng tuyển dụng nhân sự năm 2023-2024

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận tốt nghiệp sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thống kê: Tổng hợp các số liệu của Khách sạn liên quan đến công tác tuyển dụng nhân lực.
- Phương pháp phân tích: Phân tích tình hình tuyển dụng của Khách sạn qua số liệu tuyển dụng nhân sự năm 2023-2024.
- Phương pháp so sánh: Từ các số liệu thu thập được tiến hành so sánh sự tăng giảm giữa các năm nhằm đánh giá về nguồn nhân sự của Khách sạn.

5. Nội dung nghiên cứu

- Nghiên cứu về quy trình tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn từ đó thể thấy được những mặt hạn chế trong quy trình tuyển dụng của Bellerive.
- Xem xét về những số liệu nhân sự tuyển dụng vào trong những năm gần đây và phân tích được vì sao có sự tăng giảm về số lượng tuyển dụng vào.
- Tìm được các mặt hạn chế để đề xuất những giải pháp khắc phục những hạn chế.

6. Kết cấu khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về công tác tuyển dụng nhân sự

Chương 2: Tổng quan và thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại Bellerive Hội An Resort & Spa

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện tuyển dụng nhân sự tại Bellerive Hội An Resort & Spa

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian thực tập ngắn ngủi là cơ hội để cho em tổng hợp và tiếp xúc thêm với những kiến thức thực tế về ngành học của mình. Thời gian thực tập giúp em có thêm những kiến thức nâng cao hơn về những gì mình chỉ được học trên sách vở khi ở trường. Tuy chỉ là thời gian ngắn, quá trình thực tập em đã mở rộng thêm tầm nhìn về con đường sắp tới trong tương lai. Từ đó em thấy được việc cọ xát thực tế là việc vô cùng quan trọng, nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn. Quá trình thực tập còn nhiều ngỡ ngàng và thiếu kinh nghiệm, em đã gặp nhiều khó khăn nhưng với những sự giúp đỡ tận tình từ quý thầy cô Ban chủ nhiệm Khoa Kinh tế- Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng với đó là anh chị tại Bellerive Hội An đã nhiệt tình giúp đỡ và hỗ trợ em nhiệt tình.

Lời đầu tiên em xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các anh chị cô chú tại Khách sạn đã luôn nhiệt tình giúp đỡ và hỗ trợ em trong những ngày đầu vừa bước chân tiếp xúc với mọi người. Luôn tạo điều kiện để bản thân em được biết và tìm hiểu rõ những vấn đề liên quan đến quá trình hoàn thành bài khóa luận của bản thân em.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, quý thầy cô Ban chủ nhiệm khoa Kinh Tế. Đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn đến cô ThS. Nguyễn Thị Thu Hà, người đã trực tiếp hướng dẫn em thực hiện khóa luận này. Nhờ vào sự định hướng, những góp ý chân thành và sự hỗ trợ tận tình của thầy/cô trong suốt quá trình thực hiện, em đã có thể hoàn thiện tốt nội dung đề tài.

Khóa luận này là kết quả của một quá trình học tập, nghiên cứu và trải nghiệm thực tế đầy quý báu. Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm thực tiễn, bài làm chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để khóa luận được hoàn thiện hơn trong tương lai.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý Thầy, Cô sức khỏe dồi dào và thành công trên sự nghiệp dẫn dắt những chuyến đi của mình. Em chúc Bellerive Hội An Resort & Spa sẽ thành công và phát triển hơn trong thời gian tới.

Đà Nẵng, ngày 16 tháng 3 năm 2025

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Hạ Tiên

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Nội dung nghiên cứu	2
6. Kết cấu khóa luận tốt nghiệp	2
LỜI CẢM ƠN	3
MỤC LỤC	4
DANH MỤC BẢNG BIỂU	6
DANH MỤC SƠ ĐỒ	7
DANH MỤC HÌNH	8
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ	9
1.1 Khái niệm, vai trò và mục tiêu	9
1.1.1 Một số khái niệm cơ bản	9
a. Khái niệm nhân lực trong Doanh nghiệp	9
b. Khái niệm tuyển dụng nhân lực	9
1.1.2 Mục đích của công tác tuyển dụng	10
1.1.3 Vai trò tuyển dụng	10
a. Đối với Doanh nghiệp	10
b. Đối với người lao động	11
c. Đối với xã hội:	11
1.2 Nội dung quy trình tuyển dụng	12
1.2.1 Lập kế hoạch tuyển dụng	12
1.2.2 Chuẩn bị tuyển dụng	13
1.2.3 Thông báo tuyển dụng	13
1.2.4 Thu nhận và nghiên cứu hồ sơ	13
1.2.5 Phỏng vấn sơ bộ	14
1.2.6 Kiểm tra, trắc nghiệm	14
1.2.7 Phỏng vấn sâu	14
1.2.8 Xác minh, điều tra	15
1.2.9 Khám sức khỏe	15
1.2.10 Ra quyết định tuyển dụng	15
1.2.11 Đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng	15
1.3 Nguồn và phương pháp tuyển dụng:	15
1.3.1 Nguồn nội bộ	15
1.3.2 Nguồn bên ngoài	17
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tuyển dụng	18
1.4.1 Các yếu tố thuộc về tổ chức	18
1.4.2 Các yếu tố bên ngoài	19
1.5 Ý nghĩa công tác tuyển dụng đối với Doanh nghiệp	20
1.6 Kết luận	21
CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VÀ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA	22
2.1 Tổng quan về Bellerive Hội An Resort & Spa	22
2.1.1 Lịch sử hình thành và giai đoạn phát triển	22

2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi	25
2.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban	26
2.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức	26
2.2.2 Chức năng hoạt động của từng phòng ban	26
2.3 Các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của Doanh nghiệp	29
2.3.1 Các yếu tố vi mô	29
2.3.2 Môi trường vĩ mô	37
2.4 Các nguồn lực của Doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Khách sạn	38
2.4.1 Cơ sở vật chất	38
2.4.2 Báo cáo nguồn nhân lực	40
2.4.3 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn 2023-2024	41
2.4.4. Bảng báo cáo tài chính của Khách sạn năm 2023-2024	43
2.5 Thực trạng công tác tuyển dụng của Khách sạn	45
2.5.1 Mục tiêu tuyển dụng của Khách sạn	45
2.5.2 Đặc điểm tình hình nhân sự	46
2.5.3 Quy trình tuyển dụng nhân sự của Khách sạn	50
2.6 Kết luận	58
2.6.1 Những ưu điểm quá trình tuyển dụng	58
2.6.2 Những hạn chế	59
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA	61
3.1 Định hướng phát triển của Khách sạn	61
3.2 Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác tuyển dụng tại Khách sạn	61
3.2.1 Cải thiện chất lượng hồ sơ của ứng viên	61
3.2.2 Nâng cao sự chặt chẽ giữa Khách sạn với người lao động	62
3.2.3 Cải thiện số lượng nguồn nhân sự	63
KẾT LUẬN CHUNG	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO	64

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1 Số lượng khách đến Bellerive Hội An 2023-2024

Bảng 2.2 Báo cáo về cơ sở vật chất tại Bellerive Hội An Resort & Spa

Bảng 2.3 Bảng báo cáo nguồn nhân lực

Bảng 2.4 Báo cáo tình hình hoạt động của Khách sạn 2023-2024

Bảng 2.5 Bảng báo cáo tài chính Khách sạn 2023-2024

Bảng 2.6 Bảng số lượng Tổng lao động của Khách sạn năm 2023-2024

Bảng 2.7 Bảng số lượng lao động theo độ tuổi năm 2023-2024

Bảng 2.8 Bảng số lượng lao động theo trình độ học vấn năm 2023-2024

Bảng 2.9 Bảng số lượng tuyển dụng trong những năm gần đây

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình tuyển dụng

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ hệ thống quản lý của Bellerive Hội An Resort & Spa

Sơ đồ 2.2 Quy trình tuyển dụng nhân sự ở Bellerive Hội An Resort & Spa

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Logo Bellerive Hội An Resort & Spa

Hình 2.2 Hình ảnh về Bellerive Hội An Resort & Spa

Hình 2.3 Hình phiếu đề nghị tuyển dụng nhân sự tại Khách Sạn

Hình 2.4 Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên Fanpage Khách sạn

Hình 2.5 Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên phần mềm JobsGo

Hình 2.6 Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên hội nhóm

Hình 2.7 Hình ảnh hồ sơ ứng viên qua phần mềm JobsGo

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ

1.1 Khái niệm, vai trò và mục tiêu

1.1.1 Một số khái niệm cơ bản

a. Khái niệm nhân lực trong Doanh nghiệp

Nhân lực là nguồn lực của mỗi con người mà nguồn lực này bao gồm thể lực và trí lực. Thể lực chỉ sức khỏe của thân thể nó phụ thuộc vào sức vóc, tình trạng sức khỏe của từng người và mỗi người sẽ khác nhau. Thể lực con người còn phụ thuộc vào tuổi tác, thời gian công tác, giới tính,....

b. Khái niệm tuyển dụng nhân lực

Khái niệm tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, thu hút, lựa chọn và đánh giá các ứng viên theo nhiều khía cạnh khác nhau dựa vào các yêu cầu của công việc, để tìm được những người phù hợp bổ sung lực lượng lao động cần thiết nhằm đáp ứng được yêu cầu sử dụng lao động của tổ chức.

Tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, thu hút và lựa chọn nhân lực để thỏa mãn nhu cầu sử dụng và bổ sung lực lượng lao động cần thiết nhằm thực hiện mục tiêu của doanh nghiệp

Theo khái niệm tổng quát: Tuyển dụng nhân lực là quá trình tìm kiếm, lựa chọn và bố trí những người có năng lực phù hợp vào các vị trí còn trống trong tổ chức nhằm đảm bảo hoạt động ổn định và phát triển lâu dài. Quá trình này nhằm mục tiêu đảm bảo đủ số lượng và chất lượng nhân lực để đáp ứng yêu cầu hoạt động và phát triển của tổ chức.

Theo quan điểm quản trị nhân sự: Tuyển dụng là một chức năng quan trọng trong quản trị nhân sự, bao gồm các hoạt động nhằm xác định nguồn ứng viên tiềm năng, thu hút họ, đánh giá và lựa chọn những cá nhân có năng lực phù hợp với yêu cầu công việc và văn hóa tổ chức.

=> Khái niệm rút ra từ những khái niệm thực tiễn: Tuyển dụng nhân sự là quá trình tìm kiếm những nhân sự mới vào vị trí còn đang trống ở một tổ chức, doanh nghiệp. Quá trình tuyển dụng mang tính chất quan trọng trong quá trình vận hành của một doanh nghiệp, bởi chính là quá trình tìm kiếm được những người tài giỏi về cho doanh nghiệp và không làm cho quá trình vận hành của doanh nghiệp bị trì trệ.

1.1.2 Mục đích của công tác tuyển dụng

Đảm bảo cung ứng đủ, kịp thời nguồn nhân lực có đủ trình độ phù hợp với yêu cầu công việc của Doanh nghiệp

Đảm bảo được mục tiêu kế hoạch đề ra của tổ chức

Nhằm sử dụng tối đa nguồn nhân lực hiện có và nâng cao tính hiệu quả của tổ chức, đào tạo người lao động phù hợp với công việc.

Chuẩn bị một đội ngũ nhân viên tốt sẵn sàng cho việc thực hiện các mục tiêu phát triển trong tương lai

1.1.3 Vai trò tuyển dụng

a. Đối với Doanh nghiệp

Tuyển dụng có vai trò vô cùng quan trọng đối với doanh nghiệp, bởi vì nhân sự là yếu tố quyết định sự thành công của tổ chức. Việc tuyển dụng có hiệu quả sẽ cung cấp cho doanh nghiệp một đội ngũ lao động lành nghề, năng động, sáng tạo, bổ sung nguồn nhân sự phù hợp với yêu cầu hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- **Tìm kiếm nhân tài:** Tuyển dụng giúp doanh nghiệp tìm kiếm và lựa chọn được những ứng viên phù hợp với yêu cầu công việc, từ đó giúp xây dựng được một đội ngũ nhân viên có chất lượng đưa Doanh nghiệp ngày càng phát triển hơn.

- **Tăng cường khả năng cạnh tranh:** Lợi thế cạnh tranh đối với một Doanh nghiệp là có được một đội ngũ nhân viên nhiệt huyết, chất lượng sẵn sàng vì công việc. Việc tuyển dụng giúp tìm ra được những mảnh ghép còn thiếu trong một tập thể, để cùng nhau phát triển.

- **Tăng năng suất lao động:** Việc có được một lực lượng nhân sự chất lượng sẽ giúp Doanh nghiệp ngày càng phát triển hơn trên thị trường. Từ đó tăng năng suất lao động và chất lượng công việc.

Như vậy tuyển dụng nguồn nhân lực có tầm quan trọng rất lớn đối với doanh nghiệp, đây là quá trình đãi cát tìm vàng, nếu một doanh nghiệp tuyển dụng nhân viên không đủ năng lực cần thiết để đáp ứng theo đúng yêu cầu công việc thì chắc chắn sẽ ảnh hưởng xấu và trực tiếp đến hiệu quả hoạt động quản trị và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Từ đó dẫn đến tình trạng không ổn định về mặt tổ chức, thậm chí gây mất đoàn kết, chia rẽ nội bộ, gây xáo trộn trong doanh nghiệp, lãng phí chi phí kinh doanh...

b. Đối với người lao động

Công tác tuyển dụng đóng vai trò quan trọng đối với người lao động vì nó mang lại nhiều cơ hội và lợi ích.

- **Mang lại cơ hội làm việc tại các Doanh nghiệp, tổ chức:** Công tác tuyển dụng là cầu nối kết nối giữa người lao động và doanh nghiệp, giúp người lao động tìm được một nơi làm việc phù hợp với bản thân.

- **Tăng cường cơ hội phát triển bản thân:** Khi tham gia vào quy trình tuyển dụng, người lao động có thể lựa chọn các công việc mang lại cơ hội học hỏi và phát triển. Những Khách sạn có quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp thường cung cấp các khóa đào tạo và cơ hội thăng tiến, giúp người lao động nâng cao kỹ năng và chuyên môn.

- **Hỗ trợ tìm kiếm công việc phù hợp với sở thích và đam mê:** Quy trình tuyển dụng có thể giúp người lao động tìm được công việc không chỉ phù hợp với năng lực mà còn là công việc mà họ yêu thích. Điều này giúp họ cảm thấy hứng thú và tận tâm với công việc, đồng thời nâng cao mức độ hài lòng trong công việc.

- **Cơ hội nghề nghiệp:** Tuyển dụng tạo ra cơ hội cho người lao động tìm kiếm và lựa chọn công việc phù hợp với kỹ năng, đam mê và mục tiêu nghề nghiệp của mình. Điều này giúp họ phát triển sự nghiệp và đạt được sự ổn định trong công việc.

- **Tạo dựng sự ổn định nghề nghiệp:** Thông qua tuyển dụng, người lao động có thể gia nhập những Khách sạn ổn định và có tiềm năng phát triển lâu dài. Một công việc ổn định giúp người lao động có thể dựa vào đó để xây dựng kế hoạch tài chính, gia đình và sự nghiệp lâu dài.

c. Đối với xã hội:

Tuyển dụng không chỉ ảnh hưởng đến Doanh nghiệp, người lao động mà còn tác động trực tiếp đến xã hội

- **Tạo cơ hội việc làm:** Tuyển dụng là yếu tố quan trọng giúp giảm tỷ lệ thất nghiệp trong xã hội. Khi các Khách sạn mở rộng quy mô và tuyển dụng nhiều nhân viên, họ góp phần tạo ra cơ hội việc làm cho nhiều người, từ đó giảm bớt áp lực xã hội liên quan đến vấn đề thất nghiệp.

- **Thúc đẩy sự ổn định xã hội:** Khi người lao động có việc làm ổn định, họ sẽ ít gặp phải các vấn đề xã hội như tội phạm, bạo lực gia đình hay các vấn đề tâm lý.

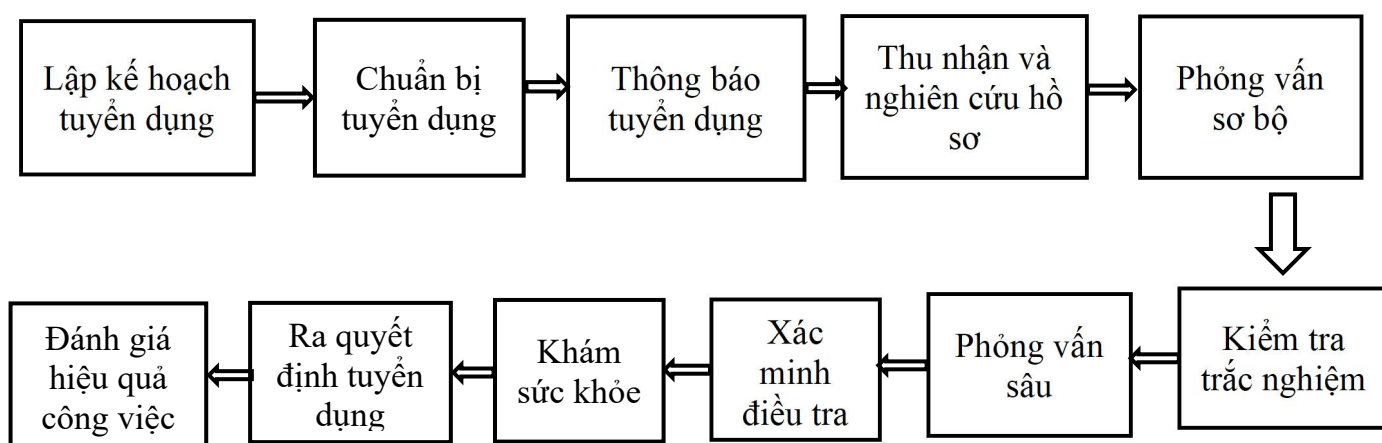
Công ăn việc làm không chỉ cải thiện đời sống vật chất mà còn tạo ra sự ổn định tinh thần, góp phần vào sự hòa bình và an ninh xã hội.

- **Giảm thiểu sự di cư tạm thời:** Khi các cơ hội việc làm được tạo ra tại các khu vực địa phương thông qua tuyển dụng, người lao động có thể tìm được việc làm mà không cần phải di cư đến các thành phố lớn. Điều này giúp giảm sự căng thẳng về tài nguyên và áp lực dân số tại các khu vực đô thị, đồng thời khuyến khích phát triển kinh tế tại các vùng nông thôn và vùng sâu vùng xa.

- **Khuyến khích sáng tạo và đổi mới:** Tuyển dụng mang lại những ý tưởng mới, kỹ năng và kinh nghiệm đa dạng từ các ứng viên đến từ nhiều nền tảng khác nhau. Điều này giúp thúc đẩy sự sáng tạo và đổi mới trong xã hội, dẫn đến sự phát triển của các sản phẩm, dịch vụ và công nghệ mới, từ đó nâng cao chất lượng sống cho cộng đồng.

1.2 Nội dung quy trình tuyển dụng

Quy trình tuyển dụng bao gồm 11 bước



Sơ đồ 1.1 Quy trình tuyển dụng

1.2.1 Lập kế hoạch tuyển dụng

Từ kết quả hoạt động kinh doanh, doanh nghiệp có thể xác định được nhu cầu tuyển dụng. Nếu có nhu cầu tuyển dụng, tổ chức cần lập kế hoạch tuyển dụng cụ thể:

- + Xác định vị trí, số lượng và chất lượng nhân sự cần tuyển dụng.
- + Xác định thời gian bắt đầu, kết thúc và địa điểm tuyển dụng.
- + Dự trù tổng kinh phí
- + Xác định và chuẩn bị văn bản, quy trình và tuyển dụng.
- + Xác định nguồn và phương pháp tuyển dụng.

+ Thành lập đội đồng tuyển dụng: số lượng, thành viên, trách nhiệm của hội đồng.

1.2.2 Chuẩn bị tuyển dụng

Bước chuẩn bị tuyển dụng được xem như đòn bẩy tạo đà cho các bước tiếp theo.

Những công việc nhỏ nhất như thời gian tuyển dụng, yêu cầu ứng viên, thông báo tuyển dụng cần những gì,... Cần chuẩn bị kỹ lưỡng và chi tiết vì đây là bước quan trọng.

Để tăng tính kích thích và tính hấp dẫn, thu hút các ứng viên xuất sắc, các nhà tuyển dụng nên chuẩn bị chu đáo phần giới thiệu về Khách sạn của mình, diễn giải một cách ngắn gọn, hấp dẫn và đầy đủ các thông tin quan trọng nhất về Khách sạn, văn hoá con người.

Lập bản chi tiết về quyền lợi, tiền lương, các phúc lợi được hưởng khác bởi đây là một yếu tố thu hút ứng viên tham gia ứng tuyển.

1.2.3 Thông báo tuyển dụng

Sau khi đã xác định rõ nhu cầu cần tuyển dụng nhân sự, bước tiếp theo doanh nghiệp sẽ chuẩn bị và đăng thông báo tuyển dụng nhân sự. Việc thông báo này phải đảm bảo ngắn gọn, xúc tích. Doanh nghiệp sẽ chuẩn bị một thông báo tuyển dụng nêu rõ chi tiết các vị trí cần tuyển, mô tả công việc cụ thể, yêu cầu công việc, những lợi ích, quyền lợi và các thông tin cần thiết để ứng viên có thể liên hệ.

Thông báo tuyển dụng thông qua:

- + Quảng cáo trên báo, đài, tivi,....
- + Thông qua các trang web
- + Thông báo qua nội bộ doanh nghiệp

1.2.4 Thu nhận và nghiên cứu hồ sơ

Khi ứng viên nộp hồ sơ xin việc, tất cả các hồ sơ phải ghi vào sổ xin việc, phân loại chi tiết để tiện sử dụng sau này. Ứng viên phải nộp cho doanh nghiệp những giấy tờ, chứng nhận theo đúng yêu cầu của doanh nghiệp.

Nghiên cứu hồ sơ nhằm ghi lại các thông tin như: Học vấn, kinh nghiệm, quá trình công tác, trình độ, sức khỏe, các kỹ năng chuyên môn,..... Nghiên cứu hồ sơ giúp doanh nghiệp loại bớt một số ứng viên không đáp ứng được các tiêu chuẩn công việc giúp doanh nghiệp giảm bớt được chi phí tuyển dụng.

1.2.5 Phỏng vấn sơ bộ

Phỏng vấn sơ bộ là buổi gặp gỡ đầu tiên giữa nhà tuyển dụng với các ứng viên. Bước này nhằm xác lập mối quan hệ giữa người xin việc và người sử dụng lao động. Đồng thời xác định được những cá nhân có những tố chất và khả năng phù hợp với công việc.

Thời gian cho buổi phỏng vấn sơ bộ chỉ kéo dài 5-10p. Đây là buổi phỏng vấn được sử dụng nhằm loại bỏ những ứng viên không đạt tiêu chuẩn so với các ứng viên khác mà khi nghiên cứu hồ sơ chưa phát hiện ra

Buổi phỏng vấn sơ bộ có thể thực hiện thông qua nhiều hình thức khác nhau như: điện thoại, thư tín, phỏng vấn trực tiếp,....

1.2.6 Kiểm tra, trắc nghiệm

Kiểm tra trắc nghiệm nhằm chọn được các ứng viên xuất sắc nhất. Các bài trắc nghiệm được sử dụng để đánh giá ứng viên về các kiến thức cơ bản, khả năng thực hành và các kỹ năng đặc biệt.

Một số loại trắc nghiệm trong tuyển dụng:

- + Trắc nghiệm đo kiến thức tổng quát
- + Trắc nghiệm tâm lý
- + Trắc nghiệm trí thông minh
- + Trắc nghiệm cá tính
- + Trắc nghiệm năng khiếu và chuyên môn
- + Trắc nghiệm văn hoá
- + Trắc nghiệm sở thích và nghề nghiệp
- + Trắc nghiệm năng lực

1.2.7 Phỏng vấn sâu

Phỏng vấn sâu được sử dụng để tìm hiểu, đánh giá ứng viên về nhiều phương diện như kinh nghiệm, trình độ, các đặc điểm cá nhân như: Tính cách, khí chất, khả năng hoà đồng và những phẩm chất cá nhân thích hợp cho tổ chức doanh nghiệp mà các loại giấy tờ, chứng chỉ tốt nghiệp hay các bài kiểm tra trắc nghiệm không thực hiện được hoặc thể hiện được không rõ ràng.

Mục đích phỏng vấn sâu:

- + Tìm hiểu về kiến thức, trình độ, kỹ năng và năng lực của từng ứng viên đạt trước đây

+ Đánh giá ứng viên có đặc điểm cá nhân cần thiết để đảm nhiệm tốt vị trí cần tuyển hay không và để đánh giá độ chính chắn của họ.

+ Xác định nguyện vọng nghề nghiệp, các mục tiêu ngắn hạn và dài hạn.

1.2.8 Xác minh, điều tra

Xác minh điều tra làm sáng tỏ thêm những điều chưa rõ ở đối với những ứng viên có triển vọng tốt, thông qua tiếp xúc với đồng nghiệp, bậc quản lý hoặc lãnh đạo cũ của ứng viên, công tác xác minh điều tra sẽ biết thêm về trình độ kinh nghiệm tính cách của ứng viên trong quy trình tuyển dụng nhân viên.

1.2.9 Khám sức khỏe

Khám sức khỏe là yếu tố quan trọng của quá trình tuyển dụng. Một ứng viên đạt kết quả tốt trong lúc phỏng vấn nhưng sức khỏe không tốt và không phù hợp với yêu cầu công việc thì không phải là ứng viên có chất lượng tốt.

Nên vì vậy kết quả tốt nhưng vì yếu tố sức khỏe không tốt thì ứng viên vẫn không đạt.

1.2.10 Ra quyết định tuyển dụng

Sau khi thực hiện đầy đủ các bước đã nêu trên và thông tin tuyển dụng chọn đảm bảo yêu cầu đề ra thì hội đồng tuyển chọn sẽ tuyển dụng đối với các ứng viên phù hợp. Người sử dụng lao động sẽ tiến hành ký hợp đồng với người lao động. Trong hợp đồng phải nêu rõ các điều khoản như: thời gian thử việc thử lao, thời gian làm việc, lương thưởng,.....

1.2.11 Đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng

Sau khi đã kết thúc quá trình tuyển dụng, đơn vị cần tiến hành đánh giá hiệu quả công tác tuyển dụng thông qua các tiêu chí: Số lượng người nộp hồ sơ xin việc, số lượng hồ sơ ứng viên. Tỷ lệ tuyển chọn, tỷ lệ hoàn thành kế hoạch tuyển dụng, chi phí tuyển dụng trên đầu người, thời hạn hoàn thành kế hoạch tuyển dụng, tỷ lệ đào tạo lại, số lượng nhân viên thôi việc, tính công bằng, thỏa mãn trong tuyển dụng, sự chuyên nghiệp về truyền thông trong tuyển dụng,.... Kiểm tra, đánh giá hiệu quả

1.3 Nguồn và phương pháp tuyển dụng:

1.3.1 Nguồn nội bộ

Là quá trình doanh nghiệp tìm kiếm và lựa chọn các ứng viên cho những vị trí công việc hiện tại còn trống từ lực lượng lao động sẵn có ở Doanh nghiệp. Việc

tuyển dụng này có thể là việc thăng chức, luân chuyển công việc để tạo một cơ hội phát triển mới cho nhân sự.

***Ưu điểm:**

- Đối với việc tuyển dụng nội bộ mang lại chi phí thấp, theo thống kê tuyển dụng nội bộ có chi phí thấp hơn khoảng 50% so với tuyển dụng bên ngoài.

- Tuyển dụng ứng viên ở nguồn nội bộ mang lại tính hiệu quả cao hơn bởi vì những người này đã làm việc ở Khách sạn. Hiểu được quy trình cách thức làm việc, họ đã quen với văn hóa công việc trong Khách sạn nên không mất quá nhiều thời gian để đào tạo và bắt nhịp với công việc mới.

- Ứng viên nội bộ là những người đã có thời gian làm việc trong tổ chức, do đó cấp quản lý và bộ phận nhân sự có thể đánh giá được chính xác năng lực chuyên môn, thái độ làm việc, tinh thần trách nhiệm, cũng như sự phù hợp với văn hóa doanh nghiệp. Điều này giúp hạn chế tối đa rủi ro tuyển sai người, đặc biệt là ở các vị trí quản lý hoặc có vai trò chiến lược.

- Tuyển dụng nội bộ như là hình thức công nhận sự cống hiến và nỗ lực mà nhân sự mang lại cho Khách sạn, từ đó sẽ tạo nên một động lực làm việc cho nhân sự vì họ sẽ cảm thấy sự cống hiến của bản thân được công nhận. Từ đó nhân viên sẽ có xu hướng phấn đấu và gắn bó lâu dài hơn với Khách sạn. Điều này tạo ra một môi trường làm việc tích cực và khuyến khích sự phát triển của từng người.

***Nhược điểm:**

- Tuyển dụng nội bộ chỉ giới hạn phạm vi nhân sự hiện có trong Khách sạn, nên sẽ có ít sự lựa chọn hơn so với việc tìm kiếm nguồn nhân lực từ bên ngoài tổ chức. Điều này đôi lúc sẽ dẫn đến tình trạng thiếu sự mới mẻ về ý tưởng mới, góc nhìn khác biệt và sự đổi mới trong tổ chức. Nguồn nội bộ thường mang tư duy, quy trình và kinh nghiệm gắn liền với môi trường hiện tại. Việc chỉ tuyển từ nội bộ có thể khiến tổ chức lặp lại những mô hình cũ, thiếu sự sáng tạo hoặc đổi mới trong chiến lược, sản phẩm và cách tiếp cận khách hàng. Đặc biệt là đối với những lĩnh vực cần sự sáng tạo và thay đổi mới mẻ liên tục.

- Trong một số trường hợp ở những vị trí cũ lại không mang tính quản lý nhưng mang tính chuyên môn cao, thì việc thay thế trở nên khó khăn hơn. Vì khi quyết định luân chuyển vị trí thì vị trí cũ sẽ bị trống buộc doanh nghiệp phải lấp

chỗ trống ngay lập tức. Nếu không tìm ra nhân sự phù hợp thì doanh nghiệp sẽ quay lại quá trình tuyển dụng, mất nhiều thời gian trong tìm kiếm ứng viên mới.

- Khi không thường xuyên tuyển dụng từ bên ngoài, doanh nghiệp dễ bị “lạc hậu” so với xu hướng nhân sự, kỹ năng mới, công nghệ mới hoặc các tiêu chuẩn cạnh tranh trong ngành. Điều này khiến tổ chức thiếu khả năng thích ứng nhanh với thị trường.

1.3.2 Nguồn bên ngoài

Tuyển dụng từ nguồn bên ngoài là hình thức doanh nghiệp tìm kiếm, chiêu mộ ứng viên từ các nguồn đa dạng như trang web tuyển dụng, các trường cao đẳng, đại học, từ quảng cáo, thông qua đơn vị thuê ngoài...

Là tuyển dụng nhân sự từ bên ngoài thị trường lao động, một doanh nghiệp thu hút lao động tham gia tuyển dụng từ nguồn bên ngoài cần quan tâm đến các yếu tố như thị trường sức lao động, công việc cần tuyển người, vị thế của doanh nghiệp, chính sách nhân lực của doanh nghiệp và của chính quyền địa phương nơi doanh nghiệp hoạt động kinh doanh, khả năng tài chính của doanh nghiệp.

***Ưu điểm:**

- Tuyển dụng từ bên ngoài mở rộng phạm vi tìm kiếm nhân tài, không giới hạn trong tổ chức. Điều này giúp doanh nghiệp tiếp cận nhiều ứng viên với nền tảng học vấn, kinh nghiệm, kỹ năng và tư duy đa dạng, từ đó chọn được người phù hợp nhất với nhu cầu cụ thể của vị trí tuyển dụng.

- Nguồn nhân lực ngày nay dồi dào về một đội ngũ, một nhân viên mới mẻ sẽ giúp đội nhóm, tập thể của doanh nghiệp đa dạng về tính cách, khả năng mang lại những ý tưởng mới mẻ,...Tạo ra làn gió mới cho doanh nghiệp.

- Tuyển dụng bên ngoài mở ra cơ hội tiếp cận và thu hút nhân sự từng làm việc tại đối thủ hoặc các doanh nghiệp đầu ngành, từ đó mang về những bí quyết, kỹ năng chiến lược hoặc mối quan hệ giá trị.

- Tạo ra sự công bằng văn minh, trao cơ hội cho mọi người cùng thử trải nghiệm. Nguồn ứng viên bên ngoài rất lớn nên doanh nghiệp dễ dàng đáp ứng nhu cầu tuyển dụng cả về số lượng và có nhiều sự lựa chọn những gương mặt trẻ mới mẻ và sự nhiệt huyết năng động của tuổi trẻ.

***Nhược điểm:**

- Việc tuyển dụng từ bên ngoài tốn chi phí và thời gian hơn so với từ nội bộ, chi phí từ việc đăng tuyển chọn lọc hồ sơ và quá trình để tuyển được một ứng viên cũng sẽ dài hơn có thể vài tuần hoặc vài tháng. Bởi để có 1 ứng viên phải trải qua nhiều quá trình.

- Rủi ro về việc tuyển dụng sai người, mặc dù hồ sơ ứng tuyển đẹp nhưng vẫn tiềm ẩn những rủi ro. Mà sau khi tuyển dụng sẽ cảm thấy môi trường làm việc không phù hợp, khó kiểm chứng được khi qua những lần phỏng vấn.

- Mất thời gian để đào tạo và dù có kinh nghiệm những vẫn sẽ mất thời gian để hòa nhập với công việc mới với môi trường mới. Hiệu suất làm việc cũng suy giảm do chưa có sự hòa nhập với môi trường.

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động tuyển dụng

Công tác tuyển dụng nhân lực của Doanh nghiệp có rất nhiều nhân tố tác động đến. Nếu tác động theo hướng tích cực sẽ chẳng thể làm xoay chuyển sang hướng khác ngoài mong đợi của Doanh nghiệp, giúp lựa chọn được những ứng viên hội tụ đầy đủ những phẩm chất cần thiết cho công việc có nhu cầu tuyển. Và ngược lại nếu những tác động là tiêu cực sẽ làm trở ngại cho công tác tuyển dụng, điều này làm ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu suất làm việc. Vì vậy cần lưu ý Các yếu tố tác động thuộc về tổ chức và Các yếu tố bên ngoài.

1.4.1 Các yếu tố thuộc về tổ chức

Có nhiều yếu tố về tổ chức có thể ảnh hưởng đến kết quả thu hút, tuyển dụng ứng viên cho công việc của Khách sạn.

- Mục tiêu phát triển của doanh nghiệp: Trong thực tế khi tiến hành mọi hoạt động đều phải dựa trên mục tiêu phát triển, chiến lược của doanh nghiệp. Mỗi doanh nghiệp sẽ có cho mình những mục tiêu riêng và tất cả các hoạt động đều cố gắng hoàn thành mục tiêu này sớm nhất. Để theo đuổi mục tiêu và chiến lược đó các bộ phận lại căn cứ vào đó để bố trí công việc, bố trí nhân sự sao cho phù hợp.

- Uy tín trên thị trường: Ngày nay thị trường người lao động rất khó trong yêu cầu công việc. Chỉ có những nơi những địa điểm uy tín thì sẽ dễ dàng thu hút được, người lao động khi xin việc họ luôn mong đợi xin vào những nơi có uy tín, chất lượng.

- Khả năng tài chính: Để có được một lực lượng lao động ổn định thì cần phải có những chi phí để có thể mở các buổi tuyển dụng.

1.4.2 Các yếu tố bên ngoài

- Yếu tố kinh tế chính trị:

Khi nền kinh tế phát triển một cách ổn định, có điều kiện phát triển tốt, đời sống người dân được cải thiện và nâng cao tinh thần và vật chất thì sẽ trở thành lợi thế của các doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả, công tác tuyển dụng đạt chất lượng hơn. Khi nền kinh tế suy thoái, các Khách sạn có thể cắt giảm chi phí, bao gồm việc giảm biên chế hoặc ngừng tuyển dụng. Các tổ chức thường ưu tiên giữ lại nhân viên hiện tại thay vì tuyển dụng mới. Ngoài ra, khi nền kinh tế khó khăn, nguồn cung lao động có thể tăng lên do nhiều người tìm việc.

Môi trường kinh tế ảnh hưởng trực tiếp đến tỷ lệ thất nghiệp và nhu cầu lao động. Khi thị trường lao động thắt chặt (ít người tìm việc), các Khách sạn sẽ phải cạnh tranh mạnh mẽ để thu hút nhân tài, đẩy mạnh các chính sách lương thưởng và phúc lợi.

- Yếu tố văn hóa:

Ta có thể thấy rằng trong thời đại ngày nay nguồn lực lượng lao động chính là từ thế hệ Gen Z, với nhu cầu mong muốn tìm kiếm những công việc có môi trường linh hoạt, nhẹ nhàng nhưng lương cao. Dưới sự tác động của những suy nghĩ tuổi trẻ, đặc biệt là về môi trường làm việc, cân bằng công việc - cuộc sống, và các phúc lợi. Các Khách sạn cần phải điều chỉnh chiến lược tuyển dụng trong công việc, cơ hội phát triển cá nhân và môi trường làm việc hòa nhập.

- Yếu tố công nghệ:

Ngày nay với nền công nghiệp hóa hiện đại hóa, các quốc gia trên thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng đang dần sử dụng công nghệ vào trong cuộc sống với những công việc hằng ngày. Và tương lai sẽ dần chuyển từ con người sang máy móc thiết bị. Sự phát triển của công nghệ giúp các Khách sạn tối ưu hóa quá trình tuyển dụng thông qua việc sử dụng phần mềm tuyển dụng, phỏng vấn trực tuyến, sàng lọc hồ sơ tự động và sử dụng trí tuệ nhân tạo. Công nghệ giúp doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian và nâng cao hiệu quả công tác tuyển dụng.

- Thương hiệu tuyển dụng:

Một thương hiệu tuyển dụng mạnh sẽ giúp Khách sạn thu hút nhiều ứng viên chất lượng hơn. Doanh nghiệp cần xây dựng một hình ảnh Khách sạn hấp dẫn, nơi mà nhân viên cảm thấy được trân trọng, có cơ hội phát triển nghề nghiệp và được

đãi ngộ xứng đáng. Các chương trình nhân sự, văn hóa Khách sạn và các hoạt động cộng đồng có thể góp phần nâng cao thương hiệu tuyển dụng của Khách sạn.

1.5 Ý nghĩa công tác tuyển dụng đối với Doanh nghiệp

Công tác tuyển dụng vô cùng quan trọng ảnh hưởng đến sự thành công và phát triển của một doanh nghiệp. Tuyển dụng không chỉ là một hoạt động tuyển chọn nhân viên, mà còn là một yếu tố chiến lược giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu dài hạn.

- Đảm bảo nguồn nhân sự chất lượng:

Chọn lựa ứng viên phù hợp: Công tác tuyển dụng giúp doanh nghiệp tìm kiếm và chọn lựa những ứng viên có kỹ năng, kinh nghiệm và phẩm chất phù hợp với yêu cầu công việc và văn hóa doanh nghiệp. Đội ngũ nhân sự chất lượng sẽ đóng góp trực tiếp vào hiệu quả công việc và sự phát triển của Khách sạn.

Tạo nền tảng cho sự phát triển: Nhân sự là yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp thực hiện các chiến lược phát triển. Việc tuyển dụng đúng người giúp đảm bảo doanh nghiệp có những cá nhân xuất sắc để triển khai các kế hoạch, dự án quan trọng.

- Tăng cường khả năng cạnh tranh:

Trong môi trường cạnh tranh ngày nay, việc tuyển dụng đúng nhân sự tài năng là yếu tố quyết định giúp doanh nghiệp vượt lên đối thủ. Một Khách sạn có chiến lược tuyển dụng tốt sẽ thu hút được những nhân viên xuất sắc, từ đó tăng cường sức cạnh tranh trong ngành.

- Đảm bảo sự liên tục trong quá trình kinh doanh:

Tăng cường khả năng duy trì hoạt động: Công tác tuyển dụng giúp Khách sạn luôn có đủ nhân sự để duy trì hoạt động sản xuất, kinh doanh mà không bị gián đoạn do thiếu hụt lao động. Việc duy trì một lực lượng lao động ổn định sẽ giúp Khách sạn tránh được những rủi ro liên quan đến sự gián đoạn công việc hoặc giảm sút năng suất.

Đảm bảo sự phát triển bền vững: Tuyển dụng đúng người không chỉ giúp duy trì hoạt động trong ngắn hạn mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của Khách sạn. Đội ngũ nhân viên tài năng và chuyên nghiệp sẽ góp phần xây dựng thương hiệu và danh tiếng của doanh nghiệp trên thị trường.

- Giảm thiểu chi phí đào tạo và thay thế nhân viên:

Tuyển dụng nhân sự phù hợp với công việc ngay từ đầu giúp giảm thiểu rủi ro phải tuyển lại hoặc đào tạo lại nhân viên sau một thời gian làm việc. Những ứng viên không phù hợp sẽ tốn chi phí và thời gian cho việc đào tạo lại, đồng thời gây gián đoạn trong hoạt động của Khách sạn.

1.6 Kết luận

Công tác tuyển dụng đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc xây dựng và phát triển doanh nghiệp. Việc tuyển dụng đúng người, đúng thời điểm không chỉ giúp doanh nghiệp có được nhân lực chất lượng, mà còn giúp nâng cao hiệu quả công việc, tạo dựng và duy trì văn hóa doanh nghiệp, đồng thời thúc đẩy sự phát triển bền vững và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Tuyển dụng hiệu quả giúp doanh nghiệp không chỉ duy trì hoạt động ổn định mà còn thúc đẩy sự sáng tạo, đổi mới trong công việc, nâng cao năng suất và hiệu quả công việc. Đồng thời, một quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp sẽ giúp Khách sạn xây dựng được đội ngũ nhân viên có chung giá trị, đam mê và cam kết phát triển lâu dài cùng doanh nghiệp.

Với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường lao động, việc đầu tư vào công tác tuyển dụng và xây dựng một thương hiệu tuyển dụng mạnh mẽ sẽ là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp thu hút và giữ chân được nhân tài. Hơn nữa, sự phù hợp giữa ứng viên và doanh nghiệp sẽ giúp giảm thiểu tỷ lệ nghỉ việc, tiết kiệm chi phí đào tạo lại và xây dựng một môi trường làm việc tích cực, phát triển bền vững.

Cuối cùng, công tác tuyển dụng chính là chìa khóa để doanh nghiệp tạo dựng một đội ngũ nhân sự mạnh mẽ, phát triển và đạt được các mục tiêu chiến lược trong dài hạn.

CHƯƠNG 2: TỔNG QUAN VÀ THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA

2.1 Tổng quan về Bellerive Hội An Resort & Spa

2.1.1 Lịch sử hình thành và giai đoạn phát triển

Tên khách sạn: Bellerive Hoian Resort & Spa

Tiêu chuẩn đánh giá: 5 sao

Chủ sở hữu: Nguyễn Thị Thu Thủy

Địa chỉ: 33 Lê Đại Hành, Cửa Đại, Hội An, Quảng Nam

Điện thoại : (+84)2353 928 888

Email: sm@bellerivehoian.com



Hình 2.1: Logo Bellerive Hội An Resort & Spa

Dự án Bellerive Hội An chính thức bắt đầu được xây dựng vào khoảng năm 2020. Tuy nhiên, việc triển khai và hoàn thiện một số hạng mục quan trọng, cùng với những thử nghiệm trong thiết kế và cải tiến các dịch vụ, kéo dài cho đến năm 2022.

Bellerive Hội An Resort & Spa là một khu nghỉ dưỡng 5 sao tọa lạc tại Hội An, Quảng Nam, với thiết kế độc đáo và tiện nghi sang trọng, hứa hẹn mang đến cho du khách những trải nghiệm nghỉ dưỡng tuyệt vời. Bellerive Hội An Resort & Spa được xây dựng với mục tiêu mang đến một không gian nghỉ dưỡng đẳng cấp tại một trong những địa điểm du lịch nổi tiếng của Việt Nam - Hội An. Khu nghỉ dưỡng này được phát triển với tầm nhìn trở thành một điểm đến hoàn hảo kết hợp giữa nghỉ dưỡng cao cấp và sự gần gũi với thiên nhiên.

Khách sạn có một đội ngũ quản lý chuyên nghiệp và nhân viên nhiệt huyết, luôn chú trọng đến việc phát triển nguồn nhân lực, đảm bảo dịch vụ chất lượng cao. Bộ máy tổ chức của resort được xây dựng rõ ràng, từ cấp lãnh đạo đến các bộ phận phục vụ, đảm bảo hiệu quả hoạt động và sự hài lòng của khách hàng.

Bellerive Hội An Resort & Spa hoạt động chủ yếu trong ngành du lịch và cung cấp dịch vụ lưu trú cao cấp, spa thư giãn, nhà hàng phục vụ món ăn Á-Âu, cùng các dịch vụ bổ trợ như tổ chức sự kiện, tour du lịch địa phương, và các hoạt động giải trí cho du khách.

Khách sạn định hướng phát triển bền vững, tập trung vào việc bảo vệ môi trường và duy trì sự hài hòa giữa con người và thiên nhiên. Bellerive Hội An Resort & Spa cam kết cung cấp trải nghiệm du lịch tuyệt vời với sự kết hợp giữa nét văn hóa địa phương và các tiện nghi hiện đại.

Khách sạn cũng chú trọng vào việc phát triển các dịch vụ mang tính đặc sắc và độc đáo để thu hút khách hàng trong và ngoài nước. Nhờ vào sự phát triển đồng bộ từ cơ sở hạ tầng đến các dịch vụ chất lượng, Bellerive Hội An Resort & Spa đang trên đà khẳng định vị thế của mình trong ngành du lịch cao cấp tại Hội An.

Nằm ở trung tâm thành phố Hội An, chỉ cách Hội trường Triều Châu lịch sử 6,1 km, Bellerive Hoi An Resort & Spa có vị trí đắc địa với khả năng dễ dàng đi đến bốn con đường chính và nằm liền kề với sông De Vong xinh đẹp ở phía đông. Là một bất động sản trực thuộc Tập đoàn Calico, Bellerive có một cảnh quan tuyệt đẹp, với khuôn viên rộng lớn trải dài hơn 8.700 mét vuông. Khu nghỉ dưỡng được đặt trên nền khí hậu nhiệt đới của Hội An, vừa nóng vừa ẩm, mang đến cho du khách trải nghiệm chân thực về vẻ đẹp tự nhiên và di sản văn hóa của khu vực.

Nhìn từ trên cao, Bellerive được chia thành hai khối riêng biệt: khối khách sạn 6 tầng với 175 phòng và một khối biệt thự sang trọng, yên tĩnh với 2-3 phòng ngủ và hồ bơi riêng. Thiết kế của khu nghỉ dưỡng là sự pha trộn giữa các giải pháp kiến trúc hiện đại và cảm hứng địa phương, lấy cảm hứng từ di sản sông nước Hội An. Tính thẩm mỹ của khu nghỉ dưỡng phản ánh vẻ đẹp giản dị của làng chài truyền thống, gợi lên hình ảnh những chiếc thuyền đánh cá mộc mạc nhẹ nhàng trôi nổi trên sông Hoài đẹp như tranh vẽ. Khối khách sạn nằm ở vị trí chiến lược theo hướng giao thông chính, với vị trí lùi lại một chút để có tầm nhìn không bị cản trở ra cảnh quan xung quanh, tạo ra một dải ngang trên mặt đất. Cách bố trí này làm tăng sự hùng vĩ của khu nghỉ dưỡng và cung cấp tầm nhìn tuyệt đẹp ra cả khuôn viên của khu nghỉ dưỡng và sông từ các không gian công cộng khác nhau và thậm chí cả phòng khách.

Ở phía nam của khách sạn, có một loạt biệt thự riêng, mỗi biệt thự đều có hồ bơi riêng, nằm trong một khu vực yên bình, yên tĩnh mang đến cho du khách sự riêng tư và yên tĩnh tối đa. Ở trung tâm của khu nghỉ dưỡng là hồ bơi vô cực, mang đến tầm nhìn ngoạn mục ra bờ sông Đé Vồng thơ mộng, khiến nơi đây trở thành một địa điểm hoàn hảo để thư giãn và tận hưởng vẻ đẹp tự nhiên của môi trường xung quanh. Đặc điểm nổi bật của Bellerive là cây xanh tươi tốt và hệ thống sân vườn đan xen giữa các khu chức năng, tạo nên một không gian hài hòa và thân thiện với môi trường. Thiết kế xanh này đảm bảo rằng các giá trị thẩm mỹ của khu nghỉ dưỡng được duy trì đồng thời thúc đẩy tính bền vững và ý thức về môi trường.

Cảm hứng kiến trúc đằng sau thiết kế của Bellerive là đặc biệt độc đáo, với mái của cả khối khách sạn và khối biệt thự giống như một chiếc thuyền đánh cá ngược. Thiết kế này tôn vinh những chiếc thuyền truyền thống từng nằm dọc bờ sông Đé Vồng, càng nhấn mạnh mối liên hệ giữa khu nghỉ dưỡng và văn hóa địa phương của Hội An. Thiết kế được xây dựng với trọng tâm là tính bền vững, với đội ngũ kiến trúc ưu tiên sử dụng vật liệu và màu sắc không chỉ tương thích với các tòa nhà hiện hữu mà còn hài hòa với xu hướng phát triển hiện đại. Các vật liệu địa phương, chẳng hạn như gạch và đá chưa nung, đã được sử dụng để tạo ra sự kết nối với di sản văn hóa của Hội An, cho phép khu nghỉ dưỡng hòa nhập hoàn hảo với môi trường lịch sử đồng thời mang lại những tiện nghi hiện đại.

Vào tháng 5/2024, Bellerive Hội An Resort & Spa đã đạt được cột mốc quan trọng khi chính thức đáp ứng các tiêu chuẩn nghỉ dưỡng 5 sao do Tổng cục Du lịch Việt Nam đặt ra, củng cố uy tín là điểm đến cao cấp trong khu vực. Cam kết xuất sắc của khu nghỉ dưỡng đã được công nhận, đặc biệt là thông qua các cơ sở hội nghị hiện đại. Bellerive đã được trao giải thưởng MICE (Hội nghị, Ưu đãi, Hội nghị và Triển lãm) danh giá, nhờ hệ thống phòng hội nghị cao cấp, bao gồm một phòng hội nghị chính và hai phòng họp, với tổng diện tích 450 mét vuông và sức chứa lên đến 300 khách.

Điều làm nên sự khác biệt của Bellerive Hội An Resort & Spa là cam kết không chỉ về sự sang trọng và thoải mái mà còn là một khu nghỉ dưỡng thân thiện với thú cưng và một điểm đến du lịch xanh. Khu nghỉ dưỡng cố gắng mang đến trải nghiệm đắm chìm, nơi mọi người có thể kết nối với thiên nhiên và áp dụng các

hoạt động du lịch bền vững. Tầm nhìn của nó là cung cấp sự cân bằng hoàn hảo giữa sự sang trọng hiện đại và môi trường tự nhiên, đảm bảo rằng du khách có thể tận hưởng một kỳ nghỉ đáng nhớ đồng thời góp phần bảo tồn hệ sinh thái địa phương. Cho dù đó là công tác, giải trí hay nghỉ ngơi với thiên nhiên, Bellerive Hội An Resort & Spa là ngọn hải đăng của lòng hiếu khách quy tụ những điều tốt đẹp nhất của cả hai thế giới.



Hình 2.2: Hình ảnh về Bellerive Hội An Resort & Spa

2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

2.1.2.1 Tầm nhìn

Tầm nhìn của Bellerive Hội An là trở thành một khu nghỉ dưỡng hàng đầu tại Việt Nam và khu vực Đông Nam Á, mang đến cho du khách những trải nghiệm nghỉ dưỡng đẳng cấp, kết hợp sự sang trọng, tinh tế với vẻ đẹp tự nhiên và giá trị văn hóa đặc sắc của Hội An.

2.1.2.2 Sứ mệnh

Sứ mệnh của Bellerive Hội An là mang đến cho du khách những trải nghiệm nghỉ dưỡng cao cấp, kết hợp giữa sự sang trọng hiện đại và giá trị văn hóa truyền thống của Hội An. Khu nghỉ dưỡng này hướng đến việc tạo ra một không gian yên bình và đẳng cấp, nơi du khách có thể thư giãn, tái tạo năng lượng và khám phá những nét đẹp văn hóa đặc trưng của thành phố di sản Hội An.

2.1.2.3 Giá trị cốt lõi

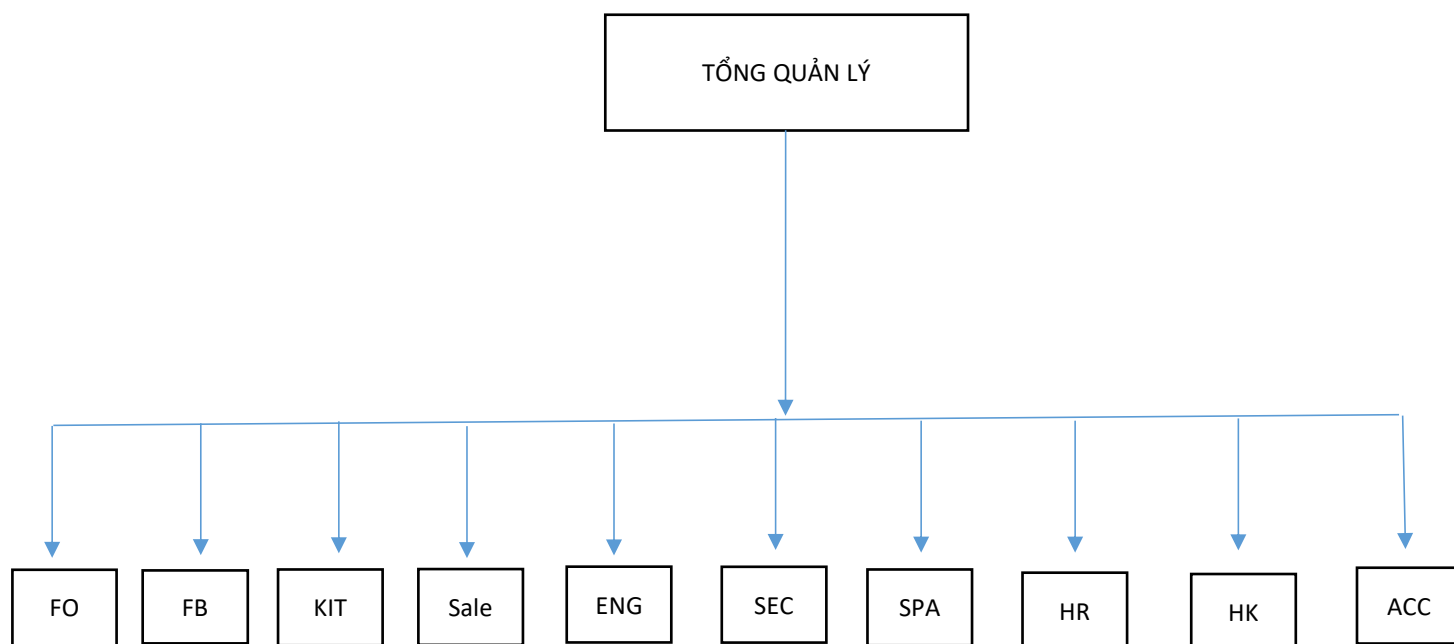
Giá trị cốt lõi của Bellerive Hội An phản ánh cam kết mạnh mẽ của khu nghỉ dưỡng đối với việc mang lại trải nghiệm tuyệt vời cho du khách, bảo tồn và phát huy những giá trị văn hóa địa phương, đồng thời duy trì môi trường bền vững.

Những giá trị này là nền tảng cho sự phát triển và thành công lâu dài của Bellerive Hội An.

2.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban

2.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Bảng 2.1: Sơ đồ hệ thống quản lý của Bellerive Hoian Resort & Spa



(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

2.2.2 Chức năng hoạt động của từng phòng ban

- Tổng Quản lý: Bộ phận tổng quản lý chịu trách nhiệm phát triển và định hướng chiến lược phát triển của doanh nghiệp, xác định các mục tiêu dài hạn và ngắn hạn. Đưa ra các kế hoạch chi tiết để thực hiện chiến lược đã đề ra, đảm bảo mọi bộ phận trong doanh nghiệp đều hướng đến mục tiêu chung. Tổng quản lý chịu trách nhiệm giám sát và chỉ đạo hoạt động của các bộ phận trong doanh nghiệp, bao gồm các bộ phận bán hàng, marketing, sản xuất, nhân sự, tài chính, v.v. đóng vai trò then chốt trong việc lãnh đạo và điều hành toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp. Các chức năng chính bao gồm lập kế hoạch chiến lược, giám sát hoạt động, ra quyết định, quản lý tài chính, nhân sự, xây dựng mối quan hệ đối tác, và bảo đảm tuân thủ quy định pháp lý. Bộ phận này giúp doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, tối ưu hóa lợi nhuận và duy trì sự phát triển bền vững.

- Lễ tân(FO): Bao gồm Trưởng bộ phận lễ tân, nhân viên lễ tân, nhân viên hồ bơi và nhân viên hành lý, nhân viên lái xe.

+ Trưởng Lễ Tân: Duy trì tiêu chuẩn khách sạn bằng cách giám sát các hoạt động của nhân viên, hỗ trợ các bộ phận đào tạo trong việc xây dựng các kế hoạch đào tạo nhân viên. Giám sát công việc hàng ngày, kiểm tra lịch làm việc của nhân viên, đọc và làm theo các thông tin trong sổ bàn giao công việc, kiểm tra vệ sinh khu vực làm việc, giám sát trang phục và thái độ làm việc của nhân viên trong bộ phận nhằm đảm bảo đáp ứng và duy trì tiêu chuẩn công việc. giao công việc, kiểm tra vệ sinh khu vực làm việc, giám sát trang phục và thái độ làm việc của nhân viên trong bộ phận nhằm đảm bảo đáp ứng và duy trì tiêu chuẩn công việc. Giám sát các hoạt động hàng ngày và phân việc cho nhân viên, lên lịch, phân công công việc. Xây dựng và phát triển chiến lược và mục tiêu của bộ phận. Phổ biến và thực hiện theo đúng nội quy, quy trình làm việc. Giám sát nhân viên để đảm bảo phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng, chuyên nghiệp. Đảm bảo khách được chào đón thân mật ngay khi đến. Chịu trách nhiệm giải quyết các vấn đề phàn nàn từ khách. Hướng dẫn nhân viên làm việc theo tiêu chuẩn 4 sao, đảm bảo sự hài lòng cho khách hàng.

+ Nhân viên hồ bơi: Nhân viên hồ bơi là người chịu trách nhiệm về việc quản lý và duy trì khu vực hồ bơi. Họ đảm bảo rằng khách hàng sử dụng hồ bơi một cách an toàn và thoải mái.

+ Nhân viên hành lý: Khi khách đến nhận phòng, nhân viên hành lý sẽ giúp chuyển hành lý từ khu vực sảnh đến phòng của khách. Khi khách làm thủ tục trả phòng, nhân viên hành lý sẽ hỗ trợ mang hành lý xuống khu vực lễ tân hoặc ra xe cho khách. Họ đảm bảo hành lý của khách không bị mất mát, hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Nhân viên hành lý có thể hỗ trợ khách cất giữ hành lý tại khu vực bảo quản hành lý của khách sạn hoặc cơ sở lưu trú trong khi khách chưa thể nhận phòng hoặc khi khách đã trả phòng nhưng chưa rời đi. Nhân viên hành lý có thể hỗ trợ khách có yêu cầu đặc biệt như vận chuyển hành lý nặng, hành lý cồng kềnh hoặc hỗ trợ cho khách lớn tuổi, người khuyết tật.

+ Nhân viên lái xe: Nhân viên lái xe, thường được gọi là tài xế, có trách nhiệm vận chuyển khách đến các điểm đến trong khu vực hoặc các chuyến đi xa. Họ cũng có thể hỗ trợ khách với việc di chuyển từ và đến sân bay hoặc các điểm tham quan.

+ Nhân viên lễ tân: Nhân viên lễ tân là người đầu tiên khách hàng gặp khi đến. Họ có trách nhiệm chào đón khách một cách nồng nhiệt và lịch sự. Khi khách đến

nhận phòng, nhân viên lễ tân sẽ kiểm tra thông tin đặt phòng, xác nhận chi tiết, yêu cầu giấy tờ cần thiết và cung cấp chìa khóa phòng cho khách. Khi khách rời đi, nhân viên lễ tân sẽ thực hiện thủ tục thanh toán, kiểm tra phòng, và hoàn tất việc trả phòng. Họ có thể giải quyết các vấn đề liên quan đến hóa đơn hoặc yêu cầu đặc biệt. Sẽ tiếp nhận và xử lý mọi yêu cầu của khách, như yêu cầu thêm đồ vệ sinh, thay đổi phòng, hoặc các dịch vụ đặc biệt khác như gọi xe, đặt tour, v.v. Giúp khách đặt lịch hẹn với các dịch vụ trong khách sạn, như dịch vụ spa, nhà hàng, hoặc các tiện ích khác.

- Nhà Hàng (FB): Bộ phận nhà hàng chịu trách nhiệm cung cấp các bữa ăn chính, đồ ăn nhẹ, và đồ uống cho khách hàng. Tiếp đón khách, phục vụ và tạo không khí thoải mái cho khách hàng. Chất lượng phục vụ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách và danh tiếng của doanh nghiệp.

- Buồng phòng (HK) : Cung cấp dịch vụ buồng phòng đạt tiêu chuẩn quốc tế, bộ phận buồng phòng có trách nhiệm đảm bảo tất cả các khu vực công cộng và khu vực xung quanh khách sạn phải sạch sẽ. Bộ phận buồng phòng chăm lo đến nơi nghỉ ngơi của khách trong quá trình khách lưu trú tại khách sạn.

- Phòng nhân sự (HR): Có trách nhiệm trong việc tuyển dụng nhân viên, xây dựng các chương trình đào tạo, định hướng đào tạo, muốn quan hệ giữa nhân viên, tiền lương quan hệ lao động, phát triển nguồn lực. Có trách nhiệm trong việc quản lý phân phát đồng phục.

- Bộ phận kinh doanh và Marketing (Sale & Marketing): có trách nhiệm khai thác và tìm nguồn khách mới. Bộ phận này đóng góp một vai trò thiết yếu trong khách sạn. Mục đích của bộ phận này là thu hút các nguồn khách bên ngoài đến với khách sạn như khách cơ quan, đoàn du lịch, cũng như xúc tiến sản phẩm của nhà hàng, đồ uống và các tiện nghi phục vụ khách ở trong và ngoài khách sạn.

- Phòng kế toán (ACC): Chịu trách nhiệm theo dõi hoạt động tài chính khách sạn, các hoạt động này bao gồm: Nhận chi tiền mặt và chuyển khoản ngân hàng, chi tiền lương, lưu trữ các số lượng hoạt động, chuẩn bị báo cáo nội bộ, kế toán và các quy định về tài chính.

- Bếp (KIT): Thực hiện các chức năng quản lý, nấu thực đơn, sản xuất chế biến các món ăn theo yêu cầu của khách, chịu trách nhiệm về vệ sinh an toàn thực phẩm.

Bếp có bao gồm bếp căn tin đảm nhận trách nhiệm chuẩn bị cơm ca cho từng ngày theo thực đơn của Trưởng bộ phận.

- Bộ phận bảo vệ (SEC): Đảm bảo sự an toàn cho cả Doanh nghiệp. Quản lý chặt chẽ việc ra vào của từng cá nhân khi đến Khách sạn. Bao gồm việc tuần tra xung quanh khách sạn để đảm bảo an toàn cho khách khi đến với khách sạn.

- Spa: Đảm nhận trách nhiệm chăm sóc khách hàng, đối với những khách hàng có nhu cầu về chăm sóc sức khỏe và làm đẹp.

- Kỹ thuật (ENG): Đảm bảo các thiết bị, máy móc trong Khách sạn luôn hoạt động ổn định, tránh hư hỏng đột ngột. Việc bảo trì định kỳ giúp kéo dài tuổi thọ của thiết bị.Đảm nhận việc nghiên cứu và ứng dụng các công nghệ mới vào hoạt động của doanh nghiệp, giúp Khách sạn nâng cao hiệu quả sản xuất, dịch vụ. Bao gồm IT có nhiệm vụ đ ảm bảo hệ thống mạng và các thiết bị công nghệ thông tin trong Khách sạn hoạt động ổn định, phục vụ công việc hàng ngày.

2.3 Các yếu tố môi trường tác động đến hoạt động kinh doanh của Doanh nghiệp

2.3.1 Các yếu tố vi mô

2.3.1.1 Khách hàng

Nhóm khách hàng của Bellerive Hội An đa dạng ở từng độ tuổi bao gồm nhóm khách hàng gia đình, cá nhân, khách quốc tế và khách nội địa, khách đi theo tour du lịch. Bellerive Hội An hướng đến sự đa dạng về các loại dịch vụ để có thể đáp ứng với tất cả các phân khúc khách hàng. Đặc biệt là đối với phân khúc khách hàng đi theo nhóm, các đoàn du lịch trong và ngoài nước lựa chọn Bellerive là điểm dừng chân cho chuyến du lịch vì sự gần gũi với thiên nhiên với giá cả hợp lý và dịch vụ chuyên nghiệp. Phần lớn khách du lịch đến với Hội An để trải nghiệm những nét đặc trưng cũng như những nét truyền thống ở nơi đây. Bellerive có thể đáp ứng được nhu cầu của khách hàng về nơi nghỉ dưỡng lý tưởng cho du khách. Dưới đây là bảng số liệu về số lượt khách đến Bellerive Hội An 2023 và 2024

Bảng 2.1: Số lượng khách đến Bellerive Hội An 2023-2024

Nhóm Khách Hàng	Năm 2023 (lượt)	Năm 2024(lượt)
Khách nghỉ dưỡng cá nhân/ cặp đôi	5880	6500
Khách đi theo đoàn	7140	9880
Gia đình đa thế hệ	3150	4160

Khách quốc tế	2520	3640
Nhóm bạn trẻ	1680	1300
Khách hàng có thú cưng	630	520

(Nguồn: Phòng kế toán)

2.3.1.2 Đối thủ cạnh tranh

Sức ép cạnh tranh đã khiến các doanh nghiệp phải rất nỗ lực để có những chiến lược cạnh tranh tốt nhưng phải khác biệt. Để có được vị trí đứng trên thị trường thì doanh nghiệp buộc phải có một lợi thế cạnh tranh khác nổi bật xa so với các doanh nghiệp khác. Mặc dù, không thể phủ nhận được những lợi ích mà ngành dịch vụ mang lại. Đặc biệt là đối với Hội An ngành du lịch phát triển kéo theo ngành dịch vụ phát triển thì người lao động ở khu vực Hội An cũng phát triển. Trong hoạt động kinh doanh chắc chắn không thể thiếu những đối thủ cạnh tranh, đối thủ cạnh tranh có thể là đối thủ cạnh tranh trực tiếp hoặc đối thủ cạnh tranh gián tiếp. Hiện tại đối thủ cạnh tranh của Bellerive Hội An là Four Seasons Resort The Nam Hai và Hoi An Memories Resort & Island.

	Điểm Mạnh	Điểm Yếu
Bellerive Hội An	-Gần phố cổ Hội An: Bellerive Hội An tọa lạc gần trung tâm phố cổ Hội An, chỉ mất vài phút đi bộ tới các điểm di tích lịch sử, nhà hàng, và các cửa hàng thủ công nổi tiếng. Điều này giúp du khách có thể dễ dàng tham quan và trải nghiệm văn hóa đặc trưng của thành phố cổ. -Khung cảnh thiên	-Chi phí cao: Với chất lượng dịch vụ cao cấp, các khu nghỉ dưỡng như Bellerive Hội An có mức giá khá cao, điều này có thể làm giảm khả năng tiếp cận của một bộ phận khách du lịch tầm trung hoặc những người có ngân sách hạn chế. Điều này có thể khiến Bellerive không phải là lựa chọn lý tưởng cho mọi đối tượng khách hàng. -Thương hiệu còn mới: Mặc dù Bellerive Hội An

	nhiên: Khu nghỉ dưỡng này có không gian mở, gần biển và sông, mang lại không gian thư giãn tuyệt vời với cảnh quan thiên nhiên đẹp mắt, giúp du khách tận hưởng sự yên tĩnh và thanh bình. -Kiến trúc độc đáo: Bellerive Hội An kết hợp giữa phong cách hiện đại và các yếu tố truyền thống của văn hóa Việt Nam, tạo nên một không gian sang trọng, ấm cúng và tinh tế, giúp du khách cảm nhận được sự kết hợp hoàn hảo giữa sự tiện nghi hiện đại và nét đẹp văn hóa địa phương. -Cơ sở vật chất cao cấp: Các phòng nghỉ và biệt thự tại Bellerive đều được trang bị đầy đủ tiện nghi cao cấp, từ giường ngủ thoải mái đến các thiết bị hiện đại, đáp ứng nhu cầu nghỉ dưỡng của khách	đã có sự phát triển, nhưng thương hiệu này chưa mạnh mẽ như các khu nghỉ dưỡng quốc tế nổi tiếng khác, ví dụ như Four Seasons hay Anantara. Điều này có thể ảnh hưởng đến việc thu hút khách du lịch quốc tế và những khách hàng tìm kiếm sự bảo đảm từ những thương hiệu quốc tế lớn. -Tính mùa vụ cao: Như nhiều khu nghỉ dưỡng tại Hội An, Bellerive có thể bị ảnh hưởng bởi tính mùa vụ của ngành du lịch, với lượng khách du lịch có xu hướng tăng cao vào các mùa lễ hội hoặc kỳ nghỉ hè, và giảm mạnh vào các thời điểm thấp điểm. Điều này có thể gây khó khăn trong việc duy trì doanh thu ổn định trong suốt cả năm. -Sự cạnh tranh khốc liệt: Hội An là một điểm đến du lịch nổi tiếng, với nhiều khu nghỉ dưỡng cao cấp khác, như Four Seasons Resort The Nam Hai, Anantara Hoi An Resort,
--	--	---

	hàng. -Dịch vụ chăm sóc khách hàng xuất sắc: Nhân viên tại Bellerive Hội An được đào tạo bài bản, chu đáo và chuyên nghiệp, luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu của du khách, từ các dịch vụ như đặt vé, hướng dẫn du lịch, đến các yêu cầu đặc biệt.	và Victoria Hoi An Beach Resort & Spa. Các đối thủ này đã có thương hiệu mạnh và thu hút lượng khách lớn, khiến Bellerive phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt trong việc thu hút khách. -Là một thương hiệu mới, chưa có hệ thống khách hàng trung thành toàn cầu.
Four Seasons Resort The Nam Hai	- Four Seasons là một thương hiệu khách sạn quốc tế nổi tiếng, được biết đến với các khu nghỉ dưỡng sang trọng và dịch vụ đẳng cấp trên toàn cầu. Sự uy tín của thương hiệu này mang lại cho khách hàng cảm giác tin tưởng về chất lượng dịch vụ, tiện nghi và sự chuyên nghiệp. - Thương hiệu quốc tế: Four Seasons là một trong những thương hiệu khách sạn cao cấp nhất thế giới, nổi tiếng	-Giá cao: Với thương hiệu cao cấp, giá dịch vụ của Four Seasons có thể rất đắt đỏ, điều này có thể khiến một số khách hàng không đủ khả năng chi trả. -Thiếu sự kết nối văn hóa địa phương: Mặc dù có sự sang trọng và hiện đại, nhưng Four Seasons không mạnh về việc cung cấp các trải nghiệm văn hóa địa phương đặc trưng của Hội An như một số đối thủ khác.

	với chất lượng dịch vụ xuất sắc và tiêu chuẩn toàn cầu. - Vị trí tuyệt vời: Khu nghỉ dưỡng nằm gần biển, với không gian rộng lớn và tầm nhìn ra biển tuyệt đẹp. Đây là một địa điểm lý tưởng cho khách du lịch tìm kiếm sự yên bình và thư giãn. - Dịch vụ đẳng cấp: Cung cấp các dịch vụ cao cấp, như spa, yoga, và các hoạt động thể thao nước. Resort còn chú trọng đến việc mang lại trải nghiệm sang trọng cho khách. -Bảo vệ môi trường: Four Seasons luôn chú trọng đến việc bảo vệ môi trường, sử dụng năng lượng tái tạo và các biện pháp bền vững.	
Hoi An Memories	- Nằm trên một hòn đảo	- Phụ thuộc vào yếu tố thời

Resort & Island	riêng (Đảo Ký Úc), khu nghỉ dưỡng gần như tách biệt hoàn toàn với sự ồn ào bên ngoài, phù hợp cho những ai thích nghỉ dưỡng yên bình, riêng tư. - Tiện ích đa dạng: Resort cung cấp nhiều dịch vụ như nhà hàng An Bistro phục vụ ẩm thực Hội An và quốc tế, quầy bar với tầm nhìn đẹp, hồ bơi ngoài trời và Zensa Spa với các liệu trình thư giãn. - Resort được thiết kế theo phong cách kiến trúc cổ điển với tông màu vàng ấm áp, tạo cảm giác gần gũi và thanh lịch. Không gian mở với khuôn viên xanh mát và hồ bơi vô cực hướng sông Hoài mang lại sự thư giãn tuyệt vời. - Resort được thiết kế theo phong cách kiến trúc cổ điển với tông	tiết và mùa vụ du lịch: Vì nằm trên đảo và gần sông, mùa mưa lớn hoặc lũ lụt sẽ ảnh hưởng mạnh đến hoạt động nghỉ dưỡng và di chuyển ra vào resort. Những thời điểm diễn ra show “Ký Úc Hội An” cũng theo mùa, du khách đến không đúng dịp có thể bỏ lỡ trải nghiệm đặc trưng nhất của khu. - So với các resort khác có sân golf, casino, beach club hay các tour riêng trên biển – Memories chưa có nhiều dịch vụ giải trí cao cấp ngoài show diễn. - Điều này có thể khiến nhóm khách lưu trú dài ngày (4–5 đêm) dễ cảm thấy thiếu mới mẻ. - Vì nằm trên đảo nhỏ, diện tích xây dựng giới hạn. Về dài hạn, khi muốn mở rộng quy mô (thêm villa, nhà hàng, spa, sân khấu mới...) sẽ gặp rào cản về quỹ đất và hạ tầng.
-----------------	--	---

	màu vàng ươm áp, tạo cảm giác gần gũi và thanh lịch. Không gian mở với khuôn viên xanh mát và hồ bơi vô cực hướng sông Hoài mang lại sự thư giãn tuyệt vời. - Không chỉ là một khu nghỉ dưỡng, Memories Hội An đang được định vị để trở thành “điểm đến biểu tượng” cho văn hóa Việt, nhất là khi chương trình Ký Ức Hội An từng được đề cử nhiều giải thưởng quốc tế. - Kiến trúc không chỉ đẹp mà còn có chiều sâu văn hóa: mang đậm nét Hội An xưa, với sự kết hợp tinh tế giữa truyền thống và hiện đại. Mỗi villa, phòng ở đều có câu chuyện thiết kế riêng, mang lại cảm giác như đang sống trong một tác phẩm nghệ thuật.	
--	---	--

2.3.1.3 Người lao động

Trong lĩnh vực khách sạn – resort 5 sao, yếu tố con người là một trong những thành phần cốt lõi tạo nên giá trị thương hiệu, trải nghiệm khách hàng và khả năng cạnh tranh. Trong các khu nghỉ dưỡng cao cấp như Bellerive, khách hàng không chỉ đến để ở họ tìm kiếm trải nghiệm toàn diện. Một khu nghỉ có thể sở hữu cơ sở vật chất hiện đại, thiết kế tinh tế, nhưng nếu thiếu đi sự tinh tế trong dịch vụ thì vẫn không thể giữ chân khách hàng. Điều này phụ thuộc hoàn toàn vào đội ngũ nhân viên. Người lao động trực tiếp ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng qua cách họ phục vụ, giao tiếp và xử lý tình huống. Nhân viên là “bộ mặt” của doanh nghiệp, nhất là trong ngành du lịch – khách sạn. Cách họ ăn mặc, giao tiếp và hành xử phản ánh giá trị cốt lõi của thương hiệu. Nếu nhân viên thiếu chuyên nghiệp, khách hàng có thể đánh giá thấp cả thương hiệu. Một đội ngũ nhân sự được đào tạo tốt sẽ giúp bộ máy vận hành trơn tru, linh hoạt, đặc biệt trong những tình huống khẩn cấp, mùa cao điểm hay sự kiện đặc biệt. Trong ngành dịch vụ thì yếu tố về trải nghiệm của khách hàng là điều quan trọng nhất đối với quyết định có quay lại vào những lần sau không. Trong ngành dịch vụ cao cấp, một trải nghiệm tiêu cực nhỏ cũng có thể dẫn đến hậu quả lớn về hình ảnh.

2.3.1.4 Nhà cung cấp

Ở Bellerive đang có nhiều loại hình dịch vụ bao gồm khu nghỉ dưỡng, nhà hàng, spa. Khách hàng hay chú trọng vào việc chất lượng từ dịch vụ cho đến đồ ăn uống. Nên vấn đề nhà cung cấp là một yếu tố quyết định về chất lượng dịch vụ của Khách sạn đối với khách hàng. Với tính chất phức tạp trong vận hành của resort cao cấp như Bellerive, mỗi nhóm nhà cung cấp đóng vai trò thiết yếu, ảnh hưởng đến các mắt xích: từ vận hành phòng nghỉ, ẩm thực, trải nghiệm cá nhân hóa đến tính bền vững và khác biệt hóa thương hiệu. Khi được lựa chọn và quản lý đúng, nhà cung cấp có thể mang lại giá trị lớn cho Bellerive. Việc hợp tác với các đối tác cung cấp thực phẩm tươi, sản phẩm hữu cơ, thủ công địa phương giúp tạo nên trải nghiệm ẩm thực và nghỉ dưỡng đặc sắc, phù hợp với tinh thần “truyền thống pha trộn hiện đại” của khu nghỉ. Sự hợp tác lâu dài với nhà cung cấp tin cậy giúp Bellerive kiểm soát giá cả, dự báo chi phí, và đảm bảo tiến độ cung ứng ổn định. Điều này đặc biệt quan trọng vào mùa cao điểm, khi nhu cầu tăng đột biến nhưng chất lượng không thể suy giảm. Bên cạnh đó, việc có nhà cung cấp linh hoạt giúp khu nghỉ có thể phản ứng nhanh với các yêu cầu cá nhân hóa từ khách hàng. Trong

môi trường cạnh tranh cao như Hội An, nơi có nhiều resort cùng phân khúc, một trải nghiệm tiêu cực nhỏ có thể khiến khách hàng chuyển hướng lựa chọn. Nếu nhà cung cấp thiếu tính chuyên nghiệp, hoặc thay đổi mẫu mã, thành phần, xuất xứ sản phẩm mà không thông báo trước, điều này có thể gây tổn thất lớn cho thương hiệu.

2.3.2 Môi trường vĩ mô

2.3.2.1 Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế có ảnh hưởng sâu rộng đến hoạt động và chiến lược của Bellerive Hội An, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu và Việt Nam luôn biến động. Khi nền kinh tế Việt Nam và các thị trường mục tiêu của Bellerive (Hàn Quốc, Trung Quốc, châu Âu, Úc...) tăng trưởng tốt, người dân có thu nhập cao hơn, từ đó sẵn sàng chi tiêu nhiều hơn cho du lịch, nghỉ dưỡng. Nền kinh tế càng phát triển thì các ngành dịch vụ đặc biệt là các khu nghỉ dưỡng từ đó cũng phát triển. Một trong những yếu tố quan trọng nhất là tốc độ tăng trưởng GDP và thu nhập bình quân đầu người. Khi nền kinh tế phát triển mạnh, tầng lớp trung lưu gia tăng, dẫn đến nhu cầu du lịch và nghỉ dưỡng cao cấp của người dân tăng lên. Điều này tạo cơ hội lớn cho Bellerive trong việc khai thác thị trường khách nội địa, đặc biệt là nhóm khách hàng có khả năng chi trả cao cho các dịch vụ cao cấp. Sự biến động của tỷ giá ngoại tệ cũng có thể tác động mạnh đến lượng khách quốc tế. Khi đồng USD hoặc các ngoại tệ khác tăng giá, chi phí du lịch đối với khách quốc tế có thể tăng lên, ảnh hưởng đến lượng khách đến từ các quốc gia khác. Nếu tỷ giá VND ổn định hoặc yếu, đây có thể là cơ hội để thu hút khách quốc tế tìm kiếm các điểm đến với mức chi tiêu hợp lý. Môi trường kinh tế vừa tạo ra cơ hội lớn, vừa đặt ra không ít thách thức cho Bellerive. Việc nắm bắt các cơ hội từ sự tăng trưởng kinh tế và hạ tầng, đồng thời linh hoạt đối phó với các yếu tố tiêu cực như lạm phát, suy thoái kinh tế, và sự biến động tỷ giá sẽ là chìa khóa để khu nghỉ dưỡng này phát triển bền vững trong dài hạn.

2.3.2.2 Môi trường văn hóa- xã hội

Môi trường xã hội là một yếu tố quan trọng tác động mạnh mẽ đến hoạt động của các doanh nghiệp, đặc biệt là trong ngành du lịch nghỉ dưỡng như Bellerive Hội An. Đối với Bellerive Hội An – một khu nghỉ dưỡng cao cấp tọa lạc tại vùng đất di sản văn hóa thế giới – môi trường văn hóa – xã hội không chỉ là yếu tố tác

động mà còn là lợi thế cạnh tranh nếu được khai thác đúng. Môi trường xã hội không chỉ bao gồm những thay đổi trong lối sống, nhu cầu và giá trị của khách hàng, mà còn bao gồm các yếu tố về nhân khẩu học, văn hóa, thói quen tiêu dùng và các xu hướng xã hội. Những thay đổi này có thể tạo ra cơ hội cũng như thách thức đối với Bellerive. Trong những năm gần đây, khách hàng ngày càng chú trọng hơn đến trải nghiệm cá nhân hóa và chất lượng dịch vụ thay vì chỉ quan tâm đến giá trị vật chất. Xu hướng này đặc biệt rõ rệt trong giới thượng lưu và các khách hàng tìm kiếm các dịch vụ nghỉ dưỡng cao cấp như Bellerive. Khách hàng muốn có những trải nghiệm độc đáo, kết hợp giữa nghỉ dưỡng và khám phá văn hóa, thiên nhiên, thay vì chỉ đơn giản là tham gia các dịch vụ tiêu chuẩn. Bên cạnh đó, trong những năm gần đây, khách du lịch ngày càng chú trọng đến yếu tố bền vững và chăm sóc môi trường.

2.3.2.3 Môi trường Chính trị- Pháp luật

Tại Việt Nam, với sự ra đời của Luật Bảo vệ Môi trường 2020, yêu cầu cấp phép môi trường đối với doanh nghiệp đã trở thành một quy định bắt buộc trong hoạt động kinh doanh. Đặc biệt, trong lĩnh vực du lịch – nghỉ dưỡng, nơi khai thác tài nguyên thiên nhiên và cảnh quan sinh thái, vấn đề môi trường càng trở nên cấp thiết. Bellerive Hội An khu nghỉ dưỡng cao cấp ven sông Thu Bồn không thể tách rời khỏi hệ thống chính sách và pháp luật về môi trường. Đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch nghỉ dưỡng nơi khai thác trực tiếp tài nguyên thiên nhiên như đất, nước, không khí, cảnh quan điều này càng trở nên quan trọng. Bellerive Hội An, một khu nghỉ dưỡng cao cấp bên dòng sông Thu Bồn, là ví dụ điển hình cho sự tác động mạnh mẽ của yếu tố chính trị pháp luật về môi trường trong hoạt động kinh doanh hiện nay. Hệ thống chính trị ổn định là điều kiện đầu tiên giúp các doanh nghiệp an tâm đầu tư và phát triển lâu dài. Thay vì chỉ coi yếu tố môi trường là rào cản, Bellerive đã tận dụng điều này để tạo lợi thế cạnh tranh, thu hút nhóm khách hàng cao cấp yêu thích du lịch sinh thái và du lịch có trách nhiệm.

2.4 Các nguồn lực của Doanh nghiệp ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Khách sạn

2.4.1 Cơ sở vật chất

Bảng 2.2 Bảng báo về cơ sở vật chất tại Bellerive Hội An Resort & Spa

Tên	Năm 2023	Năm 2024
Phòng	170	170
Villa	8	8
Penthouse	2	2
Nhà Hàng	2	2
Quầy Bar	1	1
Phòng chờ cho Giám Đốc	1	1
Phòng Hội Nghị	5	5
Spa	1	1
Hồ bơi vô cực	1	1
Phòng gym	1	1
Khu vui chơi trẻ em	1	1
Bàn, Ghế	670	780
Máy in	3	5
Máy Tính	30	40
Tủ đựng hồ sơ văn phòng	10	15
Điều Hòa	205	207
Kho	5	7
Phòng ở Thực Tập Sinh	0	2
Máy hút mùi, thông khói	2	3
Máy rửa bát	2	3
Kho lạnh Bếp	1	1
Máy vệ sinh công nghiệp	10	15
Thiết bị máy móc phục vụ nhà hàng	7	12
Điện thoại bàn	215	221
Tủ lạnh mini	170	173
Giường	220	235
Đèn đầu giường	170	180
Rèm cửa sổ	220	245

Máy giặt	5	7
Tivi	190	220
Máy chiếu	12	15
Nhà ăn nhân viên	1	1
Thang máy	2	2
Tủ quần áo	195	200
Gối	520	550
Máy chấm công	1	1
Đàn	20	25
Xe đẩy hành lý	5	7
Xe đẩy Nhà Hàng	10	15
Xe đẩy Bếp	8	12
Máy nước nóng lạnh uống	7	11

(Nguồn: Phòng nhân sự)

* Nhận xét:

Trong thời gian gần đây, khách sạn đã có sự đầu tư và nâng cấp đáng kể về cơ sở vật chất, thể hiện rõ ràng qua nhiều hạng mục. Hệ thống phòng nghỉ được cải tạo toàn diện với việc thay mới nâng cao số lượng trang thiết bị nội thất. Qua bảng thống kê cơ sở vật chất 2023-2024 ta thấy được rằng Bellerive Hội An đang ngày càng cải tiến để phục vụ khách hàng được tốt hơn. Thêm vào đó là nâng cao chất lượng tiện nghi cho nhân viên trong khách sạn.

2.4.2 Báo cáo nguồn nhân lực

Bảng 2.3: Bảng báo cáo nguồn nhân lực

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024
Phân theo giới tính		
Tổng số nhân sự	120	135
Nam	63	75
Nữ	57	60

Phân theo độ tuổi		
Dưới 25	22	30
Từ 25 đến 35	77	92
Từ 36 tới 45	21	13
Phân theo trình độ học vấn		
Sau Đại Học	5	6
Đại Học	56	62
Cao Đẳng	12	21
Trung cấp, nghề	14	11
Khác	33	35

(Nguồn: Phòng nhân sự)

* Nhận xét:

Qua bảng báo cáo nguồn nhân lực ta thấy được quy mô nguồn nhân lực liên tục tăng. Tổng số lượng lao động tăng từ 120 ở năm 2023 lên 135 ở năm 2024, con số này cho ta thấy quy mô của Bellerive đang ngày càng phát triển nên nguồn lao động ngày càng tăng dần. Số lượng lao động nam và nữ không có sự cao thấp rõ rệt, tỉ lệ giữa nam và nữ tương đương giữa 2 năm. Đối với độ tuổi thì ta thấy rằng qua 2 năm có sự giảm xuống rõ là ở mức từ 36 tới 45 tuổi. Ta thấy được rằng phần lớn những người ở độ tuổi này thường ít được tuyển dụng. Với trình độ học vấn thì ta thấy chiếm tỉ lệ cao nhất là Đại học luôn chiếm tỉ lệ cao qua 2 năm ở mức 56 với 2023 và 62 với 2024.

2.4.3 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Khách sạn 2023-2024

Bảng 2.4: Báo cáo tình hình hoạt động của Khách sạn 2023-2024

Chỉ tiêu	Năm 2023	Tỷ trọng(%)	Năm 2024	Tỷ trọng(%)	2024/2023
1.Doanh thu thuần	902.735.000	100	1.098.216.500	100	21.65
1.1 Doanh thu từ khách sạn	509.482.300	56.42	619.531.250	56.41	21.59
Doanh thu phòng	429.678.400	47.58	429.678.400	47.27	20.85

Dịch vụ lưu trú dài hạn	79.803.900	8.84	100.206.470	9.12	25.53
1.2 Doanh thu từ nhà hàng - F&B	265.217.450	29.38	330.004.800	30.05	24.43
Nhà hàng nội bộ	189.875.200	21.03	229.765.100	20.92	21.02
Tiệc và sự kiện	75.342.250	8.35	100.239.700	9.13	33.06
1.3 Doanh thu từ dịch vụ khác	128.035.250	14.18	148.680.450	13.54	16.13
Spa & chăm sóc sức khỏe	45.267.900	5.01	55.318.600	5.04	22.18
Dịch vụ vận chuyển	50.158.400	5.56	59.843.000	5.45	19.33
Dịch vụ tiện ích(giặt là,...)	32.608.950	3.61	33.518.850	3.05	2.79

(Nguồn: Phòng kế toán)

*Nhận xét:

- Doanh thu thuần:

Qua bảng báo cáo số liệu 2 năm 202-2024 của Bellerive Hội An ta thấy được các con số có sự biến đổi. Doanh thu thuần qua 2 năm có tăng. Năm 2023 là 902.735.000 sau đó tăng lên 1.098.216.500 ở năm 2024 có nghĩa là tăng 195.481.500 tương đương với 21.65% đạt mức cao nhất trong năm. Sự gia tăng này có thể từ việc Khách sạn ưu tiên mở rộng thị trường khách hàng bằng cách tăng cường cung cấp dịch vụ trong toàn khu vực. Vì là một Doanh nghiệp mới thành lập vào năm 2022 nên sẽ chưa có lượng khách hàng ổn định nên mức tăng ở mức 2024 không quá cao. Mức tăng trưởng doanh thu trong năm 2024 cho thấy rằng Bellerive Hội An đang ngày càng phát triển.

- Doanh thu từ Khách sạn:

Doanh thu từ khách sạn chiếm hơn 56,42% tổng doanh thu, trong đó riêng mảng phòng nghỉ chiếm gần 47,58%. Qua 2 năm doanh thu từ khách sạn tăng phần lớn nhờ vào

doanh thu phòng chiếm tỷ lệ cao. 2 năm liên tiếp Doanh thu phòng từ 429.678.400 ở năm 2023 tăng lên mức 429.678.400 với năm 2024 tăng 20,85%. Mức tăng này có thể sau 1 năm hoạt động Bellerive đã có 1 lượng khách hàng ổn định.

- Doanh thu từ Nhà hàng F&B:

Qua bảng số liệu ta thấy được mức doanh thu từ Nhà hàng có sự thay đổi, tăng từ 265.217.450 ở năm 2023 lên đến 330.004.800 ở năm 2024, tỷ trọng qua 2 năm tăng 24,43%. Mức tăng này theo bảng số liệu thì nhờ vào Nhà hàng nội bộ. Bellerive không ngừng phát triển về chất lượng dịch vụ, qua 1 năm hoạt động thì Bellerive đã có sự biết đến của khách hàng. Và lựa chọn Bellerive Hội An là một điểm dừng chân, chính vì vậy tình hình kinh doanh cũng trở nên tốt hơn so với năm đầu hoạt động.

- Doanh thu từ dịch vụ khác:

Theo bảng số liệu qua 2 năm con số từ có sự thay đổi nhưng không nhiều. Có tăng từ 128.035.250 ở năm 2023 tăng lên 148.680.450 mức tỷ trọng tăng giữa 2 năm là 16.13%. Số lượng khách hàng ngày càng tăng kéo theo doanh thu về các dịch vụ ngày càng tăng.

2.4.4. Bảng báo cáo tài chính của Khách sạn năm 2023-2024

Bảng 2.5: Bảng báo cáo tài chính của Bellerive năm 2023- 2024

CHỈ TIÊU	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2024/2023	
	Số tiền	Số tiền	±	%
A - TSNH	2.876.900.000	3.365.450.000	488.550.000	56.09%
I. Tiền và các khoản tương đương tiền	1.245.800.000	1.538.200.000	292.400.000	25.64%
II. Các khoản phải thu ngắn hạn	810.550.000	928.600.000	118.050.000	25.64%
Phải thu khách hàng	690.100.000	800.000.000	109.900.000	13.33%

B - TÀI SẢN DÀI HẠN	2.449.700.000	2.634.500.000	184.800.000	43.91%
I. Tài sản cố định	2.430.000.000	2.730.000.000	300.000.000	10.98%
Hao mòn lũy kế	480.600.000	618.300.000	(137.700.000)	
TÀI SẢN	5.326.050.000	5.999.950.000	673.350.000	
C - NỢ PHẢI TRẢ	1.765.550.000	1.985.900.000	220.350.000	33.10%
I. Nợ ngắn hạn	945.200.000	1.120.800.000	175.600.000	18.64%
1. Phải trả người bán ngắn hạn	370.100.000	420.300.000	50.200.000	7.01%
2. Vay và nợ thuê tài chính ngắn hạn	250.600.000	270.100.000	19.500.000	4.50%
D - VỐN CHỦ SỞ HỮU	3.561.050.000	4.014.050.000	453.000.000	
I. Vốn chủ sở hữu	3.561.050.000	4.014.050.000	453.000.000	
1. Vốn góp của chủ sở hữu	2.500.000.000	2.500.000.000	0	41.67%
2. Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	1.061.050.000	1.514.050.000	453.000.000	25.23%
TỔNG NV	5.326.050.000	5.999.950.000	673.350.000	

(Nguồn: Phòng kế toán)

*Nhận xét:

Tài sản ngắn hạn tăng mạnh, chiếm hơn 56% tổng tài sản trong năm 2024, cho thấy Khách sạn đang có dòng tiền mạnh mẽ và khả năng thanh khoản tốt. Các khoản phải thu ngắn hạn và tiền mặt (trương đương tiền) chiếm phần lớn trong tài sản ngắn hạn, điều này cho thấy Bellerive có khả năng thanh toán nhanh và xử lý các khoản nợ ngắn hạn dễ dàng.

Đối với tài sản dài hạn có sự thay đổi qua 2 năm, tăng từ 2.449.700.000 ở năm 2023 lên 2.634.500.000 đối với 2024, chiếm tỷ trọng 43.91%. Tài sản dài hạn tăng nhẹ trong năm 2024, với phần lớn là tài sản cố định. Điều này có thể chứng tỏ rằng Khách sạn đã tiếp tục đầu tư vào tài sản cố định như máy móc, thiết bị, hoặc cơ sở vật chất phục vụ cho sản xuất và hoạt động kinh doanh.

Nợ phải trả của Bellerive tăng nhẹ trong năm 2024, tăng từ 1.765.550.000 ở năm 2023 lên 1.985.900.000 ở năm 2024 nhưng tỷ trọng nợ trong tổng nguồn vốn vẫn ở mức hợp lý, chiếm khoảng 33%. Điều này cho thấy Khách sạn vẫn duy trì khả năng vay nợ hợp lý mà không làm gia tăng rủi ro tài chính.

Vốn chủ sở hữu của Khách sạn tăng mạnh trong năm 2024, đặc biệt là từ lợi nhuận sau thuế chưa phân phối. Điều này cho thấy Khách sạn đang duy trì và tái đầu tư lợi nhuận thay vì phân phối cho cổ đông, điều này giúp củng cố nền tảng tài chính và tạo nền tảng vững chắc cho việc phát triển trong các năm tiếp theo.

2.5 Thực trạng công tác tuyển dụng của Khách sạn

2.5.1 Mục tiêu tuyển dụng của Khách sạn

Mục tiêu hàng đầu của công tác tuyển dụng tại Bellerive là đảm bảo cung cấp đầy đủ và đúng lúc nguồn nhân lực cho các bộ phận hoạt động như lễ tân, buồng phòng, nhà hàng, spa, kỹ thuật, quản lý... nhằm duy trì vận hành ổn định và chất lượng dịch vụ theo chuẩn 5 sao. Việc tuyển dụng phải bám sát kế hoạch kinh doanh và nhu cầu thực tế tại từng thời điểm.

Bellerive không chỉ quan tâm đến năng lực chuyên môn mà còn đặc biệt chú trọng đến thái độ, đạo đức nghề nghiệp và sự phù hợp văn hóa doanh nghiệp. Mục tiêu là tìm kiếm những ứng viên không chỉ giỏi việc mà còn có tinh thần hợp tác, phục vụ chuyên nghiệp và khả năng thích nghi với môi trường dịch vụ cao cấp mang bản sắc Hội An.

Bellerive không chỉ tập trung tuyển người giỏi, mà còn hướng đến xây dựng hình ảnh là “nơi làm việc lý tưởng” trong ngành du lịch – khách sạn. Việc tuyển dụng minh bạch, chuyên nghiệp, đi kèm chế độ đãi ngộ rõ ràng sẽ giúp Bellerive thu hút những

ứng viên chất lượng cao và tạo lợi thế cạnh tranh trong thị trường lao động dịch vụ cao cấp.

Mục tiêu tiếp theo là mở rộng mạng lưới tuyển dụng để tiếp cận được nguồn nhân lực phong phú hơn: từ sinh viên mới ra trường, nhân sự trung cấp, đến lao động đã có kinh nghiệm quốc tế. Đồng thời, Bellerive cũng chú trọng đến việc xây dựng các kênh hợp tác chiến lược với trường du lịch, khách sạn trong và ngoài nước để tiếp nhận thực tập sinh và tuyển chọn sớm nhân sự tiềm năng.

2.5.2 Đặc điểm tình hình nhân sự

2.5.2.1 Tổng số lao động trong năm 2023-2024 và Đặc điểm lao động

*** Tổng số lao động trong năm 2023-2024**

Bảng 2.6: *Bảng số lượng Tổng số lao động của Khách Sạn năm 2023-2024*

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024
Phân theo giới tính		
Tổng số nhân sự	120	135
Nam	63	75
Nữ	57	60

(Nguồn: Phòng nhân sự)

*** Nhận xét:**

Qua bảng thống kê số lượng nhân sự tại Bellerive Hội An qua 2 năm 2023-2024 ta nhận thấy sự tăng lên về số lượng lao động. Nhưng mức tăng giữa 2 năm không nhiều, tăng từ số lượng 120 ở năm 2023 lên mức 135 ở năm 2024. Điều này cho thấy được Bellerive Hội An đang dần dần phát triển và mở rộng quy mô hoạt động.

*** Đặc điểm lao động**

Bellerive Hội An chú trọng tuyển dụng những nhân sự trẻ tuổi, năng động và có tinh thần học hỏi cao. Nguồn lao động tại Bellerive chủ yếu là người trẻ. Lực lượng lao động trẻ có lợi thế về sức khỏe, sự năng động, khả năng thích ứng nhanh và dễ dàng tiếp cận công nghệ, kỹ thuật số trong ngành khách sạn. Điều này phù hợp với yêu cầu vận hành một khu nghỉ dưỡng cao cấp, năng động, cần sự linh hoạt và tinh thần phục vụ chuyên nghiệp. Các vị trí thường yêu cầu ứng viên có ít nhất 1 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực tương đương, đảm bảo khả năng thích nghi nhanh chóng với môi trường làm việc chuyên nghiệp và tiêu chuẩn dịch vụ cao cấp.

Bellerive Hội An không chỉ tuyển dụng nhân sự toàn thời gian mà còn mở rộng cơ hội cho thực tập sinh và cộng tác viên, tạo điều kiện cho sinh viên và người lao động địa phương tiếp cận với môi trường làm việc chuyên nghiệp và nâng cao kỹ năng nghề nghiệp. Khu nghỉ dưỡng hướng đến việc xây dựng đội ngũ nhân sự gắn bó lâu dài, thông qua việc đầu tư vào đào tạo và phát triển kỹ năng, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Bellerive Hội An ưu tiên tuyển dụng nhân sự đến từ các khu vực lân cận như thành phố Hội An, Quảng Nam và Đà Nẵng. Việc sử dụng lao động địa phương không chỉ giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí về lưu trú và di chuyển mà còn tăng tính gắn kết giữa khu nghỉ dưỡng và cộng đồng bản địa. Đây cũng là một phần trong chiến lược phát triển bền vững, góp phần tạo việc làm ổn định và nâng cao đời sống người dân địa phương.

2.5.2.2 Số lao động theo độ tuổi

Bảng 2.7: *Bảng số lượng lao động theo độ tuổi năm 2023-2024*

Độ tuổi	Năm 2023	Năm 2024
Dưới 25	22	30
Từ 25 đến 35	77	92
Từ 36 tới 45	21	13

(Nguồn: Phòng nhân sự)

* Nhận xét:

Qua bảng thống kê theo độ tuổi ta thấy được mức chênh lệch qua 2 năm, đối với mức dưới 25 và từ 36 tới 45 ở năm 2023 con số khá tương đương với nhau là 22 và 21. Nhưng đến 2024 con số này lại giảm ở mức từ 36 tới 45, điều này cho thấy có thể Bellerive đang thiên hướng về đội ngũ nhân viên tuổi trẻ, giảm bớt nguồn nhân sự quá lớn tuổi. Với mức từ 25 tới 35 có sự tăng qua 2 năm từ 77 ở 2023 lên 92 ở 2024, cho thấy được Bellerive đang phát triển nhân sự trẻ tuổi và dự đoán con số sẽ tăng trong tương lai.

2.5.2.3 Số lao động theo trình độ học vấn

Bảng 2.8: *Bảng số lượng lao động theo trình độ học vấn năm 2023-2024*

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024
-----------------	-----------------	-----------------

Sau Đại Học	5	6
Đại Học	56	62
Cao Đẳng	12	21
Trung cấp, nghề	14	11
Khác	33	35

(Nguồn: Phòng nhân sự)

* Nhận xét:

Theo bảng số liệu tổng hợp nhân sự theo Trình độ học vấn, ta thấy chiếm tỉ lệ cao nhất là đại học với số lượng 56 ở năm 2023 và có sự tăng lên đến 62 ở năm 2024. Cao đẳng cũng có sự thay đổi qua 2 năm tăng từ 12 ở 2023 đến 21 ở 2024. Chiếm tỉ lệ thấp nhất là sau Đại học Trung cấp, nghề có sự thay đổi nhưng giảm từ 14 ở 2023 còn 11 ở 2024.

2.5.2.4 Số lượng tuyển dụng trong những năm gần đây

Bảng 2.9: Bảng số lượng tuyển dụng trong những năm gần đây

Nhóm bộ phận	Năm 2023	Năm 2024	4 tháng đầu năm 2025
Lễ Tân	8	10	4
Nhân viên An Ninh	6	8	5
Bếp	10	15	10
Spa	3	4	1
Buồng Phòng	19	25	4
Kế Toán	5	1	3
Nhân Sự	2	0	2
Nhà Hàng	12	5	1
Kỹ Thuật	7	4	1
TTS các bộ phận	0	4	9

(Nguồn: Phòng nhân sự)

* Nhận xét:

Qua bảng số liệu ta thấy rằng số lượng tuyển dụng trong những năm gần đây ở những vị trí chiếm số liệu cao là Lễ tân, Bếp, Buồng phòng và Nhà hàng. Và tuyển dụng mức thấp ở những vị trí Spa và Nhân sự.

Đối với bộ phận Lễ tân có nhu cầu tuyển dụng có sự tăng giảm, với năm 2023 tuyển dụng 8 nhân sự tăng lên 10 nhân sự ở năm 2024 và giảm còn 4 nhân sự ở 4 tháng đầu năm 2025. Có sự tăng về số lượng nhân sự trong năm 2024 vì qua 1 năm hoạt động số lượng khách hàng biết đến Bellerive ngày càng nhiều vì vậy số lượng nhân sự bộ phận Lễ tân cũng tăng theo. Và ở 4 tháng đầu năm 2025 tuyển dụng 4 nhân sự để thay thế cho những nhân sự đã nghỉ việc trước đó.

Đối với bộ phận Bếp Nhu cầu tuyển dụng khá cao trong những năm gần đây. Với năm 2023 số lượng tuyển dụng 10 nhân sự, tuyển dụng 15 nhân sự trong năm 2024 và số lượng tuyển dụng nhân sự trong 4 tháng đầu năm 2025 là 10 nhân sự. Và con số tuyển dụng trong năm nay sẽ còn tăng nhiều đối với bộ phận bếp. Có sự tăng về số lượng này vì số lượng khách hàng ngày càng tăng vì vậy nhu cầu tuyển dụng thêm nhân sự tăng vào năm 2024. Số lượng nhân sự tuyển dụng ở 4 tháng đầu năm 2025 hiện đang ở mức 10 nhân sự vì để thay thế cho rất nhiều vị trí nhân viên đã nghỉ việc trước đó. Số lượng nhân sự tuyển dụng khá nhiều nhưng ở thời điểm hiện tại nhân viên ở bộ phận bếp vẫn còn thiếu rất nhiều vị trí. Vấn đề này cũng làm ảnh hưởng đến quá trình vận hành của Khách sạn.

Bộ phận Buồng phòng cũng có sự biến động về số lượng tuyển dụng trong những năm gần đây. Số lượng tuyển dụng năm 2023 ở mức 19 nhân sự đến năm 2024 tuyển dụng 25 nhân sự và là bộ phận có mức tăng về số lượng tuyển dụng nhân sự cao nhất từ năm 2023 sang 2024. Trong 4 tháng năm 2025 số lượng tuyển dụng ở mức 4 nhân sự và con số này sẽ tiếp tục tăng do số lượng khách hàng đến nghỉ dưỡng ngày càng tăng.

Bộ phận Nhà hàng có mức nhu cầu tuyển dụng giảm với năm 2023 12 nhân sự giảm còn tuyển dụng 5 nhân sự ở năm 2024, có sự giảm về số lượng tuyển dụng nhân sự vì phần lớn nhân sự ở bộ phận tiếp tục gắn bó với Khách sạn và tuyển dụng thêm 5 nhân sự ở 2024 để đảm bảo quá trình phục vụ tốt hơn với số lượng khách hàng ngày càng tăng qua từng năm.

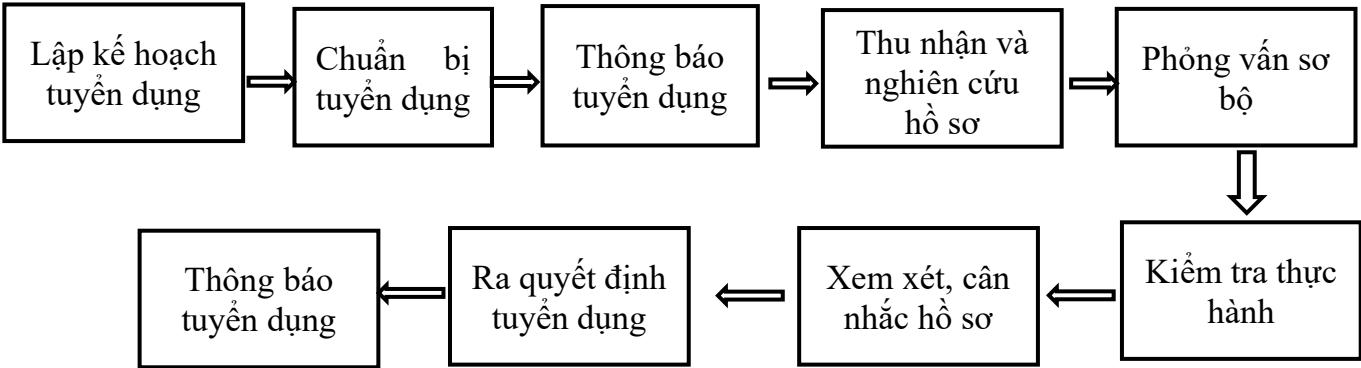
Bộ phận số lượng tuyển dụng ít nhất trong các bộ phận là Spa. Với số lượng tuyển dụng nhân sự của bộ phận Spa có sự tăng giảm nhưng không quá nhiều. Với năm 2023

số lượng tuyển dụng là 3 nhân viên đến năm 2024 tuyển dụng 4 nhân viên và trong 4 tháng đầu năm tuyển dụng 1 nhân viên. Là bộ phận có ít nhu cầu về nhân sự và ở bộ phận này ít có sự biến động về việc thay đổi nhân sự. Đối với bộ phận nhân sự cũng có sự thay đổi nhưng không nhiều. Với năm 2023 số lượng tuyển dụng là 2 nhân sự và trong năm 2024 ở bộ phận nhân sự không tuyển dụng thêm. Vì đối với bộ phận nhân sự sẽ là bộ phận quan trọng và sẽ đi đường dài trong quá trình phát triển của Khách sạn, nên nếu có sự thay đổi về nhân sự ở bộ phận này sẽ ảnh hưởng đến sự ổn định của Khách sạn. Sang 4 tháng đầu năm 2025 tuyển dụng 2 nhân sự vì có sự chuyển vị trí từ bộ phận nhân sự sang bộ phận Sale & Marketing và 1 nhân sự nghỉ nên ở 4 tháng đầu năm 2025 tuyển dụng 2 vị trí cho bộ phận nhân sự.

2.5.3 Quy trình tuyển dụng nhân sự của Khách sạn

Quy trình tuyển dụng nhân sự ở Bellerive Hội An gồm 9 bước. Bao gồm các bước như sơ đồ bên dưới.

Sơ đồ 2.2: Quy trình tuyển dụng nhân sự ở Bellerive Hội An Resort & Spa



(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

Bước 1: Lập kế hoạch tuyển dụng

Kế hoạch tuyển dụng tại Bellerive Hội An được xây dựng dựa trên cơ sở theo dõi sát sao tình hình nhân sự thực tế. Khi nhận được thông tin về các bộ phận đang thiếu hụt nhân lực hoặc sắp có nhân viên nghỉ việc, phòng Nhân sự sẽ chủ động phối hợp với các trưởng bộ phận để xác định cụ thể nhu cầu tuyển dụng.

Mỗi vị trí cần tuyển đều phải lập giấy thông báo tuyển dụng riêng, trình bày rõ ràng về yêu cầu, mô tả công việc và lý do tuyển dụng. Văn bản này sẽ được trình duyệt bởi Giám đốc điều hành trước khi được triển khai chính thức. Phiếu đề nghị tuyển dụng cần có đầy đủ nội dung về vị trí, bộ phận, số lượng cần tuyển, nguồn tuyển dụng,....Phiếu tuyển dụng như hình bên dưới đây.

BELLERIVE HỘI AN PHIẾU ĐỀ NGHỊ TUYỂN DỤNG RECRUITMENT REQUEST FORM		
1. Yêu cầu tuyển dụng: <i>Recruitment Requirement</i>		
Vị trí/ Job title:	Bộ phận/ Department:	
Số lượng cần tuyển/ No.required:	Thời gian nhận việc/ Start date:	
Loại hình công việc: <i>Working time</i>	☐ Toàn thời gian <i>Full-time</i> ☐ Thời vụ <i>Part-time</i> ☐ Cộng tác viên <i>Service contract</i>	
Thời gian bắt đầu và kết thúc nếu làm Thời vụ và Cộng tác viên: Từ _____ đến _____ <i>Time to start and finish for Part-time and Service contract: From</i> ____/____/202__ <i>to</i> ____/____/202__		
Nguồn tuyển dụng: <i>Recruitment resource</i>	☐ Nội bộ <i>Internal</i> ☐ Bên ngoài <i>External</i>	
2. Thông tin tuyển dụng: <i>Position Information</i>		
Lý do tuyển dụng: <i>Reason for requisition</i>	☐ Tuyển mới <i>New hiring</i> ☐ Thay thế <i>Replacement</i>	
Trường hợp tuyển mới <i>In case: New hiring</i>	☐ Có trong định biên <i>In manning guide</i> ☐ Ngoài định biên <i>Not in manning guide</i>	
Lý do tuyển ngoài định biên/ Reason for vacancy not in manning guide:		
Trường hợp tuyển thay thế <i>In case: Replacement</i>	☐ Thay thế nhân sự nghỉ việc/ <i>Replace resigned employee</i> Tên nhân sự nghỉ việc/ <i>Name of employee:</i> _____ ☐ Thay thế khác/ <i>Other replacement</i> Cụ thể/ <i>Details:</i> _____	
Mô tả công việc và yêu cầu của vị trí cần tuyển: ☐ Giống như Bản mô tả công việc đính kèm <i>Job description</i> <i>As the attached job description</i>		
Yêu cầu tuyển dụng khác (nếu có)/Special recruiting requirements (if any):		
Trưởng Bộ Phận <i>Head of Department</i>	Trưởng Bộ Phận Nhân sự <i>Human Resources Manager</i>	Tổng Quản Lý <i>General Manager</i>
Ngày/ Date:	Ngày/ Date:	Ngày/ Date:

Hình 2.3: Hình phiếu đề nghị tuyển dụng nhân sự tại Khách sạn

* Nhận xét: Thông qua bước này, Bellerive Hội An không chỉ đảm bảo được tính kịp thời và hiệu quả trong công tác nhân sự, mà còn thể hiện quy trình tuyển dụng có tính chuyên nghiệp và bài bản – điều rất quan trọng trong môi trường dịch vụ cao cấp, nơi chất lượng đội ngũ phục vụ là yếu tố sống còn tạo nên trải nghiệm khác biệt cho khách hàng. Theo bước ta thấy được quá trình tuyển chọn nhân sự diễn ra một cách minh bạch, có sự đồng thuận từ cấp quản lý cao nhất, đồng thời giúp kiểm soát chi phí và chất lượng đầu vào một cách hiệu quả.

Bước 2: Chuẩn bị tuyển dụng

Bước tiếp theo trong quy trình là giai đoạn chuẩn bị tuyển dụng, phòng Nhân sự sẽ lập phiếu thông báo tuyển dụng nội bộ, trong đó nêu rõ tên vị trí cần tuyển, số lượng, thời gian tuyển dự kiến, lý do tuyển dụng (thay thế hay bổ sung), cũng như bộ phận đề

xuất nhu cầu. Nhân sự phụ trách sẽ tiến hành biên soạn thông tin tuyển dụng chi tiết cho từng vị trí. Nội dung này bao gồm:

- Mô tả công việc
- Yêu cầu chuyên môn – kinh nghiệm – kỹ năng
- Thời gian làm việc
- Quyền lợi được hưởng, mức lương (nếu công khai)
- Thông tin liên hệ ứng tuyển.

Các tiêu chí tuyển chọn được xác định kỹ lưỡng, sát với nhu cầu thực tế nhằm đảm bảo quá trình tuyển dụng đạt hiệu quả cao.

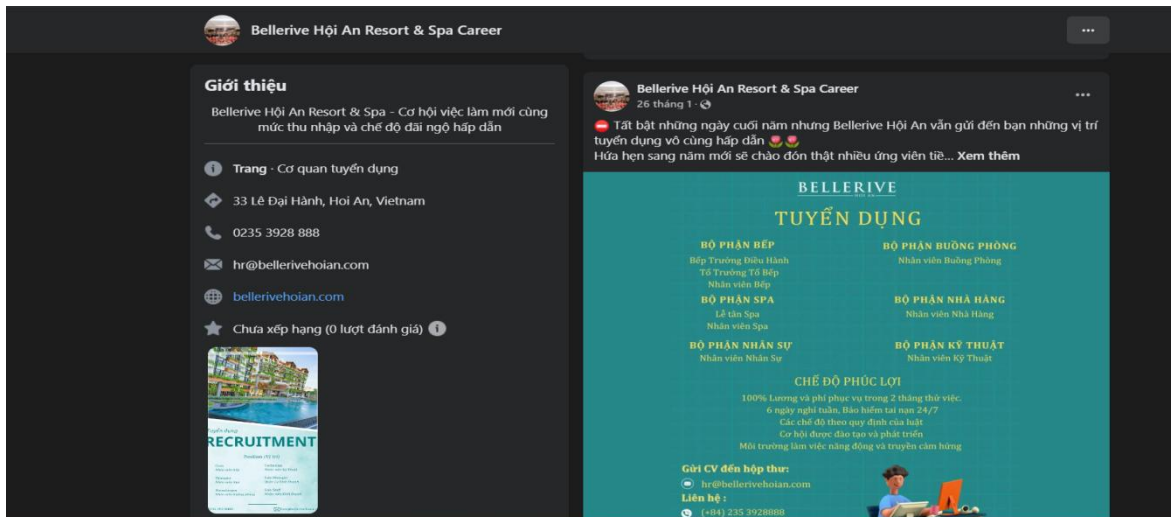
Sau khi hoàn tất hồ sơ thông tin, doanh nghiệp sẽ xác định các nền tảng tuyển dụng phù hợp để đăng tin. Cần xác định khung thời gian tuyển dụng cụ thể cho từng đợt. Bao gồm:

- Thời gian đăng tin
- Thời hạn nhận hồ sơ
- Thời gian phỏng vấn sơ loại – chuyên môn
- Thời điểm gửi thư mời nhận việc, và ngày đi làm dự kiến.

* Nhận xét: Việc lên lịch trình thời gian cụ thể giúp đảm bảo tiến độ tuyển dụng không bị kéo dài, ảnh hưởng đến hoạt động vận hành của bộ phận đang cần người. Quy trình chuẩn bị tuyển dụng ở hiện tại của Bellerive khá chính chu về mặt hình thức cũng như nội dung đăng tải. Ở Bellerive có sự đầu tư về các phần mềm để đăng tải thông tin tuyển dụng với quy mô rộng hơn.

Bước 3: Thông báo tuyển dụng

Sau khi hoàn tất toàn bộ nội dung, biểu mẫu và các yêu cầu cụ thể trong giai đoạn chuẩn bị, bước tiếp theo trong quy trình tuyển dụng tại Bellerive Hội An là thông báo tuyển dụng ra bên ngoài. Mục tiêu của bước này là truyền tải thông tin tuyển dụng một cách rõ ràng, thu hút và hiệu quả, nhằm tiếp cận đúng nhóm đối tượng ứng viên tiềm năng trong thời gian ngắn nhất. Cụ thể, các kênh đăng tuyển chính mà doanh nghiệp sử dụng bao gồm: Fanpage chính thức của khách sạn, các hội nhóm trên Facebook liên quan đến tìm kiếm việc làm và phần mềm JobsGo.

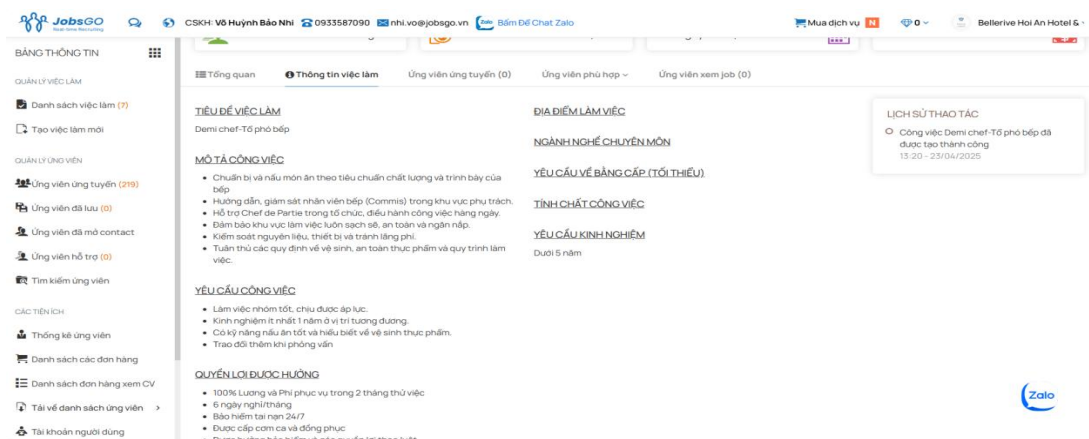


Hình ảnh 2.4: Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên Fanpage Khách sạn

Thông báo tuyển dụng ở nền tảng Fanpage sẽ phải có những thông tin về vị trí cần tuyển dụng, Chế độ phúc lợi mà nhân viên sẽ được hưởng khi tham gia vào làm tại Bellerive Hội An. Thông báo sẽ phải có thông tin để ứng viên có thể liên hệ nếu muốn ứng tuyển.

* Nhận xét:

Việc sử dụng trên nền tảng fanpage mà Bellerive đang thực hiện là một sự đúng đắn trong quá trình thực hiện công tác tuyển dụng. Ngày nay phần lớn nguồn nhân sự sẽ tiếp cận tìm kiếm công việc qua trang mạng xã hội đặc biệt là Facebook. Đây không chỉ là kênh quảng bá thương hiệu mà còn là cầu nối trực tiếp giữa khách sạn và khách hàng. Facebook là mạng xã hội phổ biến nhất tại Việt Nam, giúp khách sạn dễ dàng tiếp cận hàng ngàn người dùng mỗi ngày. Nên Bellerive lựa chọn nền tảng trang mạng Facebook sẽ dễ tiếp cận đối với những ứng viên. Số lượng hồ sơ mang về qua ứng dụng cũng nhiều hơn.



Hình ảnh 2.5: Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên phần mềm JobsGo

Trong phần mềm Jobgo đăng tuyển sẽ có các nội dung như Vị trí cần tuyển, Mô tả công việc, Yêu cầu công việc, Quyền lợi được hưởng, Thời gian làm việc, số lượng tuyển dụng,.....

* Nhận xét: Việc sử dụng phần mềm trong quá trình tuyển dụng sẽ hỗ trợ một phần lớn cho nhà tuyển dụng. Việc sử dụng phần mềm JobGo mang lại nhiều lợi ích trong việc tiếp cận ứng viên nhanh chóng. Việc sử dụng phần mềm JobGo trong tuyển dụng thể hiện bước chuyển dịch công nghệ số trong quản lý nhân sự, giúp doanh nghiệp tối ưu thời gian, chi phí và tiếp cận nhanh với ứng viên phù hợp. Đặc biệt với phần mềm có thể hiện số lượt xem, số hồ sơ ứng tuyển để từ đó nhà tuyển dụng có thể đánh giá được sự hấp dẫn trong từng tin tuyển dụng để có sự điều chỉnh phù hợp.

Việc Làm Hội An
Hạ Tiên · 23 tháng 4 lúc 16:21 · 🌐

**** BELLERIVE HOI AN TUYỂN DỤNG - GIA NHẬP NGAY! ****

Cơ hội việc làm hấp dẫn tại Hội An với nhiều phúc lợi hấp dẫn!

📧 Gửi CV ngay: hr@bellerivehoian.com

☎ 0784510952

BELLERIVE
HỘI AN

TUYỂN DỤNG

BỘ PHẬN BẾP Sous Chef - Bếp phó Chef de Partie - Tổ trưởng bếp lạnh Pastry Demi Chef- Tổ phó bếp bánh Pastry Commis - Nhân viên bếp bánh Demi chef - Tổ phó bếp Commis- Nhân viên bếp Steward- Tap vụ bếp BỘ PHẬN KỸ THUẬT Nhân viên Kỹ Thuật BỘ PHẬN AN NINH Nhân viên An Ninh RÔ PHÂN KẾ TOÁN	BỘ PHẬN NHÀ HÀNG Outlet Manager (thuộc F&B) Nhân viên phục vụ (Nam) BỘ PHẬN LỄ TÂN Trợ lý TBP Lễ tân Quản lý ca trực Lễ Tân/ CSKH BỘ PHẬN BUỒNG PHÒNG Nhân viên Buồng Phòng (ưu tiên biết may vá) TUYỂN TTS TẤT CẢ CÁC
---	---

Hình ảnh 2.6: Hình ảnh đăng thông báo tuyển dụng trên hội nhóm

Một doanh nghiệp tuyển dụng tốt sẽ kết hợp nhiều phương tiện để tìm kiếm ứng viên. Ngày nay mọi thông tin về việc làm sẽ được các nhà tuyển dụng đăng tải ở các nhóm về việc làm. Vì phần lớn ứng viên tìm việc sẽ vào những trang nhóm để tìm kiếm việc làm. Phần đăng thông tin này sẽ có thông tin về vị trí ứng tuyển, chế độ phúc lợi và cách thức liên hệ khi muốn ứng tuyển.

* Nhận xét: Trong bối cảnh thị trường lao động ngày càng cạnh tranh và ứng viên có nhiều lựa chọn, việc sử dụng đa phương tiện trong từng bước của quy trình tuyển dụng không chỉ là xu hướng, mà còn là yếu tố bắt buộc để nâng cao hiệu quả tuyển

dụng. Mọi bước trong quy trình đều phải có sự kết hợp trên nhiều phương tiện để đạt được hiệu quả cao trong công việc tuyển dụng. Việc nhà tuyển dụng hiểu được ứng viên đang tìm kiếm qua các phương tiện nào để từ đó tiếp cận nhanh chóng hơn về nhu cầu tìm việc của ứng viên.

Bước 4: Thu nhận và nghiên cứu hồ sơ

Sau khi đăng các thông báo tuyển dụng trên các nền tảng, hồ sơ của các ứng viên sẽ được đổ về trên phần mềm và mail đính kèm theo thông báo tuyển dụng. Hồ sơ ứng viên gồm 2 hình thức bao gồm nộp hồ sơ Cv và hồ sơ cứng. CV sẽ được ứng viên sẽ có những thông tin về kinh nghiệm làm việc, trình độ học vấn, thông tin liên lạc cơ bản,... Còn hồ sơ cứng gồm có đơn xin việc, giấy chứng nhận sức khỏe, sơ yếu lý lịch. Những hồ sơ sau khi Trưởng bộ phận nhân sự và Trưởng các bộ phận cần tuyển dụng xem xét từng hồ sơ ứng viên. Tiêu chí xem xét tuyển dụng sẽ là quá trình làm việc, kinh nghiệm từng làm ở những vị trí đang ứng tuyển như thế nào. Sau khi xem xét và sàng lọc hồ sơ thì phòng Nhân Sự ở Bellerive sẽ liên hệ phỏng vấn trực tiếp để hiểu thêm về ứng viên cũng như xác nhận thông tin của ứng viên có đúng hay không.

Ảnh đại diện	Họ tên	Kinh nghiệm làm việc	Kỹ năng chuyên môn	Học vấn
	Dương Tấn Trung Dương Năm sinh: 1991 Giới tính: Nam Chức ở: Quảng Nam Hồ sơ cập nhật lúc: 13/04/2025	- Vị trí: Nhân viên thu hồi nợ - FeCreDit - Vị trí: Nhân viên kinh doanh - FPT Telecom - Vị trí: Tư vấn viên - Bảo Việt Nhân Thọ	1 năm kinh nghiệm Phát Triển Thị Trường 1 năm kinh nghiệm Tư Vấn Bán Hàng 1 năm kinh nghiệm Chăm Sóc Khách Hàng - Đã có kinh nghiệm Bán Hàng - Đã có kinh nghiệm Vận Tải	- Cao Đẳng Công Nghệ Quảng Nam - Chuyên ngành: Thiết Kế Thời Trang
	Đinh Tấn Tài Năm sinh: 1996 Giới tính: Nam Chức ở: Điện Bàn, Quảng Nam, Việt Nam Hồ sơ cập nhật lúc: 17/05/2024	- Vị trí: Trưởng phòng Nghiên cứu - Viện Chính Trị Thành Phố Hồ Chí Minh - Vị trí: Chuyên gia Chính trị - Ủy Ban Nhân Dân Thành Phố Hồ Chí Minh - Vị trí: đầu bếp sơ cấp - Crowne Plaza Danang, Công Ty TNHH Đầu Tư Và Phát Triển Silver Shores	2 năm kinh nghiệm Thực Phẩm - Ăn uống 2 năm kinh nghiệm Phụ Bếp - Đã có kinh nghiệm Phân Tích Tài Chính - Đã có kinh nghiệm Spa/Làm Đẹp - Đã có kinh nghiệm Công Nghệ Sinh Học	- Hướng Nghiệp Á Âu - Chuyên ngành: Bếp Trưởng Điều Hành
	Nguyễn Quang Huy Năm sinh: 1984 Giới tính: Nam Chức ở: TP HỒ AN Hồ sơ cập nhật lúc: 24/02/2025	- Vị trí: Executive Chef - Banahills Golf Club - HACCP - EXECUTIVE SOUS CHEF - ESSENCE HOIAN HOTEL - Vị trí: EXECUTIVE SOUS CHEF - DANANG SUNDIC HOTEL	18 năm kinh nghiệm Bếp Trưởng - Đã có kinh nghiệm Nhà Hàng/Khách Sạn - Đã có kinh nghiệm Nhà Hàng/Khách Sạn - Đã có kinh nghiệm Spa/Làm Đẹp - Đã có kinh nghiệm Quản Lý Sản Xuất	- Trung Cấp Kinh Tế Kỹ Thuật Phương Nam - Chuyên ngành: Quản Trị Khách Sạn

Hình ảnh 2.7: Hình ảnh hồ sơ ứng viên qua phần mềm JobsGo

* Nhận xét: Bellerive Hội An đã tạo ra một quy trình rất chuyên nghiệp và có hệ thống trong việc tiếp nhận hồ sơ ứng viên. Điều này giúp không chỉ giảm thiểu sự thất lạc hồ sơ mà còn đảm bảo tính minh bạch trong suốt quá trình tuyển dụng. Phần mềm tuyển dụng giúp lưu trữ hồ sơ, đồng thời cung cấp các công cụ phân loại và tìm kiếm dễ dàng, tiết kiệm thời gian cho phòng Nhân sự. Bellerive Hội An đang ngày càng

phát triển đổi mới và vận dụng máy móc thiết bị vào trong công việc ngày càng nhiều hơn.

Bước 5: Phỏng vấn sơ bộ

Phỏng vấn sơ bộ sẽ là buổi gặp mặt trực tiếp ứng viên để trao đổi thêm về thông tin công việc cũng như những thông tin xoay quanh hồ sơ mà ứng viên đã cung cấp. Quá trình phỏng vấn sơ bộ tại Bellerive sẽ được tham gia bởi Trưởng bộ phận nhân sự và Trưởng bộ phận của vị trí ứng tuyển. Các câu hỏi thường được Trưởng bộ phận hỏi sẽ xoay quanh về những ghi nhận ứng viên đã ghi trong hồ sơ ứng tuyển như Kinh nghiệm làm việc, Tại sao lại nghỉ việc ở công ty cũ, Mong muốn của ứng viên khi tham gia vào Bellerive, Mức lương mà ứng viên mong muốn là bao nhiêu,..... Và sẽ hỏi thêm những thông tin mà trong hồ sơ ứng tuyển chưa có.

* Nhận xét: Quá trình phỏng vấn sơ bộ của Bellerive về việc có sự tham gia của cả hai bên mang lại cái nhìn toàn diện hơn về ứng viên, từ kỹ năng mềm đến năng lực chuyên môn và mức độ phù hợp với vị trí. Bước phỏng vấn sơ bộ tại Bellerive được thực hiện một cách bài bản, chuyên nghiệp và có tính chiến lược. Không chỉ giúp sàng lọc những ứng viên thực sự phù hợp, mà còn là cơ hội để ứng viên hiểu rõ hơn về môi trường làm việc và định hình kỳ vọng đúng đắn.

Bước 6: Kiểm tra thực hành

Trong quy trình tuyển dụng tại Bellerive Hội An, kiểm tra thực hành là một bước tuyển chọn đặc thù, chỉ áp dụng riêng cho bộ phận Bếp, đặc biệt với các vị trí có vai trò quan trọng như Bếp chính (Chef de Partie, Sous Chef, Head Chef). Là một bước kiểm tra mang tính chuyên môn cao, được thực hiện sau vòng phỏng vấn sơ bộ, nhằm đánh giá năng lực thực tế của ứng viên trong môi trường làm việc trực tiếp.

* Nhận xét: Việc Bellerive thực hiện quy trình kiểm tra thực hành, cho thấy được tính chuyên nghiệp và sự cẩn thận trong từng khâu của quy trình tuyển dụng. Quy trình này góp phần nâng cao chất lượng đội ngũ bếp và đảm bảo tính ổn định, sáng tạo trong hoạt động ẩm thực của khách sạn. Đảm bảo được tuyển dụng được những nhân sự có tay nghề giỏi về cho Doanh nghiệp. Việc Bellerive áp dụng Kiểm tra thực hành cũng một phần để kiểm tra những gì chưa xác nhận được trong quá trình phỏng vấn sơ bộ.

Bước 7: Xem xét, cân nhắc hồ sơ

Đối với những hồ sơ ứng viên có tham gia kiểm tra thực hành, sau quá trình kiểm tra sẽ được đánh giá bởi Bếp trưởng. Thời gian này Bếp trưởng sẽ tự đánh giá và xem

dựa trên kinh nghiệm làm việc. Sau quá trình bếp Trưởng cân nhắc sẽ cùng ngồi lại bàn với trưởng bộ phận Nhân sự để cùng cho ý kiến tối ưu nhất. Nếu mọi thứ ở ứng viên đều đáp ứng được yêu cầu của nhà tuyển dụng thì bước tiếp theo sẽ kiểm tra người tham khảo ở những nơi làm việc trước đây của ứng viên để hỏi về thông tin về quá trình làm việc của ứng viên cũng như tính cách và năng lực làm việc ở những nơi cũ.

* Nhận xét: Đối với những bộ phận không tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nhưng là bộ phận làm nên thương hiệu cho Doanh Nghiệp nên khâu tuyển dụng ở những vị trí này luôn được kiểm tra kĩ càng. Bellerive Hội An luôn kiểm tra kĩ càng từ đầu vào để tránh phải xảy ra những sai sót trong quá trình vận hành. Về việc kiểm tra người tham khảo trước đó của ứng viên, ta thấy được tính cẩn thận trong từng khâu tuyển dụng của ứng viên. Bellerive Hội An luôn kiểm tra các nguồn ứng viên đầu vào Khách sạn, để đảm bảo việc tuyển đúng người tránh mất thời gian.

Bước 8: Ra quyết định tuyển dụng

Sau các vòng kiểm tra, phỏng vấn nếu hồ sơ ứng viên tốt. Quyết định tuyển dụng một ứng viên sẽ phải dựa trên sự thỏa thuận hợp bàn giữa Nhân sự và trưởng bộ phận ứng viên đang ứng tuyển. Nếu sau khi kiểm tra mọi thứ đều tốt thì sẽ bắt đầu tìm kiếm thông tin ứng viên để liên hệ cho bước tiếp theo là Thông báo tuyển dụng.

* Nhận xét: Trong quá trình tuyển dụng tại Bellerive, từng bước trong quy trình đều thể hiện rõ sự tiếp xúc trực tiếp với ứng viên. Điều này không chỉ phản ánh góc nhìn cá nhân của người phỏng vấn, mà còn thể hiện quan điểm đánh giá đa chiều thông qua sự tham gia của nhiều bên liên quan. Đặc biệt, trưởng bộ phận nơi ứng viên đang ứng tuyển thường xuyên có mặt và tích cực đóng góp ý kiến trong suốt quá trình đánh giá, nhằm đảm bảo lựa chọn được ứng viên phù hợp nhất với yêu cầu công việc và văn hóa doanh nghiệp.

Bước 9: Thông báo kết quả

Bước cuối cùng của quy trình tuyển dụng tại Bellerive sẽ là thông báo đến ứng viên về việc ứng viên đã được tiếp nhận để vào làm cho Khách sạn. Trong bước này bộ phận Nhân sự sẽ gọi điện thoại liên hệ để thông báo cũng như trao đổi thêm với ứng viên về các thông tin như:

- Mức lương cơ bản mà Khách sạn có thể chi trả
- Mức đóng bảo hiểm xã hội

- Số tiền hỗ trợ chi phí đi lại (tùy thuộc vào nơi ở hiện tại của ứng viên)
- Thời gian thử việc của ứng viên
- Thông tin về quá trình thử việc
- Trao đổi thêm về các quyền lợi ứng viên sẽ nhận được khi làm việc tại Khách sạn.

- Trao đổi về thời gian ứng viên có thể bắt đầu đến làm

Nếu ứng viên chấp nhận về mức lương cũng như những thông tin qua thời gian trao đổi của phòng Nhân sự. Thì sau quá trình trao đổi sẽ tiến hành làm các thủ tục như bản thư mời nhận việc, bản cam kết bảo mật thông tin. Các giấy tờ này sẽ phải thông qua và được sự chấp nhận của Ban Giám Đốc. Thư mời nhận việc và cam kết bảo mật thông tin sẽ được Người lao động và Bộ phận Nhân sự chia nhau giữ 1 bản có đầy đủ chữ kí của Ban Giám Đốc và ứng viên.

* Nhận xét: Bước cuối cùng trong quy trình cho thấy được ở quá trình tuyển dụng của Bellerive các bước quan trọng trong quá trình tuyển dụng đều phải có sự chấp nhận của Ban Giám Đốc. Việc thực hiện bước này một cách bài bản, rõ ràng và thân thiện sẽ giúp doanh nghiệp thu hút, giữ chân và tạo dựng niềm tin từ những nhân sự đầu tiên.

2.5.4 Kết quả tuyển dụng của Khách sạn

Trong những năm gần đây tại Bellerive Hội An liên tục tuyển dụng nhân sự cho các vị trí còn trống ở Khách sạn. Trong 4 tháng đầu năm liên tục tuyển dụng nhân sự. Nhưng đến thời điểm hiện tại vấn đề tuyển dụng nhân sự tại Bellerive Hội An vẫn chưa ổn định. Nhân sự ở các bộ phận liên tục thay đổi, nghỉ việc. Quá trình tuyển dụng xảy ra theo đúng quy trình nhưng sau khi bắt đầu công việc được một khoảng thời gian thì lại nghỉ. Trong thời điểm hiện tại đa phần các bộ phận đang trong trạng thái thiếu nguồn nhân sự. Đặc biệt trong bộ phận Bếp liên tục tăng tuyển dụng casual vì hiện tại chưa thể tìm ra nhân viên chính thức để thay thế vào những vị trí còn trống.

2.6 Kết luận

2.6.1 Những ưu điểm quá trình tuyển dụng

Quy trình tuyển dụng của Bellerive Hội An có những ưu điểm nổi bật

- Quy trình tuyển dụng được xây dựng rõ ràng, tuân thủ theo trình tự từng bước của quy trình và có sự phối hợp giữa các bộ phận. Từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng đều có sự minh bạch và rõ ràng. Đặc biệt có trưởng bộ phận của vị trí ứng tuyển

tham gia vào quá trình phỏng vấn và đánh giá ứng viên, giúp tăng tính khách quan và đảm bảo sự phù hợp thực tế với công việc.

- Sử dụng nhiều phương tiện tuyển dụng, tiếp cận ứng viên nhanh hơn. Kết hợp nhiều kênh tìm kiếm ứng viên như: Phần mềm tuyển dụng JobGo, Mạng xã hội Facebook, Tuyển dụng nội bộ, điều này làm tăng khả năng tiếp cận đối tượng ứng viên cho các vị trí còn đang trống.

- Ngoài phỏng vấn truyền thống thì khách sạn có thêm vào bước kiểm tra thực hành đối với những ứng viên ứng tuyển Bếp, đặc biệt là đối với những vị trí bếp trực tiếp làm ra một món ăn. Giúp đánh giá được khả năng của ứng viên và tránh mất thời gian và hạn chế việc tuyển dụng sai người.

- Thái độ chuyên nghiệp và thân thiện trong quá trình tiếp đón và phỏng vấn ứng viên. Tạo cho ứng viên một tinh thần thoải mái khi tham gia vào buổi phỏng vấn ở một nơi mới mẻ với bản thân.

- Kết quả của buổi phỏng vấn được trả nhanh chóng, thông báo rõ ràng. Trong thông báo có đề cập đến các vấn đề mà ứng viên quan tâm, tránh mất thời gian đến làm việc nhưng lại vì mức lương không phù hợp và chế độ phúc lợi không tốt mà nghỉ việc.

2.6.2 Những hạn chế

Dù có nhiều ưu điểm trong quy trình tuyển dụng, khách sạn Bellerive Hội An vẫn tồn tại một số điểm hạn chế cần được quan tâm.

- Mặc dù Khách sạn thường xuyên nhận được số lượng hồ sơ khá nhiều sau mỗi đợt đăng tin ứng tuyển, nhưng thực tế cho thấy chất lượng hồ sơ không đạt kì vọng. Rất nhiều hồ sơ của ứng viên gửi đến nhưng không đạt yêu cầu của vị trí đang tuyển dụng.

- Chưa có sự ràng buộc chặt chẽ về quá trình thử việc của ứng viên. Thời gian thử việc của ứng viên là 2 tháng nhưng ứng viên có thể nghỉ bất kì lúc nào. Thiếu sự ràng buộc về thời gian nghỉ việc đột xuất như thế. Khách sạn có yêu cầu đối với nhân viên thử việc sẽ thông báo nghỉ việc trước 3 ngày, nhưng hiện tại chưa có sự ràng buộc nhiều về vấn đề này nên nhân viên thử việc có thể nghỉ việc đột xuất và không có thông báo đến trưởng bộ phận.

- Một vấn đề nổi cộm trong thực trạng tuyển dụng tại khách sạn Bellerive Hội An là tình trạng thiếu hụt nhân sự kéo dài ở bộ phận bếp. Dù khách sạn đã nhiều lần đăng

tin tuyển dụng, thậm chí tổ chức phỏng vấn và tiếp nhận nhân viên thử việc, nhưng thực tế cho thấy nhiều vị trí tại bộ phận này vẫn đang để trống, gây áp lực lớn lên đội ngũ đang làm việc. Gây khó khăn khá lớn cho đội ngũ nhân viên đang làm việc, vì ở thời điểm hiện tại số lượng khách đến khá nhiều. Nên vì vậy việc thiếu nhân sự Bếp trầm trọng như này cũng ảnh hưởng khá nhiều đến quá trình hoạt động của Khách sạn.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI BELLERIVE HỘI AN RESORT & SPA

3.1 Định hướng phát triển của Khách sạn

Bellerive không chỉ đơn thuần cung cấp dịch vụ lưu trú, mà định hướng trở thành nơi truyền cảm hứng và khám phá văn hóa bản địa. Thiết kế kiến trúc, dịch vụ trải nghiệm, ẩm thực và nghệ thuật đều được gắn với di sản văn hóa Hội An và đời sống làng chài ven sông. Đây là hướng đi tạo bản sắc riêng cho thương hiệu, giúp thu hút nhóm khách hàng yêu thích trải nghiệm văn hóa – nghệ thuật.

Một định hướng then chốt là thu hút nhiều hơn khách du lịch quốc tế, đặc biệt là các thị trường cao cấp như châu Âu, Úc, Nhật Bản và Hàn Quốc. Bellerive đầu tư vào marketing số, hợp tác với các hãng lữ hành lớn, và xây dựng đội ngũ nhân sự thành thạo ngoại ngữ – hiểu văn hóa quốc tế để phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng.

Bellerive xác định con người là yếu tố cốt lõi để phát triển bền vững. Trong thời gian tới, khu nghỉ dưỡng tiếp tục đầu tư vào hệ thống đào tạo nội bộ, chương trình huấn luyện chuyên sâu và tạo môi trường làm việc sáng tạo, minh bạch. Mục tiêu là xây dựng đội ngũ nhân sự không chỉ chuyên nghiệp mà còn gắn bó lâu dài với thương hiệu.

Ở thời điểm hiện tại Bellerive Hội An ngày càng khẳng định vị trí của mình trong khu vực, tạo nên một mô hình khách sạn kết hợp với nhiều tiện ích dành cho thú cưng. Một điểm mới mẻ mà dường như chưa có khách sạn nào thực hiện trong khu vực. Nhờ sự khác biệt này mà Bellerive ngày càng được du khách biết đến nhiều hơn, vì vậy mà ở hiện tại dù mới chỉ vừa bước vào hoạt động chưa đầy 3 năm nhưng số lượng khách hàng biết đến khách sạn khá nhiều.

Sắp tới định hướng phát triển của Bellerive sẽ tiếp tục phát triển thêm về dịch vụ cải thiện nhiều hơn về cơ sở vật chất để tạo dựng nên một không gian nghỉ dưỡng tốt nhất cho khách hàng đến nơi đây. Hội An là một điểm đến tham quan của các du khách nội địa cũng như các du khách nước ngoài nên có thể khách sạn sẽ tổ chức thêm dịch vụ về những tour về khám phá Hội An dành cho những du khách lần đầu đến với nơi đây mà chưa biết phải đi những đâu. Nên việc có thêm dịch vụ này cũng là một cách phát triển của khách sạn trong thời gian tới.

3.2 Một số giải pháp nhằm hoàn thiện công tác tuyển dụng tại Khách sạn

3.2.1 Cải thiện chất lượng hồ sơ của ứng viên

* Cơ sở đưa giải pháp

Trong quá trình đăng tin tuyển dụng qua các trang Fanpage, các hội nhóm cùng với sử dụng phần mềm JobGo thì số lượng hồ sơ đổ về ở những vị trí đang có tuyển dụng khá nhiều, nhưng số lượng ứng viên đáp ứng đủ về yêu cầu của Khách sạn lại khá ít. Những hồ sơ đáp ứng không đủ yêu cầu thường là những hồ sơ thiếu kinh nghiệm làm việc liên quan đến vị trí ứng tuyển, độ tuổi khá cao, thiếu cập nhật hồ sơ ở thời điểm hiện tại,.....

Phần lớn những nguyên nhân này xảy ra trong quá trình tuyển dụng, nhà tuyển dụng chưa nêu rõ yêu cầu cơ bản của hồ sơ ứng tuyển. Những bài đăng tuyển dụng thường chỉ nêu vị trí tuyển dụng thông tin liên hệ khi ứng viên muốn ứng tuyển. Nên vì vậy hồ sơ của ứng viên sẽ đổ về rất nhiều nhưng chất lượng hồ sơ thì không được cao. Hồ sơ ứng viên không có và thời gian rà soát và xem từng hồ sơ để tìm ra ứng viên đáp ứng đủ yêu cầu lại mất khá nhiều thời gian. Từ đó có thể thấy rằng nguyên nhân dẫn đến các vị trí trong Khách sạn chưa có sự lấp đầy là vì từ khâu tuyển dụng đầu vào đã không có chất lượng thì mọi bước tiếp theo trong quá trình tuyển dụng cũng trở nên khó khăn và kém chất lượng hơn.

* Giải pháp đề xuất

Để khắc phục chất lượng hồ sơ của ứng viên Khách sạn nên:

- Ứng dụng phần mềm rà soát về chất lượng hồ sơ, ví dụ như trong phần mềm sẽ nêu rõ yêu cầu đối với từng vị trí trong tuyển dụng như yêu cầu về kinh nghiệm làm việc, độ tuổi làm việc ở từng vị trí,.... những hồ sơ gửi sau khi hệ thống tự rà soát nếu không đáp ứng được những yêu cầu thì sẽ trực tiếp bị loại. Tránh tình trạng một hồ sơ sẽ được gửi nhiều lần và cũng tránh mất thời gian cho nhà tuyển dụng ngồi xem và tự rà soát từng hồ sơ ứng viên.

- Đối với việc đăng bài tuyển dụng lên Fanpage và các hội nhóm thì cần nêu rõ các yêu cầu cơ bản đối với từng vị trí, ví dụ như ở vị trí nhân viên an ninh thì cần có những yêu cầu về độ tuổi tối đa là bao nhiêu, yêu cầu về kinh nghiệm làm việc như thế nào. Ứng viên cũng sẽ dễ dàng hiểu về xem xét ứng tuyển, tránh gây mất thời gian cho quá trình trao đổi thông tin.

3.2.2 Nâng cao sự chặt chẽ giữa Khách sạn với người lao động

* Cơ sở đưa giải pháp

Trong những tháng gần đây số lượng nhân viên tuyển dụng mới tham gia vào Khách sạn khá nhiều nhưng vị trí thì liên tục trống. Thời gian thử việc của một nhân viên mới sẽ là 2 tháng nhưng ở nhiều nhân viên lại nghỉ việc không có sự báo trước cũng như không có thông báo về việc không tiếp tục làm. Điều này dẫn đến sự thiếu nguồn nhân lực để lấp đầy vào, gây ra tình trạng thiếu nguồn nhân lực và ảnh hưởng đến quá trình thực hiện công việc. Ví dụ điển hình cho thấy trong thời gian thử việc của một nhân viên an ninh sau khi làm được 1 ngày thì đã tự ý nghỉ việc mà không có sự thông báo đến cấp trên cũng như với phòng nhân sự. Tình trạng này xảy ra chính là vì trong quá trình trao đổi hợp đồng lao động không có những điều kiện ràng buộc về thời gian thông báo nghỉ việc trong quá trình thử việc.

*** Giải pháp đề xuất**

Việc nhân viên mới nghỉ việc không có sự không báo trước thì sẽ gây nên tình trạng hiệu suất làm việc giảm đi. Giải pháp được đưa ra ở đây sẽ là

- Có thêm những điều khoản để tạo sự ràng buộc giữa người lao động và người sử dụng lao động. Ở giải pháp này trong bản hợp đồng cần có thêm điều khoản về sự ràng buộc nếu nghỉ việc không thông báo và thời gian hoàn tất thủ tục từ lúc thông báo đến lúc nghỉ việc phải 7 ngày. Thời gian này để có thể thông báo trước cho các nhân viên để có thể sắp xếp thời gian làm việc để bù cho vị trí trống mà nhân viên thử việc vừa nghỉ. Để tránh quá trình vận hành bị ảnh hưởng do thiếu nguồn nhân lực.

3.2.3 Cải thiện số lượng nguồn nhân sự

*** Cơ sở đưa giải pháp**

Trong những tháng đầu năm nay số lượng tuyển dụng nhân sự vào khá nhiều nhưng ở thời điểm hiện tại thì những vị trí ở các bộ phận đa phần đều trống. Số lượng nhân viên mới tham gia vào Khách sạn khá nhiều nhưng sau một thời gian thì lại nghỉ việc. Hầu hết tất cả các bộ phận đều gặp phải vấn đề thiếu nhân sự và chưa có nhân sự thay thế vào những vị trí còn trống ở hiện tại. Đặc biệt bộ phận thiếu nhân sự trầm trọng nhất là bộ phận Bếp, bộ phận thường xuyên có nhân viên xin nghỉ việc và tuyển dụng được nhân viên mới nhưng lại nghỉ việc sau 1 thời gian khá ngắn. Tình trạng này ở bộ phận Bếp liên tục xảy ra làm cho quá trình hoạt động trở nên khó khăn hơn. Vì lượng khách hiện tại đang khá nhiều nhưng nhân sự lại không có, để khắc phục tình trạng thiếu nhân sự thì ở bộ phận Bếp liên tục tuyển nhân viên thời vụ với số lượng rất nhiều

và trong một thời gian dài. Và cũng có thể sẽ phải liên tục tuyển dụng nhân viên thời vụ cho đến khi tìm được đủ số lượng nhân sự cần tuyển dụng ở Bếp.

Nguyên nhân xảy ra vấn đề thiếu nhân sự trầm trọng ở bộ phận Bếp là vì những nhân viên cũ liên tục nghỉ việc để tìm kiếm một môi trường làm việc mới. Và đối với việc nhân viên mới liên tục nghỉ sau 1 thời gian ngắn làm việc có thể xuất phát từ việc ở thời điểm hiện tại thì nhân sự ở bộ phận khá ít, nên công việc sẽ nhiều hơn. Vì vậy mà khi mới bắt đầu được vài ngày thì cảm thấy công việc quá nhiều và cực nên nghỉ. Nguyên nhân này có thể nói là nhân viên đang có sự thất vọng về công việc quá tải ngoài mong đợi. Cũng có thể trong thời gian làm việc cảm thấy công việc yêu cầu khá cao và thời gian cũng như công sức bỏ ra khá nhiều nên cảm thấy rằng mức lương như ban đầu sau khi thỏa thuận là chưa hợp lí. Nên nhiều nhân viên mới sẽ có sự so sánh giữa nơi làm việc này với những nơi làm việc khác cùng một vị trí làm việc với mức lương tương đương nhau nhưng ở những nơi khác thì công việc lại nhẹ nhàng hơn vì có sự ổn định về nhân sự trong bộ phận.

* Giải pháp đề xuất

Hiện tại về mặt chế độ phúc lợi của Bellerive ở mức khá tốt về mức lương thử việc nhân viên sẽ nhận 100% về lương, về mặt này ở hiện tại khá ít Doanh nghiệp thực hiện mức lương thử việc như này. Nhưng nguyên nhân về mặt thiếu nhân lực trầm trọng của bộ phận bếp là vì cảm thấy mức lương chưa phù hợp, và giải pháp đề ra như sau:

- Nên cân nhắc về mức lương của các bộ phận Bếp, vì cảm thấy mức lương ở mức hiện tại đang khá thấp, nếu xét về mức lương của các Khách sạn lân cận thì sẽ nằm ở mức trung bình nhưng nếu xét về mức lương ở những Khách sạn ở mức 5 sao thì Bellerive mức lương chi trả là thấp.

- Hoặc để bù đắp vào việc mức lương thấp thì thay vào đó sẽ tăng chế độ phúc lợi. Phần lớn nhân sự trong Khách sạn đều ở các nơi như Duy Xuyên, Duy Nghĩa, Điện Bàn, Đà Nẵng,.....thời gian để di chuyển đi lại khá lâu. Nên Khách sạn cần bố trí nơi ở dành riêng cho nhân viên để thuận tiện cho quá trình làm việc của nhân viên.

KẾT LUẬN CHUNG

Tuyển dụng nguồn nhân lực là một phần quan trọng để đảm bảo sự duy trì, tồn tại và phát triển của Công Ty. Quá trình tuyển dụng tìm kiếm được nguồn nhân sự đầu vào tốt sẽ giúp Doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian, chi phí cũng như tăng khả năng cạnh tranh. Một ứng viên tiềm năng, ứng viên giỏi sẽ giúp Doanh nghiệp ngày một đi lên, phát triển trong quá trình hoạt động của mình. Trong xu thế cạnh tranh ngày càng gay gắt thì nguồn nhân lực vững mạnh cả về chất lượng và thể lực là một lợi thế cạnh tranh hàng đầu giúp doanh nghiệp tồn tại trên thị trường.

Tuy nhiên, công tác tuyển dụng nhân lực của Bellerive Hội An Resort & Spa còn khá nhiều hạn chế gây ra sự thiếu nguồn nhân lực trầm trọng trong quá trình hoạt động ở thời gian gần đây. Chính vì vậy những giải pháp nêu ra để giải quyết vấn đề mà Khách sạn đang gặp phải là một yếu tố cấp thiết. Đề tài “ Một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình tuyển dụng nhân sự tại Bellerive Hội An Resort & Spa” đã tìm hiểu những hạn chế trong quy trình tuyển dụng và đã đề ra những giải pháp để khắc phục những vấn đề này.

Trong thời gian làm bài bản thân em đã cố gắng hết mình nhưng do kiến thức và kinh nghiệm của bản thân còn hạn chế nên bài khóa luận này sẽ không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được những sự đóng góp và góp ý của Hội đồng để giúp bài luận của em có thể hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Thị Thu Hà trong thời gian qua đã tận tâm, nhiệt tình hỗ trợ em mặc dù em vẫn còn nhiều sự vụng về trong những lần sửa bài. Cảm ơn cô vì đã giúp đỡ để em hoàn thành được bài khóa luận này.

Em chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Lê Thanh Hà (2012), Giáo trình Quản trị nhân lực(tập 1), NXB Lao động- Xã hội, Hà Nội
- [2]. Phạm Thị Út Hạnh(2015), Công tác tuyển dụng nhân lực tại Công ty cổ phần nhiệt điện phả lại, Luận văn thạc sĩ Quản trị nhân lực.
- [3]. Tài liệu tổng hợp từ giáo trình “Quản trị nhân lực” – Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Việt Nam.
- [4]. Trần Kim Dung (2020) – Quản trị nguồn nhân lực, NXB Lao động – Xã hội
- [5]. Human Resource Management" – John M. Ivancevich (Ấn bản thứ 11)