

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện bài khóa luận với đề tài: “*Xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001:2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên*” tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của những cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình hoàn thành bài khóa luận.

Trước hết, tôi xin bày tỏ sự cảm ơn đối với Ban giám hiệu nhà trường Đại học Công nghệ Thông tin và Truyền thông Thái Nguyên và các thầy, cô giáo Khoa Hệ thống Thông tin Kinh tế đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và quá trình làm khóa luận.

Có được kết quả này tôi vô cùng biết ơn và bày tỏ lòng kính trọng sâu sắc đối với thầy giáo - TS Trương Tuấn Linh, người đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ tôi hoàn thành bài khóa luận này

Tôi cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2 và các cán bộ đã cung cấp những số liệu khách quan giúp tôi hoàn thành bài khóa luận này.

Mặc dù tôi đã có nhiều cố gắng để hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp của mình, tuy nhiên vẫn không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Rất mong nhận được sự đóng góp quý báu của quý thầy cô.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày...tháng...năm 2020

SINH VIÊN

Nguyễn Thùy Linh

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài: “*Xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001-2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2*” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: TSTrương Tuấn Linh. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác.

Đề tài, nội dung báo cáo khóa luận là sản phẩm mà tôi đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia khảo sát tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Thái Nguyên, ngày...tháng... năm 2020

SINH VIÊN

Nguyễn Thùy Linh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vi
DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ VIẾT TẮT.....	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
Chương 1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001-2015 VÀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ.....	3
1.1. Khái quát chung về ISO 9001-2015.....	3
1.1.1. Khái niệm	3
1.1.2. Mục đích của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.....	4
1.1.3. Lợi ích của đơn vị, doanh nghiệp khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.....	5
1.1.4. Nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9001:2015 (Quality management principles).....	5
1.1.5. Triết lý về quản lý chất lượng của tiêu chuẩn ISO 9001:2015	6
1.1.6. Nội dung của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.....	7
1.2. Tuyển dụng nhân sự	10
1.2.1. Khái niệm tuyển dụng nhân sự.....	10
1.2.2. Nguồn tuyển dụng:	10
1.2.3. Nội dung của tuyển dụng nhân sự.	10
1.3. Đào tạo và phát triển nhân sự	12
1.3.1. Khái niệm	12
1.3.2. Quy trình thực hiện.....	12
1.4. Ứng dụng quy trình chuẩn ISO 9001- 2015 trong công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự.....	17
1.4.1. Kinh nghiệm ứng dụng từ các công ty.....	17
1.4.2. Ưu, nhược điểm của việc ứng dụng quy trình chuẩn ISO 9001- 2015 trong công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự	20
Chương 2 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI TNG – CHI NHÁNH SÔNG CÔNG 2, THÀNH PHỐ SÔNG CÔNG, TỈNH THÁI NGUYÊN.....	22
2.1. Giới thiệu về Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên	22

2.1.1. Vị trí địa lý và cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2	22
2.1.2. Chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của bộ phận nhân sự trong Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – chi nhánh Sông công 2.....	24
2.2. Thực trạng công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – chi nhánh Sông Công 2.....	26
2.2.1. Thực trạng công tác tuyển dụng nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – chi nhánh Sông Công 2	26
2.2.2. Thực trạng công tác đào tạo nhân sự tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông công 2	29
2.3. Quy trình tuyển dụng và đào tạo nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – chi nhánh Sông công 2	32
2.3.1. Quy trình tuyển dụng nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – chi nhánh Sông công 2	32
2.3.2. Quy trình đào tạo nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2	36
2.4. Đánh giá thực trạng công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.....	38
2.4.1. Công tác đào tạo nhân sự	38
2.4.2. Công tác tuyển dụng nhân sự	40
Chương 3 XÂY DỰNG QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP CHUẨN ISO 9001-2015 CHO CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI TNG – CHI NHÁNH SÔNG CÔNG 2.	41
3.1. Điều kiện cần thiết để doanh nghiệp áp dụng ISO 9001:2015.....	41
3.1.1. Lãnh đạo doanh nghiệp - Điều kiện tiên quyết:	41
3.1.2. Thành viên của Doanh nghiệp - Yếu tố quyết định:.....	41
3.1.3. Trình độ công nghệ, thiết bị:	41
3.1.4. Chuyên gia tư vấn:	41
3.2. Các bước triển khai áp dụng ISO 9001:2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Giai đoạn chuẩn bị	41
3.1.2. Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng.....	42

3.1.3. Tổ chức áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.....	42
3.1.4. Đánh giá chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	42
3.1.5. Duy trì và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015	42
3.2. Kế hoạch xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001-2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.....	43
3.3. Quy trình đào tạo và tuyển dụng nhân sự chuẩn ISO 9001-2015 tại Công ty Cổ phần Đầu tư và Thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.....	44
3.3.1. Quy trình tuyển dụng	44
3.3.2. Quy trình đào tạo nhân sự	49
3.4. Kết quả sau khi áp dụng ISO 9001:2015 vào công tác công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.....	54
3.4.1. Thành tựu	54
3.4.2. Thách thức.....	59
3.4.3. Giải pháp đề xuất.....	59
KẾT LUẬN.....	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO	62
PHỤ LỤC.....	63

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Các tiêu chuẩn cơ bản trong bộ tiêu chuẩn ISO	3
Hình 1.2. Bảy nguyên tắc cơ bản hình thành nên nội dung ISO 9001:2015	5
Hình 1.3. Nội dung của 7 điều khoản sau của ISO 9001:2015.....	7
Hình 1.4. Mô hình PDCA trong của bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2015	8
Hình 2.1. TNG tham gia hội nghị Doanh nghiệp thường niên	22
Hình 2.2. Chi nhánh may Sông Công 2.....	23
Hình 2.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức chi nhánh may Sông Công 2	24
Hình 2.4. Quy trình tuyển dụng tại Chi nhánh may Sông Công 2.....	32
Hình 2.5. Quy trình đào tạo nhân sự tại Chi nhánh may Sông Công 2.....	36
Hình 3.1. Kế hoạch xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001:2015.....	43
Hình 3.2. Quy trình tuyển dụng.....	44
Hình 3.3. Mẫu phiếu đánh giá kết quả thử việc	48
Hình 3.4. Mẫu hợp đồng lao động.....	48
Hình 3.5. Quy trình đào tạo nhân sự	49
Hình 3.6. Quy trình đào tạo trước và sau khi áp dụng ISO 9001:2015.....	55
Hình 3.7. Quy trình tuyển dụng trước và sau khi áp dụng ISO 9001:2015.....	56
Hình 3.8. Phiếu yêu cầu tuyển dụng.....	57
Hình 3.9. Kế hoạch đào tạo công ty theo năm	57
Hình 3.10. Danh sách câu hỏi phỏng vấn	58
Hình 3.11. Kế hoạch thử việc và đánh giá sau khi thử việc	58

DANH MỤC KÝ HIỆU VÀ VIẾT TẮT

STT	TÊN VIẾT TẮT	NỘI DUNG
1	SP/DV	Sản Phẩm/Dịch vụ
2	DN	Doanh nghiệp
3	TCVN	Tiêu chuẩn Việt Nam
4	CHXHCN	Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa
5	CBCNV	Cán bộ Công nhân viên
6	BHYT/BHXH	Bảo hiểm y tế/ Bảo hiểm xã hội
7	HĐQT	Hội đồng quản trị
8	HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
9	KH	Kế hoạch
10	ĐT	Đào tạo
11	HS	Hồ sơ
12	TD	Tuyển dụng
13	LĐ	Lao động

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Doanh nghiệp là tế bào của nền kinh tế quốc dân, giữ vai trò cần thiết cho sự phát triển của đất nước vì vậy việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng là rất cần thiết

Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 là bộ tiêu chuẩn quản trị chiến lược đối với sản phẩm và dịch vụ với mong muốn không chỉ đáp ứng yêu cầu của khách hàng mà kể cả sự mong đợi của họ. Tiêu chuẩn này được áp dụng và chứng nhận cho mọi tổ chức và doanh nghiệp không phân biệt vào loại hình, quy mô và sản phẩm, dịch vụ cung cấp. Bất cứ tổ chức nào cũng nên cần áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cho lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp kể cả các Công ty khởi nghiệp. Hiện nay xu thế quốc tế hóa đời sống kinh tế buộc doanh nghiệp phải đối đầu với sự cạnh tranh không chỉ trong nước mà còn phải cạnh tranh khốc liệt trên trường quốc tế. Xu hướng chuyển từ cạnh tranh về giá sang cạnh tranh về chất lượng sản phẩm. Chính vì thế đơn vị muốn đứng vững, tồn tại và phát triển thì phải giành chiến thắng trong các cuộc cạnh tranh đó, điều này chỉ đạt được khi chất lượng sản phẩm của đơn vị, doanh nghiệp ngày càng được nâng cao. Chỉ có không ngừng nâng cao và đảm bảo chất lượng thì doanh nghiệp mới được tin dùng, uy tín và vị thế của doanh nghiệp mới được nâng lên.

Xây dựng một hệ thống quản lý kinh tế thống nhất, quản lý chất lượng là quản lý mặt chất trong mối liên quan đến mọi người, mọi bộ phận, mọi công việc trong suốt quá trình hoạt động của doanh nghiệp. đặc biệt khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng cho công tác đào tạo và tuyển dụng tại đơn vị doanh nghiệp sẽ góp phần nâng cao hiệu quả của công tác đào tạo nhân sự và tuyển dụng nhân sự, giúp đơn vị, doanh nghiệp có chất lượng nguồn nhân lực chất lượng cao. Chính vì vậy em xin chọn đề tài: ***“Xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001-2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2”*** cho đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

➤ Bằng những kiến thức tổng hợp kết hợp với tìm hiểu, phân tích công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự. Trên cơ sở đó nhằm chỉ ra những ưu, nhược điểm còn tồn tại và đề ra biện pháp hoàn thiện hơn trong việc quản lý công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại công ty

➤ Xây dựng được quy trình đào tạo và quy trình tuyển dụng nhân sự chuẩn ISO 9001-2015 tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

➤ Đối tượng nghiên cứu: Những lý luận chung về thực trạng công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2, thành phố Sông Công, tỉnh Thái Nguyên.

➤ Phạm vi nghiên cứu: Công tác quản lý hồ sơ nhân sự

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp khảo sát thực tế;
- Phương pháp phân tích, thiết kế;
- Phương pháp tổng hợp-thống kê.

5. Kết cấu của đề tài

Đề tài gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý thuyết về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2015 và công tác đào tạo, tuyển dụng nhân sự.

Chương 2: Thực trạng công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty Cổ phần cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.

Chương 3: Xây dựng quy trình tác nghiệp chuẩn ISO 9001-2015 cho công tác đào tạo và tuyển dụng nhân sự tại Công ty Cổ phần cổ phần đầu tư và thương mại TNG – Chi nhánh Sông Công 2.

Chương 1.

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001-2015 VÀ CÔNG TÁC ĐÀO TẠO, TUYỂN DỤNG NHÂN SỰ

1.1. Khái quát chung về ISO 9001-2015

1.1.1. Khái niệm

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 có tên gọi đầy đủ là “Hệ thống Quản lý Chất lượng – Các yêu cầu (Quality Management Systems - Requirements”, tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn ISO 9001 được ban hành lần thứ 5 vào năm 2015 và cũng là phiên bản mới nhất của tiêu chuẩn ISO 9001.



Hình 1.1. Các tiêu chuẩn cơ bản trong bộ tiêu chuẩn ISO

ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng do Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) ban hành, có thể áp dụng trong mọi lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và cho mọi quy mô hoạt động, Doanh nghiệp/Tổ chức ít hơn 10 nhân viên cũng áp dụng được, Doanh nghiệp/Tổ chức có số lượng nhân viên vài trăm ngàn người áp dụng cũng được. Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 không giới hạn tuổi đời của Doanh nghiệp/Tổ chức, Doanh nghiệp/Tổ chức đã hoạt động lâu đời bây giờ bắt đầu áp dụng cũng được, Doanh nghiệp/Tổ chức vừa mới thành lập áp dụng ISO 9001:2015 thì càng tốt và nhanh chóng tạo ra lợi thế cạnh tranh của Doanh nghiệp/Tổ chức đó.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đưa ra các chuẩn mực để xây dựng một hệ thống quản lý chất lượng một cách khoa học để kiểm soát rủi ro, ngăn ngừa sai lỗi, sản xuất/cung cấp sản phẩm/dịch vụ chất lượng thỏa mãn khách hàng một cách ổn định, tiêu chuẩn ISO 9001:2015 không phải là tiêu chuẩn dành cho sản phẩm. Khi một Doanh nghiệp/Tổ chức áp dụng ISO 9001:2015 sẽ tạo được cách làm việc khoa học, tạo ra sự nhất quán trong công việc, chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được