

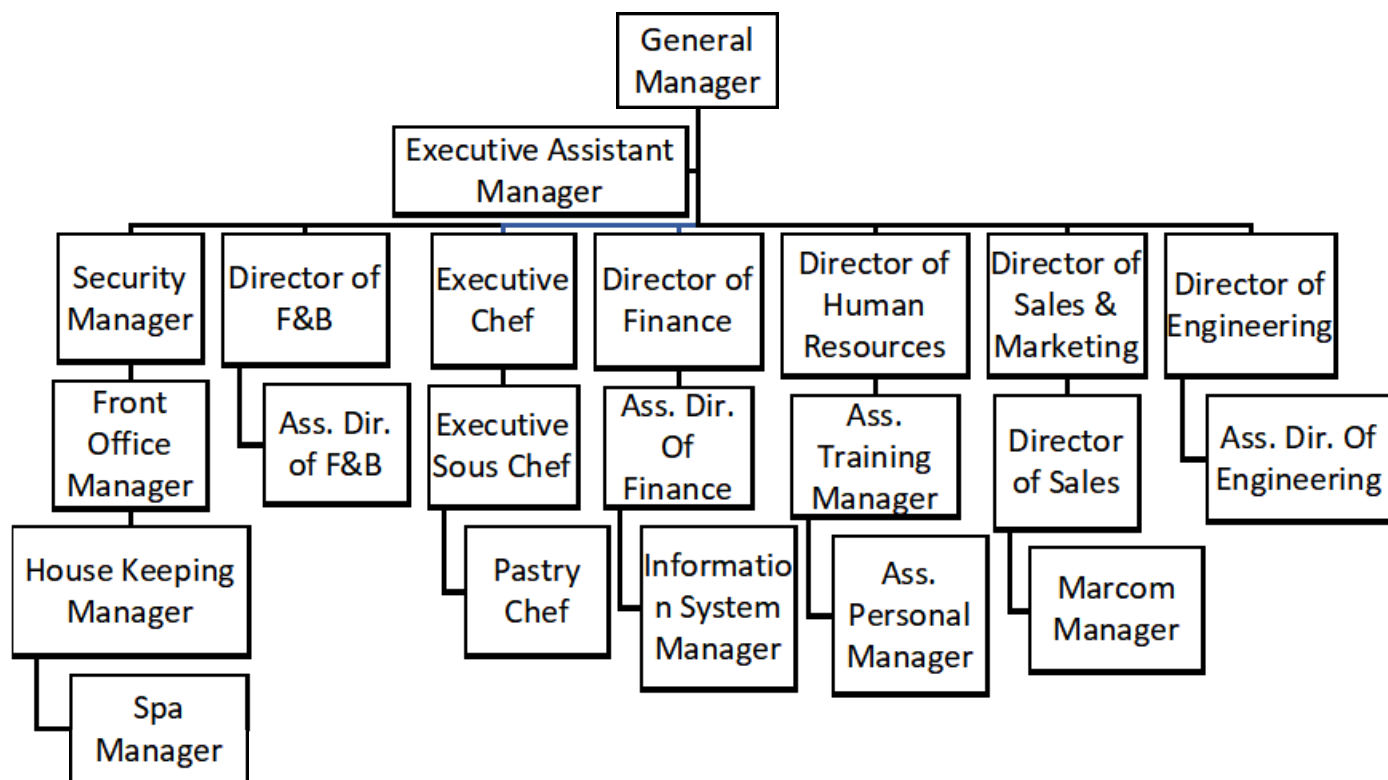
## CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN

### 2.1. Giới thiệu tổng quan về khách sạn New World Saigon:

#### 2.1.1. Lịch sử hình thành:

- Khách sạn New World được khởi công xây dựng vào ngày 21/11/1991 và đưa vào hoạt động ngày 8/10/1994, do kiến trúc sư TaoHo thiết kế. Khi hình thành dự án vào năm 1989, Công ty Liên doanh Khách sạn Saigon Inn, phía Việt Nam: Tổng công ty Du lịch Sài Gòn và phía nước ngoài: New World Hotels Ltd. Đã lập kế hoạch xây dựng New World thành khách sạn chuẩn 5 sao.
- Năm 1997, sau cuộc khủng hoảng kinh tế Châu Á thì New World được sự quản lý của tập đoàn Marriott. Tập đoàn Marriott International là một trong những tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu thế giới với hơn 3000 khách sạn, khu nghỉ dưỡng tại hơn 70 quốc gia và vùng lãnh thổ. Tập đoàn hoạt động và nhượng quyền với các thương hiệu như: Marriott, JW Marriott, The Ritz-Carlton, Renaissance, Courtyard, Fairfield Inn, Bulgari,..
- Ngày 25/2/1999, Tổng cục Du lịch Việt Nam quyết định công nhận khách sạn New World đạt chuẩn khách sạn Quốc tế 5 sao. Đến năm 2011, Khách sạn New World Saigon chính thức trao quyền quản lý lại cho New World Hotels Hongkong Holdings Ltd.
- Ngày 29/5/2019, tập đoàn Khách sạn New World Sài Gòn chính thức trao trả cho tập đoàn HongKong, với tên thương hiệu mới là Rosewood Hotel Group.

### 2.1.2. Cơ cấu tổ chức:



Hình 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức khách sạn New World Saigon

### 2.1.3. Tình hình nhân sự của khách sạn:

Khách sạn hiện có 573 nhân viên. Trong đó lao động gián tiếp chiếm khoảng 22% trên tổng số lao động trong khách sạn, 12 người gồm kế toán trưởng, kế toán, thủ quỹ; 22 phó Giám đốc và Giám đốc làm việc chính ở các khu văn phòng. Còn lại nhân viên lao động trực tiếp hoạt động trong quầy bar, tiệc cưới và khách sạn.

Vào các dịp lễ Tết, đặc biệt là các ngày gần Tết Nguyên Đán khách sạn sẽ tăng cường lực lượng nhân viên thời vụ để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu người phục vụ cho khách.

Do đặc thù ngành yêu cầu nhân viên lao động trực tiếp cần nắm vững kỹ năng chuyên môn. Nhân viên được yêu cầu phải nhạy bén, biết quan sát, khéo léo. Do đó, trong khách sạn nhân viên nữ chiếm phần cao hơn so với nhân viên nam. Đội ngũ nhân viên trẻ trung, năng động, nhiều kinh nghiệm trong các hoạt động dịch vụ của khách sạn.

- Phân theo độ tuổi:

Bảng 2.1.3.1: Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi (Nguồn: phòng Nhân sự)

Độ tuổi	Số lượng (ĐVT: người)	Tỷ lệ % trong tổng số nhân viên
Dưới 30 tuổi	347	54,6%
31 tuổi – 50 tuổi	230	35,8%
Trên 50 tuổi	62	10,8%



Hình 2: Biểu đồ Cơ cấu nhân sự theo độ tuổi

- Phân theo trình độ học vấn:

Bảng 2.1.3.2: Cơ cấu nhân sự theo trình độ học vấn (Nguồn: phòng Nhân sự)

Trình độ	Số lượng (ĐVT: người)	Tỷ lệ phần trăm trong tổng số nhân viên	Chức vụ
Đại học trở lên	154	26,8%	Quản lý cấp cao
Cao đẳng & Trung cấp chuyên nghiệp	332	66,4%	Quản lý cấp trung hoặc cấp thấp, nhân viên
Phổ thông 12/12	87	15,3%	Nhân viên



Hình 3: Biểu đồ Cơ cấu nhân sự theo trình độ học vấn

#### 2.1.4. Nhận xét về trình độ chuyên môn và nghiệp vụ của nhân viên Khách sạn New World Saigon:

- Về trình độ chuyên môn nghiệp vụ:

Tất cả nhân viên đều được trang bị kiến thức chuyên môn cần thiết để thực hiện công việc. Đa số nhân viên có trình độ nghiệp vụ, với 70 người, chiếm 53,52% trong tổng số nhân viên của khách sạn, trung cấp là 30 người, chiếm 33,8% và số lượng nhân viên được đào tạo qua bậc đại học – cao đẳng chiếm tỷ lệ thấp nhất là 10 người, tương đương 12,68%.

➤ *Về trình độ ngoại ngữ:*

Ngoại ngữ là một yêu cầu bắt buộc đối với nhân viên khách sạn và sẽ không có phân biệt giữa khối văn phòng và vận hành. Vì có thể nói môi trường khách sạn là môi trường Quốc tế, nhất là đối với khách sạn 5 sao, vì các nhân viên cấp quản lý ở đây có thể là người nước ngoài, và yêu cầu tối thiểu là họ phải nghe, hiểu và trả lời được với cấp trên khi có trao đổi về công việc. Về khối văn phòng thì sẽ cần đòi hỏi về ngoại ngữ hơn một xíu vì những trao đổi và công việc của họ liên quan đến giấy tờ nên sẽ rất quan trọng. Còn đối với khối vận hành, đặc biệt đối với bộ phận nhà hàng thì lại càng quan trọng vì nhân viên bàn thường xuyên tiếp xúc với khách, họ là đại diện cho hình ảnh của nhà hàng. Ngoại ngữ chính mà nhân viên nhà hàng New World sử dụng là tiếng Anh, một số ít người biết nói tiếng Pháp nhưng chỉ ở mức độ giao tiếp thông thường. Tuy nhiên, mặc dù không có bằng cấp nhưng nhiều nhân viên vẫn nói tốt ngoại ngữ nhờ chính sách bồi dưỡng tại nơi làm việc của khách sạn, nhờ tinh thần ham học hỏi và ý thức trách nhiệm cao của nhân viên, qua đồng nghiệp và qua môi trường tiếp xúc nhiều với khách nước ngoài họ đã tự mình rèn luyện và trau dồi thêm cho bản thân.

➤ *Về phía đội ngũ nhân viên:*

- Luôn tỏ ra niềm nở, nhiệt tình, quan tâm khách, trò chuyện khi được khách gợi ý, không trả lời qua loa cho qua chuyện, khiếu hài hước lại là một điểm cộng đặc biệt cho nhân viên của khách sạn.
- Nhân viên luôn nắm bắt kiến thức chung về các món ăn để giới thiệu với khách, về đặc điểm tâm lý và sở thích của từng đối tượng khách để phục vụ khách tốt nhất.
- Nhân viên nhớ mặt và chào hỏi những khách đã ở lại khách sạn qua ngày thứ hai, điều này khiến khách cảm thấy mình được quan tâm và có tầm quan trọng

- Nhân viên có hiểu biết thêm về các điểm du lịch sẽ làm phong phú thêm đề tài nói chuyện với khách.

## **2.2. Khái niệm động lực làm việc của nhân viên:**

- Động lực của nhân viên liên quan đến cách nhân viên hành xử trong công việc và ảnh hưởng đến mức độ hiệu quả công việc của họ. Điều này có thể xuất phát từ mong muốn nội tại của họ là đóng góp vào các dự án công việc có ý nghĩa và thú vị, hoặc nhu cầu bên ngoài để được phê duyệt từ cấp quản lý và 1 phần thưởng tài chính.
- Động lực làm việc là mong muốn hoặc sẵn sàng nỗ lực trong công việc của một người, nó còn có thể được xem là chìa khóa thành công của tổ chức. Nếu không có động lực, doanh nghiệp có thể bị giảm năng suất và không thể đạt được các mục tiêu quan trọng của mình. Các yếu tố thúc đẩy có thể bao gồm tiền lương và các lợi ích khác như mong muốn có địa vị và sự công nhận, cảm giác thành tích, mối quan hệ với đồng nghiệp và cảm giác rằng công việc của họ là hữu ích hoặc quan trọng.
- Động lực làm việc là yếu tố bên trong thúc đẩy con người nỗ lực làm việc để tăng năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc.
- Động lực là việc xét theo quan điểm tâm lý, các yếu tố thúc đẩy hành vi nhằm đáp ứng nhu cầu của chủ thể có tác dụng đánh thức hoạt động lao động của con người.
- Dưới góc độ quản trị, động cơ làm việc là sự tự nguyện và tự phát của cá nhân nhằm tiến lên và phấn đấu để đạt được các mục tiêu của cá nhân và tổ chức.

## **2.3. Một số học thuyết có liên quan đến động lực**

### **2.3.1. Học thuyết 2 yếu tố của Herzberg**

Frederick Herzberg (1923 – 2000) là nhà tâm lý học người Mỹ. Theo học thuyết hai yếu tố của ông thì sự thỏa mãn hay không thỏa mãn với công việc được chia làm 2 nhân tố: Nhân tố động viên và nhân tố duy trì.

Các nhóm yếu tố tạo động lực bao gồm sự thành đạt, sự thừa nhận thành tích, bản chất bên trong của công việc, trách nhiệm lao động, sự thăng tiến. Nếu những yếu tố này không tốt thì nhân viên sẽ không thỏa mãn. Nhân viên vẫn làm việc tốt ngay cả khi họ không có động lực, nhưng nếu họ có động lực, họ sẽ làm việc tích cực và vui vẻ hơn.

Nhóm các yếu tố duy trì bao gồm các chính sách và chế độ quản trị công ty, giám sát lao động, tiền lương, mối quan hệ giữa các cá nhân và điều kiện làm việc. Tập hợp các yếu tố này, nếu được phối hợp tốt, có thể giúp ngăn ngừa thái độ thờ ơ của nhân viên và duy trì mức độ làm việc ổn định cho nhân viên.

Tuy nhiên, việc loại bỏ những nguyên nhân gây ra sự không hài lòng không có nghĩa là nhân viên hài lòng. Nếu muốn thúc đẩy họ và khiến họ hài lòng trong công việc, thì tổ chức cần phải tập trung vào các yếu tố như thành công, sự thừa nhận và nhiệm vụ.

Lý thuyết của Herzberg xác định các yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến động lực và sự hài lòng của nhân viên, đồng thời cũng ảnh hưởng cơ bản đến việc thiết kế và thiết kế lại công việc trong nhiều tổ chức.

### ***2.3.2. Học thuyết nhu cầu của Abraham Maslow***

Nhu cầu sinh lý là những nhu cầu cơ bản của cơ thể về thức ăn, nước uống, chỗ ở, giấc ngủ và các nhu cầu khác. Nếu nhu cầu này không được đáp ứng đến mức cần thiết để duy trì sự sống, các nhu cầu của con người khác không thể tiến thêm được nữa.

Nhu cầu về an ninh là nhu cầu về sự ổn định, chắc chắn, được bảo vệ khỏi những điều bất trắc hoặc nhu cầu tự bảo vệ. Nhu cầu xã hội là nhu cầu xây dựng mối quan hệ với người khác, bày tỏ và chấp nhận tình cảm, lòng trắc ẩn và sự hợp tác. Nói cách khác là nhu cầu giao tiếp với bạn bè.

Nhu cầu về lòng tự trọng là địa vị, nhận thức, nhu cầu được tôn trọng từ người khác và nhu cầu về lòng tự trọng. Nhu cầu tự hiện thực hóa là nhu cầu phát triển và phát triển, nhu cầu biến khả năng của mình thành hiện thực, hoặc nhu cầu đạt được những kết quả mới và có ý nghĩa, nhu cầu sáng tạo.

Abraham Maslow đã khẳng định: Mỗi cá nhân người lao động có hệ thống nhu cầu khác nhau và nó được thỏa mãn bằng những cách, những phương tiện khác nhau. Về nguyên tắc con người cần phải được thỏa mãn nhu cầu ở bậc thấp hơn trước khi được khuyến khích thỏa mãn những nhu cầu ở bậc cao hơn. Người quản lý cần phải quan tâm

đến các nhu cầu của nhân viên. Từ đó, có các định hướng để thỏa mãn nhu cầu đó một cách hợp lý.

### ***2.3.3. Một số những quan điểm về động lực được trích dẫn như sau:***

- Động lực theo Bedeian (1993) là sự cố gắng để đạt được mục tiêu của mỗi cá nhân
- Động lực theo Kreitner (1995) là một quá trình tâm lý mà nó định hướng các hành vi cá nhân theo mục đích nhất định.
- Động lực theo Higgins (1994) là lực đẩy từ bên trong cá nhân để đáp ứng các nhu cầu chưa được thỏa mãn.

### **2.4. Tầm quan trọng của động lực làm việc**

Nhà quản lý kiểm tra quá trình thực hiện bằng cách tạo ra các chính sách, chiến lược, phương pháp lãnh đạo và ảnh hưởng đến nhân viên. Chính những nhân viên của doanh nghiệp đó, bộ phận đó sẽ có ảnh hưởng trực tiếp đến những nhân viên làm việc chung với họ, những người trực tiếp tạo ra sản phẩm, chất lượng và hiệu quả của tổ chức.

Khi nhân viên không có sự đam mê trong công việc, không còn tự giác làm việc hoặc làm việc một cách cầu thả và không mục đích thì tất nhiên là sẽ không có sự kết hợp tốt nhất giữa lợi ích của họ và tổ chức, và hậu quả công việc của họ chắc chắn không được như mong muốn của nhà quản lý, và các mục tiêu của tổ chức đi chệch khỏi kế hoạch nhất định.

Và khi nhân viên nhìn thấy động lực làm việc của họ, họ sẽ có tinh thần tự giác cao trong công việc, phát huy khả năng sáng tạo, giải phóng năng lượng làm việc và tăng cường cam kết với công ty. Đây là sự phát triển của toàn bộ cá nhân chứ không chỉ của tổ chức và tạo điều kiện cho các nhà quản lý lãnh đạo.

## 2.5. Định nghĩa sự gắn kết của nhân viên trong công việc:

- Schaufeli và Bakker định nghĩa sự gắn kết trong công việc là trạng thái tinh thần tích cực, tập trung hoàn thành công việc, được biểu hiện bằng sự say mê, cống hiến, hăng say. Sự hăng hái là trạng thái năng lượng và tinh thần ở mức cao khi làm việc, sẵn sàng nỗ lực nhiều hơn trong công việc, và kiên trì ngay cả trong những hoàn cảnh khó khăn.
- Schmidt (2004) cho thấy rằng các cơ sở của sự gắn kết nằm trong các chính sách tuyển dụng và duy trì lực lượng lao động phù hợp về năng lực, kiến thức và kinh nghiệm.
- Penna (2007) đã phân cấp các yếu tố tác động đến sự gắn kết bắt đầu từ các điều kiện làm việc cơ bản, sau đó học tập và phát triển, phát triển và thăng tiến nghề nghiệp, lãnh đạo tốt, tin tưởng và tôn trọng sẽ giúp nhân viên cảm thấy công việc trở nên ý nghĩa tốt hơn. Penna cho rằng ý nghĩa trong công việc nếu một khi đạt được, sẽ dẫn đến sự gắn kết của nhân viên.
- Sự cống hiến thể hiện ở việc nhân viên để hết tâm trí vào công việc, và cảm thấy tự hào, hào hứng, thử thách, đam mê khi làm việc. Sự say mê được mô tả là sự tập trung hoàn toàn và hạnh phúc trong công việc, khi đó họ cảm thấy thời gian trôi nhanh, và người nhân viên cảm thấy khó mà tách mình khỏi công việc.