

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vi
MỞ ĐẦU	viii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	1
1.1. Một số khái niệm cơ bản:.....	1
1.1.1. Các khái niệm trong tuyển dụng.....	1
1.1.2. Tầm quan trọng của tuyển dụng trong quản trị nhân lực.....	1
1.2. Nguồn tuyển dụng:	2
1.3. Phương pháp tuyển chọn:	2
1.3.1. Đánh giá hồ sơ.	2
1.3.2. Phỏng vấn có cấu trúc.	3
1.4. Mô hình đánh giá ứng viên:	4
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả tuyển dụng:	5
1.6. Tóm tắt:.....	6
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG TUYỂN DỤNG VÀ GIỮ CHÂN NHÂN VIÊN SIÊU THỊ TẠI AEON VIỆT NAM.....	7
2.1. Giới thiệu AEON Việt Nam:	7
2.2. Tổng quan về nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân:	7

2.2.1. Các loại lao động.	7
2.2.2. Vai trò của nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.	8
2.2.3. Nhiệm vụ của nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.	8
2.2.4. Yêu cầu đối với nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.	9
2.2.5. Điều kiện làm việc của nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.	10
2.2.6. Biến động nhân viên Dịch vụ khách hàng & Thu ngân.	11
2.3. Thực trạng quy trình tuyển dụng	12
2.3.1. Thực hành quy trình tìm kiếm và thu hút ứng viên.	14
2.3.2. Cách tiếp cận ứng viên:	17
2.4. Kênh tuyển dụng:	17
2.5. Thực hành quy trình đánh giá và lựa chọn ứng viên.	19
2.5.1. Mô hình đánh giá.	Error! Bookmark not defined.
2.5.2. Quy trình đánh giá	Error! Bookmark not defined.
2.6. Thực trạng giữ chân nhân viên:	21
2.6.1. Số liệu về tỷ lệ nghỉ việc và sự hài lòng của nhân viên.	21
2.6.1.1. Tỷ lệ nghỉ việc.	21
2.6.1.2. Sự hài lòng của nhân viên.	22
2.6.2. Nguyên nhân dẫn đến khó khăn trong việc giữ chân nhân viên.	24
2.6.2.1. Áp lực công việc.	24
2.6.2.2. Môi trường làm việc.	24
2.6.2.3. Chế độ đãi ngộ	25
2.7. Tóm tắt:	26
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH TUYỂN DỤNG VÀ GIỮ CHÂN NHÂN VIÊN TẠI AEON VIỆT NAM.	28
3.1. Kết quả nghiên cứu:	28

3.1.1. Những điểm tích cực.....	28
3.1.2. Những tồn tại.....	28
3.2. Đề xuất giải pháp:.....	29
3.2.1. Tối ưu hóa kênh tuyển dụng.....	29
3.2.2. Cải thiện phương pháp đánh giá tuyển chọn.....	30
3.2.3. Nâng cao tính khách quan trong đánh giá tuyển chọn.....	34
3.2.4. Tăng cường ứng dụng công nghệ trong quy trình tuyển dụng.....	35
3.2.5. Nâng cao chiến lược giữ chân nhân viên.....	35
3.2.5.1. Cải thiện chế độ phúc lợi và lương thưởng.....	35
3.2.5.2. Cải thiện môi trường làm việc.....	36
3.2.5.3. Đào tạo và phát triển nhân viên.....	37
3.3. Tóm tắt:.....	37
KẾT LUẬN	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO	40