TÓM TẮT

Đề án “Đào tạo nhân lực tại Công ty TNHH Thương mại Botania” được thiết kế với mục tiêu là hoàn thiện hoạt động đào tạo nhân lực của phòng Chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH thương mại Botania.

Đề án đã hệ thống hoá những lý luận cơ bản về hoạt động đào tạo nhân lực của doanh nghiệp, bao gồm khái niệm, vai trò, nội dung của hoạt động đào tạo cũng như các nhân tố ảnh hưởng tới kết quả đào tạo. Dựa trên hệ thống lý luận này, tác giả đã tiến hành đánh giá thực trạng hoạt động đào tạo nhân lực tại phòng Chăm sóc khách hàng của công ty Botania một cách chi tiết. Qua đó, đề án đã xác định được những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân chính dẫn đến những hạn chế đó trong hoạt động đào tạo tại phòng ban này.

Dựa trên việc phân tích và đánh giá thực trạng trên, đề án đã đề xuất một loạt các giải pháp cụ thể và khả thi nhằm hoàn thiện chương trình đào tạo hiện tại của phòng Chăm sóc khách hàng. Những giải pháp này tập trung vào việc tận dụng công nghệ thông qua việc xây dựng hệ thống quản lý học tập trực tuyến và đa dạng hóa phương pháp đào tạo. Đồng thời, đề án cũng khuyến khích tính chủ động của nhân viên thông qua việc hoàn thiện hệ thống KPI và thu thập phản hồi. Bên cạnh đó, đề án cũng chú trọng đến việc xây dựng đội ngũ giảng viên nội bộ thông qua các hoạt động tuyển chọn và đào tạo giảng viên nội bộ. Đối với các cơ sở đào tạo ngành dược, đề án kiến nghị các cơ sở này nên tăng cường định hướng nghề nghiệp, hợp tác với doanh nghiệp và đào tạo kỹ năng mềm cho sinh viên.

Khả năng ứng dụng thực tế: Các giải pháp được đề xuất trong đề án không chỉ mang tính đặc thù cho Công ty Botania mà còn có thể được áp dụng linh hoạt cho nhiều doanh nghiệp khác đặc biệt là các doanh nghiệp dược phẩm. Việc tận dụng công nghệ để xây dựng hệ thống học tập trực tuyến, đa dạng hóa phương pháp đào tạo và xây dựng đội ngũ giảng viên nội bộ là những giải pháp có tính chung và có thể được nhân rộng ở nhiều doanh nghiệp khác nhau.

**Từ khóa:** đào tạo nhân lực, nhân viên tư vấn, Chăm sóc khách hàng, giảng viên đào tạo nội bộ.