BrienHoldenVisionInstitute

QUẢN LÍ NHÂN SỰ

TÁC GIẢ

David Wilson: Viện thị giác Brien Holden, Khoa y tế công cộng, Sydney, Australia

THẨM ĐỊNH

Tony Simon: Đại học New South Wales, Khoa khúc xạ nhãn khoa, Australia

CHƯƠNG NÀY SẼ BAO GỒM NỘI DUNG:

- Các loại nhân viên
- Hợp đồng lao động
- Thuê nhân viên
- Tính công bằng
- Mô tả công việc

GIỚI THIỆU

Hầu hết các phòng khám khúc xạ, thậm chí các phòng khám mới, đều có nhân viên, ngoài nhà khúc xạ nhãn khoa/người chủ, ngay cả nếu chỉ là một lễ tân làm việc bán thời gian. Khi phòng khám phát triển thì sẽ cần thêm người lao động và do đó nhà khúc xạ nhãn khoa/người chủ phải có kiến thức về những yêu cầu pháp lí và hành chính của quản lí nhân sự. Những yêu cầu này, đặc biệt là pháp luật, khác nhau giữa các nước, nhưng có một số nguyên tắc cơ bản áp dụng cho hầu hết các nước. Chương 8 xem xét một số khái niệm quan trọng này, bao gồm quá trình liên quan đến việc thuê một nhân viên mới.

CÁC LOẠI NHÂN VIÊN

Có 2 loại người cơ bản làm việc trong một doanh nghiệp (trong đó có phòng khám khúc xạ) là người lao động và nhân viên hợp đồng. Hầu hết nhân viên trong phòng khám khúc xạ là người lao động, mặc dù cũng có thể sử dụng lao động theo hợp đồng, đặc biệt là những người thay thế nhà khúc xạ nhãn khoa hoặc lễ tân tạm thời của các đại lí cung cấp.

Sự khác biệt giữa người làm công và một nhân viên hợp đồng không phải lúc nào cũng rõ ràng và đôi khi phải cần đến tòa án để quyết định loại quan hệ nào tồn tại trong những đòi hỏi bồi thường hoặc các vụ kiện vì bất cẩn. Các thử thách này khác nhau giữa các nước nhưng dưới đây là một số thí dụ các tiêu chuẩn được sử dụng để quyết định:

AI CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO SỨC KHỎE VÀ PHÚC LỢI XÃ HỘI CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG?

Ở hầu hết các nước, các doanh nghiệp phải có một số trách nhiệm đối với những vấn đề như nghỉ ốm và trợ cấp ngày nghỉ. Họ cũng có thể phải mua bảo hiểm bồi thường nhân viên. Mặt khác, những nhân viên hợp đồng lại phải chịu trách nhiệm cho những sắp xếp của mình và không nhận được trợ cấp nghỉ ốm. Họ cũng phải chịu trách nhiệm cho bảo hiểm của chính mình.

CÁC LOẠI NHÂN VIÊN (TIẾP THEO)

DOANH NGHIỆP CÓ CHỊU TRÁCH NHIỆM KHẤU TRỪ THUẾ KHÔNG?

Ở một số nước, các doanh nghiệp thường chịu trách nhiệm trích thuế từ lương của người lao động và chuyển tiền cho cục thuế. Đây là chế độ trừ thuế vào lương. Những nhân viên hợp đồng thường phải chịu trách nhiệm cho tiền thuế của mình. Họ chỉ gửi hóa đơn cho doanh nghiệp và được trả đủ số tiền của hóa đơn.

DOANH NGHIỆP CÓ CHỊU TRÁCH NHIỆM LIÊN ĐỚI CHO CÁC HÀNH VI PHI PHÁP CỦA NGƯỜI LAO ĐỘNG KHÔNG?

Trách nhiệm liên đới là trách nhiệm của một cơ sở kinh doanh đối với các hành vi của một người lao động của mình. Thí dụ, một nhà khúc xạ nhãn khoa phải tuân theo giá kính được báo bởi một người làm công của doanh nghiệp. Người lao động được coi là những người đại diện của doanh nghiệp, do đó các hành vi của họ, miễn là hợp lí, được coi là hành vi của doanh nghiệp. Tuy nhiên, theo pháp luật có thể là một phòng khám phải chịu trách nhiệm liên đới cho một nhân viên hợp đồng như một người thay thế nhà khúc xạ nhãn khoa. Do đó, thử nghiệm này có thể không đáng tin cậy đối với một phòng khám khúc xạ.

Một số nước có thể có các tiêu chuẩn khác. Thí dụ, New Zealand coi một nhân viên hợp đồng thường xuyên chỉ có một khách hàng là người làm công của khách hàng đó. Do đó, ở New Zealand, một trong những tiêu chuẩn để xác định một người có phải là nhân viên hợp đồng không là số khách hàng.

Sự khác biệt giữa người làm công và nhân viên hợp đồng là quan trọng đối với chủ doanh nghiệp và người thực hiện công việc. Một số lợi ích đối với nhà khúc xạ nhãn khoa/chủ doanh nghiệp thuê một nhân viên hợp đồng là có độ mềm dẻo hơn; không cần trả lương cho những người nhàn rỗi trong những giai đoạn vắng khách. Thường không phải trách nhiệm về thuế hoặc bảo hiểm y tế.

Nhân viên hợp đồng cũng có một số lợi ích. Họ có sự đa dạng hơn, có thể làm việc ở các khu vực khác nhau hoặc cho những người khác nhau. Ở một số nước, họ cũng có những quyền lợi thuế bởi vì họ thực tế là các chủ doanh nghiệp. Do sự lạm dụng đã nhận thấy của quyền lợi này mà chính phủ New Zealand đang cố gắng ngăn chặn bằng cách không coi một nhân viên hợp đồng có một khách hàng như là một người làm công. Chính phủ New Zealand cũng lo ngại rằng một số công ty có thể buộc nhân viên, lẽ ra là người lao động, trở thành nhân viên hợp đồng để tránh phải chịu trách nhiệm cho những vấn đề như trợ cấp hưu trí, nghỉ ốm và trợ cấp ngày nghỉ.

Một số bất lợi đối với việc làm một nhân viên hợp đồng đó là không có sự chắc chắn: không đảm bảo công việc tương lai. Những nhân viên hợp đồng cũng cần đề phòng những giai đoạn có ít việc hoặc không có việc.

HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG

Cũng như các hợp đồng khác, hợp đồng lao động có thể bằng văn bản hoặc bằng lời nói. Đối với các doanh nghiệp nhỏ như phòng khám khúc xạ, phổ biến là hợp đồng miệng. Tuy nhiên, trong khi ở hầu hết các nước một hợp đồng miệng cũng có trọng lượng như hợp đồng viết, nhưng để chắc chắn hơn thì nhà khúc xạ nhãn khoa cũng nên có một hợp đồng viết cho người lao động. Một hợp đồng viết làm cho tất cả những quyền và trách nhiệm của cả 2 bên rất rõ ràng.

Hợp đồng lao động có thể khác nhau, một số hợp đồng chi tiết hơn các hợp đồng khác, nhưng thường gồm những điểm dưới đây:

- Tiền thù lao (lương và những lợi ích khác)
- Chu kì xét lại lương
- Quyền nghỉ phép năm
- Quyền nghỉ ốm
- Số giờ làm việc
- Phải có thông báo chấm dứt hoặc thải hồi
- Trách nhiệm của người lao động

NHỮNG HỨA HẸN VÀ LỜI HỨA NGỤ Ý CỦA NGƯỜI CHỦ

Những điểm nêu trên là một số hứa hẹn rõ ràng được đưa ra bởi những người chủ.

HỢP ĐỒNG LAO ĐỘNG (TIẾP THEO)

Tuy nhiên, cũng có một số lời hứa, mặc dù không được nói trong hợp đồng, sẽ được hiểu bởi một người quan sát độc lập như là có thể xảy ra. Đây là những lời hứa được cho rằng được đưa ra giữa người chủ và người làm công; chúng tương tự những lời hứa ngụ ý trong luật người tiêu dùng đã được trình bày ở phần trước.

Những lời hứa ngụ ý của người chủ là:

- Cung cấp một nơi làm việc an toàn cho tất cả những người lao động
- Cung cấp thiết bị bảo vệ sức khỏe và an toàn và các qui trình thích hợp khi cần (thí dụ kính bảo vệ mắt trong xưởng mài lắp kính)
- Sử dụng nhân viên thạo việc. Tức là, an toàn của người làm công không bị ảnh hưởng do phải làm việc với những người cùng làm việc không thạo việc
- Có giám sát thích hợp. Tức là, người lao động không bị bỏ mặc phải có những quyết định không phải là trách nhiệm của họ
- Cung cấp thiết bị bảo hộ

Người lao động cũng phải có những lời hứa ngụ ý. Bao gồm:

- Trung thành với người chủ
- Không tiết lộ thông tin bí mật cho bất kì bên nào khác
- Làm việc với kĩ năng và sự cẩn thận hợp lí
- Tuân theo các chỉ thị hợp lí và hợp pháp

THUÊ NHÂN VIÊN

Có một số bước liên quan đến việc thuê nhân viên mới sau khi đã xác định nhu cầu cần có một người làm công mới:

Bước 1: Quảng cáo

Địa điểm quảng cáo sẽ phụ thuộc vào loại người cần. Thí dụ, quảng cáo cho một nhà khúc xạ nhãn khoa sẽ là tốt nhất nếu đặt trong một tạp chí chuyên môn khúc xạ nhãn khoa. Quảng cáo cho một nhân viên lễ tân tốt nhất nếu đặt trong mục việc làm của một tờ báo.

Tờ quảng cáo nên nêu các văn bằng cơ bản mà bạn cần, như là bằng cấp đại học và kinh nghiệm, và những tiêu chuẩn ước muốn, tức là những đặc điểm hoặc bằng cấp có thể có ích nhưng không bắt buộc.

Bước 2: Chọn lọc

Chọn lọc là loại bỏ các ứng viên được coi là không đáp ứng những yêu cầu cơ bản. Nếu số ứng viên rất lớn thì cũng có thể gồm chọn lọc một số người đáp ứng những yêu cầu, dựa vào các tiêu chuẩn khác, như cách trình bày đơn hoặc không có những văn bằng ước muốn mà những người khác có thể có.

Bước 3: Phỏng vấn

Những người qua được chọn lọc ban đầu được coi là thích hợp cho phỏng vấn. Để đảm bảo phỏng vấn hiệu quả, cần chuẩn bị các câu hỏi. Điều này cũng cho phép so sánh những người được phỏng vấn bằng những câu hỏi giống nhau. Trong khi sự phân biệt dựa vào vẻ ngoài, chủng tộc hoặc tôn giáo là trái đạo đức, và ở nhiều nơi là trái luật, có thể có một số đánh giá dựa vào cách họ đến phỏng vấn và sự cẩn thận của họ khi chuẩn bị cho phỏng vấn.

Bước 4: Lựa chọn

Việc lựa chọn phần lớn dựa vào thể hiện ở phỏng vấn, giả dụ tất cả những người được phỏng vấn được coi là thích hợp dựa trên cơ sở đơn xin việc. Không nên quyết định trước khi gặp tất cả những người được phỏng vấn.

Bước 5: Đưa ra một đề nghị

Cần liên hệ với những người chứng nhận đơn xin việc để hỏi ý kiến về các ứng viên trước khi quyết định thuê một người nào đó. Thường có thể thu thập được thêm thông tin từ một cuộc hội thoại hơn là từ một chứng nhận bằng văn bản. Những người chứng nhận đơn xin việc thường thẳng thắn trên điện thoại hơn là trên giấy in. Hơn nữa, không ứng viên nào lại cung cấp một chứng nhận mà họ coi là bất lợi.

THUÊ NHÂN VIÊN (TIẾP THEO)

Ứng viên thành công cần được tiếp xúc và đề xuất một vị trí việc làm. Hầu hết mọi người cũng thích một đề xuất bằng văn bản. Đề xuất bằng văn bản cũng chứa một số thông tin về thời gian bắt đầu, và một số chi tiết của hợp đồng lao động. Các ứng viên không được chọn cần được thông báo về quyết định bằng văn bản và cảm ơn vì sự quan tâm của họ.

TÍNH CÔNG BẰNG

Cần áp dụng những nguyên tắc đạo đức, nếu không phải là những lí lẽ pháp lí, khi thuê nhân viên. Ở nhiều nước, sẽ là trái luật khi có sự phân biệt dựa trên cơ sở giới tính, tôn giáo, chủng tộc, màu da, ngôn ngữ, khuyết tật (trừ phi khuyết tật ảnh hưởng đến khả năng làm việc) hoặc các khác biệt khác. Có những khác biệt giữa các nước trong việc nhìn nhận tính công bằng. Thí dụ, một số nước dành ưu tiên thuê người cho các thành viên của một số tôn giáo. Tuy nhiên, theo đường lối chung thì các ứng viên cần được đánh giá hoàn toàn dựa trên khả năng của họ.

MÔ TẢ CÔNG VIỆC

Mô tả công việc là một phần bổ xung hữu ích vào một hợp đồng lao động. Nó nói rõ các nhiệm vụ được yêu cầu của một người làm công và loại bỏ những yêu sách của một người làm công rằng một nhiệm vụ “không phải việc của tôi”.

Mô tả công việc bằng văn bản không ngăn cản người chủ yêu cầu người lao động làm một việc ngoài mô tả công việc ban đầu nhưng nó cho người lao động lí lẽ để đòi hỏi không được yêu cầu hoàn thành nhiệm vụ nếu họ cảm thấy không thoải mái.

Mô tả công việc cũng nên miêu tả hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc. Cần cho nhân viên biết được các chỉ tiêu chính đánh giá hiệu quả làm việc của họ là gì và khi nào sẽ đánh giá việc thực hiện những chỉ tiêu này.

TÓM TẮT

Chương 8 đề cập đến những nguyên tắc chính của việc thuê nhân viên. Tất cả phòng khám khúc xạ đều cần thuê nhân viên bởi vì hầu hết các phòng khám đều có nhiều người liên quan. Ngay cả một nhà khúc xạ nhãn khoa đơn lẻ định làm mài lắp kính cũng cần xem xét thuê một nhân viên lễ tân, bởi vì cử nhân khúc xạ sẽ thường xuyên làm việc thử thị lực, khiến cho mặt tiền của phòng khám không có người trông coi.

Các hợp đồng bảo hiểm cá nhân, hợp đồng lao động và các tiêu chuẩn rõ ràng sẽ giúp đảm bảo rằng có ít khó khăn do những diễn giải khác nhau của các tiêu chuẩn. Một hợp đồng lao động và một mô tả công việc chi tiết sẽ bổ xung sự chắc chắn cho việc quản lí phòng khám.

CÂU HỎI TỰ ĐÁNH GIÁ 8

1. **2 loại nhân viên chính là gì?**
   a. _____
   b. _____

2. **Những lời hứa ngụ ý của người chủ là gì?**

3. **Các bước trong việc thuê nhân viên mới là gì?**

4. **Trách nhiệm liên đới nghĩa là gì?**

ĐÁP ÁN - CÂU HỎI TỰ ĐÁNH GIÁ 8

1. 2 loại nhân viên chính là gì?

a. Người lao động
b. Nhân viên hợp đồng

2. Những lời hứa ngụ ý của người chủ là gì?

- Cung cấp một nơi làm việc an toàn cho tất cả những người lao động
- Cung cấp thiết bị y tế và an toàn và các qui trình thích hợp khi cần (thí dụ kính bảo vệ mắt trong một xưởng mài lắp kính)
- Sử dụng nhân viên thạo việc. Tức là, an toàn của người làm công không bị ảnh hưởng do phải làm việc với những người cùng làm việc không thạo việc
- Có giám sát thích hợp. Tức là, người lao động không bị bỏ mặc phải có những quyết định không phải là trách nhiệm của họ
- Cung cấp thiết bị an toàn

3. Các bước trong việc thuê nhân viên mới là gì?

- Quảng cáo
- Chọn lọc
- Phỏng vấn
- Lựa chọn
- Đưa ra một đề nghị

4. Trách nhiệm liên đới nghĩa là gì?

Người chủ chịu trách nhiệm cho các hành động của người làm công của mình.