Thực trạng sử dụng phần mềm quản lý nhân sự tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Thương mại quốc tế và Dịch vụ siêu thị Big C Thăng Long

Đỗ Nhật Anh[1]

Ngày nhận bài: 18/03/2026 | Ngày gửi phản biện: 20/3/2026 | Ngày duyệt đăng: 13/4/2026

Tóm tắt: *Sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin đã tác động sâu rộng đến nhiều lĩnh vực, trong đó có công tác quản lý nhân sự. Một trong những ứng dụng nổi bật là phần mềm quản lý nhân sự. Công ty TNHH thương mại quốc tế và dịch vụ siêu thị Big C Thăng Long đã nhận thức được tầm quan trọng trong việc sử dụng phần mềm quản lý nhân sự để tự động hóa các quy trình nhân sự, giảm thiểu sai sót trong xử lý dữ liệu, tiết kiệm thời gian cho bộ phận hành chính nhân sự, đồng thời tạo ra một cơ sở dữ liệu tập trung, hỗ trợ ra quyết định cho nhà quản lý.*

Từ khóa: *Phần mềm quản lý nhân sự, quản trị nhân lực, thực trạng.*

Current Status of Human Resource Management Software Utilization at Big C Thang Long International Trade and Supermarket Services Co., Ltd

Abstract: *The rapid development of information technology has had a profound impact on many fields, including human resource management. One of the prominent applications is human resource management software. Big C Thang Long International Trade and Supermarket Services Co., Ltd. has recognized the importance of using human resource management software to automate human resource processes, minimize errors in data processing, save time for the human resource administration department, and create a centralized database to support decision making for managers.*

Keywords: *Human resource management software, human resource management, situtation.*

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số đã cách mạng hóa cách các công ty tương tác với khách hàng, cách vận hành, cách hình thành mô hình kinh doanh và cách tổ chức (Westerman & Bonnet, 2015). Tại Việt Nam, xu hướng này đang được đẩy mạnh trong các doanh nghiệp với mục tiêu tối ưu hóa hoạt động, nâng cao năng suất lao động và tăng cường tính cạnh tranh trên thị trường. Trong đó, ứng dụng phần mềm quản lý nhân sự là một nội dung cốt lõi, góp phần hiện đại hóa quy trình quản lý nguồn nhân lực và xây dựng hệ thống quản trị hiệu quả, minh bạch và khoa học. Việc triển khai các hệ thống phần mềm quản lý nhân sự hiện đại không chỉ giúp tiết kiệm thời gian và chi phí mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc theo dõi quá trình làm việc của nhân viên, đánh giá hiệu suất công việc, hoạch định nhu cầu tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực cũng như xây dựng chế độ đãi ngộ phù hợp. Đây chính là tiền đề quan trọng để doanh nghiệp xây dựng một đội ngũ nhân sự tinh gọn, chất lượng, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý và hiệu suất hoạt động. Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long là một trong những doanh nghiệp bán lẻ lớn tại Việt Nam, trực thuộc tập đoàn Central Retail là một tập đoàn bán lẻ hàng đầu khu vực. Với đặc thù hoạt động trong ngành bán lẻ, công ty có quy mô nhân sự lớn, tính

[1] ThS., Khoa Quản trị Kinh doanh, Trường Kinh tế, Đại học Phenikaa; Email: anh.donhat@phenikaa-uni.edu.vn

chất công việc đa dạng và đòi hỏi sự quản lý chặt chẽ, chính xác trong từng khâu từ tuyển dụng, đào tạo, phân công công việc, cho đến chấm công, tính lương và đánh giá hiệu quả làm việc. Nhận thức rõ vai trò quan trọng của việc số hóa quản lý nhân sự, trong thời gian qua công ty đã triển khai phần mềm quản lý nhân sự nhằm cải tiến toàn diện các quy trình liên quan đến nhân sự.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Đối với các nghiên cứu về ứng dụng phần mềm trong doanh nghiệp. Theo Nguyễn Hữu Thân (2019), ứng dụng phần mềm là một phần tất yếu trong quá trình hiện đại hóa doanh nghiệp, cho phép thay đổi cách thức tổ chức hoạt động sản xuất kinh doanh, tăng tính chuyên nghiệp và minh bạch trong quản lý. Việc áp dụng phần mềm quản lý là *"một đòn bẩy chiến lược nhằm cải tiến hệ thống vận hành và nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh chuyển đổi số"*. Còn theo Nguyễn Hữu Lam (2015), hiệu quả trong ứng dụng công nghệ vào quản lý nhân sự được đánh giá dựa trên khả năng cải thiện quy trình, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng phục vụ nhân viên nội bộ. Điều này thể hiện qua mức độ hài lòng của người dùng cuối và lợi ích tài chính mà phần mềm mang lại.

Trong nghiên cứu *"Challenges and opportunities affecting the future of human resource management"* của Stone & Deadrick (2015) đã chỉ ra rằng, hiệu quả của các phần mềm HRM thể hiện ở khả năng tăng cường tính minh bạch, rút ngắn thời gian xử lý, giảm thiểu rủi ro sai sót và nâng cao tính chính xác trong mọi khía cạnh của hoạt động nhân sự.

Ngoài ra, mô hình TECHQUAL được phát triển nhằm cung cấp một khuôn khổ lý thuyết giúp đo lường, đánh giá và cải tiến dịch vụ công nghệ thông tin từ góc nhìn người dùng (Landrum et al., 2007). TECHQUAL tập trung vào việc xác định các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng và trải nghiệm của người dùng khi tương tác với hệ thống công nghệ. Các yếu tố cốt lõi thường được đề cập trong mô hình này bao gồm:

Tính hiệu quả (Efficiency): Đánh giá khả năng của hệ thống trong việc thực hiện các chức năng cần thiết một cách nhanh chóng, tiết kiệm thời gian và tài nguyên.

Tính tin cậy (Reliability): Phản ánh mức độ ổn định, chính xác và khả năng duy trì hiệu suất của hệ thống trong quá trình sử dụng, hạn chế tối đa sự cố kỹ thuật.

Tính dễ sử dụng (Ease of Use): Thể hiện sự thân thiện của giao diện người dùng và mức độ thuận tiện trong thao tác, đặc biệt quan trọng đối với người không chuyên về công nghệ.

Tính an toàn (Security): Đề cập đến năng lực của hệ thống trong việc bảo vệ dữ liệu và thông tin cá nhân của người dùng khỏi nguy cơ bị xâm nhập hoặc rò rỉ.

Tính hỗ trợ (Support): Đo lường hiệu quả và tốc độ phản hồi của bộ phận hỗ trợ kỹ thuật khi người dùng gặp sự cố hoặc cần trợ giúp.

Tính linh hoạt (Flexibility): Thể hiện khả năng thích ứng của hệ thống với các thay đổi trong nhu cầu sử dụng, chẳng hạn như thêm mới chức năng hoặc điều chỉnh quy trình theo yêu cầu cụ thể

Trong bối cảnh hiện đại, chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin ngày càng đóng vai trò then chốt trong hoạt động của các tổ chức, đặc biệt là những đơn vị ứng dụng phần mềm vào quản lý nhân sự, vận hành nội bộ hoặc chăm sóc khách hàng.

3. Kết quả nghiên cứu

Đầu năm 2024 Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long đã có những bước tiến rõ rệt công ty tiếp tục đầu tư lớn trong việc chuyển đổi ứng dụng công nghệ vào quản lý nhân sự. Công ty thay đổi từ ứng dụng SAP SuccessFactors sang ứng dụng C-Next, giúp doanh nghiệp tự động hóa và tối ưu hóa các quá trình liên quan đến nhân sự. Ứng dụng này tích hợp nhiều tính năng và công cụ khác nhau, từ quản lý thông tin nhân viên, chấm công, tính lương, giúp cải thiện hiệu suất quản lý và tăng cường trải nghiệm của nhân viên. Phần mềm C-Next được thiết kế nhằm hỗ trợ toàn diện

các hoạt động quản lý nhân sự trong doanh nghiệp. Tại Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long C-Next đóng vai trò như một công cụ trung tâm trong việc số hóa và tối ưu hóa các quy trình nhân sự.

3.1. Về tính hiệu quả của phần mềm:

Khi C-Next được triển khai, toàn bộ dữ liệu liên quan đến nhân sự đã được số hóa và tích hợp trên một nền tảng duy nhất, giúp nhà quản lý dễ dàng kiểm soát, theo dõi và cập nhật hồ sơ một cách nhanh chóng và chính xác.

Cụ thể, phần mềm cho phép lưu trữ toàn diện các thông tin cá nhân của nhân viên như: họ tên, ngày sinh, giới tính, địa chỉ, tình trạng hôn nhân, số điện thoại, email, thông tin định danh (CMND/CCCD, hộ khẩu…), quá trình học tập, kinh nghiệm làm việc, vị trí công tác, loại hợp đồng lao động, thời hạn hợp đồng, các lần điều chuyển nội bộ, lịch sử nâng lương, nghỉ phép, cũng như các tài liệu liên quan khác. Tất cả dữ liệu được tổ chức một cách khoa học theo từng hồ sơ cá nhân, từ đó giúp rút ngắn đáng kể thời gian tra cứu thay vì mất 10-15 phút để tìm kiếm một hồ sơ giấy như trước kia, giờ đây nhà quản lý chỉ cần nhập từ khóa hoặc tên nhân viên vào ô tìm kiếm, toàn bộ thông tin sẽ hiển thị ngay lập tức chỉ trong vòng vài giây.

Kết quả khảo sát 150 nhân viên đang làm việc tại hệ thống các siêu thị của Công ty cho thấy, phần mềm C-Next được nhân viên đánh giá cao về hiệu quả vận hành. Cụ thể, 94,6 % ý kiến đồng ý hoặc rất đồng ý rằng phần mềm giúp rút ngắn thời gian thực hiện thủ tục hành chính; 90,6% khẳng định C-Next hỗ trợ công việc hiệu quả; và 88,0% đánh giá tốc độ xử lý tác vụ nhanh, mượt mà, chỉ 2,0% phản hồi không đồng ý. Về khả năng cập nhật, 92% nhân viên cho rằng phần mềm được cải tiến thường xuyên, trong khi mức độ tích hợp các chức năng cũng đạt tỷ lệ phản hồi tích cực lên tới 93,3%. Những con số này phản ánh rằng C-Next đã góp phần chuẩn hóa quy trình nhân sự, nâng cao năng suất và giảm thiểu gánh nặng hành chính, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động quản trị nhân sự theo hướng chuyên nghiệp và số hóa. Điều này cho thấy C-Next được đánh giá là một phần mềm có tính tích hợp cao, đáp ứng được hầu hết các nghiệp vụ cơ bản đến nâng cao trong quản lý nhân sự, bao gồm: quản lý hồ sơ cá nhân, chấm công, bảng lương, đánh giá hiệu suất, đào tạo, và báo cáo phân tích. Sự tích hợp này giúp giảm thiểu việc sử dụng nhiều công cụ rời rạc, đồng thời tiết kiệm thời gian và nâng cao độ chính xác trong quản lý dữ liệu nhân sự. Kết quả này góp phần khẳng định rằng việc triển khai phần mềm C-Next tại Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long là một giải pháp công nghệ hiệu quả, phù hợp với định hướng chuyển đổi số trong quản lý nguồn nhân lực.

3.2. Về tính tin cậy của phần mềm

Từ kết quả khảo sát cho thấy 94,6% người dùng đồng ý hoặc rất đồng ý rằng dữ liệu hiển thị chính xác; 89,3% đánh giá phần mềm minh bạch trong việc cung cấp thông tin lương thưởng; và 89,3% khẳng định hồ sơ nhân sự được cập nhật đầy đủ, chính xác. Ngoài ra, 86% người tham gia khảo sát cho rằng, hệ thống phản ánh kịp thời các biến động nhân sự. Tuy nhiên, chỉ có 83,33% đánh giá cao độ ổn định kỹ thuật, trong khi vẫn còn 6,67% trung lập và 10,0% chưa hài lòng, phản ánh thực tế vẫn tồn tại một số trục trặc kỹ thuật nhỏ.

Những số liệu này cho thấy, mặc dù phần mềm đã đảm bảo tính chính xác, minh bạch và khả năng cập nhật dữ liệu, nhưng yếu tố độ ổn định hệ thống vẫn là điểm cần cải thiện. Do đó, để nâng cao trải nghiệm người dùng và củng cố niềm tin vào hệ thống, doanh nghiệp cần tiếp tục đầu tư vào nâng cấp hạ tầng kỹ thuật, tối ưu hóa quy trình xử lý và tăng cường năng lực đội ngũ phụ trách vận hành hệ thống. Điều này sẽ góp phần củng cố vai trò của C-Next như một công cụ quản trị nhân sự ổn định, tin cậy và hiện đại trong bối cảnh chuyển đổi số.

3.3. Tính dễ sử dụng của phần mềm

Kết quả khảo sát cho thấy, tính dễ sử dụng (EU) của phần mềm C-Next được đánh giá tích cực, mặc dù có sự biến thiên lớn (2,4 - 5). Phần lớn nhân viên cho rằng phần mềm dễ tiếp cận và thân thiện: 89,3% không gặp khó khăn khi làm quen; 83,3% đánh giá giao diện dễ hiểu, dễ thao tác; và 85,33% khẳng định có thể sử dụng độc lập mà không cần nhiều hỗ trợ. Bên cạnh đó, khả năng truy xuất thông

tin được 85,33% phản hồi tích cực, trong khi cách tổ chức chức năng được 89,3% đánh giá hợp lý, trực quan. Tỷ lệ phản hồi tiêu cực rất thấp (khoảng 3-4,5%).

Nhìn chung, phần mềm được đánh giá thân thiện, dễ sử dụng và hỗ trợ hiệu quả công việc, dù vẫn còn một số khó khăn nhỏ đối với lao động lớn tuổi hoặc có trình độ công nghệ hạn chế.

3.4. Về tính an toàn của phần mềm

Qua kết quả khảo sát tạivề tính an toàn của ứng dụng cho thấy, phần mềm quản lý nhân sự tại công ty đang được đánh giá cao về khía cạnh này. Cụ thể, có 70% chọn "Đồng ý" và 24% chọn "Rất đồng ý". Không có bất kỳ phản hồi nào ở mức "Không đồng ý", cho thấy đa số nhân viên đều yên tâm khi sử dụng phần mềm để lưu trữ và xử lý dữ liệu cá nhân. Ở tiêu chí "Các dữ liệu nhân sự được kiểm soát và bảo mật tốt trong quá trình sử dụng", tỷ lệ đồng thuận vẫn ở mức rất cao với 54,6% chọn "Đồng ý" và 30% chọn "Rất đồng ý". Tỷ lệ phản hồi không hài lòng chỉ chiếm 1,33%, khẳng định rằng phần mềm đã có những cơ chế kiểm soát dữ liệu phù hợp và hiệu quả trong thực tế vận hành. Câu hỏi "Tôi chưa từng gặp tình trạng rò rỉ hay sai lệch thông tin cá nhân trên phần mềm" nhận được mức độ đồng tình mạnh mẽ, trong đó 57,3% người khảo sát "Đồng ý" và 30% "Rất đồng ý". Điều này cho thấy sự ổn định và độ tin cậy cao của hệ thống, đảm bảo thông tin được xử lý chính xác và nhất quán.

Từ các dữ liệu thu thập được, có thể khẳng định rằng, phần mềm quản lý nhân sự đang đáp ứng tốt các yêu cầu về bảo mật thông tin và đảm bảo quyền riêng tư cho người dùng. Đa số nhân viên tin tưởng vào hệ thống, không gặp phải tình trạng rò rỉ hay sai sót dữ liệu, đồng thời cảm thấy được cung cấp thông tin đầy đủ về cách thức phần mềm bảo vệ thông tin cá nhân. Những phản hồi tích cực này không chỉ là minh chứng cho hiệu quả của phần mềm hiện tại mà còn là cơ sở vững chắc để công ty tiếp tục mở rộng ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý nhân sự một cách an toàn và hiệu quả.

3.5. Về tính hỗ trợ của phần mềm

Kết quả khảo sát cho thấy đa số người dùng đều có trải nghiệm tích cực với dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật hiện tại. Ở câu hỏi đầu tiên có đến 63,33% người khảo sát lựa chọn "Đồng ý" và 30% chọn "Rất đồng ý", chiếm tổng cộng 93,33%. Không có bất kỳ phản hồi "Không đồng ý" nào, cho thấy bộ phận kỹ thuật đang thực hiện tốt vai trò hỗ trợ nhanh chóng và kịp thời khi người dùng gặp vấn đề trong quá trình sử dụng phần mềm.

Tiếp theo, câu hỏi "Nhân viên hỗ trợ có kiến thức chuyên môn và giải quyết vấn đề hiệu quả" cũng thu hút nhiều phản hồi tích cực với 50% "Đồng ý" và 32,66% "Rất đồng ý". Điều này phản ánh rằng, đội ngũ kỹ thuật không chỉ đáp ứng tốt về tốc độ phản hồi mà còn có năng lực chuyên môn cao, giúp giải quyết nhanh chóng và triệt để các sự cố kỹ thuật phát sinh.

Từ các số liệu phân tích, có thể khẳng định rằng, dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và hệ thống tài liệu hướng dẫn hiện tại đang hoạt động hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu của người dùng. Không chỉ phản hồi nhanh, đội ngũ kỹ thuật còn thể hiện năng lực chuyên môn tốt và thái độ hỗ trợ chuyên nghiệp. Đồng thời, các tài liệu hướng dẫn cũng được đánh giá là đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận, tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên trong quá trình sử dụng phần mềm.

3.6. Về tính linh hoạt của phần mềm

Qua kết quả khảo sát tạinhận thấy phần mềm quản lý nhân sự đang được đánh giá cao về khả năng thích ứng với các yêu cầu đa dạng từ người dùng và môi trường làm việc. "Tôi có thể sử dụng phần mềm trên nhiều thiết bị khác nhau", phần lớn người tham gia khảo sát phản hồi tích cực. Cụ thể, có 53,33% người dùng chọn mức "Đồng ý" và 37,3% chọn "Rất đồng ý", chiếm tổng cộng 90,63%. Có 3,33% phản hồi ở mức "Bình thường", và hoàn toàn không có ý kiến phản đối. Ở tiêu chí tiếp theo, liên quan đến khả năng tích hợp với các hệ thống khác trong công ty, cũng ghi nhận phản hồi tích cực. Kết quả này cho thấy phần mềm có khả năngkết nối và đồng bộ tốt với các bộ phận hoặc phần mềm khác (chẳng hạn như hệ thống chấm công, kế toán, hay quản lý lương), từ đó giúp doanh nghiệp vận hành hiệu quả hơn và tránh phân mảnh dữ liệu.

Tiêu chí thứ ba đánh giá khả năng tùy chỉnh chức năng theo nhu cầu người dùng cũng cho thấy phần mềm đáp ứng tốt yêu cầu cá nhân hóa. Cụ thể, 53,03% chọn "Đồng ý" và 36,36% chọn "Rất đồng ý",

chiếm tổng cộng gần 90%. Chỉ có 1,51% không đồng ý, và 9,09% phản hồi ở mức trung lập. Điều này khẳng định rằng phần mềm không rập khuôn mà cho phép người dùng điều chỉnh giao diện, chức năng hay quy trình sử dụng theo đặc thù công việc hoặc phòng ban.

4. Kết luận và hàm ý chính sách

Việc sử dụng phần mềm C-Next không chỉ đáp ứng được những yêu cầu về chức năng và kỹ thuật, mà còn mang lại trải nghiệm sử dụng tích cực, mức độ hài lòng cao và tạo được niềm tin từ người dùng. Ngoài ra, phần mềm còn góp phần xây dựng môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp, qua đó không chỉ cải thiện hiệu quả công việc mà còn nâng cao chất lượng môi trường làm việc. Những đánh giá tích cực này là cơ sở vững chắc để doanh nghiệp tiếp tục đầu tư, hoàn thiện và mở rộng phạm vi ứng dụng phần mềm trong toàn hệ thống.

Để việc ứng dụng và nâng cao hiệu quả sử dụng phần mềm quản lý nhân sự tại doanh nghiệp, trong đó có Công ty TNHH Thương mại Quốc tế và Dịch vụ Siêu thị Big C Thăng Long, đạt kết quả bền vững và phù hợp với xu thế chuyển đổi số, nghiên cứu xin đưa ra một số kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước như sau:

Hoàn thiện hành lang pháp lý về chuyển đổi số trong quản lý nhân sự: Ban hành các quy định, tiêu chuẩn quốc gia liên quan đến việc ứng dụng phần mềm quản lý nhân sự, đặc biệt là chuẩn về bảo mật thông tin, phân quyền người dùng và lưu trữ dữ liệu điện tử. Xây dựng khung pháp lý thống nhất để đảm bảo dữ liệu nhân sự được quản lý minh bạch, an toàn, phù hợp với Luật Lao động, Luật An toàn thông tin mạng và các văn bản liên quan.

Hỗ trợ đào tạo và phát triển nguồn nhân lực số: Tổ chức các chương trình tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng công nghệ thông tin cho cán bộ nhân sự trong doanh nghiệp, nhằm tăng tính kết nối giữa cơ quan quản lý, trường đại học và doanh nghiệp để xây dựng đội ngũ nhân lực có trình độ công nghệ đáp ứng yêu cầu của thị trường lao động số.

Khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số: Có chính sách hỗ trợ tài chính, tín dụng hoặc ưu đãi thuế cho các doanh nghiệp đầu tư, nâng cấp và triển khai phần mềm quản lý nhân sự hiện đại. Đẩy mạnh các chương trình chuyển đổi số quốc gia và lồng ghép nội dung hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa tiếp cận công nghệ quản lý nhân sự.

Tăng cường kiểm tra, giám sát và chia sẻ kinh nghiệm: Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc ứng dụng CNTT trong quản lý nhân sự tại các doanh nghiệp, bảo đảm tính minh bạch và tuân thủ pháp luật. Tổ chức các diễn đàn, hội thảo để chia sẻ kinh nghiệm ứng dụng phần mềm nhân sự giữa các doanh nghiệp, từ đó lan tỏa những mô hình hay, cách làm hiệu quả, khả năng làm chủ và khai thác hiệu quả phần mềm quản lý.

Tài liệu tham khảo

1. Landrum, H., Prybutok, V., & Zhang, X. (2007). A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management, 44*(1), 104–113.
2. Nguyễn Hữu Lam. (2015). *Quản trị nguồn nhân lực trong bối cảnh toàn cầu hóa.* NXB Đại học Quốc gia TP. HCM.
3. Nguyễn Hữu Thân. (2019). *Ứng dụng CNTT trong quản lý doanh nghiệp.* NXB Thống Kê.
4. Stone, D. L., & Deadrick, D. L. (2015). Challenges and opportunities affecting the future of human resource management. *Human Resource Management Review, 25*(2), 139–145. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.003