

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN
LỰC TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ
DU LỊCH GALAXY**

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN NGỌC TRÚC LAM
Lớp : DH20QTD01
Mã sinh viên : 203410

Cần thơ, tháng..., năm 202

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH
SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN
LỰC TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN GALAXY**

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN NGỌC TRÚC LAM
Lớp : DH20QTD01
Mã sinh viên : 203410
Giảng viên hướng dẫn : ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần thơ, tháng...., năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài tiểu luận này, em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu, các thầy cô trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung và Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, chương trình đào tạo cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành nói riêng, những người đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt 4 năm học vừa qua.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất với Thạc sỹ Nguyễn Du Hạ Long – Phó trưởng Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn đã luôn định hướng, góp ý và sửa chữa những sai sót để em có thể hoàn thành tốt bài tiểu luận lần này. Thầy đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ bảo và cung cấp cho em rất nhiều kiến thức và các tài liệu liên quan trong suốt quá trình nghiên cứu luận văn này.

Đồng thời gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, các anh chị em trong phòng ban đã hỗ trợ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu. Tuy nhiên, do thời gian có hạn và chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế nên bài tiểu luận của em có thể còn nhiều thiếu sót, em rất mong nhận được sự tư vấn và chỉ bảo thêm từ thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, tháng 5 năm 2024

Sinh viên

NGUYỄN NGỌC TRÚC LAM

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết tiểu luận với bài báo cáo” Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại **CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY**” là do chính cá nhân em thực hiện dựa trên các thông tin và các nguồn tài liệu tham khảo được. Đây là kết quả của cả quá trình nỗ lực và cố gắng của riêng em trong việc tìm hiểu, tổng hợp và phân tích các dữ liệu một cách khách quan, trung thực, có trích dẫn nguồn và ghi chú rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm khi có vấn đề gì xảy ra.

Cần thơ, ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

NGUYỄN NGỌC TRÚC LAM

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN GALAXY”

Do sinh viên: Nguyễn Ngọc Trúc Lam

Dưới sự nhận xét của **Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG**

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn, Trường Đại Học
Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về nội dung :

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Cần thơ, ngày ...tháng...4 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVĐH

Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN GALAXY”

Do sinh viên: Nguyễn Ngọc Trúc Lam

Dưới sự nhận xét của cô Nguyễn Thị Chiêu

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn, Đại học Nam
Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....

Cần Thơ, ngàytháng 4 năm 2023

XÁC NHẬN CỦA GK

NGUYỄN THỊ CHIÊU

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	iii
LỜI CAM ĐOAN	iv
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vi
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO.....	vii
MỤC LỤC	viii
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY.....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban trong doanh nghiệp.....	3
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.	6
1.4.1. Định hướng về kinh doanh.....	6
1.4.2. Định hướng về sản phẩm	7
1.4.3. Định hướng về nhân sự	7
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	8
2.1 Nội dung thực tập.....	8
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	8
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong công việc được giao	9
2.2 Kết quả thực tập.....	9
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	10
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	10
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	11
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	12

3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	12
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết).....	13
3.2.1. Khái niệm về du lịch	13
3.2.2. Nguồn nhân lực trong du lịch là gì:	14
3.2.2.1 <i>Vai trò nguồn nhân lực</i>	15
3.2.2.2. <i>Hệ thống trong kinh doanh lữ hành</i>	16
3.2.3. Khái quát về quản trị và phát triển nhân lực	17
3.2.3.1 <i>Quản trị nguồn nhân lực là gì?</i>	17
3.2.3.2 <i>Vai trò của quản trị nguồn nhân lực:</i>	17
3.2.3.3 <i>Khái niệm phát triển nguồn nhân lực:</i>	17
3.2.3.4 <i>Tầm quan trọng của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:</i>	18
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	19
3.3.1. Ưu điểm.....	19
3.3.2 Hạn chế.....	19
Các yếu tố ảnh hưởng đến nguồn nhân lực	19
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	23
3.5. Đề xuất giải pháp	24
3.5.1. Đẩy mạnh công tác tuyển dụng	24
3.5.2. Đẩy mạnh công tác đào tạo lại và phát triển nhân lực	25
3.5.3 Phân bố và sử dụng nguồn lao động hợp lí	26
3.5.4 Đẩy mạnh chính sách đãi ngộ, khen thưởng, phúc lợi	26
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	27
TÀI LIỆU THAM KHẢO	30
NHẬT KÝ THỰC TẬP	31
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	32

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1.1: Bảng tổng hợp về trình độ học vấn của nhân viên trong Galaxy Tourist**Error! Bookmark not defined.**

Bảng 3.1: Bảng nhật kí thực tập tại công ty Galaxy32

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Logo của công ty Galaxy Tourist.....1

Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty Galaxy**Error! Bookmark not defined.**