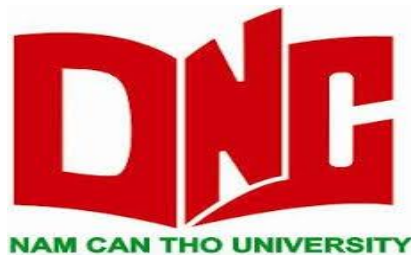


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP

Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn
nhân lực tại Đoàn An Điều Dưỡng 30

Sinh viên thực hiện : Trương Thị Hồng Thắm

MSSV: 2010326

Lớp : DH20QTN01

Cần Thơ, tháng....., năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

**Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn
nhân lực tại Đoàn An Điều Dưỡng 30**

Sinh viên thực hiện: Trương Thị Hồng Thắm

MSSV: 2010326

Lớp: DH20QTN01

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Trương Thị Kim Thủy

Cần Thơ, tháng....., năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ.
- Khoa Du Lịch, Quản trị nhà hàng - khách sạn.
- Chuyên ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống.

Em tên là: Trương Thị Hồng Thắm

Lớp: DH20QTN01

Mã số sinh viên: 2010326

Tôi xin cam kết bài tiểu luận kết thúc môn này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong Bài tiểu luận này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì tôi xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Trương Thị Hồng Thắm

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban Lãnh đạo trường Đại học Nam Cần Thơ, sự tận tình giảng dạy và hỗ trợ sinh viên của toàn thể Quý thầy cô, đặt biệt là các thầy cô thuộc khoa Du lịch trong suốt thời gian qua đã giúp tôi có được những kiến thức quý báu, tất cả những điều đó sẽ trở thành hành trang quan trọng hỗ trợ tôi sau này khi ra cuộc sống.

Đặc biệt, xin gửi lời cảm ơn đến GV Trương Thị Kim Thủy đã dành thời gian quý báu để hướng dẫn, chỉ dạy và giúp đỡ tận tình, chi tiết để tôi có đủ kiến thức và hoàn thành tốt quá trình làm tiểu luận này.

Tôi đã cố gắng tìm tòi, nghiên cứu và triển khai đề tài nhưng trong quá trình thực hiện vẫn còn sai sót là điều khó tránh khỏi. Vì vậy, tôi mong nhận được sự đóng góp của Quý thầy cô để bài tiểu luận được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tôi kính chúc Quý thầy cô sức khỏe, thành công và hạnh phúc.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2023.

Người thực hiện

Trương Thị Hồng Thắm

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên:**MSSV:**

Lớp: **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

.....

.....
Đánh giá chung:

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

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: ThS. Trương Thị Kim Thủy

- Đơn vị: Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng, Khách sạn tại trường Đại học Nam Cần Thơ.

Về hình thức:

.....
.....

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

Trương Thị Kim Thủy

MỤC LỤC

| | |
|--|-----|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iii |
| NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN | v |
| MỤC LỤC | vi |
| DANH MỤC BẢNG | ix |
| DANH MỤC HÌNH..... | x |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30..... | 1 |
| 1.1 Thông tin về Đoàn an điều dưỡng 30 | 1 |
| 1.2 Quá trình hình thành và phát triển | 2 |
| 1.3 Cơ cấu tổ chức | 2 |
| 1.4 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận | 4 |
| 1.5 Định hướng phát triển trong tương lai | 4 |
| 1.5.1 Mục tiêu | 4 |
| 1.5.2 Chiến lược phát triển..... | 5 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP | 7 |
| 2.1 Nội dung thực tập | 7 |
| 2.1.1 Nội dung công việc được phân công | 7 |
| 2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập..... | 8 |
| 2.2 Kết quả thực tế | 8 |
| 2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được | 8 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập | 9 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 9 |
| CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NẴNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC ĐOÀN AN ĐIỀU DƯỠNG 30 | 10 |
| 3.1 Giới thiệu đề tài thực tập..... | 10 |
| 3.1.1 Tên đề tài | 10 |
| 3.1.2 Lí do chọn đề tài | 10 |
| 3.1.3 Mục tiêu nghiên cứu | 11 |
| 3.1.4 Phương pháp nghiên cứu: | 11 |
| 3.1.5 Phạm vi nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu | 12 |
| 3.2 Cơ sở lý thuyết..... | 12 |
| 3.2.1 Khái niệm cơ sở lưu trú | 12 |
| 3.2.2 Phân loại cơ sở lưu trú | 12 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.2.3 | Khái niệm nguồn nhân lực | 13 |
| 3.2.4 | Cơ sở đánh giá chất lượng nhân lực du lịch | 14 |
| 3.3 | Thực trạng nguồn nhân lực tại Đoàn an điều dưỡng 30 | 14 |
| 3.3.1. | Thực trạng tuyển dụng | 14 |
| 3.3.2 | Thực trạng bố trí sử dụng nhân lực | 16 |
| 3.3.3 | Cơ cấu lao động của nhà hàng | 17 |
| 3.3.4 | Đãi ngộ vật chất: | 18 |
| 3.3.5 | Đãi ngộ tinh thần: | 20 |
| 3.3.6 | Thời gian đào tạo và mức độ đào tạo | 21 |
| 3.3.7 | Nội dung đào tạo | 21 |
| 3.3.8 | Đánh giá kết quả đào tạo: | 23 |
| 3.4 | Kết quả thảo luận và nghiên cứu | 23 |
| 3.4.1 | Những ưu điểm: | 23 |
| 3.4.2 | Nguyên nhân của thành công: | 24 |
| 3.4.3 | Những hạn chế: | 24 |
| 3.4.4 | Nguyên nhân của hạn chế: | 25 |
| 3.5 | Đề xuất giải pháp | 25 |
| 3.5.1. | Chú trọng hoạch định chiến lược và kế hoạch phát triển nhân lực | 25 |
| 3.5.2 | Hoàn thiện công tác sử dụng nhân lực | 26 |
| 3.5.2.1 | Giải pháp hoàn thiện công tác tuyển chọn nhân lực | 26 |
| 3.5.2.2 | Giải pháp hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực | 27 |
| 3.5.2.3 | Tăng cường đãi ngộ vật chất và tinh thần cho nhân lực trong nhà hàng | 28 |
| 3.5.2.4 | Đối với các cơ sở đào tạo và dạy nghề du lịch | 29 |
| 3.5.3 | Tuyên truyền, giáo dục ý thức lao động | 31 |
| 3.5.4 | Quan tâm đến tuyển dụng để tạo đầu vào của nhân lực có chất lượng | 31 |
| 3.5.5 | Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nhân lực du lịch hiện có trong khách sạn | 32 |
| 3.5.5.1 | Đào tạo, bồi dưỡng cho tất cả các đối tượng | 32 |
| 3.5.5.2 | Đa dạng hóa hình thức đào tạo và phát triển nguồn nhân lực | 33 |
| 3.5.5.3 | Chú trọng quản lý chất lượng đào tạo | 34 |
| 3.5.6 | Hoàn thiện công tác tổ chức và bố trí nguồn nhân lực | 35 |
| 3.5.7 | Luân phiên công việc | 36 |
| 3.6 | Kết luận và kiến nghị | 37 |
| 3.6.1 | Kết luận chung về đợt thực tập | 37 |
| 3.6.2 | Kiến nghị với doanh nghiệp | 37 |
| 3.6.3 | Kiến nghị với khoa, Trường | 38 |
| 3.6.4 | Kiến nghị đối với trường du lịch | 38 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 39 |
| PHỤ LỤC | 41 |
| NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP | 42 |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|--|----|
| Bảng 3. 1 Số liệu nhân viên | 17 |
| Bảng 3. 2 Cơ cấu lao động theo giới tính và độ tuổi trung bình của lao động tại nhà hàng | 18 |
| Bảng 3. 3 Khảo sát độ tuổi lao động..... | 18 |
| Bảng 3. 4 Trình độ học vấn tại Đoàn 30..... | 18 |

DANH MỤC HÌNH

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 Vị trí địa lí Đoàn an điều dưỡng 30 | 1 |
| Hình 1. 2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Đoàn an điều dưỡng 30 | 3 |
| Hình 1. 3 Doanh thu năm 2013 Nhà hàng Đoàn 30..... | 5 |
| Hình 3. 1 Lễ tân | 15 |