

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

***MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA HIỆN NAY***

Sinh viên thực hiện : ĐẶNG THỊ MỸ XUYÊN

Mã số sinh viên : 203018

Lớp : DH20QTD03

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

***MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC
TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA HIỆN NAY***

Sinh viên thực hiện : ĐẶNG THỊ MỸ XUYÊN

Mã số sinh viên : 203018

Lớp : DH20QTD03

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Văn Lâm

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính thưa Quý thầy cô giảng viên, kính thưa Quý độc giả.

Tác giả tên: Đặng Thị Mỹ Xuyên. Là sinh viên Trường Đại Học Nam Cần Thơ
Niên khóa: 2020 - 2024

Tôi xin cam đoan rằng đây là bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của tôi, có sự hỗ trợ tận tình từ Giảng viên hướng dẫn là ThS. Nguyễn Văn Lắm. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trong đề tài này là hoàn toàn trung thực. Việc sử dụng các kết quả và những trích dẫn từ tài liệu của những tác giả khác đã được tôi đảm bảo thực hiện theo đúng các quy định khi làm bài báo cáo.

Các phần nội dung trích dẫn và các tài liệu từ sách báo và thông tin tham khảo đã được đăng tải trên các tác phẩm cũng như các trang web được tôi trình bày đầy đủ và nêu rõ trong danh mục tài liệu tham khảo của bài báo cáo.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm với cam đoan trên.

Tp. Cần Thơ, Ngày 24 Tháng 6 Năm 2024

Sinh viên thực hiện

Đặng Thị Mỹ Xuyên

LỜI CẢM ƠN

Em xin phép được gửi sự tri ân sâu sắc và lời cảm ơn chân thành nhất đối với các thầy cô của khoa Du Lịch Quản Trị Khách Sạn - Nhà Hàng đã truyền đạt những tri thức vô cùng hữu ích cho em trong suốt quá trình học tập tại trường Đại Học Nam Cần Thơ. Đặc biệt, em xin trân trọng cảm ơn Thầy ThS. Nguyễn Văn Lám đã sắp xếp thời gian quý báu của mình để hướng dẫn nhiệt tình và nhận xét góp ý giúp em có thể hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này một cách tốt nhất. Em xin kính chúc quý thầy cô luôn luôn khỏe mạnh, vui vẻ và đạt được nhiều thành cao trong công tác giảng dạy. Chúc trường Đại Học Nam Cần Thơ sẽ luôn là nền tảng vững chắc cho nhiều thế hệ sinh viên trên bước đường học tập.

Em cũng xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến ban giám đốc và các anh chị nhân viên Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Dịch Vụ Du Lịch Nguyễn Linh đã tận tình chỉ dẫn và giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Nhờ vậy mà em đã học thêm được nhiều kiến thức mới và có cái nhìn tường tận hơn về lý thuyết chuyên ngành cũng như thực tế áp dụng. Trải nghiệm thực tế và tích lũy kinh nghiệm những điều tuyệt vời nhất mà em có được tại công ty. Đó là một phần hành trang quan trọng giúp em có thể tự tin bước vào đời.

Trong quá trình thực tập và làm bài báo cáo thực tập khó tránh khỏi những thiếu sót. Đồng thời bản thân báo cáo là kết quả của một quá trình tổng kết, những bài học đúc kết rút ra trong quá trình thực tập và làm việc của em. Em rất mong quý thầy cô thông cảm, nhận xét và có những ý kiến đóng góp của thầy, cô để bài báo cáo và bản thân em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Tp. Cần Thơ, Ngày 24 Tháng 6 Năm 2024

Sinh viên thực hiện

Đặng Thị Mỹ Xuyên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

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

Về hình thức:

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

Về thái độ:

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

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển của cơ sở thực tập	3
1.3. Cơ cấu tổ chức của Công Ty TNHH DV DL Nguyễn Linh	4
1.4. Lĩnh vực hoạt động	12
1.5. Định hướng phát triển trong tương lai	14
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	15
2.1. Nội dung thực tập	15
2.2. Kết quả thực tập	20
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	22
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	22
3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết)	24
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	27
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	29
3.5. Phân tích thực trạng về nguồn nhân lực lao động trong ngành du lịch ở Việt Nam hiện nay	31
3.6. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực du lịch	36
3.7. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực du lịch chất lượng cao	42
3.8. Kết luận và kiến nghị	52
3.9. Bài học kinh nghiệm	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	NỘI DUNG
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
Công nghệ VR	Công nghệ thực tế ảo VR
CRM	Hệ thống quản lý khách hàng
CSKH	Chăm sóc khách hàng
EU	Liên minh Châu Âu
GCN ĐKT	Giấy chứng nhận đăng ký thuế
MRA - TP	Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong khuôn khổ các nước AEC (Cộng đồng kinh tế ASEAN)
NNL	Nguồn nhân lực
TNHH DVDL	Trách Nhiệm Hữu Hạn Dịch Vụ Du Lịch
UNESCO	Tổ chức, Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc
VHDN	Văn hóa doanh nghiệp
VTOS	Tiêu chuẩn Kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1. Logo công ty TNHH DVDL Nguyễn Linh	1
Hình 1.2. Poster cho thuê xe	13
Hình 1.3. Tour Miền Tây Sông Nước 4 Ngày 3 Đêm	14
Hình phụ lục Hoạt động đi quảng cáo cho Công ty	1
Hình phụ lục Tư vấn cho khách hàng tại Lễ Hội Bánh Dân Gian	2
Hình phụ lục Tìm kiếm khách hàng tại Bến Ninh Kiều	3
Hình phụ lục Set up tiệc cho khách	3