

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



LÝ THỊ THU OANH

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC
ĐỐI VỚI CÔNG TY IDO TRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, 2021

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

LÝ THỊ THU OANH
MSSV:177200

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC
ĐỐI VỚI CÔNG TY IDO TRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
Ths LÊ THỊ THANH THÚY

CẦN THƠ, 2021

LỜI CẢM TẠ

Nhằm nâng cao chất lượng giảng dạy cũng như giúp sinh viên tạo cơ hội cọ sát, nắm bắt kiến thức với thực tế. Với tình cảm sâu sắc, chân thành, cho phép tôi được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Trường Đại học Nam Cần Thơ và Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO đã tạo điều kiện giúp đỡ cho sinh viên được tiếp cận trực tiếp với ngành nghề trong qua trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến lãnh đạo Trường Đại học Nam Cần Thơ và quý thầy cô của trường, đặc biệt là thầy cô đã tham gia giảng dạy lớp Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành khóa 5 tại trường đã ân cần giảng dạy, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm của mình để có thể truyền đạt cho chúng tôi trong vốn kiến thức quý báu suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến giáo viên hướng dẫn cô Lê Thị Thanh Thúy. Người đã tận tâm chỉ bảo hướng dẫn đã sắp xếp thời gian quý báu để quan tâm, giúp đỡ tôi để hoàn thành tốt tiểu luận này trong thời gian qua.

Trong suốt quá trình thực hiện đề tài, với điều kiện về thời gian cũng như lượng kiến thức còn hạn hẹp, không thể tránh được những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp và sự chỉ dẫn của các thầy cô để bài báo cáo thực tập tốt nghiệp đạt được kết quả tốt nhất. Tôi chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngàythángnăm.....

Người thực hiện

Lý Thị Thu Oanh

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Em tên là: Lý Thị Thu Oanh

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 177200

Em xin cam đoan là bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại **Công ty Trách nhiệm hữu hạn IDO Travel** cùng với sự giúp đỡ của cô Lê Thị Thanh Thúy. Em xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: Thạc sĩ Lê Thị Thanh Thúy
- Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức:

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

Về nội dung:

.....
.....

Về thái độ:

.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH BẢNG	vii
DANH SÁCH SƠ ĐỒ.....	ix
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1. Sự cần thiết của đề tài	1
1.2. Mục đích và mục tiêu nghiên cứu	2
1.2.1. Mục đích chung.....	2
1.2.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
1.3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2. Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.4.1. Thu thập thông tin và số liệu.....	3
1.4.2. Phương pháp phân tích và xử lý số liệu	3
1.5. Cấu trúc đề tài	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	4
2.1. Một số khái niệm.....	4
2.1.1. Khái niệm du lịch và nguồn nhân lực trong du lịch.....	4
2.1.2. Chất lượng nguồn nhân lực	8
2.1.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	8
2.2. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	9
2.2.1. Hoạt động tuyển dụng	9
2.2.2. Hoạt động đào tạo	10
2.2.3. Hoạt động tạo dựng chính sách đãi ngộ đối với nhân viên.....	11
CHƯƠNG 3	14
THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO (IDO TRAVEL) CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	14
3.1. Giới thiệu khái quát về Công Ty TNHH thương mại du lịch và sự kiện IDO...14	
3.1.1. Thông tin chung	14
3.1.2. Khái quát về công ty	14
3.1.3. Chức Năng, nhiệm vụ của công ty.....	17
3.1.3.1. Cơ cấu tổ chức Bộ Máy quản lí.....	17
3.1.3.2. Nhiệm vụ của các phòng ban	18
3.1.4. Kết quả kinh doanh	19
3.1.5. Đặc điểm nguồn nhân lực	22
3.1.6. Những Thuận lợi và khó khăn.....	23

3.1.6.1. Thuận lợi	23
3.1.6.2. Khó khăn	24
3.2. Tác động của Covid 19 ảnh hưởng đến nguồn nhân lực.....	25
3.3. Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công Ty TNHH thương mại du lịch và sự kiện IDO Travel.....	26
3.3.1. Chính sách tuyển dụng	26
3.3.2. Chính sách đào tạo	28
3.3.3. Chính sách đãi ngộ	29
3.4. Đánh giá thực trạng chất lượng nguồn nhân lực tại Công Ty TNHH thương mại du lịch và sự kiện IDO Travel.....	29
3.4.1. Những kết quả đạt được	29
3.4.2. Hạn chế.....	30
3.4.3. Nguyên nhân	31
CHƯƠNG 4	32
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO (IDO TRAVEL) CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	32
4.1. Mục tiêu và phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công Ty TNHH thương mại du lịch và sự kiện IDO Travel	32
4.1.1. Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	32
4.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	32
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công Ty TNHH thương mại du lịch và sự kiện IDO Travel.....	33
4.2.1. Giải pháp về nâng cao chất lượng tuyển dụng.....	33
4.2.2. Giải pháp về nâng cao chất lượng hoạt động đào tạo, nâng cao tay nghề, trình độ chuyên môn.....	34
4.2.3. Giải pháp về xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp theo hướng hiện đại	36
4.2.4. Giải pháp bố trí, sử dụng lao động trong doanh nghiệp.....	36
4.2.5. Giải pháp thực hiện nâng cao việc xây dựng văn hóa trong doanh nghiệp.....	37
CHƯƠNG 5	38
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	38
5.1. Kết luận	38
5.2. Khuyến nghị	38
5.2.1. Khuyến nghị với Nhà nước	38
5.2.2. Khuyến nghị với Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO (IDO Travel).....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	40
NHẬT KÝ THỰC TẬP	41
PHỤ LỤC.....	42

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ	19
Bảng 3.2. Chỉ số tăng/giảm trong doanh thu.....	19
Bảng 3.3. Tình hình nhân sự tại IDO Travel chi nhánh Cần Thơ, 2018-2020.....	22
Bảng 3.4. Chỉ số tăng/giảm nhân sự tại IDO Travel Cần Thơ, 2018-2020.....	22

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu tổ chức Công Ty TNHH Thương mại du lịch và sự kiện IDO (Chi Nhánh Cần Thơ).....	17
Sơ đồ 3.2: Quy trình tuyển dụng của công ty IDO Travel – Cần Thơ.....	27