

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



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**NGUYỄN PHÚ QUÝ**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH  
CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**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**

**NGUYỄN PHÚ QUÝ**  
**MSSV: 176794**  
**LỚP: DH17QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH  
CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**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**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty cổ phần du lịch và tiếp thị giao thông vận tải Việt Nam Vietravel Chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Phú Quý thực hiện dưới sự hướng dẫn của Giảng viên Lê Thị Thanh Thúy.

Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận này thông qua ngày ... tháng ... năm 2021.

**Ủy viên**

**Thư ký**

.....

.....

**Phản biện 1**

**Phản biện 2**

.....

.....

**Cán bộ hướng dẫn**

**Chủ tịch Hội đồng**

.....

.....

## **LỜI CẢM TẠ**

Trước hết, chúng em xin chân thành cảm ơn quý Thầy, Cô khoa Du lịch. Đặc biệt là Thầy Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình chỉ dạy và trang bị cho em những kiến thức cần thiết trong suốt thời gian ngồi trên ghế giảng đường, Làm nền tảng cho em có thể hoàn thành được bài tiểu luận này.

Em xin trân trọng cảm ơn Cô Lê Thị Thanh Thúy đã tận tình giúp đỡ, định hướng cách tư duy và cách làm việc khoa học. Đó là những góp ý hết sức quý báu không chỉ trong quá trình thực hiện tiểu luận này mà còn là hành trang tiếp bước cho em trong quá trình học tập và lập nghiệp sau này.

Em xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến anh Trần Mạnh Khang là người đàn anh đã truyền lửa, truyền cảm hứng và tận tâm hướng dẫn em trong quá trình em theo thực tập tại Công ty.

Và sau cùng, em xin được trân trọng cảm ơn “Công Ty cổ phần Du Lịch và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ” đã trao cho em cơ hội quý báu được theo học tập và nghiên cứu tại công ty.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày ..... tháng ..... năm 2021

**Sinh viên thực hiện**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ..... tháng ..... năm 2021

**Sinh viên thực hiện**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

### 1. Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 2. Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### 3. Thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2021

**Giáo viên hướng dẫn**

(ký và ghi rõ họ tên)

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm học vị họ và tên.....

.....

- Đơn vị.....

.....

- Nhận xét.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2021

**Giám khảo**

(ký và ghi rõ họ tên)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm 20....

**PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**ĐƠN VỊ:** .....

**Xác nhận sinh viên:**..... **MSSV:** .....

**Lớp** .....

**Trường** .....

**Thực tập tại:** .....

**Địa chỉ:**.....

**Từ ngày** ...../...../..... **đến ngày** ...../...../.....

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

**1. Ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về tinh thần học tập:**

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

**3. Thái độ:**

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

Cần Thơ, Ngày      Tháng      Năm 2021  
***Xác nhận của đơn vị thực tập***  
*(Ký tên và ghi rõ họ tên)*



## MỤC LỤC

<b>PHẦN I: MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI .....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
4. CƠ SỞ LÝ LUẬN. ....	2
4.1. Khái niệm về du lịch .....	2
4.2. Khái niệm về nhu cầu du lịch .....	2
4.3. Khái niệm về nguồn nhân lực du lịch .....	3
4.4. Đặc điểm của nhân lực ngành du lịch .....	3
4.5. Vị trí việc làm trong ngành du lịch .....	4
4.6. Tiêu chuẩn nhân lực ngành du lịch .....	4
4.7. Sản phẩm du lịch.....	7
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	8
5.1. Phương pháp chung.....	8
5.2. Phương pháp thu thập dữ liệu .....	8
<b>PHẦN II: NỘI DUNG CHÍNH.....</b>	<b>9</b>
<b>CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG</b>	
<b>VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL.....</b>	<b>9</b>
1.1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO	
THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL.....	9
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty .....	9
1.1.2. Mạng lưới chi nhánh – văn phòng.....	9
1.1.3. Ý nghĩa thương hiệu .....	10
1.1.4. Sứ mệnh, mục tiêu và triết lý kinh doanh của Vietravel.....	11
1.1.5. Vietravel những giải thưởng ấn tượng .....	11
1.1.6. Vietravel những con số ấn tượng.....	12
1.1.7. Tình hình hoạt động của công ty .....	13
1.1.8. Sản phẩm và dịch vụ.....	15
1.1.9. Sơ đồ bộ máy công ty .....	18
1.2. CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI	
VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	19
<b>CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>24</b>
<b>PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ</b>	
<b>PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM</b>	
<b>VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>24</b>
2.1. QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC .....	24
2.2. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN NGUỒN NHÂN LỰC	
CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI	
VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	25
2.3. PHÂN TÍCH THỰC CHẤT CỦA NGUỒN NHÂN LỰC .....	26
2.4. CÔNG TÁC THU HÚT VÀ TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA	
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT	
NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	28

2.5.	CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	28
2.6.	TÌNH HÌNH NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ TRONG GIẢI ĐOẠN ĐẠI DỊCH COVID – 19 .....	30
	CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	32
3.1.	ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC THU HÚT NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	32
3.3.	ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC DUY TRÌ NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	34
	PHẦN III: KẾT LUẬN .....	37
	TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	
	PHỤ LỤC	

## **DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CNTT : Công nghệ thông tin

DL : Du lịch

ĐBSCL : Đồng bằng sông Cửu Long

GTVT : Giao thông vận tải

UBND : Ủy ban nhân dân

VHTTDL : Văn hóa thể thao du lịch

SPDL : Sản phẩm du lịch

TP : Thành phố

CN : Chi nhánh

IUOTO : International Union of Official Travel Organization

GIT : Group Inclusive Tour

FIT : Free Independent Travelers

HĐQT : Hội đồng quản trị

CB-NV : Cán bộ-nhân viên

## **DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1. Mô hình sản phẩm dịch vụ của Công ty Cổ phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel.....	16
Hình 1.2. Sơ đồ tổ chức và mô hình quản lý của Công ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel .....	17
Hình 1.3. Sơ đồ tổ chức tại Công ty Cổ phần Du Lịch và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	19