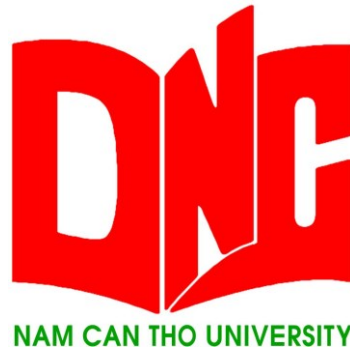


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGUYỄN THỊ NGỌC ÁNH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CHI NHÁNH CÔNG
TY LỮ HÀNH FIDITOUR TẠI
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

CẦN THƠ, tháng 04 năm 2021



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

NGUYỄN THỊ NGỌC ÁNH
MSSV: 177769

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CHI NHÁNH CÔNG
TY LỮ HÀNH FIDITOUR TẠI
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
Ths.Lê Thị Tố Quyên

CẦN THƠ, tháng 04 năm 2021



GIẤY GIỚI THIỆU

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Báo cáo “.....”, do sinh viênthực hiện dưới sự hướng dẫn của..... Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

(Ký tên)

(Ký tên)

Phản biện 1

Phản biện 2

(Ký tên)

(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

(Ký tên)

LỜI CẢM TẠ

Sáu tuần thực tập ngắn ngủi là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có sáu tuần thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ xát thực tế là vô cùng quan trọng – nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn. Trong quá trình thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô khoa du lịch và sự nhiệt tình của các cô chú, anh chị trong công ty lữ hành FIDITOUR chi nhánh Cần Thơ đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài báo cáo cuối kỳ. Em xin chân thành cảm ơn.

Lời cảm ơn đầu tiên em xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các cô chú, anh chị trong công ty – đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận thực tế trong ngành lữ hành

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa du lịch. đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt, em xin cảm ơn cô Lê Thị Tố Quyên , người đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của công ty, quý thầy cô và các bạn, để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Báo cáo thực tập giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty lữ hành FIDITOUR chi nhánh Cần Thơ” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Th.S Lê Thị Tố Uyên. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại công ty lữ hành FIDITOUR chi nhánh Cần Thơ. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.”

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

-Người hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp: Ths.Lê Thị Tố Quyên

-Đơn vị:

-Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

-Về thái độ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người hướng dẫn

Ths.Lê Thị Tố Quyên

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm, học vị, họ và tên:

.....
Đơn vị:
.....
.....
.....

Nhận Xét
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giám khảo 1

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 2

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1.ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2.MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.2.1.Mục tiêu chung	2
1.2.2.Mục tiêu cụ thể	2
1.3.ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1.Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2.Phạm vi nghiên cứu	2
1.3.2.1.Phạm vi không gian	2
1.3.2.2.Phạm vi thời gian	2
1.4.THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	3
1.4.1.Nước ngoài	3
1.4.2.Trong nước.....	3
1.5.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	4
1.6.KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI.....	4
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	5
2.1.MỘT SỐ KHÁI NIỆM CÓ LIÊN QUAN	5
2.1.1.Khái niệm nguồn nhân lực	5
2.1.2.Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực	6
2.1.3.Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	7
2.1.4.Các yếu tố cấu thành chất lượng nguồn nhân lực	7
2.1.4.1.Thể lực.....	7
2.1.4.2.Trí lực.....	8
2.1.4.3.Tâm lực	8
2.1.5.Cơ cấu nguồn nhân lực	10
2.1.6.Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	10
2.1.6.1.Các tiêu chí đánh giá thể lực.....	10

2.1.6.2.Các tiêu chí đánh giá trí lực	12
2.1.6.3.Các tiêu chí đánh giá tâm lực.....	13
2.1.6.4.Các tiêu chí đánh giá cơ cấu nguồn nhân lực	15
2.1.7.Một số hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	16
2.1.7.1.Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực	16
2.1.7.2.Hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực	19
2.1.7.3.Hoạt động tạo môi trường điều kiện làm việc và chế độ nghỉ ngơi	21
2.1.7.4.Hoạt động tạo môi trường, điều kiện làm việc và chế độ nghỉ ngơi	24
2.1.8.Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	24
2.1.8.1.Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp.....	24
2.1.8.2.Các yếu tố bên trong doanh nghiệp.....	26
2.2.CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TY DU LỊCH	27
2.2.1.Kinh doanh lữ hành	27
2.2.1.1.Khái niệm kinh doanh lữ hành	27
2.2.1.2.Phân loại kinh doanh lữ hành.....	28
2.2.1.3.Hệ thống sản phẩm của kinh doanh lữ hành.....	29
2.2.1.4.Thị trường khách kinh doanh lữ hành	30
2.2.2.Công ty du lịch.....	33
2.2.2.1.Khái niệm công ty du lịch.....	33
2.2.2.2.Phân loại công ty du lịch	34
2.2.2.3.Đặc điểm công ty du lịch	34
2.2.2.4.Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động của công ty du lịch.....	34
CHƯƠNG 3:THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH FIDITOUR – VIETLUXTOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	37
3.1.CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH FIDITOUR VIETLUXTOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ	37

3.1.1.Cơ cấu bộ máy của công ty	40
3.1.2.Tình hình kinh doanh của công ty	42
3.1.3 Cơ cấu nguồn nhân lực tại công ty	43
3.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH FIDITOUR.....	43
3.2.1.Thực trạng hoạt động tuyển dụng của công ty.....	43
3.2.2 Thực trạng hoạt động đào tạo nguồn nhân lực của công ty	44
3.2.3.Thực trạng hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực của công ty	44
3.2.4.Thực trạng hoạt động tạo môi trường, điều kiện làm việc tại công ty	45
3.3 CÁC NHÂN TỐ CƠ BẢN ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH FIDITOUR – VIETLUXTOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	46
3.3.1 Các nhân tố bên ngoài công ty	46
3.3.2 Các nhân tố bên trong công ty	47
3.4.1 Những thành tựu đạt được	47
3.4.2 Những hạn chế còn tồn tại.....	50
3.4.3 Nguyên nhân	50
CHƯƠNG 4.: GIẢI PHÁP NÂNG CAO TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH FIDITOUR – VIETLUXTOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	51
4.1 PHƯƠNG HƯỚNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR TẠI CẦN THƠ.....	51
4.2.QUAN ĐIỂM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR TẠI CẦN THƠ.....	52
4.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR TẠI CẦN THƠ.....	52
4.3.1 Giải pháp nâng cao nguồn nhân lực thông qua tuyển dụng tại chi nhánh công ty lữ hành FIDITOUR tại Cần Thơ.....	52
4.3.2 Giải pháp nâng cao nguồn nhân lực thông qua đào tạo tại chi nhánh công ty lữ hành FIDITOUR tại Cần Thơ	57
4.3.3 Giải pháp nâng cao nguồn nhân lực thông qua hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực tại chi nhánh công ty lữ hành FIDITOUR tại Cần Thơ	58

CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN	63
5.1 KẾT LUẬN	63
5.2 KIẾN NGHỊ	64
5.2.1 Đối với chính quyền địa phương	64
5.2.2 Đối với ban quản lý công ty	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO	66
PHỤ LỤC	67
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	69

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1: Quy định phân loại sức khỏe theo thể lực Việt Nam	11
Bảng 3.1: Tổng số lao động trong công ty lữ hành FIDITOUR	43

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Sơ đồ phân loại kinh doanh lữ hành	29
Hình 3.1 Logo công ty lữ hành FIDITOUR.....	37
Hình 3.2: Cơ cấu bộ máy công ty FIDITOUR.....	40

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NLĐ	Nguồn lao động
NNL	Nguồn nhân lực
NLNDL	Nguồn lực ngành du lịch