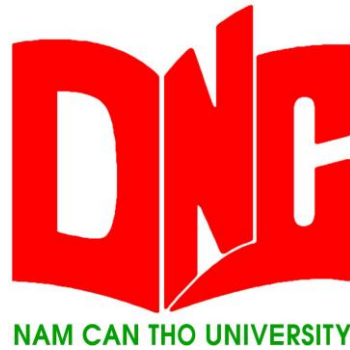


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



**TRẦN THANH TUYỀN**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN  
LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH HTTRAVEL  
CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã ngành: 7810103

**CẦN THƠ, NĂM 2021**

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

**TRẦN THANH TUYỀN  
MSSV: 177796**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN  
LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH HTTRAVEL  
CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
THS. LÊ THỊ THANH THÚY**

**CẦN THƠ, NĂM 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Thật may mắn và vinh dự cho em khi trở thành sinh viên của trường Đại học Nam Cần Thơ và đặc biệt hơn nữa là một trong những thành viên của Khoa Du lịch, được các thầy cô trong trường nói chung và các thầy cô trong khoa nói riêng đã tạo mọi điều kiện để chúng em có thể học tập, rèn luyện bản thân ngày càng tốt hơn, tích lũy được nhiều kiến thức và kỹ năng hơn.

Và em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc, phòng tổ chức và các anh chị nhân viên trong công ty du lịch HTTRAVEL tại Cần Thơ đã tận tình giúp đỡ trong quá trình em thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập không nhiều nhưng em đã được học tập nhiều điều bổ ích và rút ra được kinh nghiệm cho bản thân, áp dụng được những kiến thức vô cùng quý báu mà thầy cô đã giảng dạy. Trong quá trình thực tập tốt nghiệp vừa qua, Khoa Du lịch và giáo viên hướng dẫn cô Lê Thị Thanh Thúy đã tạo điều kiện cho em có cơ hội hoàn thành bài tiểu luận này. Em xin chân thành cảm ơn cô hướng dẫn Lê Thị Thanh Thúy đã quan tâm, lắng nghe ý kiến của chúng em trong suốt quá trình thực tập và tạo cho em những cơ hội tốt nhất. Em rất mong nhận được những ý kiến, nhận xét của cô để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Dưới đây em xin trình bày những thông tin mà em tìm hiểu được, do kiến thức còn hạn hẹp nên không thể tránh khỏi sự thiếu sót trong cách trình bày. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô, từ đó có thể rút ra được những kinh nghiệm vô cùng quý báu cho các bạn khóa sau!

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm...

**Người thực hiện**

**Trần Thanh Tuyên**

## **TRANG CAM KẾT**

Em tên Trần Thanh Tuyền xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại công ty HTTravel và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm ...

**Người thực hiện**

**Trần Thanh Tuyền**

# **GIẤY XÁC NHẬN THỰC TẬP**

## **NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

### 1. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn

- Người hướng dẫn báo cáo thực tập: **Thạc sĩ. Lê Thị Thanh Thúy**
- Đơn vị: Khoa Kinh Tế, Trường Đại Học Nam Cần Thơ
- Về hình thức: .....  
.....  
.....  
.....
- Về nội dung: .....  
.....  
.....  
.....  
.....
- Về thái độ: .....  
.....  
.....  
.....

### 2. Điểm số: ...../10 điểm

*Cần Thơ, ngày....tháng...năm 2021*

**Người hướng dẫn**







## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

UNWTO:	Tổ chức du lịch thế giới
TNHH:	Trách nhiệm hữu hạn
TMDV:	Thương mại dịch vụ
MICE:	Du lịch hội họp, hội thảo

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 3. 2 Logo Công ty TNHH TMDV và Du Lịch HTTravel.....	13
Hình 3. 3 Một số tour trọng điểm của công ty .....	17
Hình 3. 4 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự công ty HT Travel.....	17

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 3.4 Trình độ học vấn của nhân viên.....	21
Bảng 3. 6 Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của công ty trong giai đoạn 2017 - 2019 ..	22

## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 .....	1
GIỚI THIỆU .....	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	3
1.2.1 Mục tiêu chung.....	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
1.3.1 Không gian .....	3
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	3
1.3.3 Thời gian .....	3
1.4 CẤU TRÚC TIỂU LUẬN .....	3
CHƯƠNG 2 .....	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
2.1.1 Các khái niệm.....	4
2.1.2 Hoạt động nghiên cứu thị trường .....	11
2.2 CƠ SỞ THỰC TIỄN.....	11
2.2.1 Thực trạng ngành du lịch Việt Nam năm 2020.....	11
2.2.2 Hướng đi mới cho ngành du lịch Việt Nam.....	12
2.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	13
2.3.1 Phương pháp thu thập số liệu.....	13
2.3.2 Phương pháp phân tích.....	13
2.3.3 Điều tra, khảo sát thực tế.....	14
Thực tập trực tiếp tại công ty du lịch điều tra và tìm hiểu thông tin xác thực từ chủ hoặc người quản lý trong công ty. Phương pháp này giúp xác định nguồn thông tin. .....	14
CHƯƠNG 3 .....	15
GIỚI THIỆU VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	15
3.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN .....	15
3.2 THÔNG TIN CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH HTTRAVEL.....	15
3.3 NGÀNH NGHỀ VÀ LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG .....	16
3.4 CƠ CẤU TỔ CHỨC .....	17

3.4.1	Sơ đồ bộ máy tổ chức.....	17
3.4.2	Nhiệm vụ của từng phòng ban .....	18
3.5	CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT.....	22
3.6	TỔNG QUAN HOẠT ĐỘNG SẢN XUẤT KINH DOANH.....	22
3.7	LĨNH VỰC KINH DOANH.....	23
3.8	QUY TRÌNH KINH DOANH LỮ HÀNH .....	24
3.8.1	Thiết kế chương trình tour du lịch .....	24
3.8.2	Tính giá chương trình tour .....	26
3.8.3	Bán chương trình tour .....	26
3.8.4	Tổ chức thực hiện chương trình tour.....	27
3.9	XÁC ĐỊNH THỊ TRƯỜNG MỤC TIÊU .....	28
3.9.1	Thị trường mục tiêu lớn nhất .....	28
3.9.2	Thị trường khách đi du lịch nước ngoài.....	28
3.9.3	Thị trường khách du lịch vào Việt Nam .....	28
3.10	PHÂN TÍCH CHIẾN LƯỢC MARKETING CỦA CÔNG TY .....	29
3.10.1	Chiến lược sản phẩm.....	29
3.10.2	Chiến lược giá .....	29
3.10.3	Chiến lược phân phối .....	30
3.10.4	Chiến lược chiêu thị .....	31
3.10.5	Chiến lược con người.....	33
3.10.6	Chiến lược lập chương trình và tạo sản phẩm trọn gói.....	34
3.11	THUẬN LỢI, KHÓ KHĂN .....	34
3.11.1	Thuận lợi .....	34
3.11.2	Khó khăn .....	34
CHƯƠNG 4 .....		36
PHÂN TÍCH.....		36
4.1	PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC .....	36
4.2	ĐÁNH GIÁ THỰC CHẤT NGUỒN NHÂN LỰC.....	37
4.3	ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ NGUỒN NHÂN LỰC.....	37
4.4	CÔNG TÁC THU HÚT VÀ TUYỂN DỤNG NGUỒN NHÂN LỰC.....	38
4.5	CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC .....	39
CHƯƠNG 5 .....		40
GIẢI PHÁP .....		40
5.1	CHÚ TRỌNG CÔNG TÁC TUYỂN DỤNG .....	40

5.2 XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC KINH DOANH SONG SONG VỚI CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC .....	40
5.3 TẠO ĐIỀU KIỆN THUẬN LỢI CHO NGƯỜI LAO ĐỘNG HỌC TẬP, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC .....	40
5.4 TRỌNG DỤNG NHÂN TÀI ĐÚNG NƠI ĐÚNG CHỖ .....	41
5.5 ÁP DỤNG CÔNG NGHỆ QUẢN LÝ NHÂN SỰ .....	41
CHƯƠNG 6 .....	42
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ .....	42
6.1 KẾT LUẬN .....	42
6.2 KHUYẾN NGHỊ .....	43
6.2.1 Mở rộng thị trường .....	43
6.2.2 Nâng cao chất lượng chương trình du lịch .....	43
6.2.3 Về cơ cấu tổ chức .....	44
6.2.4 Thiết lập, mở rộng và duy trì mối quan hệ tốt với các nhà cung cấp dịch vụ và đối tác kinh doanh .....	44