

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



**NGUYỄN ĐÌNH VĂN**

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN  
TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**Tháng 07 - Năm 2021**

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

**NGUYỄN ĐÌNH VĂN**

**MSSV: 176049**

**PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN  
ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CỦA NHÂN VIÊN  
TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**TS. NGUYỄN MINH TIẾN**

**Tháng 07 - Năm 20**

## LỜI CẢM TẠ

Trước tiên tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy Nguyễn Minh Tiên, là người đã hướng dẫn và giúp đỡ tôi tận tình trong suốt quá trình thực hiện và hoàn thành tiểu luận này. Xin được gửi lời cảm ơn đến Quý thầy cô đã giảng dạy cho tôi tại Trường Đại Học Nam Cần Thơ, giúp tôi có đầy đủ kiến thức để thực hiện và hoàn thành tiểu luận của mình.

Tác giả không thể không gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Quý Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị GTVT Vietravel Chi nhánh Cần Thơ, các phòng ban đã cho tác giả một cơ hội quý giá được thực tập tại Quý Công ty. Đặc biệt là anh Trần Mạnh Khang – Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ đã luôn quan tâm, hướng dẫn tận tình, giúp tác giả có một nền tảng kiến thức vững vàng. Những kiến thức mà tác giả được học từ Quý Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ và anh Trần Mạnh Khang là những kiến thức quý báu không chỉ dùng để hoàn thành bài tiểu luận này mà còn là hành trang để tác giả có thể vững bước trên con đường tương lai.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến 150 nhân viên (Phòng hướng dẫn viên, Phòng chăm sóc khách hàng và tiếp xúc thị trường, Phòng kinh doanh, Phòng điều hành, các anh, chị trưởng các phòng ban) đang làm việc tại Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ đã dành thời gian quý báu của mình để trả lời phỏng vấn. Cảm ơn bạn bè lớp DH17QTD02 đã tận tình trao đổi, giúp đỡ và động viên tác giả trong suốt quá trình thực hiện tiểu luận này.

Trong suốt quá trình thực hiện tiểu luận tốt nghiệp rất khó tránh khỏi những sai sót, kính mong quý thầy cô bỏ qua và mong nhận được ý kiến đóng góp của quý thầy cô để bài tiểu luận tốt nghiệp của tác giả được hoàn thành tốt hơn, tác giả xin chân thành cảm ơn!

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

**Người thực hiện**

**Nguyễn Đình Văn**

## **TRANG CAM KẾT**

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

*Cần Thơ, tháng 07 năm 2021*

**Người thực hiện**

**Nguyễn Đình Văn**



## NHẬT KÝ THỰC TẬP

**Họ và tên sinh viên:** Nguyễn Đình Văn

**Lớp:** DH17QTD02

**Ngành:** Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành

**Đơn vị thực tập:** Công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ

**Thời gian thực tập:** Từ ngày 05/04/2021 đến ngày 16/05/2021

Thời gian	Tên công việc	Kết quả đạt được	Người Hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-12/4)	Tìm hiểu văn hóa Công ty cũng như nội quy, quy định chung của công ty. Nêu lên định hướng và mục tiêu khi vào Công ty thực tập.	Hiểu được văn hóa của Công ty. Nắm được nội quy, quy định của Công ty. Xác định rõ ràng về định hướng của mình khi quyết định vào Công ty thực tập.	Anh Trần Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel - Cần Thơ).	Nhận được sự hỗ trợ tận tình từ doanh nghiệp, được tiếp xúc và định hướng rõ hơn về môi trường du lịch dưới nhiều góc độ thông qua buổi học việc cùng Anh Trần Mạnh Khang.  (Hoàn thành ở mức độ tốt).
Tuần 2 (13/4-20/4)	Tìm hiểu về các phòng ban của Công ty. Nhiệm vụ và chức năng của từng phòng ban. Quy trình bán tour khách lẻ, khách đoàn.	Hiểu được các chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban tại Công ty Vietravel - Cần Thơ. Tiếp cận được kiến thức cơ bản của hướng dẫn viên và nhân viên sale. Dần hoàn thiện quá trình tìm hiểu về Công ty.	Anh Trần Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel - Cần Thơ).	Nhận được sự hỗ trợ từ Công ty, được anh Khang hướng dẫn tận tình giới thiệu chi tiết về các phòng ban, quy trình bán tour. Giúp sinh viên tiếp thu nhanh các nội dung cần thiết.  (Hoàn thành ở mức độ tốt).
	Nghiên cứu tổng	Nắm được kiến thức	Anh Trần	Nhận được sự

<p>Tuần 3 (21/4-26/4)</p>	<p>quan thành phố Cần Thơ và các điểm tham quan du lịch tại thành phố Cần Thơ (bao gồm 37 điểm).</p>	<p>thuyết minh về Cần Thơ và các điểm du lịch nổi tiếng tại Cần Thơ. Được thực hành thuyết minh về 1 điểm tham quan bất kì thông qua việc bốc thăm.</p>	<p>Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel – Cần Thơ).</p>	<p>những nhận xét góp ý cũng như tài liệu bổ ích về các tuyến điểm du lịch tại Cần Thơ từ anh Khang. (Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao).</p>
<p>Tuần 4 (26/4-3/5)</p>	<p>Nghiên cứu chuyên đề về các món ăn đặc sắc tại Cần Thơ. Nghiên cứu chuyên đề về các vị danh nhân văn hóa tại Cần Thơ. Nghiên cứu về chuyên đề các khu vui chơi, giải trí tại Cần Thơ. ( 3 chuyên đề với 66 bài thuyết minh).</p>	<p>Biết thêm được nhiều thông tin, tài liệu thuyết minh về các món ăn, điểm tham quan, giải trí, các vị danh nhân văn của miền Tây, đặc biệt là Cần Thơ. Nắm được kiến thức, kỹ năng thuyết minh về những nhân vật lịch sử. Vào vai hướng dẫn viên thực hành thuyết minh tại điểm.</p>	<p>Anh Trần Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel – Cần Thơ).</p>	<p>Nhận được sự hướng dẫn tận tình những kinh nghiệm và tài liệu bổ ích từ anh Khang. Tiếp thu nhanh và hoàn thành tốt các nội dung được giao. (Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao).</p>
<p>Tuần 5 (3/5-10/5)</p>	<p>Nghiên cứu về các điểm du lịch tại Sóc Trăng – Bạc Liêu – Cà Mau (tìm hiểu về văn hóa, ẩm thực, các điểm tham quan, khu vui chơi, các vị danh nhân văn hóa). Tự nghiên cứu về các điểm đến du lịch tại ĐBSCL.</p>	<p>Có thêm nhiều kiến thức hữu ích về các điểm đến tại Sóc Trăng – Bạc Liêu – Cà Mau. Hiểu biết thêm, tiếp thu thêm nhiều kiến thức quý báu về các điểm đến du lịch nổi tiếng tại ĐBSCL. Trở nên tự tin có thể thuyết minh lưu lốt trước đám đông</p>	<p>Anh Trần Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel – Cần Thơ).</p>	<p>Nhận được những tài liệu, những bài học kinh nghiệm quý báu từ anh Khang. Nắm được những yếu tố cần và đủ để trở thành một hướng dẫn viên khi mới bước vào nghề. (Hoàn thành tốt các nội dung được giao)</p>

<p>Tuần 6 (11/5-16/5)</p>	<p>Tổng kết: Nghe anh Khang chia sẻ, đánh giá về kết quả những ưu, khuyết điểm của sinh viên trong chương trình thực tập tại Công ty, từ đó giúp sinh viên rút ra những kinh nghiệm quý báu làm hành trang vững vàng hơn trong con đường làm nghề dịch vụ.</p>	<p>Tự tin và sẵn sàng cầm mic trở thành một hướng dẫn viên giới thiệu với du khách gần xa về những nét văn hóa, phong tục, điểm tham quan, ... mang đậm nét miền tây sông nước.</p>	<p>Anh Trần Mạnh Khang (Trưởng phòng Hướng dẫn viên Công ty du lịch Vietravel – Cần Thơ).</p>	<p>Hoàn thành Tốt nhiệm vụ thực tập tại công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.</p>
-------------------------------	--	---	---	--



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP**

**Họ và tên sinh viên:** Nguyễn Đình Văn **MSSV:** 176049

**Lớp:** DH17QTD02 **Khoa:** Du lịch và Quản trị NH-KS **Khóa:** 5

**Trực thuộc trường:** Đại học Nam Cần Thơ

**Trong thời gian từ ngày:** 5/4/2021 đến ngày 16/5/2021

**Tại:** Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ

**Địa chỉ:** 11 Trần Văn Khéo, phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

.....  
.....

**2. Về tinh thần học tập:**

.....  
.....

**3. Thái độ:**

.....  
.....

Cần Thơ, ngày....tháng....năm....

**Xác nhận của đơn vị thực tập**

(Ký tên và ghi rõ họ tên)

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Họ và tên sinh viên:** Nguyễn Đình Văn

**MSSV:** 176049

**Lớp:** DH17QTD02

**Ngành:** Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

**Khoa:** Du lịch và Quản trị nhà hàng khách sạn

**Thời gian thực tập:** Từ 05/04/2021 đến 16/5/2021

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về tinh thần học tập:**

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

**3. Thái độ:**

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

**Điểm đánh giá: ...../10 điểm**

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021  
(Ký tên và ghi rõ họ tên)



# MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM TẠ.....	i
TRANG CAM KẾT .....	ii
GIẤY GIỚI THIỆU .....	iii
NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	iv
PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP .....	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	viii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN.....	ix
CHƯƠNG 1 .....	1
MỞ ĐẦU .....	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ .....	1
1.2 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	3
1.3 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	4
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	4
1.5 CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	4
1.5.1 Một số khái niệm cơ bản.....	4
1.5.1.1 Khái niệm về động lực làm việc .....	4
1.5.1.2 Tạo động lực làm việc.....	5
1.5.2 Các lí thuyết liên quan về tạo động lực làm việc cho nhân viên .....	5
1.5.2.1 Thuyết nhu cầu cấp bậc của Maslow (1943).....	5
1.5.2.2 Thuyết nhu cầu thúc đẩy làm việc của McClland (1961).....	7
1.5.3 Hoạt động nghiên cứu thị trường .....	9
1.6 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	9
1.6.1 Phương pháp thu thập số liệu .....	9
1.6.2 PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH.....	9
1.7. CẤU TRÚC TIỂU LUẬN .....	10
CHƯƠNG 2.....	11
GIỚI THIỆU CHI TIẾT VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL VÀ VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	11
2.1 GIỚI THIỆU CHI TIẾT VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL.....	11

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty Du lịch Vietravel .....	11
2.1.2 Ý nghĩa của thương hiệu .....	13
2.1.3 Vietravel và những con số ấn tượng.....	14
2.1.4 Bộ máy hoạt động của Công ty Du lịch Vietravel .....	16
2.1.4.1 Mô hình quản lý tại Công ty Du lịch Vietravel .....	16
2.1.4.2 Các trung tâm của Công ty .....	18
2.1.4.3 Các phòng ban của Công ty.....	18
2.1.5 Sản phẩm và dịch vụ của Công ty Vietravel .....	18
2.2 CHI TIẾT VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ ..	20
2.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ.....	20
2.2.2 Tình hình hoạt động của công ty.....	21
2.2.3 Sơ đồ về bộ máy hoạt động của Công ty .....	23
CHƯƠNG 3 .....	25
PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	25
3.1 PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	25
3.1.1 Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	25
3.1.3 Điều kiện và môi trường làm việc .....	27
3.1.2 Công tác thu hút và tuyển dụng nguồn lao động .....	26
3.1.4. Các chính sách tạo động lực làm việc tích cực cho nhân viên.....	27
3.2 CÁC YẾU TỐ HỢP THÀNH ĐỀ PHÁT TRIỂN CÔNG TY .....	28
3.3 THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY .....	30
CHƯƠNG 4.....	31
GIẢI PHÁP TẠO ĐỘNG LỰC LÀM VIỆC CHO NHÂN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	31
4.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP .....	31
4.2 GIẢI PHÁP .....	31
4.2.1 Giải pháp hoàn thiện chế độ lương thưởng và phúc lợi xã hội cho nhân viên	31
4.2.2 Giải pháp tạo động lực làm việc cho nhân viên bằng việc xây dựng chính sách thăng tiến .....	32

4.2.3 Giải pháp hoàn thiện văn hóa Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ	32
4.2.4 Giải pháp giúp Công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ giữ vững được nguồn nhân lực sau dịch bệnh COVID-19	33
CHƯƠNG 5	34
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	34
5.1 KẾT LUẬN	34
5.2 KIẾN NGHỊ	34
5.2.1 Kiến nghị đối với nhà nước	34
5.2.2 Kiến nghị đối với doanh nghiệp	34
TÀI LIỆU THAM KHẢO	36

## DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 4.1 Sơ đồ tổ chức và mô hình quản lý Công ty Du lịch Vietravel .....	
Hình 5.1 Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Công ty Du lịch Vietravel .....	
Hình 8.1 Sơ đồ tổ chức tại Công ty Du lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ .....	

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

ĐBSCL:	Đồng bằng sông Cửu Long
COVID-19:	Một đại dịch bệnh truyền nhiễm
Vaccine:	Là chế phẩm có tính kháng nguyên dùng để tạo miễn dịch đặc hiệu chủ động, nhằm tăng sức đề kháng của cơ thể đối với một số tác nhân gây bệnh cụ thể