

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



NGÔ THỊ NGỌC HUYỀN

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT  
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT  
LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG  
GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI SAU  
ĐẠI DỊCH COVID -19  
TẠI 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 6 - Năm 2021

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



NGÔ THỊ NGỌC HUYỀN

MSSV: 177377

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT  
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT  
LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG  
GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI SAU  
ĐẠI DỊCH COVID -19  
TẠI 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  
THẠC SĨ NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 6 - Năm 2021

## **LỜI CẢM TẠ**

Để hoàn thành bài tiểu luận này, ngoài sự cố gắng của bản thân, em xin chân thành cảm ơn đến các thầy cô giáo của Trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung, Khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn, chương trình đào tạo cử nhân ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành nói riêng, những người đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt 4 năm học vừa qua.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Thạc Sĩ Nguyễn Du Hạ Long – Phó Trưởng Khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn đã luôn định hướng, góp ý, sửa chữa những lỗi sai để em không bị lạc lối giữa biển kiến thức mênh mông. Thầy đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ bảo và cung cấp cho em nhiều kiến thức cũng như tài liệu liên quan trong suốt quá trình nghiên cứu tiểu luận này.

Đồng thời, em xin cảm ơn Ban lãnh đạo, các anh chị ở các phòng ban, đặc biệt là anh Trần Mạnh Khang – Trưởng phòng hướng dẫn viên công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ, đã cung cấp cho em những kiến thức hữu ích và tạo mọi điều kiện cho em hoàn thành tiểu luận này.

Tuy nhiên vì điều kiện thời gian còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên tiểu luận của em không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**NGÔ THỊ NGỌC HUYỀN**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tác giả xin cam đoan Tiểu luận này là công trình nghiên cứu của cá nhân tác giả cùng với sự cố vấn của Ths. Nguyễn Du Hạ Long và chưa được công bố trong bất kỳ một công trình nghiên cứu nào. Các số liệu, nội dung được trình bày trong tiểu luận này là hoàn toàn hợp lệ và trung thực.

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**NGÔ THỊ NGỌC HUYỀN**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Tiểu luận “ Phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn phục hồi sau đại dịch Covid -19 tại công ty Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ ” do sinh viên Ngô Thị Ngọc Huyền thực hiện, cùng với sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long. Tiểu luận đã được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....tháng.....năm 2021.

**Ủy viên**

(Ký tên)

**Thư ký**

(Ký tên)

**Phản biện 1**

(Ký tên)

**Phản biện 2**

(Ký tên)

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký tên)

**Chủ tịch Hội đồng**

(Ký tên)



# Mục lục

<b>LỜI CẢM TẠ .....</b>	<b>i</b>
<b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....</b>	<b>iii</b>
<b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN KHOA HỌC .....</b>	<b>iv</b>
<b>DANH MỤC VIẾT TẮT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Mục đích nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu .....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Phương pháp nghiên cứu .....	2
4.1 Phương pháp thu thập số liệu và khảo sát thực tế .....	2
4.2 Phương pháp phân tích – tổng hợp .....	2
<b>CHƯƠNG 1.....</b>	<b>4</b>
<b>CƠ SỞ LÝ LUẬN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DU LỊCH .....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Nhân lực trong du lịch là gì? Vai trò của nguồn nhân lực trong du lịch. ....	5
1.2.2 Đặc điểm của nhân lực ngành du lịch.....	6
1.2.3 Hệ thống lao động trong kinh doanh lữ hành .....	6
<b>1.3 KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC ...</b>	<b>8</b>
1.3.1 Khái niệm về quản trị nguồn nhân lực .....	8
1.3.2 Chức năng của quản trị nguồn nhân lực .....	8
1.3.3 Khái niệm về phát triển nguồn nhân lực trong du lịch .....	9
1.3.4 Tầm quan trọng của việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	10
<b>1.4 KHÁI NIỆM VÀ SỰ ẢNH HƯỞNG CỦA VIRUS CORONA 2019.....</b>	<b>10</b>
1.4.1 Virus Corona 2019 là gì? .....	10
1.4.2 Sự ảnh hưởng của Virus Corona 2019 .....	11
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....</b>	<b>13</b>

<b>CHƯƠNG 2.....</b>	<b>14</b>
<b>TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam - Vietravel .....	14
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	14
2.1.3 Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ .....	15
<b>2.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 CHỨC NĂNG CỦA CÁC PHÒNG BAN .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Ban lãnh đạo.....	20
2.4.2 Phòng Hành chính – Nhân sự.....	20
2.4.3 Phòng Kế toán .....	20
2.4.4 Phòng Kinh Doanh.....	21
2.4.5 Phòng Điều hành.....	21
2.4.6 Phòng Hướng Dẫn Viên.....	21
2.4.7 Phòng chăm sóc khách hàng và tiếp thị truyền thông.....	21
<b>2.5 SƠ LƯỢC VỀ TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ HẬU DỊCH COVID-19.....</b>	<b>22</b>
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....</b>	<b>25</b>
<b>CHƯƠNG 3.....</b>	<b>26</b>
<b>PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI MÙA COVID TẠI CÔNG TY VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 THỰC TRẠNG VỀ NGÀNH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VIETRAVEL TRONG GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI SAU COVID – 19 .....</b>	<b>27</b>
3.2.1 Thực trạng việc làm của Nguồn nhân lực .....	27
3.2.2 Nguồn nhân lực « Cao thiếu, yếu thừa ».....	27
3.2.3 Tình trạng thiếu hụt nguồn nhân lực sẵn sàng phục vụ sau khi Ngành du lịch phục hồi .....	28
<b>3.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN CẦN THƠ .....</b>	<b>29</b>
3.4.1 Các yếu tố bên trong .....	29
3.4.2 Các yếu tố bên ngoài.....	30



<b>3.5 GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ TRONG GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI.....</b>	<b>31</b>
3.5.1 Giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	32
3.5.2 Giải pháp tìm kiếm nguồn nhân lực có tiềm năng sẵn sàng phục vụ ngay khi ngành du lịch khôi phục trở lại.....	33
3.5.3 Giải pháp duy trì nguồn nhân lực.....	34
<b>3.6 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>35</b>
3.6.1 Vị trí thực tập .....	35
3.6.2 Khó khăn trong qua trình thực tập. ....	36
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....</b>	<b>37</b>
<b>PHẦN KẾT LUẬN.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....</b>	<b>39</b>
<b>4.3 HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO .....</b>	<b>39</b>
<b>DANH MỤC HÌNH ẢNH.....</b>	<b>41</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>45</b>

## DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1	Hình ảnh về Virus Corona 2019	Trang 41
Hình 1.2	Hình ảnh tác động của Covid -19 đến nền Kinh tế Việt Nam	Trang 41
Hình 2.1	Hình ảnh Công ty Vietravel - Chi nhánh Cần Thơ	Trang 42
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ tổ chức của Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ	Trang 17
Hình 2.2	Hình ảnh cơ cấu tổ chức của Vietravel	Trang 18
Hình 2.3	Thành tích Công ty Vietravel năm 2019	Trang 43
Hình 2.4	Thành tích Công ty Vietravel năm 2020	Trang 43
Hình 3.1	Hình ảnh Trung tâm Thành phố Cần Thơ	Trang 44
Hình 3.2	Hình ảnh Thống kê lượng khách Quốc tế đến Việt Nam trong tháng 9 năm 2020	Trang 44

## DANH MỤC VIẾT TẮT

Ths	Thạc sĩ
GTVT	Giao thông vận tải
LHQ	Liên Hiệp Quốc
ICAO	Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế
UNWTO	Tổ chức du lịch thế giới
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP	Thành phố
MICE	Meeting Incentive Conference Event
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CSKH	Chăm sóc khách hàng
VHTTDL	Văn hóa thể thao du lịch
ĐBSCL	Đồng bằng sông cửu long
DN	Doanh nghiệp
HDQT	Hội đồng quản trị
NNL	Nguồn nhân lực
DNC	Trường Đại học Nam Cần Thơ

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Du lịch Việt Nam trong những năm gần đây đã từng bước phát triển và không ngừng vươn lên góp phần rất lớn trong tăng trưởng kinh tế hằng năm và có vị trí vô cùng quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế, xã hội nước ta.

Du lịch được biết đến là ngành công nghiệp không khói. Nhiều quốc gia đã xác định đây là ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia mình trong đó có Việt Nam. Bên cạnh đó, du lịch đang là nhu cầu không thể thiếu của con người trong cuộc sống hiện nay.

Nắm bắt được xu thế đó cùng với nhu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng, các Doanh nghiệp lữ hành càng có sự cố gắng cạnh tranh gay gắt hơn. Bởi doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển thì phải tự mình đổi mới và không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, đa dạng hóa sản phẩm để lấy được niềm tin của khách hàng và tạo được vị thế của doanh nghiệp mình. Đa phần muốn có được các sản phẩm chất lượng và đa dạng phải đòi hỏi nguồn nhân lực có chuyên môn cao. Vì thế mà các Doanh nghiệp lữ hành đang ráo riết tìm kiếm nguồn nhân lực có chuyên môn cao và không ngừng nâng cao chất lượng đội ngũ nguồn nhân lực của doanh nghiệp mình để giữ vững vị trí doanh nghiệp đối với người tiêu dùng.

Vì vậy có thể nói, nguồn nhân lực chính là yếu tố quan trọng hàng đầu quyết định chất lượng sản phẩm của một doanh nghiệp lữ hành.

Dịch COVID-19 tác động tiêu cực đến sự phát triển của ngành Du lịch, trong đó có nguồn nhân lực. Nhiều công ty du lịch, lữ hành trong và ngoài địa bàn thành phố Cần Thơ nói chung rơi vào khó khăn chung. Đơn cử như Vietravel năm qua đã thiệt hại khoảng 300 tỉ đồng. Đáng quan ngại hơn là lực lượng lao động: trong hơn 2.000 nhân sự của Vietravel, có 65% đang chờ việc hoặc tạm nghỉ. Điều đó cho thấy Covid ảnh hưởng rất nghiêm trọng đến nền du lịch nước nhà.

Tuy nhiên, ngành du lịch Việt Nam được đánh giá sẽ sớm phục hồi so với các nước trong khu vực Đông Nam Á, bởi du lịch Việt Nam có nhiều loại hình, trong đó phát triển mạnh du lịch nội địa, với các công ty lữ hành trong nước hoạt động mạnh mẽ và khá linh hoạt.

Song, sự thay đổi của thị trường, du khách, kéo theo sản phẩm du lịch phải đáp ứng các yêu cầu mới, đồng thời đòi hỏi nhân sự phục vụ cho ngành này phải đổi mới và ngày càng được nâng cao.

Vậy Vietravel đã có những giải pháp nào để nâng cao chất lượng nhân sự trong giai đoạn phục hồi sau mùa covid? Với những lợi thế về nguồn nhân lực hiện có, liệu rằng Vietravel sẽ có những chính sách gì để nguồn nhân lực của công ty ngày càng được nâng cao và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng? Nhằm lý giải cho câu hỏi trên và cho ta cái nhìn khái quát hơn về thực trạng và những giải pháp mà Vietravel đã và đang vận dụng để không ngừng nâng cao nguồn nhân lực của mình. Thực tập tốt nghiệp là cơ hội giúp sinh viên có thêm được những kiến thức để vận dụng vào

thực tiễn một cách hiệu quả nhất cũng như cho sinh viên nhận thấy được tầm quan trọng của việc nâng cao nguồn nhân lực phục vụ trong du lịch. Nhìn vào thực tế của công ty cùng với sự hướng dẫn tận tình của Thầy Ths. Nguyễn Du Hạ Long – Phó trưởng khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng – Khách sạn Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng với các anh chị cán bộ nhân viên của Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam - Vietravel - chi nhánh Cần Thơ. Xuất phát từ thực tế đó cùng với quá trình thực tập tại Vietravel đã thôi thúc tác giả nghiên cứu đề tài **“Phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn phục hồi mùa covid tại công ty Vietravel – chi nhánh Cần Thơ”** cho tiểu luận tốt nghiệp của mình. Hy vọng những nghiên cứu của tác giả sẽ một phần nào đó giúp việc nâng cao nguồn nhân lực của quý Công ty đạt hiệu quả hơn.

## **2. Mục đích nghiên cứu**

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về kinh doanh lữ hành, quản trị nguồn nhân lực.
- Phân tích thực trạng và đưa ra các giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ.
- Đưa ra những vấn đề đạt được và chưa đạt được của nguồn nhân lực hiện nay tại Vietravel trong giai đoạn phục hồi.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

### **3.1 Đối tượng nghiên cứu**

Phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong giai đoạn phục hồi mùa covid tại công ty Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ.

### **3.2 Phạm vi nghiên cứu**

#### **3.2.1 Không gian**

Tại Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam - Vietravel - Chi nhánh Cần Thơ.

#### **3.2.2 Thời gian**

Thu thập số liệu, tài liệu để nghiên cứu, phân tích và đánh giá về nguồn nhân lực tại công ty Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ từ ngày 5/04/2021 đến ngày 16/05/2021.

## **4. Phương pháp nghiên cứu**

### **4.1 Phương pháp thu thập số liệu và khảo sát thực tế**

Việc thu thập số liệu được tác giả tìm được trong suốt quá trình thực tập tại Công ty Vietravel – Chi nhánh Cần Thơ. Cùng với sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị tại các phòng ban và sự lắng nghe, học hỏi, chịu khó ghi chép từ đó tác giả có được những số liệu thiết thực mang tính thuyết phục cao.

### **4.2 Phương pháp phân tích – tổng hợp**

Về lý thuyết tác giả đã vận dụng các kiến thức liên quan đến: Quản trị nguồn nhân lực, marketing trong du lịch, kinh tế du lịch, sản phẩm du lịch. Và thu thập thêm các kiến thức từ nhiều lĩnh vực trên internet, sách báo, tài liệu liên quan đến đề tài đang nghiên cứu, tác giả đã chọn lọc, xử lý và tổng hợp thông tin để đưa ra những kết luận cần thiết, có được cái nhìn khái quát hơn về đề tài nghiên cứu này. Dữ liệu có

được từ phương pháp này giúp tác giả củng cố thêm tính khoa học của đề tài, nhìn nhận được những hạn chế tồn tại và mở ra hướng nghiên cứu mới mẻ cho chủ đề và đối tượng nghiên cứu.

Ngoài ra tác giả còn sử dụng phương pháp liệt kê để liệt kê thực trạng và đưa ra những giải pháp phù hợp cho đề tài.