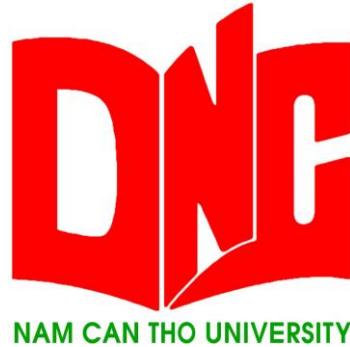


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



NGUYỄN VĂN LỄ

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY CỔ PHẦN
DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
MÃ NGÀNH: 7810103**

Tháng 05 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

NGUYỄN VĂN LỄ
MSSV: 176987
LỚP: DH17QTD01
MÃ NGÀNH: 7810103

**GIẢI PHÁP 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**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Sau gần 04 năm học tập và làm việc tại trường đại học Nam Cần Thơ, tác giả đã được các thầy cô giáo giảng dạy rất nhiệt tình, truyền đạt những kiến thức hết sức bổ ích đó là những hành trang rất quý giá để phục vụ cho công việc của tác giả sau này.

Tác giả cũng xin cảm ơn Ban giám hiệu trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện tốt nhất cho sin viên ngành du lịch trong công tác học tập và các chuyến đi thực tế. Đồng thời cũng đã tạo điều kiện cho tác giả thực tập tại nơi mà tác giả yêu thích, cho tác giả được trải nghiệm thực tế áp dụng những kiến thức mà các thầy cô đã giảng dạy để giúp ích cho bản thân sau này.

Tác giả cũng xin chân thành cảm ơn đến Ths. Nguyễn Du Hạ Long đã sắp xếp thời gian quý báu để hướng dẫn, chỉ dạy tận tình cho tác giả để có thể hoàn thành tốt quá trình làm tiểu luận tốt nghiệp.

Tác giả cũng xin chân thành biết ơn đến Công ty Cổ Phần Du Lịch và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ . Trần Mạnh Khang trưởng phòng HDV chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện hết thuận lợi cho tác giả được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Mặc dù tình hình dịch Covid-19 diễn biến hết sức phức tạp nhưng cũng được công ty và anh Khang hỗ trợ rất nhiệt tình em rất biết ơn về điều đó trong quá trình làm thực tập và viết đề tài tiểu luận không tránh khỏi những sai sót . Vì thế tác giả rất mong được nhận sự góp ý chân thành của quý thầy cô để hoàn thiện đề tài hơn nữa.

Xin chân thành cảm ơn !

Nguyễn Văn Lễ

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1	<i>hình ảnh minh họa nguồn nhân lực</i>
Hình 1.2	<i>hình ảnh minh họa nguồn nhân lực trong HDKDLH</i>
Hình 1.3	<i>hình ảnh minh họa giáo dục hành vi người lao động</i>
Hình 1.4	<i>Hình ảnh công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ</i>
Hình 1.5	<i>Hình ảnh mang tính chất tham khảo</i>
Hình 1.6	<i>Hình ảnh mang tính chất tuyển dụng</i>
Hình 1.7	Sơ đồ tuyển dụng Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ
Hình 1.8	<i>Hình ảnh mang tính chất minh họa về công tác thu hút nguồn nhân lực</i>
Hình 1.9	<i>9 Hình ảnh mang tính chất minh họa đào tạo và phát triển nguồn nhân lực</i>

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ths	Thạc sĩ
HDV	Hướng dẫn viên
TP	Thành phố
KS	Khách sạn
NH	Nhà hàng

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH	vi
DANH MỤC VIẾT TẮT	vii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Bố cục khóa luận.....	2
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC CỦA DOANH NGHIỆP.....	4
1.1 Nhân lực và nguồn nhân lực trong hoạt động kinh doanh lữ hành	4
1.1.1 Nhân lực:	4
1.1.2 Nguồn nhân lực trong kinh doanh lữ hành	5
1.2 Doanh nghiệp lữ hành	5
1.2.1 Khái niệm doanh nghiệp lữ hành	5
1.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	6
1.2.3 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành:	8
1.3 Đặc điểm và nội dung của nguồn nhân lực trong lữ hành	9
1.3.1 Khái niệm nguồn nhân lực	9
1.3.2 Đặc điểm về nguồn nhân lực.....	9
1.3.3 Vai trò của nguồn nhân lực trong hoạt động lữ hành	9
1.3.4 Nội dung của phát triển nguồn nhân lực lữ hành	10
Chương 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	14
2.1. Tổng quan về công ty du lịch Vietravel và vị trí thực tập	14
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	14
2.1.2 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý và chức năng các phòng ban của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ	17
2.2 Thực trạng về nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	21
2.2.1 Công tác 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.....	22
2.2.2 Công tác tổ chức thực và quản lý nguồn nhân lực tại Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	26
2.3 Vị trí thực tập và những công việc thực hiện trong quá trình thực tập.....	27
2.4 Các biện pháp phát triển nguồn nhân lực mà công ty đang áp dụng.	31
2.4.1 Chính sách về bồi dưỡng kiến thức cho nhân viên	31
2.4.2 Chính sách về phúc lợi xã hội	31

2.4.3 <i>Môi trường làm việc và quan hệ lao động</i>	33
2.5 Thực trạng về nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	34
Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	36
3.1 Đánh giá nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	36
3.1.1 <i>Công tác thu hút nguồn nhân lực</i>	36
3.1.2 <i>Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực</i>	37
3.1.3 <i>Công tác duy trì nguồn nhân lực</i>	37
3.1.4 <i>Công tác duy trì nguồn nhân lực sau Covid-19</i>	38
3.2 Một số giải pháp phát triển nguồn nhân lực cho Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.	39
3.2.1 <i>Giải pháp thu hút nguồn nhân lực</i>	40
3.2.2 <i>Giải pháp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực</i>	41
3.2.3 <i>Giải pháp duy trì nguồn nhân lực</i>	42
3.2.4 <i>Giải pháp duy trì nguồn nhân lực sau covid-19</i>	44
3.2.5 <i>Kiến nghị với Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ</i>	45
KẾT LUẬN	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO	49

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hoà mình vào sự phát triển của nền kinh tế, Doanh nghiệp ngày nay luôn tạo cho mình chỗ đứng vững chắc trên thị trường. Muốn vậy, Doanh nghiệp phải đặt vai trò, nhiệm vụ quan trọng đối với đội ngũ cán bộ công nhân viên. Doanh nghiệp muốn tồn tại, phát triển và cạnh tranh đối với các doanh nghiệp khác thì đòi hỏi doanh nghiệp đó phải có một đội ngũ cán bộ công nhân viên trẻ, năng động, sáng tạo, tay nghề vững vàng và. Để làm được điều đó thì vấn đề sử dụng, quản lý, đào tạo... nguồn nhân lực phải luôn được doanh nghiệp đặt vào mục tiêu chính cho sự phát triển vững mạnh của doanh nghiệp. Cho nên công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực như: Sử dụng con người, nâng cao trình độ chuyên môn lẫn đạo đức góp phần không nhỏ trong lợi ích chung của doanh nghiệp. Do đó, sau mỗi khoá học, Nhà trường, khoa luôn tạo một khoảng thời gian nhất định để cho sinh viên đúc kết những kiến thức đã học qua vấn đề tìm hiểu thực tế tại một doanh nghiệp. Được sự giảng dạy tận tâm của thầy cô giáo trong khoa Du Lịch của trường đại học Nam Cần Thơ, được sự quan tâm ưu ái và sự chỉ dẫn nhiệt tình của các Cán bộ cùng nhân viên trong Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã giúp cho tôi thấy được tầm quan trọng của công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong Công ty. Vì vậy tôi đã chọn cho mình chuyên đề "giải pháp phát triển nguồn nhân lực" tại Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ để làm tiểu luận tốt nghiệp, với mong muốn được tìm hiểu sâu hơn, thực tế hơn và tạo cho mình một kiến thức vững chắc để khi ra trường có thể bắt nhịp một cách tốt nhất. Tuy nhiên do khoảng thời gian hạn chế kiến thức có hạn nên không tránh khỏi những sai sót, rất mong được sự chỉ bảo, góp ý của thầy, cô và các bạn.

Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến toàn thể Cán bộ cùng nhân viên trong Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ và các giáo viên hướng dẫn đã tạo điều kiện để cho tôi hoàn thành tốt tiểu luận này.

2. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

• Mục đích:

Tìm ra giải pháp đẩy mạnh phát triển nguồn nhân lực của công ty du lịch Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ

Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả để phát triển nguồn nhân lực cho Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ

• Nhiệm vụ:

Đề tài hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động mạnh 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

Đánh giá thực trạng nguồn nhân lực của công ty. Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho nguồn nhân lực của công ty.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: giải pháp 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

Phạm vi nghiên cứu: đề tài tập trung nghiên cứu giải pháp 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 dựa trên những lý luận cơ bản và trải nghiệm thực tế về đề tài.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập và xử lý thông tin: đây là phương pháp chính được sử dụng trong khóa luận. Trên cơ sở thu thập nguồn tin, tư liệu từ những lĩnh vực, nhiều nguồn khác nhau như tạp chí, sách báo, website, tư liệu thông kê, báo cáo của khu du lịch. Từ đó người viết có những chọn lọc, xử lý thông tin đưa ra những kết luận cần thiết, có tầm nhìn khái quát về vấn đề nghiên cứu

Phương pháp thực tế : là một trong những phương pháp quan trọng để nghiên cứu du lịch nhằm góp phần là cho kết quả mang tính xác thực. Tiềm hiểu thực tế và đánh giá một cách khách quan nhất về nguồn nhân lực của Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ và đưa ra giải pháp nhằm giúp công ty phát triển hơn.

5. Bố cục khóa luận

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận và phần phụ lục thì nội dung chính của khóa luận được chia thành 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển nguồn nhân lực lữ hành của doanh nghiệp.
- Chương 2: Hoạt động 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.

•Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển nguồn nhân lực lữ hành tại Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ.