

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



PHAN VĂN KHA

MSSV: 188853

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC
TẠI KHÁCH SẠN
VẠN PHÁT RIVERSIDE

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ Hành

Mã số ngành : 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS. NGUYỄN THANH TÚ

Tháng 6, 2022

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



PHAN VĂN KHA

MSSV: 188853

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP
ĐỐI VỚI CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC
TẠI KHÁCH SẠN
VẠN PHÁT RIVERSIDE**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ Hành

Mã số ngành : 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS. NGUYỄN THANH TÚ

Tháng 6, 2022

LỜI CAM KẾT

Em xin cam đoan đây là bài Khóa luận “Kết thúc học phần” của em trong thời gian qua. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. Ngoài ra, trong bài khóa luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan của em.

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Người thực hiện

PHAN VĂN KHA

LỜI CẢM TẠ

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự tri ân sâu sắc đến các quý thầy cô của trường đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là các thầy, cô ở khoa Du Lịch của trường đã tạo điều kiện cho em thực tập hoàn thành Khóa Luận . Và em cũng xin chân thành cảm ơn Thầy :Nguyễn Thanh Tú đã nhiệt tình hướng dẫn hướng dẫn em hoàn thành tốt Khóa Luận này.

Trong quá trình thực tập và làm bài báo cáo thực tập, do kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tế còn nhiều hạn chế nên Khóa Luận không thể tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để em học hỏi được nhiều kỹ năng, kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn Khóa Luận tốt nghiệp sắp tới.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Người thực hiện

PHAN VĂN KHA

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU.....	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2 MỤC ĐÍCH VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU	2
1.2.1 Mục đích.....	2
1.2.2. Nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
1.3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
1.5.1. Phương pháp thu thập và xử lý thông tin.....	2
1.5.2. Phương pháp khảo sát thực địa	2
1.5.3 Phương pháp xã hội học	2
1.5.4 Phương pháp thống kê mô tả	2
1.5.5 Phương pháp đối chiếu, so sánh	2
1.6 BỐ CỤC CỦA KHÓA LUẬN	3
CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
2.1 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM CỦA KINH DOANH KHÁCH SẠN	4
2.1.1 Khái niệm khách sạn và kinh doanh khách sạn.....	4
2.1.2 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh khách sạn	5
2.2 KHÁI NIỆM VÀ ĐẶC ĐIỂM NGUỒN NHÂN LỰC TRONG KHÁCH SẠN	6
2.2.1 Khái niệm	6
2.2.2Đặc điểm nguồn nhân lực trong khách sạn	6
2.3 QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TRONG KINH DOANH KHÁCH SẠN	7
2.3.1 Khái niệm	7
2.3.2Nội dung quản trị nhân lực trong khách sạn	8
2.3.3 Những nguyên tắc cơ bản	13
2.3.4 Nhiệm vụ của bộ phận quản trị nguồn nhân lực	14
2.3.5 Ý nghĩa	14

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2.....	14
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	15
3.1 KHÁI QUÁT VỀ KHÁCH SẠN VẠN PHÁT RIVERSIDE	15
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	15
3.1.2 Cơ cấu tổ chức	16
3.1.3 Hoạt động kinh doanh tại khách sạn.....	18
3.1.3.1 Các loại hình kinh doanh.....	18
3.1.3.2 Tình hình kinh doanh của khách sạn trong giai đoạn 2018-2020.....	26
3.2 THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT.....	28
3.2.1 Thực trạng nhân lực:.....	28
3.2.2 Nội dung công tác quản trị nhân lực	30
3.2.2.1 Công tác hoạch định nguồn nhân lực.....	30
3.2.2.2 Phân tích công việc.....	30
3.2.2.3 Công tác tuyển dụng	31
3.2.2.4 Công tác phân công, bố trí công việc.....	32
3.2.2.5 Công tác đào tạo, phát triển nhân lực.....	32
3.2.2.6 Công tác duy trì, củng cố nguồn nhân lực.....	33
3.2.2.7 Đánh giá hiệu quả lao động	34
3.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT	35
3.3.1. Những kết quả đã đạt được:.....	35
3.3.1.1 Về đội ngũ lao động.....	35
3.3.1.2 Về năng lực quản lý nhân sự.....	36
3.3.2 Những hạn chế.....	36
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3	37
CHƯƠNG 4 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT	39
4.1 CƠ SỞ XÂY DỰNG CÁC GIẢI PHÁP.....	39

4.1.1 Phương hướng, mục tiêu của doanh nghiệp.....	39
4.1.2 Kế hoạch phát triển của khách sạn trong thời gian tới	40
4.1.3 Nhu cầu cải thiện nguồn nhân lực và công tác quản trị nhân lực tại khách sạn Vạn Phát.....	43
4.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI KHÁCH SẠN VẠN PHÁT	43
4.2.1 Các giải pháp chung	43
4.2.1.1 Xây dựng chương trình phát triển nguồn nhân lực	43
4.2.1.2 Cải thiện điều kiện lao động, nâng cao chất lượng môi trường làm việc	44
4.2.2 Các giải pháp cụ thể.....	44
4.2.2.1 Đối với công tác hoạch định nhân lực.....	44
4.2.2.2 Đối với công tác tuyển dụng	45
4.2.2.3 Đối với công tác phân công, bố trí công việc.....	47
4.2.2.4 Đối với công tác đào tạo, phát triển nhân lực.....	48
4.2.2.5 Đối với công tác duy trì, củng cố nguồn nhân lực	49
4.2.2.6 Đối với công tác đánh giá hiệu quả lao động	50
TIÊU KẾT CHƯƠNG 4.....	52
CHƯƠNG 5 KẾT LUẬN	53
TÀI LIỆU THAM KHẢO	54
PHỤ LỤC.....	55
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	55

Danh sách bảng

Bảng 3.1: Bảng giá phòng của Khách sạn Vạn Phát Riverside năm 2022	19
Bảng 3.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Vạn Phát Riverside Hotel & Restaurant giai đoạn 2018 - 2020	27
Bảng 3.3 Số lượng lao động của khách sạn năm 2018 và 2020.....	28
Bảng 3.4 Cơ cấu giới tính, độ tuổi trung bình của lao động trong khách sạn năm 2020.....	29

Danh sách hình

Hình 3.1	Logo của khách sạn – nhà hàng Vạn Phát Riverside.	15
Hình 3.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn Vạn Phát Riverside.....	16
Hình 3.3	 khu vực sảnh chính Hotel Vạn Phát Riverside	18
Hình 3.4	 Phòng Superior Vạn Phát Riverisde.....	20
Hình 3.5	 Phòng Luxure Vạn Phát Riverisde	20
Hình 3.7	 Phòng tắm tại Vạn Phát Riverside.....	21
Hình 3.6	 Phòng Suire River tại Vạn Phát Riverside.....	21
Hình 3.8	 Nhà hàng Thủy Tạ bên ngoài ven sông và bên trong của	22
	 Vạn Phát Reverside	22
Hình 3.9	 Trung Tâm Hội Nghị - Tiệc cưới Vạn Phát Riverside	24
Hình 3.10	 Khu Karaoke tại Vạn Phát Riverside.....	26
Hình 3.11	 Hồ bơi và phòng tập Gym tại Vạn Phát Riverside	26