

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



TRƯỜNG QUỐC KIỆT

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI DU LỊCH
ĐẠI VIỆT**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

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



TRƯƠNG QUỐC KIỆT

MSSV: 189523

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI DU LỊCH
ĐẠI VIỆT**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ NGÔ HỒNG QUÂN

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của công ty cổ phần thương mại dịch vụ - vận tải du lịch đại việt ”

Do sinh viên: TRƯƠNG QUỐC KIỆT thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths NGÔ HỒNG QUÂN

Đơn vị: Công Ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ - Vận Tải Du Lịch Đại Việt

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày..... thángnăm 2022

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công Ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ - Vận Tải Du Lịch Đại Việt”

Do sinh viên: TRƯƠNG QUỐC KIỆT thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn, trường đại học Nam Cần Thơ

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được đề tài báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy(cô) giảng viên trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Trong thời gian học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ em đã được các thầy cô giáo giảng dạy tận tình, truyền đạt cho em những kiến thức rất bổ ích để cho em có được những vốn kiến thức rất quan trọng cho chuyên ngành của em sau này. Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với những sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của người khác. Em xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu nhà trường cùng quý thầy cô đã tận tâm giảng dạy cho em để giúp em hoàn thành tốt khóa học.

Đặc biệt, em xin gửi đến Th.S Ngô Hồng Quân – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành đề tài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận của Công Ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ - Vận Tải Du Lịch Đại Việt đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy(cô) cũng như quý công ty.

Cần Thơ, ngày tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Trương Quốc Kiệt

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo thực tập tốt nghiệp cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Trương Quốc Kiệt

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
LỜI CẢM ƠN	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH BẢNG VÀ SƠ ĐỒ	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xi
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
2.1 Mục tiêu chung	2
2.2 Mục tiêu cụ thể	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
3.1 Phương pháp thu thập dữ liệu	2
3.1.1 Dữ liệu sơ cấp	2
3.1.2 Dữ liệu thứ cấp.....	2
4. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	2
5. PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
5.1 Giới hạn phạm vi nội dung nghiên cứu	3
5.2 Giới hạn vùng nghiên cứu	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
1.1 Các khái niệm cơ bản về du lịch.....	4
1.1.1 Du lịch là gì?	4
1.1.2 Dhách du lịch.....	4
1.1.3 Hoạt động du lịch	5
1.1.4 Hướng dẫn du lịch.....	5
1.1.5 Tài nguyên du lịch.....	5
1.1.6 Tham quan	5

1.1.7 Đô thị du lịch.....	5
1.1.8 Khu du lịch	5
1.1.9 Điểm du lịch	5
1.1.10 Tuyến du lịch.....	6
1.1.11 Sản phẩm du lịch	6
1.1.12 Dịch vụ du lịch	6
1.1.13 Cơ sở lưu trú du lịch.....	6
1.1.14 Chương trình du lịch	8
1.1.15 Lễ hành.....	8
1.1.16 Hướng dẫn du lịch	8
1.1.17 Phương tiện chuyên vận chuyển khách du lịch.....	8
1.1.18 Xúc tiến du lịch	8
1.1.19 Du lịch bền vững	8
1.1.20 Du lịch sinh thái	8
1.1.21 Du lịch văn hóa.....	8
1.1.22 Môi trường du lịch.....	9
1.2 DỊCH VỤ.....	9
1.2.1 Khái niệm về dịch vụ.....	9
1.2.2 Đặc điểm về dịch vụ.....	9
1.3 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	10
1.3.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ và những vấn đề liên quan đến sự hài lòng.....	10
CHƯƠNG 2:TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH ĐẠI VIỆT	14
2.1 Tổng quan về công ty	14
2.2.1 Thông tin chung.....	14
2.2.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	14
2.2.3 Cơ cấu tổ chức.....	19
2.2.3.1 Sơ đồ tổ chức	19
2.2.3.2 Nhiệm vụ của các phòng ban	20
2.2.2.4 Các sản phẩm chủ yếu của công ty	22

2.2.5	Kết quả hoạt động kinh doanh.....	37
2.2.6	Thuận lợi và khó khăn.....	39
2.2.6.1	Thuận lợi	39
2.2.6.2	Khó khăn	39
2.2.6.3	Định hướng phát triển	40
2.2	Thực trạng nguồn nhân lực tại công ty	40
2.2.1	Thực trạng chung.....	40
2.2.1.1	Thực trạng nguồn nhân lực trong lĩnh vực hướng dẫn viên du lịch ...	41
2.2.1.2	Thực trạng nguồn nhân lực trong lĩnh vực sale tour.....	41
2.2.1.3	Thực trạng nguồn nhân lực trong lĩnh vực điều hành.....	42
2.2.1.4	Thực trạng nguồn nhân lực trong lĩnh vực kế toán.....	42
2.2.2	Đánh giá chung về nguồn nhân lực.....	43
2.2.2.1	Thuận lợi của nguồn nhân lực.....	43
2.2.3.2	Khó khăn của nguồn nhân lực	44
2.3	Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt.....	45
2.3.1	Giải pháp tăng cường quản lý về phát triển nhân lực.....	45
2.3.1.1	Mục tiêu của giải pháp tăng cường phát triển nhân lực.....	45
2.3.1.2	Các giải pháp cụ thể	46
2.3.2.	Giải pháp liên kết đào tạo, nâng cao nguồn nhân lực	47
2.3.2.1	Mục tiêu của giải pháp đào tạo bồi dưỡng nâng cao nguồn nhân lực	47
2.3.2.2	Các giải pháp cụ thể	48
2.3.3	Giải pháp xã hội hóa việc liên kết đào tạo nguồn nhân lực	50
2.3.3.1	Mục tiêu của giải pháp xã hội hóa việc đào tạo nguồn nhân lực	50
2.3.3.2	Các giải pháp cụ thể	50
CHƯƠNG 3: KẾT LUẬN		51
3.1	Kết luận.....	51

3.2 Kiến nghị.....	51
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	53
NHẬT KÍ THỰC TẬP.....	54

DANH SÁCH BẢNG VÀ SƠ ĐỒ

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty qua 3 năm.....	37
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ tổ chức Công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt.....	19

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Logo Công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt.....	14
Hình 2.2 Văn phòng Công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt.....	17
Hình 2.3 Nhân viên làm việc tại Công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt.....	17
Hình 2.4 Cờ chính thức của công ty.....	18
Hình 2.5 Thực tập tại Công ty CP TM DV – Vận tải và Du lịch Đại Việt.....	18

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CP TM DV	Cổ phần thương mại dịch vụ
2	&	Và
3	CMT8	Cách Mạng tháng Tám
4	TPCT	Thành phố Cần Thơ
5	KCN	Khu công nghiệp
6	KCX	Khu chiết xuất