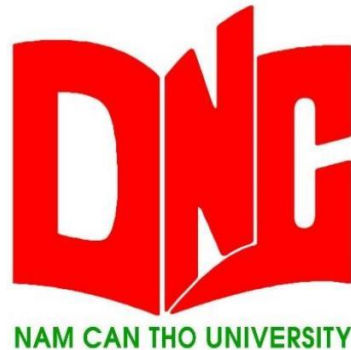


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



HỒ THỊ TƯỜNG VY

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VÀ
TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM
VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ**

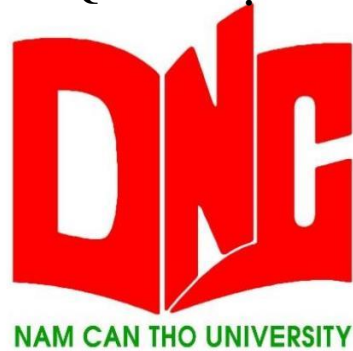
BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

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



HỒ THỊ TƯỜNG VY

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VÀ
TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM
VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: CAO THỊ SEN

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tên đề tài “**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ**”, do sinh viên Hồ Thị Tường Vy thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Cao Thị Sen Báo cáo thực tập đã được trình bày và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

Phản biện 1

Phản biện 2

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch hội đồng

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm:

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Người hướng dẫn khoa học

ThS/TS:

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Cao Thị Sen, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để em hoàn thành đề tài Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của Công ty du lịch Vietravel - chi nhánh Cần Thơ của mình.

Cần Thơ, ngày Tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

.....

TRANG CAM KẾT

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

Cần Thơ, ngày ... tháng 6 năm 2022

Tác giả

.....

MỤC LỤC

MỤC LỤC	v
DANH MỤC HÌNH ẢNH	viii
DANH MỤC BẢNG/SƠ ĐỒ	ix
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	x
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH	xi
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
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
5. CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO.....	2
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH	4
1.1 DU LỊCH	4
1.1.1 Khái niệm	4
1.1.2 Các loại hình du lịch.....	4
1.1.3 Vai trò của du lịch	6
1.2 CÔNG TY DU LỊCH – LỮ HÀNH	7
1.2.1 Khái niệm	7
1.2.2 Phân loại và điều kiện kinh doanh.....	7
1.2.3 Vai trò của công ty du lịch lữ hành	8
1.3 NHÂN LỰC NGÀNH DU LỊCH.....	8
1.3.1 Khái niệm	8
1.3.2 Đặc điểm.....	9
1.3.3 Vị trí việc làm trong ngành du lịch.....	9
1.3.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển nhân lực ngành du lịch	10
Tiểu kết chương 1	13

CHƯƠNG 2 CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	14
2.1 KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL	14
2.1.1 Tên gọi và ý nghĩa	14
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty.....	15
2.1.2 Sản phẩm và dịch vụ.....	19
2.2 CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	19
2.2.1 Khái quát về Công ty du lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ	19
2.2.2 Vai trò của Công ty du lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ.....	20
2.3 NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL -CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	20
2.3.1 Cơ cấu tổ chức và đặc điểm đội ngũ lao động	20
2.3.2 Nhiệm vụ và chức năng của từng bộ phận	21
2.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực	26
2.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ	31
2.4.1 Đánh giá chung hoạt động kinh doanh Vietravel – chi nhánh Cần Thơ	31
2.4.2 Đánh giá chung về chất lượng nguồn nhân lực của công ty du lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ	32
Tiểu kết chương 2	33
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	34
3.1 CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL.....	34
3.1.1 Chiến lược về sản phẩm	34
3.1.2 Chiến lược về giá.....	34
3.1.3 Chiến lược về nhân sự	34
3.2 ĐỊNH HƯỚNG CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL.....	35
3.2.1 Định hướng về kinh doanh	35
3.2.2 Định hướng về sản phẩm.....	35

3.2.3 Định hướng về nhân sự.....	35
3.3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ	36
3.3.1 Đẩy mạnh công tác tuyển dụng	36
3.3.2 Đẩy mạnh công tác đào tạo lại và phát triển nhân lực	37
3.3.3 Phân bổ và sử dụng nguồn lao động hợp lí	38
3.3.4 Đẩy mạnh chính sách đãi ngộ, khen thưởng, phúc lợi	38
3.3.5 Hoàn thiện môi trường và văn hoá doanh nghiệp	39
Tiểu kết chương 3	40
CHƯƠNG 4 KẾT LUẬN.....	41
4.1 KẾT LUẬN	41
4.2 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI BỘ THỰC TẬP	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	43
PHỤ LỤC	44

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Logo Công Ty.....	16
Hình 1. Hình ảnh đi tham quan đền Hùng cùng HDV Lê Mạnh Khang.....	45
Hình 2. Hình ảnh đi thực tế tham quan chợ nổi Cái Răng.....	45
Hình 3. Hình ảnh đi tham quan đền Hùng cùng HDV Lê Mạnh Khang.....	46
Hình 4. Hình ảnh chụp cùng HDV Lê Mạnh Khang và CV phòng Truyền Thông và Tiếp Thị anh Võ Thành Tân.....	46
Hình 5. Nhóm thực tập chụp tại công ty.....	47
Hình 6. Tham quan thực tế chợ nổi Cái Răng.....	47
Hình 7. Hình ảnh đang báo cáo tại công ty.....	48
Hình 8. Quan sát thực tế thủ tục check-in cho khách.....	48
Hình 9. Phòng khách lẻ - Bộ phận thực tập.....	48

DANH MỤC BẢNG/SƠ ĐỒ

Bảng 2.1 Số lượng khách giai đoạn 2018-2020 của Vietravel – chi nhánh Cần Thơ Nguồn: Vietravel – chi nhánh Cần Thơ.....	32
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Công ty	20
Sơ đồ 2.2 Sơ đồ lượt khách giai đoạn 2018-2020 của Vietravel – chi nhánh Cần Thơ Nguồn: Vietravel – chi nhánh Cần Thơ.....	32

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CSKH	Chăm sóc khách hàng
2	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
3	GIT	Group Inclusive Tour
4	FIT	Frequent Independent Travelers
5	CV	Chuyên viên
6	TP	Trưởng phòng
7	SL	Số lượng
8	HĐV	Hướng dẫn viên
9	TP	Trưởng phòng
10	NVKD	Nhân viên kinh doanh
11	NVDH	Nhân viên điều hành
12	CV	Chuyên viên
13	VHTTVDL	Văn hoá thể thao và du lịch
14	UBND	Ủy ban nhân dân

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

STT	Tên tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Inbound	Du lịch đến
2	Outbound	Du lịch đi
3	Domestic	Du lịch nội địa
4	Sales	Nhân viên kinh doanh
5	Booking	Đặt chỗ