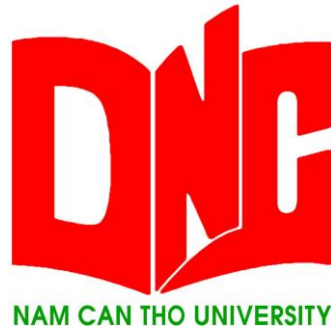


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**HUỲNH TẤN TÀI**

**THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ GIẢI  
PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN  
NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VIETRAVEL  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGHÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**Mã số ngành: 7810103**

Tháng 05 năm 2022

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

**HUỲNH TẤN TÀI**  
**MSSV:180770**

**THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC VÀ GIẢI  
PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN  
NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VIETRAVEL  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGHÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**GV: NGUYỄN DU HẠ LONG**

Tháng 05 năm 2022

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận : Thực trạng nguồn nhân lực và giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty viettravel Chi nhánh cần thơ, do sinh viên Huỳnh Tấn Tài thực hiện dưới sự hướng dẫn của GV Nguyễn Du Hạ Long. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

**Ủy viên**

(ký tên)

**Thư ký**

(ký tên)

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

(ký tên)

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 2**

(ký tên)

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

(ký tên)

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Chủ tịch hội đồng**

(ký tên)

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

---

**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM TẠ

Tôi xin chân thành cảm ơn giảng viên Nguyễn Du Hạ Long đã tạo cơ hội để tôi hoàn thành bài tiểu luận này, cảm ơn giảng viên Nguyễn Du Hạ Long đã cho tôi có cơ hội thử sức mình với bài tiểu luận. Tôi xin cảm ơn công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ, cùng tất cả các bạn đã đồng hành và giúp đỡ tôi để bài tiểu luận này được hoàn thành một cách tốt nhất

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Người thực hiện

## TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận nào khác.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

Người thực hiện



## MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU .....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
1.2.1 Mục tiêu chung .....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể .....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
1.3.1 Không gian .....	3
1.3.2 Thời gian nghiên cứu .....	4
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	4
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu .....	4
1.4.2 Phương pháp phân tích, xử lý dữ liệu .....	5
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	6
2.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	6
2.2 TỔNG QUAN VỀ QUẢN TRỊ NHÂN LỰC .....	6
2.2.1 Nhân lực và quản trị nguồn nhân lực .....	6
2.2.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực .....	6
2.2.1.2 khái niệm quản lý nguồn nhân lực .....	7
2.2.2 Mục tiêu của quản trị nhân lực .....	7
2.2.3 Tầm quan trọng của quản trị nhân lực .....	8
2.2.4 Các chức năng cơ bản của quản trị nhân lực .....	10
2.3 NỘI DUNG CHỦ YẾU TRONG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC .....	11
2.3.1 Hoạch định nguồn nhân lực .....	11
2.3.2 Công tác tuyển dụng nguồn nhân lực .....	12
2.3.3 Phân tích và thiết kế công việc .....	12
2.3.3.1 Phân tích công việc .....	12
2.3.3.2 Thiết kế công việc .....	13

2.4 ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC .....	13
2.4.1 Khái niệm đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	13
2.4.2 Nguyên tắc chính trong đào tạo nguồn nhân lực.....	14
2.5 VAI TRÒ CỦA NGUỒN NHÂN LỰC ĐỐI VỚI SỰ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY .....	15
2.5.1 Nguồn nhân lực giúp đảm bảo mọi nguồn sáng tạo trong một tổ chức ....	15
2.5.2 Nguồn nhân lực là một nguồn lực mang tính chiến lược.....	15
2.5.3 Nguồn nhân lực là một nguồn lực vô tận .....	16
2.5.4 Nguồn nhân lực ảnh hưởng tới sự phát triển kinh tế xã hội.....	16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	16
CHƯƠNG 3: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL.....	17
3.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL .....	17
3.2 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	18
3.2.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	18
3.2.2 Cơ cấu tổ chức của công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	19
3.2.3 lĩnh vực hoạt động của công ty .....	19
CHƯƠNG 4 : THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC Ở CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	20
4.1 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN TRỊ NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	20
4.1.1 Yếu tố bên ngoài.....	20
4.1.2 Yếu tố bên trong .....	22
4.2 THỰC TRẠNG VỀ CÁC HOẠT ĐỘNG LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN TRỊ NHÂN LỰC Ở CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	24
4.2.1 Công tác quản trị nguồn nhân lực ở công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ .....	24
4.2.1.1 Phân tích công việc cần nhân lực .....	24
4.2.1.2 Dự báo nhu cầu nhân lực .....	27
4.2.1.3 Tổ chức tuyển dụng nhân lực .....	28



4.2.1.4 Tuyển mộ nhân lực.....	28
4.2.1.5 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	29
4.3 CÔNG TÁC ĐÃI NGỘ NHÂN SỰ .....	31
4.3.1 Đãi ngộ vật chất.....	31
4.3.2 Đãi ngộ tinh thần .....	33
4.4 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN HẬU COVID-19 .....	33
4.4.1 Thực trạng về ngành du lịch tại thành phố Cần Thơ.....	33
4.4.2 Thực trạng về nguồn nhân lực Vietravel trong giai đoạn phục hồi sau Covid- 19 .....	35
4.4.3 Ưu điểm và nhược điểm của dịch covid- 19 khi ảnh hưởng đến công ty	36
4.3.3.1 Ưu điểm.....	36
4.3.3.2 Nhược điểm.....	37
CHƯƠNG 5: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC Ở CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	38
5.1 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC.....	38
5.1.1 Giải pháp quản trị tốt về nguồn nhân lực .....	38
5.1.1.1 Định hướng phát triển .....	38
5.1.1.2 Chú trọng công tác tuyển dụng .....	38
5.1.1.3 Xây dựng chiến lược kinh doanh song song với chiến lược phát triển nguồn nhân lực .....	40
5.1.1.4 Tập huấn nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	41
5.1.1.5 Áp dụng công nghệ trong quản lý nhân sự .....	41
* GIẢI PHÁP QUAN TRỌNG NHẤT .....	43
5.1.2 Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên trong công ty ....	43
5.1.3 Giải pháp giúp công ty cạnh tranh trong giai đoạn phục hồi sau Covid- 19 .....	44
5.1.4 Giải pháp duy trì nguồn nhân lực .....	45
5.2.1 Bảng mô tả thực tập tại công ty.....	46
5.2.2 Khó khăn trong quá trình thực tập.....	47

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50
PHỤ LỤC .....	51

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 5.1: Bảng mô tả thực tập tại công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ

## **DANH SÁCH HÌNH**

Hình 2.1: Các yếu tố trong quản lý nguồn nhân lực

Hình 4.1: Quá trình mô tả công việc

Hình 4.2: Phương pháp phân tích và xử lý thông tin

Hình 5.1: Kì thi xếp hạng sao ở công ty vietravel 2019

Hình 5.2 và hình 5.3: Các chương trình khuyến mãi của công ty Vietravel

Hình 5.4: Hình ảnh tác giả thực tập tại công ty

Hình 5.5: Hình ảnh chuyến phụ tour Hà Tiên của tác giả

Hình 5.6: Hình ảnh tác giả trải nghiệm tìm hiểu và thuyết minh chợ nổi Cái Răng

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- WTO: Tổ chức thương mại thế giới
- ASEAN: Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
- AEC: Cộng đồng kinh tế ASEAN
- ĐBSCL: Đồng bằng sông Cửu Long
- COVID-19: Là một loại virus (cụ thể hơn là virus Corona) được xác định là nguyên nhân gây ra dịch bệnh suy hô hấp được phát hiện ở thành phố Vũ Hán, Trung Quốc.
- ĐNA: Đông Nam Á
- TTG Travel awards: Là một trong những giải thưởng uy tín hàng đầu về du lịch ở khu vực châu Á – Thái Bình Dương.
- GTVT: Giao thông vận tải
- Công ty TNHH: Công ty trách nhiệm hữu hạn
- UBND: Ủy ban nhân dân
- Sở VH TT & DL: Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch
- SẢN PHẨM OCOP: Là những sản phẩm chất lượng, được thẩm định 1 cách cực kỳ khắt khe và kỹ lưỡng, đảm bảo đạt tiêu chuẩn cao nhất và xứng đáng nhất.
- Theo WTTC: Du lịch thế giới và Du lịch hội đồng
- HDV: Hướng dẫn viên.