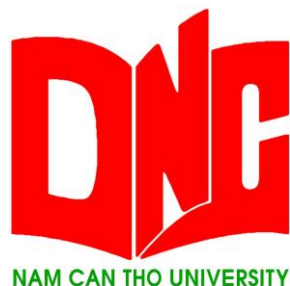


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN THỊ HỒNG THẨM

**NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY
VIETRAVEL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN BÁO CÁO TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6– 2022

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



NGUYỄN THỊ HỒNG THẨM
MSSV: 1810307

NGHIÊN CỨU VỀ CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY
VIETRAVEL CẦN THƠ

TIỂU 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 THỊ CHIỂU

Cần Thơ, tháng 6 - 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài tiểu luận báo cáo tốt nghiệp đại học .Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn tới các thầy cô giáo của trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung và các thầy cô khoa Du lịch , cô Nguyễn Thị chiêu giáo viên hướng dẫn cho em nói riêng , những người đã tận tình hướng dẫn , chỉ bảo cho em nhiều kiến thức ,kinh nghiệm cũng như kĩ năng cần thiết để em có thể hoàn thành bài tiểu luận của mình một cách tốt nhất .

Em cũng xin chân thành cảm ơn gia đình luôn bên cạnh động viên quan tâm , bạn bè thì luôn giúp đỡ trong thời gian em thực tập và hoàn thành bài tiểu luận của mình

Bên cạnh đó em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất đến Công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã đồng ý tạo điều kiện cho em đến để được tìm hiểu thực tế về tình hình nguồn nhân lực của công ty, cung cấp cho e những kiến thức và trải nghiệm thực tế để em có thêm nhiều thông tin cần thiết để hoàn thành bài Tiểu luận của mình.

Và cuối cùng em xin kính chúc quý thầy,cô,quý Công ty một sức khỏe tràn đầy và một thành công sự nghiệp .

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 6 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Thị Hồng Thắm

LỜI CAM KẾT

Em xin cam đoan đề tài của mình là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giáo viên hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép đề tài của người khác. Nội dung của đề tài báo cáo thực tập là sản phẩm của bản thân em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập trên trường và tham gia thực tập thực tế tại công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ. Các nội dung, số liệu, kết quả trong bày báo cáo của em là hoàn toàn trung thực. Nếu có sai sót gì em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 6 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Thị Hồng Thắm

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 6 tháng 6 năm 2022

Người thực hiện

ThS. Nguyễn Thị Chiêu

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM KẾT	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH SÁCH BẢNG	vii
MỤC LỤC HÌNH.....	viii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	ix
1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	x
2 PHẠM VI NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI.....	xi
3 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU	xi
4 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	xi
5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	xii
6 KẾT CẤU CỦA TIÊU LUẬN.....	xii
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG.....	1
1.1 NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP.....	1
1.1.1 Một số khái niệm có liên quan	1
1.1.1.1 Khái niệm nguồn nhân lực	1
1.1.1.2 Khái niệm nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	2
1.1.1.3 Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	2
1.1.1.4 Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp	3
1.2 CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC	4
1.2.1 Về thể lực	6
1.2.2 Về trí lực.....	6
1.2.3 Tâm lực.....	6
1.2.4 Cơ cấu nguồn nhân lực.....	7
1.3 CÁC TIÊU TRÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP.....	7
1.3.1 Tiêu trí đánh giá thể lực	8

1.3.2 Các tiêu chí đánh giá trí lực	9
1.3.3 Các tiêu chí đánh giá tâm lực	10
1.3.4 Các tiêu chí đánh giá cơ cấu nguồn nhân lực	10
1.4 MỘT SỐ HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC DOANH NGHIỆP.....	11
1.4.1 Hoạt động tuyển dụng nguồn nhân lực	11
1.4.2 Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực.....	14
1.4.3 Hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực	15
1.4.4 Hoạt động môi trường, điều kiện làm việc và chế độ nghỉ ngơi.....	16
1.5 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP	17
1.5.1 Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp	17
1.5.2 Các yếu tố bên trong doanh nghiệp.....	19
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	20
2.1 CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	20
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	21
2.1.2 Cơ cấu bộ máy Công ty.....	23
2.1.3 Tình hình kinh doanh của Công ty	26
2.1.4 Cơ cấu nguồn nhân lực tại Công ty	26
2.2 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL	27
2.2.1 Thực trạng hoạt động tuyển dụng tại Công ty.....	27
2.2.2 Thực trạng hoạt động đào tạo tại Công ty	28
2.2.3 Thực trạng hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực của Công ty	29
2.2.4 Thực trạng hoạt động môi trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại công ty.....	30
2.3 CÁC NHÂN TỐ CƠ BẢN ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL.....	30
2.3.1 Các nhân tố bên ngoài Công ty	30
2.3.2 Các nhân tố bên trong Công ty.....	32

2.4 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL	34
2.4.1 Những thành tựu đạt được.....	34
2.4.2 Những hạn chế còn tồn tại.....	36
2.4.3 Nguyên nhân.....	37
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CẦN THƠ	39
3.1 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC THÔNG QUA TUYỂN DỤNG TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CẦN THƠ	39
3.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC THÔNG QUA ĐÀO TẠO TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CẦN THƠ	39
3.3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC CÔNG TY THÔNG QUA HOẠT ĐỘNG ĐÃI NGỘ NGUỒN NHÂN LỰC	41
KẾT LUẬN	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	46
NHẬT KÍ THỰC TẬP.....	47

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Bảng số liệu đánh giá tình hình inh doanh của công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	26
Bảng 2.2 Những giải thưởng và thành tựu đạt được của Công Ty Vietravel	34

MỤC LỤC HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty Cổ Phần Du Lịch và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel chi nhánh Cần Thơ	23
---	----

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	VIẾT TẮT	VIẾT ĐẦY ĐỦ
1	KT	Kinh Tế
2	KT- XH	Kinh Tế - Xã Hội
3	NNL	Nguồn Nhân Lực
4	HĐV	Hướng Dẫn Viên
5	DN	Doanh Nghiệp
6	CNH	Công nghiệp hóa
7	HĐH	Hiện đại hóa