

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



**PHẠM THỊ MỸ LINH**

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

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022**

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

**PHẠM THỊ MỸ LINH**

**MSSV: 180700**

**LỚP: DH18QTD01**

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

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**  
**ThS. PHẠM QUANG TRIỀU**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành bài tiểu luận báo cáo thực tập. Tác giả xin chân thành cảm ơn Khoa Du Lịch Và Quản Trị NH-KS và Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc học tập nghiên cứu và nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình làm bài báo cáo và học tập tại trường.

Đồng thời tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng biết ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn **Phạm Quang Triều** – đã trực tiếp hướng dẫn tác giả trong quá trình bài báo cáo, bằng tất cả sự tận tâm lòng nhiệt huyết của mình.

Trong quá trình bài báo cáo có nhiều sai sót là điều khó tránh khỏi, mong thầy xem xét góp ý để bài tiểu luận báo cáo thực tập của tác giả hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tác giả cũng xin gửi lời cảm ơn trân thành đến gia đình người thân bạn bè trong lớp DH18QTD01 đã luôn động viên, giúp đỡ tác giả. Đó là nguồn động lực rất lớn cho tác giả trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện bài tiểu luận của mình.

Xin chân thành cảm ơn !

*Cần thơ, ngày ..... tháng..... năm 2022*

**Người thực hiện**

**Phạm Thị Mỹ Linh**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, dựa trên các kết quả nghiên cứu của bản thân trong khuôn khổ đề tài. Bài tiểu luận báo cáo thực tập, tất cả các tài liệu được sử dụng đều có trích dẫn đầy đủ nguồn tham khảo, nội dung kết thúc là trung thực. Nếu có gì sai tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

*Cần thơ, ngày ..... tháng ..... năm 2022*

**Người thực hiện**

**Phạm Thị Mỹ Linh**

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

**PHIẾU NHẬN XÉT VÀ CHẤM TIỂU LUẬN  
(CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN)**

**Cho sinh viên:** .....

**Về đề tài :**.....

.....  
.....

**Họ và tên người nhận xét:** .....

**Học hàm, học vị:** .....

**Đơn vị:** .....

**1. Về tính cấp thiết đề tài**

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

**2. Về nội dung**

**2.1. Những ưu điểm**

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

**2.2. Những nhược điểm**

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

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

**2.3. Về thái độ, tinh thần làm việc trong quá trình làm Tiểu luận**

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

**3. Kết luận**

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

**Những vấn đề cần được trao đổi thêm/ câu hỏi dành cho tác giả Tiểu luận (nếu có)**

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

**Điểm cho Tiểu luận: Bằng số..... Bằng chữ: .....**

**Giảng viên hướng dẫn**

*Cần thơ, ngày .... tháng .... năm 2022*

**PHIẾU NHẬN XÉT VÀ CHẤM TIỂU LUẬN  
(CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN)**

**Cho sinh viên:** .....

**Về đề tài:** .....

.....  
.....

**Họ và tên người nhận xét:** .....

**Học hàm, học vị:** .....

**Đơn vị:** .....

**1. Về tính cấp thiết của đề tài**

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

**2. Về nội dung**

**2.1. Những ưu điểm**

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

## **2.2. Những nhược điểm**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **3. Kết luận**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Những vấn đề cần được trao đổi thêm/ câu hỏi dành cho tác giả Tiểu luận (nếu có)**

.....

.....

.....

.....

**Điểm cho Tiểu luận: Bằng số..... Bằng chữ: .....**

**Giảng viên phản biện**



## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Ảnh mang tính chất minh họa nguồn nhân lực .....	3
Hình 1.2. Ảnh minh họa tuyển dụng nhân sự .....	14
Hình 1.3. Sơ đồ tuyển dụng Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị và Giao Thông vận tải Việt Nam (Vietravel) chi nhánh Cần Thơ .....	15
Hình 2.1. Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ .....	21
Hình 2.2. 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 .....	24
Hình 2.3. Bản số liệu kinh doanh của công ty du lịch chi nhánh cần thơ.....	28

## DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT

Vietravel	Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ
NH - KS	Nhà Hàng Khách Sạn
THS	Thạc Sĩ
KT- XH	Kinh Tế - Xã Hội
NNL	Nguồn nhân lực
ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long
NLD	Người Lao Động

## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Lý do chọn đề tài</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Tình hình nghiên cứu của đề tài</b> .....	<b>1</b>
<b>3. Mục đích nghiên cứu</b> .....	<b>1</b>
<b>4. Đối tượng nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>5. Phạm vi nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>6. Phương pháp nghiên cứu</b> .....	<b>2</b>
<b>7. Bố cục khóa luận</b> .....	<b>2</b>
<b>PHẦN NỘI DUNG</b> .....	<b>3</b>
<b>CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DOANH NGHIỆP</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1. Một số khái niệm có liên quan</b> .....	<b>3</b>
<i>1.1.1. Khái niệm nguồn nhân lực</i> .....	<i>3</i>
<i>1.1.2. Khái niệm nguồn nhân lực trong doanh nghiệp</i> .....	<i>4</i>
<i>1.1.3. Khái niệm chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp</i> .....	<i>4</i>
<i>1.1.4. Khái niệm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp</i> .....	<i>5</i>
<b>1.2. Các yếu tố cấu thành chất lượng nguồn nhân lực</b> .....	<b>6</b>
<i>1.2.1. Thể lực</i> .....	<i>6</i>
<i>1.2.2. Trí lực</i> .....	<i>8</i>
<i>1.2.3. Tâm lực</i> .....	<i>9</i>
<i>1.2.4. Cơ cấu nguồn nhân lực</i> .....	<i>9</i>
<b>1.3. Các tiêu chí đánh giá chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp</b> .....	<b>10</b>
<i>1.3.1. Các tiêu chí đánh giá thể lực</i> .....	<i>10</i>
<i>1.3.2. Các tiêu chí đánh giá trí lực</i> .....	<i>11</i>
<i>1.3.3. Các tiêu chí đánh giá tâm lực</i> .....	<i>12</i>
<i>1.3.4. Các tiêu chí đánh giá cơ cấu nguồn nhân lực</i> .....	<i>13</i>
<b>1.4. Một số hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực doanh nghiệp</b> .....	<b>14</b>
<i>1.4.1. Hoạt động tuyển dụng nguồn nhân lực</i> .....	<i>14</i>
<i>1.4.2. Hoạt động đào tạo nguồn nhân lực</i> .....	<i>17</i>
<i>1.4.3. Hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực</i> .....	<i>18</i>
<i>1.4.4. Hoạt động tạo môi trường, điều kiện làm việc và chế độ nghỉ ngơi</i> .....	<i>19</i>

<b>1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....</b>	<b>20</b>
<i>1.5.1. Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp.....</i>	<i>20</i>
<i>1.5.2. Các yếu tố bên trong doanh nghiệp.....</i>	<i>20</i>
<b>CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Công ty Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....</b>	<b>21</b>
<i>2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển.....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.2. Cơ cấu bộ máy Công ty.....</i>	<i>24</i>
<i>2.1.3. Tình hình kinh doanh của Công ty.....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.4. Cơ cấu nguồn nhân lực tại Công ty.....</i>	<i>28</i>
<b>2.2. Thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....</b>	<b>28</b>
2.2.1. Thực trạng hoạt động tuyển dụng tại Công ty.....	28
2.2.2. Thực trạng hoạt động đào tạo tại Công ty.....	29
2.2.3. Thực trạng hoạt động đãi ngộ nguồn nhân lực của Công ty.....	30
2.2.4. Thực trạng hoạt động môi trường, điều kiện làm việc và nghỉ ngơi tại công ty.....	31
<b>2.3. Các nhân tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng nguồn nhân lực Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....</b>	<b>31</b>
2.3.1. Các nhân tố bên ngoài Công ty.....	31
2.3.2. Các nhân tố bên trong Công ty.....	32
<b>2.4. Đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....</b>	<b>33</b>
2.4.1. Những thành tựu đạt được.....	33
2.4.2. Những hạn chế còn tồn tại.....	34
2.4.3. Nguyên nhân.....	35
<b>2.5. Một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....</b>	<b>36</b>
2.5.1. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua tuyển dụng tại Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....	36
2.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo tại Cổ Phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam chi nhánh Cần Thơ.....	37

<i>2.5.3. Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Công ty thông qua hoạt động đa ngộ nguồn nhân lực</i> .....	39
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>41</b>
<b>DOANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>43</b>