

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



DƯƠNG THỊ LAN VY

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC ĐỐI VỚI CÔNG TY IDO
TRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

DƯƠNG THỊ LAN VY
MSSV: 177558

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
NGUỒN NHÂN LỰC ĐỐI VỚI CÔNG TY IDO
TRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TIẾN SĨ NGUYỄN MINH TIẾN

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Bài báo cáo “Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đối với công ty IDO travel - chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Dương Thị Lan Vy thực hiện dưới sự hướng dẫn của Tiến Sĩ Nguyễn Minh Tiến. Bài tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm bài tiểu luận này thông qua ngày ...

Ủy viên

(ký tên)

Thư ký

(ký tên)

Phản biện 1

(ký tên)

Phản biện 2

(ký tên)

Cán bộ hướng dẫn

(ký tên)

Chủ tịch hội đồng

(ký tên)

LỜI CẢM TẠ

Sau thời gian thực tập và nghiên cứu tại Công ty thương mại Du lịch và Sự kiện IDO em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Đốc, phòng tổ chức cùng toàn thể các anh chị trong công ty đã tận tình giúp đỡ em trong quá trình em thực tập tại đây. Trong khoảng thời gian đó em đã học tập và có thêm nhiều bài học bổ ích, nhiều kinh nghiệm hơn cho bản thân.

Em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến thầy Nguyễn Minh Tiến đã hướng dẫn tận tình, giúp đỡ em trong suốt quá trình làm báo cáo tiểu luận tốt nghiệp này.

Do kinh nghiệm còn hạn hẹp nên sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô, Ban lãnh đạo và các anh chị trong công ty để bài báo cáo của em sẽ đạt được kết quả tốt hơn.

Lời cuối cùng em xin gửi đến Ban Giám Đốc, toàn thể anh chị của Công ty thương mại du lịch và sự kiện IDO và Thầy Nguyễn Minh Tiến lời cảm ơn và lời chúc sức khỏe chân thành nhất.

Cần

Thơ,

ngàythángnăm.....

Người thực hiện

DƯƠNG THỊ LAN VY

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Em tên là: Dương Thị Lan Vy

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 177558

Em xin cam đoan là bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại Công ty Thương mại du lịch và sự kiện IDO cùng với sự giúp đỡ của thầy Nguyễn Minh Tiến. Em xin cam đoan rằng các thông tin trích dẫn đều ghi rõ nguồn gốc.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngàythángnăm.....

Người thực hiện

DƯƠNG THỊ LAN VY

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: Tiến sĩ Nguyễn Minh Tiến
- Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức:

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

Về nội dung:

.....
.....

Về thái độ:

.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người hướng dẫn

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

- Đơn vị:

.....

- Nhân xét:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

Giám khảo 1

(Ký, ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm, học vị, họ và tên:

- Don vi:

- Nhận xét:

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

Giám khảo 2

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

GIẤY GIỚI THIỆU

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
LỜI CẢM TẠ	ii
LỜI CAM ĐOAN	iii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	v
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	vi
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH ẢNH	x
1 Sự cần thiết của đề tài.....	1
2 Mục tiêu nghiên cứu	1
2.1 Mục tiêu chung:	1
3 Phương pháp nghiên cứu:	2
3.1 Phương pháp thu thập số liệu	2
3.2 Phương pháp phân tích	2
4 Cơ sở lý luận:.....	2
4.1 Khái niệm du lịch	2
4.2 Nhu cầu du lịch.....	3
4.3 Thị trường du lịch:.....	3
4.4 Khái niệm nguồn nhân lực trong du lịch	4
4.5 Khái niệm nhân lực	4
4.6 Khái niệm về nguồn nhân lực.....	4
4.7 Khái niệm quản trị nguồn nhân lực	4
4.8 Quản trị nguồn nhân lực trong doanh nghiệp.....	5
4.9 Mục tiêu của quản trị nguồn nhân lực	5
4.10 Đặc điểm của nguồn nhân lực trong du lịch.....	6
4.11 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	7
4.12 Các hoạt động nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	7
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ	
KIỆN IDO CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	13
1.1 Ý nghĩa thương hiệu:	13
1.2 Giới thiệu sơ lược về Công ty Thương mại Du lịch và Sự kiện IDO	13
1.2.1 Thông tin sơ lược	13
1.2.2 Tình hình hoạt động của công ty	14
1.3 Sơ đồ bộ máy hoạt động:.....	15
1.4 Sản phẩm và Dịch vụ.....	16
1.4.1 Sản phẩm tiêu biểu.....	16
1.4.2 Dịch vụ của công ty	16
1.4.3 Định hướng phát triển của công ty	16
1.4.4 Những thuận lợi và khó khăn của công ty	17
1.4.4.1 Thuận lợi:.....	17
1.4.4.2 Khó khăn.....	17

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH NGUỒN NHÂN LỰC TRONG CÔNG TY	19
2.1 Tình hình nhân sự tại công ty	19
2.2 Phân tích hiện trạng nguồn nhân lực	20
2.3 Đánh giá hiệu quả nguồn nhân lực	21
2.4 Công tác tuyển dụng nhân lực:	22
2.5 Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:	22
2.6 Chức năng của từng bộ phận:	25
2.7 Mô hình SWOT	26
2.8 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Thương mại du lịch và sự kiện IDO	27
2.9 Tác động của dịch COVID19 ảnh hưởng đến nguồn nhân lực	28
2.9.1 Tình hình chung	28
2.9.2 Một số giải pháp phát triển sau dịch	28
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO CÔNG TÁC ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO	30
3.1 Cơ sở định hướng đào tạo nguồn nhân lực	30
3.1.1 Mục tiêu nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	30
3.1.2 Hoàn thiện việc xác định cơ cấu tổ chức	30
3.1.3 Giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty Thương mại du lịch và sự kiện IDO	31
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	34
1 Kết luận	34
2 Kiến nghị	35
2.1 Kiến nghị với tổng cục du lịch	35
2.2 Kiến nghị với công ty thương mại du lịch và sự kiện IDO chi nhánh Cần Thơ ..	36
PHỤ LỤC	38
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	39
TOUR TIÊU BIỂU CỦA CÔNG TY	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	45

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1 Nhân sự trong công ty thương mại du lịch và sự kiện IDO	18
Bảng 2 Danh sách hướng dẫn viên	18
Bảng 3 Kết quả kinh doanh của công ty thương mại du lịch và sự kiện IDO	26

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Sơ đồ bộ máy hoạt động của công ty	14
Hình 1 Bộ phận nhân sự trong công ty	38
Hình 2 Nhân sự trong công ty	38
Hình 3 Hình thức tải app IDO TRAVEL	39
Hình 4 Logo của công ty	39
Hình 5 Lịch trình tour tiêu biểu của công ty	40
Hình 5.1 Lịch trình tour tiêu biểu của công ty	41
Hình 5.2 Lịch trình tour tiêu biểu của công ty	42
Hình 5.3 Lịch trình tour tiêu biểu của công ty	43