

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



THẠCH THÁI
PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI
PHÁP NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CÔNG TY DNC TRAVEL SAU COVID 19

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

Tháng 05 - 2022

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



THẠCH THÁI

MSSV 180307

**PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI
PHÁP NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI
CÔNG TY DNC TRAVEL SAU COVID 19**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
NGUYỄN DU HẠ LONG

THÁNG 05- 2022

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài tiểu luận này, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo Trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung, Khoa Quản trị Nhà hàng Du lịch, chương trình đào tạo cử nhân Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lễ hành nói riêng, những người đã tận tình giảng dạy và truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt 4 năm học vừa qua.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Thạc sỹ Nguyễn Du Hạ Long Phó trưởng Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng - Khách sạn đã luôn định hướng, góp ý và sửa chữa những sai sót để em có thể hoàn thành tốt tiểu luận, Thầy đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ bảo và cung cấp cho em rất nhiều kiến thức và các tài liệu liên quan trong suốt quá trình nghiên cứu luận văn này.

Đồng thời gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, các anh chị em trong các phòng ban, đặc biệt là anh Thuận – phó giám đốc công ty du lịch DNC Travel đã cung cấp cho em những kiến thức bổ ích và tạo mọi điều kiện để hoàn thành bài luận này. Tuy nhiên, do thời gian có hạn và chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế nên bài tiểu luận của em có thể còn nhiều thiếu sót, em rất mong nhận được sự tư vấn và chỉ bảo thêm từ thầy cô.

Em xin chân thành cảm ơn!

NGƯỜI THỰC HIỆN

THẠCH THÁI

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan rằng luận án này là công trình của cá nhân tác giả với sự cố vấn của thầy Nguyễn Du Hạ Long và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào. Các số liệu và nội dung trình bày trong tiểu luận này là hoàn toàn hợp lệ và trung thực

NGƯỜI THỰC HIỆN

THẠCH THÁI

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “Phân tích thực trạng và đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại công ty DNC Travel của sinh viên Thạch Thái”, với sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long. Tiểu luận đã được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày tháng, Năm 2022

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)

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

Giảng viên hướng dẫn

iv

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iv
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI:.....	2
2.1 Mục tiêu nghiên cứu	2
3.1 ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	2
3.1.1 Đối tượng nghiên cứu:.....	2
3.1.2 Phạm vi nghiên cứu:.....	2
3.1.2.1 Không gian:.....	2
3.1.2.2 Thời gian:.....	2
4.1 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:.....	2
4.1.1 Phương pháp thu thập tài liệu và khảo sát thực tế:.....	2
4.2 phương pháp phân tích và tổng hợp tài liệu:.....	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
1.1 KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH.....	4
1.2 NGUỒN NHÂN LỰC TRONG DU LỊCH.....	5
1.2.1 Nguồn nhân lực trong du lịch là gì?.....	5
1.2.2 Vai trò nguồn nhân lực:.....	6
1.2.3 Hệ thống lao động trong kinh doanh lữ hành:.....	7
1.2.4 Khái niệm phát triển nguồn nhân lực:.....	8
1.2.5 Vai trò của quản trị nguồn nhân lực:.....	8
1.3 KHÁI QUÁT VỀ QUẢN TRỊ VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN LỰC.....	8

1.3.1 Quản trị nguồn nhân lực là gì?.....	8
1.3.2 Khái niệm phát triển nguồn nhân lực:.....	8
1.3.3 Vai trò của quản trị nguồn nhân lực:.....	8
1.3.4 Tầm quan trọng của đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:.....	9
1.4 KHÁI NIỆM DỊCH BỆNH COVID 19 VÀ NHỮNG ẢNH HƯỞNG ĐẾN DU LỊCH:.....	10
1.4.1 Covid 19 là gì?.....	10
1.4.2 Những ảnh hưởng của đại dịch covid 19:.....	10
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:.....	12
CHƯƠNG 2:TỔNG QUAN CÔNG TY DNC TRAVEL.....	13
2.1 TỔNG QUAN VỀ NƠI THỰC TẬP:.....	13
2.1.1 DNC Travel - Dịch vụ lữ hành chuyên nghiệp - Vé máy bay giá rẻ:.....	13
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển.....	15
2.1.3 Tầm nhìn và sứ mệnh của công ty:.....	15
2.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC:.....	17
2.3 CƠ SỞ VẬT CHẤT , CHỨC NĂNG VÀ NHIỆM VỤ CỦA CÁC PHÒNG BAN:.....	17
2.3.1 Cơ sở vật chất.....	17
2.3.2 chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban:.....	17
2.3.3 Xây dựng chiến lược phát triển nguồn nhân lực:.....	22
2.3.4 Công tác Tổ chức cán bộ;.....	22
2.3.5 Công tác Nhân sự:.....	22
2.3.6 Công tác Văn thư lưu trữ :.....	23
2.4 SƠ LƯỢC TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA VIỆT NAM VÀ CÔNG TY DNC TRAVEL SAU ĐẠI DỊCH COVID 19:.....	24
2.5 Mối tương quan giữa DNC Travel với các mặt:nhan sự ,sản phẩm dịch vụ,khách hàng,thị trường:.....	26
2.5.1 Lương đãi ngộ DNC Travel đối với nhân sự:.....	26

2.5.2 DNC Travel đối với khách hàng:.....	27
2.5.3 DNC Travel đối với thị trường:.....	27
2.5.4 DNC Travel đối với sản phẩm dịch vụ :.....	27
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	28
CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL SAU COVID 19.....	29
3.1 THỰC TRẠNG NGÀNH DU LỊCH TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ:.....	29
3.2 THỰC TRẠNG NGUỒN NHÂN LỰC TẠI DNC TRAVEL TRONG GIAI ĐOẠN SAU ĐẠI DỊCH COVID-19:.....	30
3.2.1 Thực trạng cơ sở công ty DNC Travel trước trong và sau đại dịch:.....	30
3.2.2 Thực trạng việc làm của nguồn nhân lực.....	31
3.3 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI NGUỒN NHÂN LỰC TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL:.....	32
3.3.1 Các yếu tố bên trong:.....	32
3.2.3 Nguồn nhân lực “cao thiếu yếu thừa”:.....	32
3.3.2 Các yếu tố bên ngoài :.....	33
3.4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO NGUỒN NHÂN LỰC GIAI ĐOẠN PHỤC HỒI SAU COVID 19 TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL:.....	34
3.4.1 đào tạo và tăng cường trang bị kiến thức, kỹ năng phát triển nguồn nhân lực:.....	34
3.4.2 Giải pháp tìm kiếm nguồn nhân lực sẵn có tại Đại học Nam Cần Thơ.....	35
3.4.3 giải pháp duy trì nguồn nhân lực:.....	35
3.5 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	37
3.5.1 vị trí thực tập.....	37
3.5.2 Những thuận lợi khó khăn khi thực tập tại Dnc Travel:.....	37

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3:	38
PHẦN KẾT LUẬN:	39
4.1 KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC:	39
4.2 HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI:	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	44
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	46

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1	Tác động Virus Corona 2020	Trang 41
hình 1.2	2 Tác động của Covid -19 đến nền kinh tế Việt Nam	Trang 42
Hình 2.1	Công ty DNC Travel	Trang 42
Sơ đồ 2.1	cơ cấu tổ chức của DNC Travel:	Trang 17
Hình 3.1	Trung Tâm Thành phố Cần Thơ	Trang 43
Hình 3.2	Hình ảnh thống kê khách lữ hành đến Việt Nam tháng 2019-2020	Trang 43

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Ths	Thạc sĩ
DNC	Trường Đại Học Nam Cần Thơ
CSKH	Chăm sóc khách hàng
TP	Thành phố
UBND	Ủy ban nhân dân
NQ-CP	Nghị Quyết – Chính Phủ
VHTT	Văn hóa thể thao
DL	Du Lịch
nxb	Nhà xuất bản