

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**KỸ NĂNG VÀ PHẨM CHẤT CẦN CÓ CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN**

**Sinh viên thực hiện : BÙI THỊ KIỀU PHƯƠNG**  
**Lớp : DH20QTD01**  
**Mã số sinh viên : 202981**

**Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI**

**KỸ NĂNG VÀ PHẨM CHẤT CẦN CÓ CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN**

Sinh viên thực hiện : BÙI THỊ KIỀU PHƯƠNG  
Lớp : DH20QTD01  
Mã số sinh viên : 202981

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

ThS: Ngô Hồng Quân

**Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, bài báo cáo này là kết quả nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả trong bài báo cáo là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Tôi cũng xin cam đoan rằng, mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện bài báo cáo này đã được cảm ơn và thông tin được trích dẫn đầy đủ theo đúng quy định.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của bài báo cáo này.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Bùi Thị Kiều Phương

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến thầy Ngô Hồng Quân, người đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ và chia sẻ kiến thức quý báu giúp em hoàn thành bài báo cáo này. Những góp ý, nhận xét và sự chỉ dẫn nhiệt tình của Thầy đã giúp em rất nhiều trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện công trình này.

Em cũng xin cảm ơn Ban giám hiệu, các thầy cô giáo và các bạn sinh viên của khoa Du Lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi và động viên em trong suốt thời gian thực hiện đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của ban lãnh đạo anh Phạm Anh Nhân CEO của VietNam Tourist, toàn thể anh chị điều hành của công ty, các anh chị hướng dẫn viên anh Đoàn Hữu Thịnh, Nguyễn Ngọc Đẹp và Lâm Ngọc Kim Cương và toàn thể nhân viên công ty cổ phần thương mại và dịch vụ du lịch VietNam đã tạo điều kiện cho em tìm hiểu cung cấp các số liệu và tài liệu cho em trong quá trình thực tập và làm chuyên đề. Em xin chân thành cảm ơn các cá nhân, chị Nikki Trần đã hỗ trợ cũng như giải đáp các thắc mắc, giúp đỡ em trong quá trình thực hiện đề tài.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong VietNam Tourist luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Bùi Thị Kiều Phương

## **NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# MỤC LỤC

|                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....                                                | i   |
| <b>LỜI CẢM ƠN</b> .....                                                  | ii  |
| <b>NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b> .....                                | iii |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....                           | iv  |
| <b>MỤC LỤC</b> .....                                                     | v   |
| <b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....                      | 1   |
| 1.1 Thông tin về cơ sở thực tập .....                                    | 1   |
| 1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ: .....                                        | 2   |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....                            | 2   |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức .....                                                | 4   |
| 1.4. Định hướng phát triển trong tương lai .....                         | 6   |
| <b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....                      | 7   |
| 2.1. Nội dung thực tập .....                                             | 7   |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....                           | 7   |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập. .... | 18  |
| 2.1.2.1. Trải nghiệm thực tế .....                                       | 18  |
| 2.1.2.2. Phát triển kỹ năng .....                                        | 18  |
| 2.1.2.3. Mở rộng mối quan hệ .....                                       | 18  |
| 2.1.2.4. Hiểu Biết Văn Hóa và Địa Phương .....                           | 18  |
| 2.2. Kết quả thực tập đã đạt được .....                                  | 19  |
| 2.2.1. những kết quả thực tập đã đạt được. ....                          | 19  |
| 2.2.1.1. Nâng Cao Kiến Thức Chuyên Môn .....                             | 19  |
| 2.2.1.2. Phát Triển Kỹ Năng Chuyên Nghiệp .....                          | 20  |
| 2.2.1.3. Kinh Nghiệm Thực Tế .....                                       | 20  |
| 2.2.1.4. Mở Rộng Mối Quan Hệ .....                                       | 20  |
| 2.2.1.5. Phát Triển Cá Nhân .....                                        | 20  |
| 2.2.1.6. Cơ Hội Việc Làm .....                                           | 20  |
| 2.2.1.7. Phát Triển Kỹ Năng Quản Lý .....                                | 21  |
| 2.2.1.8. Đánh Giá và Phản Hồi .....                                      | 21  |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....        | 21  |

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.3: Kế hoạch hành động của bản thân sau thực tập .....                         | 22        |
| <b>CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....</b>                                             | <b>23</b> |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....                                              | 23        |
| 3.1.1. Kỹ năng và phẩm chất cần có của một hướng dẫn viên .....                   | 23        |
| 3.1.2. Lý do chọn đề tài.....                                                     | 23        |
| 3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.....                                                | 24        |
| 3.1.3.1. Phỏng vấn interview .....                                                | 24        |
| 3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết) .....                                   | 27        |
| 3.2.1.1. Kỹ năng sử dụng công nghệ: .....                                         | 28        |
| 3.2.1.2. Kỹ năng cá nhân hóa: .....                                               | 28        |
| 3.2.1.3. Kỹ năng thích ứng:.....                                                  | 28        |
| 3.2.2. Khái niệm về kỹ năng du lịch của hướng dẫn viên .....                      | 29        |
| 3.2.2.1. Kỹ năng chuyên môn: .....                                                | 29        |
| 3.2.2.2. Kỹ năng mềm: .....                                                       | 34        |
| 3.2.2.3. Kỹ năng thực hành:.....                                                  | 34        |
| 3.2.2.4. Kỹ năng cá nhân: .....                                                   | 34        |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp VietNam Tourist (Cơ sở thực tiễn) ..... | 40        |
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....                                         | 41        |
| 3.5. Đề xuất và giải pháp.....                                                    | 42        |
| 3.5.1. Nâng cao chất lượng đào tạo: .....                                         | 42        |
| 3.5.2. Cải thiện chế độ đãi ngộ:.....                                             | 42        |
| 3.5.3. Quản lý chặt chẽ hoạt động của hướng dẫn viên du lịch: .....               | 43        |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị .....                                                  | 43        |
| 3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....                                        | 43        |
| 3.6.1.1. Đánh giá chung: .....                                                    | 43        |
| 3.6.1.2. Bài học kinh nghiệm: .....                                               | 44        |
| 3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....                                            | 44        |
| 3.6.3. Kiến nghị với khoa, trường .....                                           | 45        |