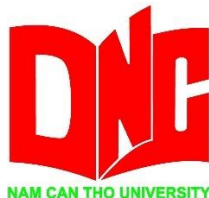


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI**  
**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO ĐỘI NGŨ**  
**HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG**  
**TY VIETNAM TOURIST**

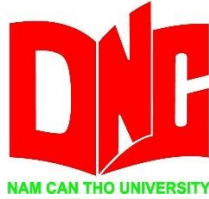
**Sinh viên thực hiện: Trương Thị Kim Ngân**

**Mã số sinh viên: 200400**

**Lớp: DH20QTD01**

**Cần Thơ, 06 tháng 3 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI**  
**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO ĐỘI NGŨ**  
**HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG**  
**TY VIETNAM TOURIST**

**Sinh viên thực hiện: Trương Thị Kim Ngân**

**Mã số sinh viên: 200400**

**Lớp: DH20QTD01**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, 06 tháng 3 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan toàn bộ nội dung trong bài tiểu luận nghiên cứu đề tài “Thực Trạng Và Giải Pháp Nâng Cao Đội Ngũ Hướng Dẫn Viên Du Lịch Tại Công Ty Vietnam Tourist” là thành quả của cá nhân em sau quá trình thực hiện cẩn trọng và nghiêm túc. Nếu có bất kì phát hiện gian lận hay sao chép nào em xin được chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 06 tháng 6 năm 2024

Người thực hiện

Trương Thị Kim Ngân

## LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho em xin được cảm ơn phía nhà trường đã tạo cho em nhiều cơ hội được trải nghiệm thông qua những kiến thức trên lớp và thực tiễn giúp em xây dựng hành trang để tự tin bước vào đời. Và việc hoàn thành khóa thực tập cùng với tiểu luận tốt nghiệp này cũng được xem như sự thành công đầu tiên của bản thân em.

Với em, mỗi một nhiệm vụ được giao hay một khó khăn nào đó trong việc học đều chính là trải nghiệm giúp cho bản thân trở nên tốt hơn trong tương lai. Trong quá trình học tập, nghiên cứu và viết tiểu luận, em đã nhận được nhiều sự quan tâm đến từ các thầy cô trong trường đại học Nam Cần Thơ.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các cô chú và anh chị trong ban lãnh đạo của Công Ty Vietnam Tourist đã luôn tạo những điều kiện thuận lợi và giúp em có nhiều cơ hội để trải nghiệm trong khoảng thời gian thực tập vừa qua. Các anh chị luôn tận tình cung cấp cho em những kiến thức thực tế quý giá và đem đến cho em những trải nghiệm tuyệt vời, cùng với những kỉ niệm mà có lẽ đây là những kỉ niệm đáng giá nhất của đời em.

Trước hết em xin chân thành cảm ơn những thầy cô đã giảng dạy và quan tâm đến em trong suốt 4 năm học vừa qua. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên cô Nguyễn Thị Chiêu đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quãng thời gian thực hiện tiểu luận để em có thể hoàn thành một cách tốt nhất.

Vì điều kiện thời gian có hạn cùng với kinh nghiệm còn thiếu sót nên tiểu luận không tránh khỏi những sai sót, em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến khoa và thầy cô, cũng như công ty Vietnam Tourist lời cảm ơn tốt đẹp nhất.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

\*\*\*\*\*

**Họ và tên sinh viên:** TRƯƠNG THỊ KIM NGÂN

**Lớp:** DH20QTD01 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn  
trực thuộc Trường Đại học Nam Cần Thơ

**Thực tập trong thời gian từ:** ngày 08 tháng 04 năm 2024 đến ngày 08 tháng 06 năm 2024

**Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:** CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIETNAM TOURIST

**Địa chỉ:** 208 Hoàng văn Thụ, Phường 4 Quận Tân Bình, TP.HCM

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét đánh giá như sau:

**1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:**

.....  
.....

**2. Về tinh thần thái độ học tập:**

.....  
.....

**3. Về quan hệ, lối sống:**

.....  
.....

**4. Các nhận xét khác:**

.....  
.....

**Đánh giá chung sau khi thực tập:**

.....  
.....

Cần Thơ, ngày .... tháng .... năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ và tên)

**Xác nhận của đơn vị thực tập**

(Ký và ghi rõ họ và tên)

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội dung:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b> .....	iii
<b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....	iv
<b>MỤC LỤC</b> .....	v
<b>DANH MỤC HÌNH VÀ BẢNG</b> .....	v
<b>Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập .....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển .....	2
1.3 Cơ cấu tổ chức. ....	3
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai .....	5
<b>Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	6
2.1 Nội dung thực tập .....	6
2.1.2. <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i> .....	12
2.2 Kết quả thực tập .....	13
2.2.1. <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i> .....	13
2.2.2. <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i> .....	14
2.2.3. <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i> .....	14
<b>Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP</b> .....	15
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....	15
3.2. Lược khảo tài liệu. ....	16
3.2.1 <i>Hoạt động hướng dẫn du lịch và các hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch.</i> .....	16
3.2.1.1 <i>Khái niệm hoạt động hướng dẫn du lịch.</i> .....	16
3.2.1.2 <i>Những hoạt động chủ yếu của hướng dẫn du lịch.</i> .....	17
3.2.2 <i>Hướng dẫn viên du lịch và đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch.</i> 19	
3.2.2.1 <i>Định nghĩa hướng dẫn viên</i> .....	19
3.2.2.2 <i>Vai trò của hướng dẫn viên</i> .....	19
3.2.2.3 <i>Nhiệm vụ của hướng dẫn viên Thu thập và cung cấp thông tin</i> .....	21
3.2.2.4 <i>Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên</i> .....	22
3.2.2.5 <i>Yêu cầu đối với hướng dẫn viên</i> .....	22
3.2.2.6 <i>Chuyên môn nghiệp vụ</i> .....	25

3.3. Tình hình hoạt động của công Vietnam Tourist .....	27
3.3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh phòng du lịch .....	27
3.3.2 Thực trạng về hướng dẫn viên du lịch tại công ty Vietnam Tourist.....	28
3.3.2.1 Thực trạng cơ cấu hướng dẫn viên tại Công ty Vietnam Tourist .....	28
3.3.2.2 Độ tuổi và giới tính của hướng dẫn viên .....	29
3.3.2.3 Về trình độ học vấn và chuyên ngành được đào tạo của hướng dẫn viên.	29
3.3.2.4 Về ngoại ngữ.....	30
3.3.2.5 Về thâm niên công tác của hướng dẫn viên.....	30
3.3.2.6 Về thẻ hướng dẫn viên .....	31
3.3.2.7 Về hình thức làm việc.....	31
3.3.2.8 Thực trạng việc thực hiện quy trình tổ chức thực hiện quy trình du lịch của hướng dẫn viên tại Công ty.....	32
3.4 Thực trạng về kiến thức và khả năng làm chủ các kỹ năng nghề nghiệp của hướng dẫn viên tại Công ty.....	39
3.4.1 Cơ chế làm việc của hướng dẫn viên trong Công ty .....	42
3.4.2 Công tác thù lao và lương cho đội ngũ hướng dẫn viên trong Công ty....	43
3.5. Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....	43
3.5.1 Những ưu điểm .....	43
3.5.2 Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	43
3.6 Đề Xuất Một Số Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Đội Ngũ Hướng Dẫn Viên Tại Công Ty Vietnam Tourist.....	44
3.6.1 Phương hướng và mục tiêu hoạt động kinh doanh lữ hành của Công ty Vietnam tourist trong thời gian tới.....	44
3.6.2 Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hướng dẫn viên tại Công ty Vietnam Tourist.....	45
3.6.3 Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên của Công ty .....	45
3.7 Kết luận và kiến nghị.....	53
<b>Tài liệu tham khảo .....</b>	<b>55</b>



## DANH MỤC HÌNH VÀ BẢNG

Bảng 3.1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành của Phòng Du lịch trong hai năm 2022-2023.....	28
Bảng 3.2 Số lượng hướng dẫn viên.....	28
Bảng 3.3 Độ tuổi và giới tính hướng dẫn viên.....	29
Bảng 3.4 Trình độ học vấn và chuyên ngành được đào tạo của hướng dẫn viên .....	29
Bảng 3.5 Ngoại ngữ của hướng dẫn viên.....	30
Bảng 3.6: Thẻ hướng dẫn viên .....	31
Bảng 3.7 Hình thức làm việc của hướng dẫn viên .....	31