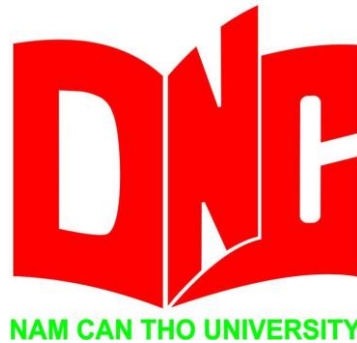


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG
DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH
THƯƠNG MẠI DU LỊCH ĐẤT CHÍN RỒNG

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ YẾN NHI

Lớp : DH20QTD03

Mã số sinh viên : 203805

Cần Thơ, Tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG
DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH
THƯƠNG MẠI DU LỊCH ĐẤT CHÍN RỒNG

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ YẾN NHI

Lớp : DH20QTD03

Mã số sinh viên : 203805

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, Tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết bài báo cáo “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng” này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả này chưa được dùng cho bất cứ bài báo cáo cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày..... tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thị Yến Nhi

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin cảm ơn toàn thể quý Thầy, Cô đã truyền đạt những kiến thức vô cùng quý báu cho em từ những kiến thức cơ bản nhất đến những kiến thức chuyên ngành trong thời gian em được đào tạo tại trường để em có thể áp dụng vào cuộc sống và trước mắt là em có thể hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp của mình.

Tiếp theo em xin gửi lời cảm ơn đến toàn thể các Thầy, Cô ở khoa Du lịch, đã luôn bên cạnh giúp đỡ em trong quá trình học tập tại trường. Và để có thể hoàn thành được tốt bài báo cáo này một phần cũng nhờ sự hỗ trợ từ Giáo viên hướng dẫn của em – Cô Nguyễn Thị Chiêu đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình em làm bài báo cáo cũng như ủng hộ về mặt tinh thần để em có đủ tự tin và hoàn thành tốt bài báo cáo của mình.

Cuối cùng em xin cảm ơn đến Ban Giám Đốc Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng và anh Trần Da Đam – Nhân viên kinh doanh đã tạo điều kiện và giúp đỡ em trong thời gian thực tập tại Công ty.

Vì kiến thức của em có hạn nên trong bài báo cáo có thể vẫn còn sai sót và những điểm chưa tốt, em mong quý Thầy, Cô thông cảm và có những nhận xét chân thành nhất để em có thể hoàn thành tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.....tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thị Yến Nhi

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: NGUYỄN THỊ YẾN NHI **MSSV:** 203805

Lớp: DH20QTD03 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại Học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng)

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng.

Địa chỉ: R29 đường số 8, KĐT mới Hưng Phú, P. Hưng Thạnh, Q. Cái Răng, Tp Cần Thơ.

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:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

XÁC NHẬN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: NGUYỄN THỊ YẾN NHI **MSSV:** 203805

Lớp: DH20QTD03 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng.

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày.... tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	viii
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH	ix
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	x
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH TM&DL ĐẤT CHÍN RỒNG.....	1
1.1 Giới thiệu chung:.....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển:	3
1.3 Cơ cấu tổ chức:.....	4
1.4 Các sản phẩm du lịch chính của công ty:.....	7
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai:	8
CHƯƠNG 2	9
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY TNHH TM&DL ĐẤT CHÍN RỒNG.....	9
2.1 Nội dung thực tập:	9
2.1.1 Nội dung công việc được thực hiện:	9
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn trong thực tập:.....	10
2.2 Kết quả thực tập:	11
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được:.....	11
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập:	11
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:.....	12
CHƯƠNG 3	13
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH ĐẤT CHÍN RỒNG.....	13
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập:	13
3.1.1 Lí do chọn đề tài:.....	13
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu và đối tượng nghiên cứu:	14
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu :.....	15
3.1.4 Phạm vi nghiên cứu:.....	15
3.2 Cơ sở lí luận về hướng dẫn du lịch và đánh giá chất lượng của hướng dẫn. 15	
3.2.1 Hướng dẫn du lịch và các hoạt động chính của hướng dẫn du lịch:....	15

3.2.2	Hướng dẫn viên:	17
3.3	Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch:.....	22
3.4	Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch:	25
3.5	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của HDV:.....	27
3.5.1	Sự ảnh hưởng của thời tiết đến quá trình phục vụ của hướng dẫn viên:.....	27
3.5.2	Các yếu tố ảnh hưởng khách quan từ khách hàng:	28
3.5.3	Khả năng kiểm soát đoàn của HDV:	28
3.6	Vai trò của Hướng dẫn viên du lịch:.....	29
3.6.1	Vai trò của HDV đối với Đất nước:.....	29
3.6.2	Vai trò của HDV đối với Công ty:.....	30
3.6.3	Vai trò của HDV đối với khách du lịch:	30
3.7	Đánh giá chung về thực trạng chất lượng hướng dẫn viên tại Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng.....	30
3.7.1	Giới thiệu chung về đội ngũ hướng dẫn viên Công ty:	30
3.7.2	Tình trạng thực hiện tour của các HDV tại công ty:.....	32
3.7.3	Ưu điểm và hạn chế của hướng dẫn viên:.....	32
3.8	Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng:.....	35
3.8.1	Giải pháp đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ HDVDL:.....	35
3.8.2	Nâng cao chất lượng thuyết minh trong công tác phục vụ du khách:	36
3.8.3	Nắm vững quy trình và nội dung hướng dẫn du lịch:	37
3.8.4	Tăng cường đầu tư:	41
3.8.5	Về tuyển chọn, quản lí sử dụng và bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch:.....	41
3.8.6	Hoàn thiện vấn đề tiền lương cho HDV và thực hiện các biện pháp tạo động lực cho đội ngũ HDV:	43
3.9	Đề xuất và kiến nghị:.....	44
3.9.1	Kiến nghị với doanh nghiệp:	44
3.9.2	Kiến nghị với khoa, trường:	46
KẾT LUẬN		47
TÀI LIỆU THAM KHẢO		48

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TM&DL	Thương Mại và Du Lịch
3N2Đ	3 ngày 2 đêm
GVHD	Giảng viên hướng dẫn
KDL	Khách du lịch
HDV	Hướng dẫn viên
2N1Đ	2 ngày 1 đêm
TP	Thành phố
PGS.TS	Phó Giáo Sư Tiến Sĩ

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Telesales tour	Bán hàng thông qua điện thoại
DAT CHIN RONG TRAVEL	Du lịch Đất Chín Rồng
Tour Guide	Hướng dẫn viên chuyên nghiệp
Step-On-Guide	Hướng dẫn viên không chuyên
City Guide	Hướng dẫn viên thành phố
Onsite Guide	Hướng dẫn viên tại điểm
Sale	Bán hàng
Slogan	Khẩu hiệu
Out bound	Du lịch ngoài nước
Teambuilding	Xây dựng đội ngũ
Group Inclusive Traveller	Khách theo đoàn.
Free In de pendent Traveller	Khách lẻ

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1: Trụ sở của Công ty TNHH TM&DL Đất Chín Rồng.	1
Hình 1.2: Hình ảnh logo của Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng.	2
Hình 1.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng.....	4
Hình 1.4: Vị trí của Giám đốc công ty.....	5
Hình 1.5: Vị trí của Điều hành công ty.....	6
Hình 1.6: Vị trí nhân viên sale của công ty.....	7
Hình 1.7: Tour chính của Công ty TNHH TM&DL Đất Chín Rồng	7
Bảng 3. 1 Đội ngũ HDV tại Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Đất Chín Rồng	30