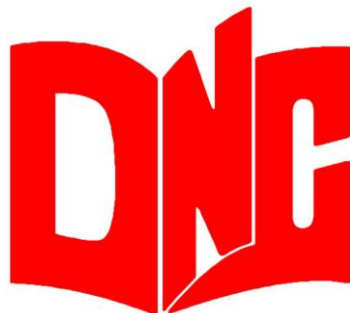


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



**NAM CAN THO UNIVERSITY**

**HUỶNH THANH ĐIỀN**

**CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GTVT VIỆT NAM  
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH : QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH  
MÃ SỐ NGÀNH: 7810103**

**Tháng 05 năm 2021**

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

**HUỲNH THANH ĐIỀN  
MSSV: 166350  
LỚP: DH17QTD01**

**CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN  
DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GTVT VIỆT NAM  
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH  
Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
T.S NGUYỄN MINH TIẾN**

**Tháng 05 năm 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc, Anh, Chị các Bộ phận trong công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ, anh Trần Mạnh Khang - Trưởng phòng hướng dẫn của công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Xin gửi đến thầy Nguyễn Minh Tiến – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của Trường Đại học Nam Cần Thơ và Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý công ty

Em xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2021*

Chữ ký người thực hiện

**HUỲNH THANH ĐIỀN**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết luận văn này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày 10 tháng 6 năm 2021*

Chữ ký người thực hiện

# NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm học vị họ và tên.....

- Đơn vị.....

- Nhận xét.....

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2021

**Giám khảo**

(ký và ghi rõ họ tên)

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2

- Học hàm học vị họ và tên.....

.....

- Đơn vị.....

.....

- Nhận xét.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2021

**Giám khảo**

(ký và ghi rõ họ tên)

**NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm 20....

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

**ĐƠN VỊ:** .....

**Xác nhận sinh viên:**..... **MSSV:** .....

**Lớp** .....

**Trường** .....

**Thực tập tại:** .....

**Địa chỉ:**.....

**Từ ngày** ...../...../..... **đến ngày** ...../...../.....

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

**1. Ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về tinh thần học tập:**

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

**3. Thái độ:**

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

Cần Thơ, Ngày Tháng Năm 2021  
*Xác nhận của đơn vị thực tập*

**HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm 20....

**PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP**

**ĐƠN VỊ:** .....

**Xác nhận sinh viên:**..... **Sinh ngày:** .....

**Lớp** .....

**Trường** .....

**Thực tập tại:** .....

**Từ ngày** ...../...../..... **đến ngày** ...../...../.....

**1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:**

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

**2. Về những công việc được giao:**

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

**3. Kết quả đạt được:**

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

**XÁC NHẬN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ THỰC TẬP**



## DANH SÁCH HÌNH ẢNH

( Hình 3.1. Công ty VieTravel chi nhánh Cần Thơ) .....	15
(Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức và quản lý của công ty VieTravel chi nhánh Cần Thơ) .	18
( Hình 5.1. Thực tập hướng dẫn viên Vietravel mùa dịch ) .....	38
(Hình 5.2 du lịch mùa Covid) .....	38

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮC

HDV: Hướng dẫn viên

VH – XH: Văn hóa- Xã hội

TNHH MTV: Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

PGS. TS: Phó giáo sư tiến sĩ

## **DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH**

AEC: Tóm lược cộng đồng kinh tế asean

ASEAN: tổ chức liên kết của khu vực Đông Nam Á

WTO: là Tổ chức Thương mại Thế giới (World Trade Organization).

HDV inbound: Hướng dẫn viên cho khách nước ngoài đến Việt Nam

HDV outbound : Hướng dẫn viên cho khách Việt Nam sang nước ngoài

## MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ .....	i
LỜI CAM ĐOAN .....	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP .....	v
PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP .....	vi
MỤC LỤC.....	x
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI .....</b>	<b>1</b>
1.1 SỰ CẦN THIẾT NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU.....	2
1.3 NHIỆM VỤ CỦA NGHIÊN CỨU.....	2
1.4 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU. ....	2
- Hướng dẫn viên công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	2
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
1.6 CẤU TRÚC TIỂU LUẬN.....	3
<b>CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 KHÁI QUÁT CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG HƯỚNG DẪN DU LỊCH VÀ VAI TRÒ CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN .....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Hoạt động Hướng dẫn du lịch.....	4
2.1.3 Vai trò của hướng dẫn du lịch .....	7
2.2 HƯỚNG DẪN VIÊN LÀ GÌ .....	7
2.2.2 Khái niệm .....	7
2.2.5 Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên .....	9
2.3 YÊU CẦU CỦA NGHỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .....	10
2.4 CÁC KỸ NĂNG CẦN CÓ CỦA MỘT HƯỚNG DẪN VIÊN .....	11
2.4.1 Kỹ năng giao tiếp – xử lý tình huống .....	11
2.4.2 Kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ.....	11
2.4.3 Kỹ năng thuyết trình – thuyết phục .....	11
2.4.4 Kỹ năng ngoại ngữ .....	11
2.4.5 Kỹ năng tổ chức làm việc nhóm.....	12
2.4.6 Kỹ năng sử dụng các phương tiện truyền thông .....	12
<b>CHƯƠNG 3: GIỚI THIỆU CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ .....</b>	<b>14</b>
3.1 GIỚI THIỆU.....	14

<b>3.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ CỦA CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ</b> .....	<b>18</b>
<b>CHƯƠNG 4: PHÂN TÍCH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1 KHÁI NIỆM VÀ VAI TRÒ CỦA CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1.1 Khái niệm</b> .....	<b>21</b>
<b>4.1.2 Vai trò</b> .....	<b>21</b>
<b>4.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VÀ CHẤT LƯỢNG HDV CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2.1 Định hướng phát triển</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2.2 Chất lượng hdv của Vietravel chi nhánh cần thơ</b> .....	<b>25</b>
<b>CHƯƠNG 5: THỰC TRẠNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ, GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ, KẾT LUẬN</b> .....	<b>27</b>
<b>5.1 THỰC TRẠNG</b> .....	<b>27</b>
<b>5.1.1 Thực trạng việc tổ chức thực hiện quy trình du lịch của hướng dẫn viên tại công ty</b> .....	<b>27</b>
<b>5.1.2 Thực trạng về khả năng đáp ứng các yêu cầu của hướng dẫn viên tại Công ty</b> .....	<b>29</b>
<b>5.1.2 Tình hình nguồn nhân lực của công ty cổ phần du lịch và tiếp thị giao thông vận tải việt nam vietravel chi nhánh cần thơ trong giai đoạn đại dịch covid – 19</b> .....	<b>34</b>
<b>5.2 GIẢI PHÁP</b> .....	<b>36</b>
<b>5.2.1 Bảo vệ quyền lợi HDV</b> .....	<b>36</b>
<b>5.2.2 Giải pháp vượt qua mùa dịch Covid-19</b> .....	<b>38</b>
<b>5.3 KẾT LUẬN</b> .....	<b>39</b>
<b>5.4 KIẾN NGHỊ</b> .....	<b>40</b>
<b>PHỤ LỤC</b> .....	<b>41</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>43</b>

