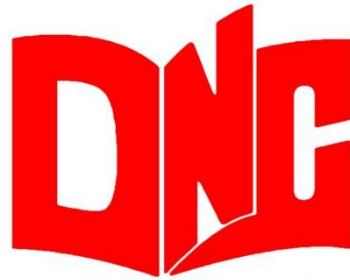


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN THẠCH BẢO NHƯ  
MSSV: 177963  
LỚP: DH17QTD01

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY  
CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO  
THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM - VIETRAVEL –  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Nhành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành  
Mã số ngành: 7810103**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH**

**NGUYỄN THẠCH BẢO NHƯ  
MSSV: 177963  
LỚP: DH17QTD01**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY  
CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO  
THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM - VIETRAVEL –  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Nhành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành  
Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN  
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

## **CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG**

Khóa luận “Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Nguyễn Thạch Bảo Như thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày.....

**Ủy viên**

(ký tên)

**Thư ký**

(ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

(ký tên)

**Phản biện 2**

(ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

(ký tên)

**Chủ tịch Hội đồng**

(ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM TẠ

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 luận văn 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 luận văn này một phần cũng nhờ sự hỗ trợ từ Giáo viên hướng dẫn của em – Thầy Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình hướng dẫn trong suốt quá trình em làm luận văn này cũng như ủng hộ về mặt tinh thần để em có đủ tự tin và hoàn thành tốt luận văn của mình.

Cuối cùng em xin cảm ơn đến Ban Giám Đốc Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ và anh Trần Mạnh Khang – Trưởng phòng Hướng dẫn viên Vietravel Cần Thơ đã tạo điều kiện và giúp đỡ em trong thời gian thực tập tại Chi nhánh.

Vì kiến thức của em có hạn nên trong luận văn 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 29 tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Thạch Bảo Như

## **TRANG CAM KẾT**

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 luận văn cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2021

Người thực hiện

Nguyễn Thạch Bảo Như

## BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

<b>Thời Gian</b>	<b>Tên Công Việc</b>	<b>Nội Dung Thực Hiện CV</b>	<b>Người Phân Công/Hướng Dẫn</b>	<b>Tự Đánh Giá Mức Độ Hoàn Thành</b>
Tuần 1 (05/04 - 11/04)	Tìm hiểu tổng quan về công ty Vietravel Cần Thơ.	Sinh viên kiểm tra các sản phẩm đang bán tại công ty và tìm hiểu về nhiệm vụ của các phòng ban tại công ty.	Trưởng phòng Hướng dẫn viên	Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
Tuần 2 (12/04 - 18/04)	Tìm hiểu các kiến thức tổng quan về Cần Thơ, các chương trình phát triển du lịch Cần Thơ.	Sinh viên tìm hiểu nội dung được giao, tiến hành học bài và thuyết minh các chủ đề.	Trưởng phòng Hướng dẫn viên	Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
Tuần 3 (19/04 - 25/04)	Thiết kế các Tour du lịch ở khu vực Miền Tây.	Thiết kế các Tour: +Cần Thơ – Châu Đốc – Hà Tiên +Cần Thơ – Phú Quốc +Cần Thơ – Sóc Trăng – Cà Mau +Cần Thơ – Vĩnh Long – Bến Tre – Cà Mau	Trưởng phòng Hướng dẫn viên	Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
Tuần 4 (26/04 - 02/05)	Tìm hiểu về chủ đề 1 món ăn + 1 nơi vui chơi giải trí + 1 Danh nhân văn hóa, nhân vật lịch sử Cần Thơ.	Sinh viên về nhà tìm hiểu nội dung được giao, tiến hành học bài và thuyết minh các chủ đề.	Trưởng phòng Hướng dẫn viên	Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.

<p>Tuần 5 (03/05 - 09/05)</p>	<p>Thuyết minh chủ đề 1 món ăn (tự chọn) + 1 nơi vui chơi giải trí + 1 Danh nhân văn hóa, nhân vật lịch sử Cần Thơ.</p>	<p>Sinh viên đóng vai 1 người hướng dẫn viên và thuyết minh các chủ đề được giao.</p>	<p>Trưởng phòng Hướng dẫn viên</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.</p>
<p>Tuần 6 (10/05 - 16/05)</p>	<p>Tổng hợp lại các nội dung được giao.</p>	<p>Người hướng dẫn thực tập tổng hợp toàn bộ các nội dung và bổ sung các kiến thức cho thực tập sinh.</p>	<p>Trưởng phòng Hướng dẫn viên</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.</p>

**CỘNG 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**





## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên sinh viên: **NGUYỄN THẠCH BẢO NHƯ**

MSSV: **177963**

Lớp: **DH17QTD01**

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du Lịch và Lữ Hành - Khóa 05

Khoa: Du lịch và Quản trị Nhà Hàng, Khách Sạn.

Thời gian thực tập: Từ 01/04/2021 đến 16/5/2021

3. Ý kiến của giảng viên phản biện.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Điểm đánh giá...../10 điểm.

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

**Giảng viên phản biện**

**LÊ THỊ THANH THÚY**

## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .....</b>	<b>1</b>
1.1 Các khái niệm cơ bản .....	1
1.1.1 Du lịch và khách du lịch .....	1
1.1.2 Kinh doanh lữ hành và Công ty lữ hành.....	1
1.1.3 Hoạt động hướng dẫn du lịch và chương trình du lịch.....	2
1.1.4 Hướng dẫn viên du lịch .....	4
1.2 Một số lý thuyết về chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....	5
1.2.1 Các nhân tố tác động tới hoạt động hướng dẫn du lịch .....	5
1.2.2 Chất lượng hướng dẫn viên du lịch .....	8
1.2.2.1 Khái niệm và vai trò của chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	8
1.2.2.2 Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	9
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM - VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>15</b>
2.1 Khái quát về hoạt động kinh doanh của Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	15
2.1.1 Giới thiệu về Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	15
2.1.1.1 Vị trí địa lý .....	15
2.1.1.2 Cơ cấu tổ chức .....	17
2.1.1.3 Sản phẩm và dịch vụ .....	18
2.1.1.4 Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Chi nhánh.....	18
2.1.1.5 Chức năng của từng bộ phận.....	18
2.2 Thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	22
2.2.1 Thực trạng việc tổ chức thực hiện quy trình du lịch của hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	22

2.2.1.1 Công tác chuẩn bị.....	22
2.2.1.2 Công tác tổ chức ăn ở và tham quan .....	23
2.2.1.3 Tổ chức việc tham quan tuyến điểm .....	23
2.2.1.4 Tổ chức các hoạt động khác.....	24
2.2.1.5 Công tác sau chuyến đi .....	24
2.2.2 Thực trạng về khả năng đáp ứng các yêu cầu của hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	25
2.2.2.1 Yêu cầu về kiến thức tổng hợp .....	25
2.2.2.2 Yêu cầu kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ .....	25
2.2.2.3 yêu cầu về ngoại ngữ .....	27
2.2.2.4 Yêu cầu về đạo đức nghề nghiệp .....	27
2.2.2.5 Cơ chế làm việc của hướng dẫn viên trong Công Ty .....	27
2.3 Đánh giá chung về thực trạng chất lượng hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	29
2.3.1 Ưu điểm và nguyên nhân.....	29
2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân.....	30
 <b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THỨC ĐẨY HOẠT ĐỘNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ TIẾP THỊ GIAO THÔNG VẬN TẢI VIỆT NAM - VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	
<b>34</b>	
3.1 Thuận lợi và khó khăn ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.....	34
3.1.1 Thuận lợi.....	34
3.1.2 Khó khăn.....	35
3.2 Mục tiêu và phương hướng kinh doanh của Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	36
3.2.1. Mục tiêu kinh doanh của Công ty.....	36
3.2.2. Phương hướng kinh doanh của Công ty .....	36

3.3 Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	37
3.4 Các giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	38
3.4.1 Nhận thức của chính các hướng dẫn viên về nghề hướng dẫn viên .....	38
3.4.2 Tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch tại Công ty .....	39
3.4.3 Quản lý sử dụng và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên tại Công ty .....	41
3.4.3.1 Quản lí sử dụng .....	41
3.4.3.2 Đào tạo, bồi dưỡng .....	42
3.4.3.3 Thành tích hướng dẫn viên .....	44
3.4.3.4 Đãi ngộ hướng dẫn viên .....	44
3.4.3.5 Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch .....	45
3.4.4 Xây dựng lại cơ chế làm việc linh hoạt hơn .....	45
3.5 Một số kiến nghị trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên .....	46
3.5.1. Đối với Sở Văn Hóa Thể Thao và Du Lịch Thành phố Cần Thơ .....	46
3.5.2 Đối với các sở đào tạo du lịch .....	47
<b>PHẦN KẾT LUẬN .....</b>	<b>49</b>

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Hình 2.2 Đội ngũ hướng dẫn viên của Vietravel .....	32
Hình 2.3 Hướng dẫn viên thân thiện cùng khách.....	32
Hình 2.4 Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ .....	33
Hình 2.5 Hướng dẫn viên check-in với khách tại sân bay .....	33

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
TP	Thành phố
KDL	Khu du lịch
VN	Việt Nam
NXB	Nhà xuất bản
HDV	Hướng dẫn viên

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài

Với xu hướng tiêu dùng của con người trong thời đại công nghiệp hiện nay du lịch đang phát triển nhanh chóng và trở thành một ngành công nghiệp không khói mang lại hiệu quả cao. Du lịch không chỉ mang lại lợi nhuận kinh tế mà còn mang lại nhiều lợi ích chính trị, xã hội khác cho những vùng, những quốc gia nhiều danh lam, thắng cảnh, có núi non hùng vĩ, bờ biển thơ mộng.

Trong những năm gần đây, ngành du lịch Việt Nam đã phát triển khá mạnh mẽ, thu hút được nhiều khách du lịch trong nước và quốc tế. Tuy nhiên du lịch Việt Nam luôn bị đánh giá là "Giàu tài nguyên nhưng nghèo sản phẩm" mà nguyên do chủ yếu xuất phát từ sự thiếu sáng tạo, thiếu kiến thức và thiếu tính chuyên nghiệp của những người làm du lịch. Trong đó không thể không kể đến đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, những người được coi là linh hồn của sản phẩm du lịch. Việc hoạch định và đưa ra những giải pháp hợp lý nhằm nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch sẽ góp phần vô cùng quan trọng trong việc nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, góp phần đưa ngành du lịch phát triển xứng đáng với tầm vóc của một quốc gia giàu tiềm năng du lịch như nước ta.

Nhận thức được tầm quan trọng của vấn đề trên, trong thời gian thực tập tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ em đã quyết định đi sâu nghiên cứu đề tài: "***Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ***" trong luận văn tốt nghiệp của mình với mong muốn vận dụng những kiến thức đã học vào giải quyết vấn đề đặt ra trong kinh doanh.

## 2. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu chính của đề tài là:

- Xây dựng hệ thống các giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch một cách khả thi, có thể áp dụng cho Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ trong thời gian tới.

Từ mục tiêu trên, đề tài có nhiệm vụ nghiên cứu sau:

- Hệ thống hoá những vấn đề cơ bản về lễ hành du lịch và hướng dẫn viên du lịch.

- Khảo sát đánh giá thực trạng chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ trong thời gian qua.



- Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ trong thời gian tới.

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

Trong khoá luận của mình, tác giả đã vận dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập tài liệu, xử lý tài liệu

Là phương pháp được tác giả sử dụng trước hết và cơ bản để hoàn thành khoá luận. Để đưa ra được những nhận xét, đánh giá một cách chính xác, khách quan nhất, tác giả đã thu thập những số liệu cần thiết từ các nguồn đáng tin cậy, như sở du lịch, các quyết định, nghị định của các cơ quan chức năng, các tài liệu của các nghiên cứu trước và làm tài liệu tham khảo.

- Phương pháp điều tra, khảo sát thực địa

Khảo sát trực tiếp từ thực tế tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ và các công ty du lịch trên địa bàn Cần Thơ, thu thập số liệu và những thông tin chính xác, thực tế có độ tin cậy cao. Từ đó tránh được những quyết định chủ quan, vội vàng thiếu thực tiễn. Bên cạnh đánh giá lại một cách đầy đủ, chính xác tài liệu đã có, đồng thời bổ sung kịp thời những thông tin, nội dung mới được phát hiện trong quá trình khảo sát.

Khi sử dụng phương pháp này sẽ giúp chúng ta khắc phục tình trạng thiếu sót dữ liệu, gia tăng chất lượng dữ liệu, hiểu tường tận các yếu tố ảnh hưởng đến cuộc nghiên cứu, đưa ra kết quả nghiên cứu chính xác hơn.

- Phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh

Đây là phương pháp cơ bản được nhiều người nghiên cứu sử dụng trên cơ sở phát triển những tài liệu đã qua xử lý so sánh với hoạt động của các vùng khác, tác giả đưa ra những nhận xét, đánh giá của mình về những vấn đề được đề cập đến.

- Phương pháp chuyên gia

Thu thập và xử lý những đánh giá, dự báo bằng cách tập hợp và hỏi ý kiến các chuyên gia giỏi thuộc một lĩnh vực hẹp trong khoa học – kỹ thuật hoặc sản xuất, dịch vụ. Quá trình áp dụng phương pháp chuyên gia được chia thành ba giai đoạn sau:

+ Lựa chọn chuyên gia

+ Trưng cầu ý kiến chuyên gia

+ Thu thập và xử lý các đánh giá dự báo

Chuyên gia giỏi là người thấy rõ nhất những mâu thuẫn và những vấn đề tồn tại trong lĩnh vực hoạt động của mình, đồng thời về mặt tâm lý họ luôn luôn hướng về tương lai, để giải quyết những vấn đề đó dựa trên những hiểu biết sâu sắc, kinh nghiệm sản xuất phong phú và linh cảm nghệ nghiệp nhạy bén.

Phương pháp chuyên gia dựa trên cơ sở đánh giá tổng kết kinh nghiệm, khả năng phản ánh tương lai một cách tự nhiên của các chuyên gia giỏi và xử lý thống kê các câu trả lời một cách khoa học. Nhiệm vụ của phương pháp là đưa ra những dự báo khách quan về tương lai phát triển của khoa học – kỹ thuật hoặc sản xuất, dịch vụ dựa trên việc xử lý có hệ thống các đánh giá dự báo của các chuyên gia.

Khi sử dụng phương pháp này sẽ giúp chúng ta thu thập các ý kiến khác nhau của các chuyên gia, kiểm tra lẫn nhau để có một cái nhìn khách quan hơn về một vấn đề. Trong nghiên cứu thị trường, việc thu thập thông tin bằng phương pháp chuyên gia có thể được sử dụng để có những hiểu biết chi tiết hơn về lĩnh vực hay sản phẩm cụ thể.

#### **4. Giới hạn và phạm vi nghiên cứu**

Về nội dung, nghiên cứu chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh doanh của Công ty.

Về không gian, đề tài nghiên cứu đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của Công ty hoạt động trên địa bàn.

Về thời gian, đề tài khảo sát dữ liệu trong thời gian từ năm 2017 – 2018 và đề xuất giải pháp cho những năm tiếp theo.

#### **5. Kết cấu khoá luận**

Ngoài lời mở đầu, kết luận và phụ lục, nội dung chính của đề tài gồm 3 chương:

**Chương 1: Một số vấn đề lý luận cơ bản về kinh doanh lữ hành và chất lượng hướng dẫn viên du lịch.**

**Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh và giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.**

**Chương 3: Một số giải pháp nhằm thúc đẩy hoạt động nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam - Vietravel – Chi Nhánh Cần Thơ.**