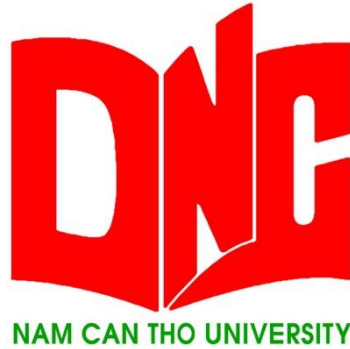


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**



LÊ ANH QUỐC

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN BÁO CÁO TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Mã số ngành: 7810103

Tháng 05 năm 2021

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

LÊ ANH QUỐC
MSSV: 177362
LỚP: DH17QTD01

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

TIÊU LUẬN BÁO CÁO TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 5 năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận báo cáo thực tập tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên tại công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Lê Anh Quốc thực hiện dưới sự hướng dẫn của TH.s Nguyễn Du Hạ Long Tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm tiểu luận báo cáo thực tập tốt nghiệp thông qua ngày

Ủy viên

Thư ký

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1

Phản biện 2

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn

Chủ tịch Hội đồng

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, T

LỜI CẢM TẠ

Trên thực tế, không có thành công nào mà không gắn liền với những trợ giúp dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của gia đình, thầy cô và bạn bè... Trong suốt thời gian từ khi bắt đầu học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của các thầy cô, những người là thầy của em trên cả giảng đường lẫn ngoài đời.

Với lòng biết ơn sâu sắc, em xin gửi lời cảm ơn tới các Thầy Cô khoa Du Lịch và Quản trị nhà hàng- Khách sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ, với tri thức và tâm huyết của mình, đã truyền đạt và chỉ dạy chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long. Ban Giám Đốc công ty và thầy Trần Mạnh Khang trưởng phòng Hướng dẫn viên công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã tận tâm hướng dẫn em từ việc chọn đề tài, tìm ý tưởng và triển khai thực hiện.

Bài tiểu luận báo cáo thực tập tốt nghiệp được thực hiện trong một khoảng thời gian ngắn. Bước đầu đi vào thực tế, vận dụng những kỹ năng nghiên cứu khoa học trên ghế nhà trường, kinh nghiệm thực tập tại công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ, kiến thức của em còn hạn chế và nhiều bỡ ngỡ. Do vậy, không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin kính chúc các Thầy Cô khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng- Khách sạn dồi dào sức khỏe, đầy nhiệt huyết của những người dạy và làm du lịch, để tiếp tục sứ mệnh cao đẹp của mình là truyền đạt kiến thức cho thế hệ mai sau.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Lê Anh Quốc

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận báo cáo tốt nghiệp 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 bài báo cáo thực tập cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

Lê Anh Quốc

BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-11/4)	Học các quy định và văn hóa của công ty và các sản phẩm chính.	Các thực tập sinh được nghe phổ biến về các nội dung liên quan đến các quy định của công ty văn hóa của công ty và công việc mà thực tập sinh cần làm liên quan đến chuyên ngành của thực tập sinh và tìm hiểu về các sản phẩm chính của công ty	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Bản thân cảm thấy khá thú vị vì đã có những chia sẻ hữu ích từ thầy và biết thêm nhiều kiến thức của ngành nghề mà mình đã chọn và bản thân tiếp thu và nắm bắt được các nội dung khá nhanh và hoàn thành tốt các câu hỏi mà thầy đã đặt ra.
Tuần 2 (12/4-18/4)	Học và tìm hiểu các về các phòng ban và công việc của từng phòng ban đó	Các thực tập sinh chủ động về tìm hiểu trước các nội dung về các phòng ban về các loại hình công việc và được thầy	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Bản thân cảm thấy hoàn thiện tốt nhiệm vụ được giao và có được nhiều bài học cho bản thân hơn.

**Khang chia sẻ
sâu bên trong
từng loại công
việc đó và ý
hành trang
cần thiết để
làm tốt công
việc đó**

Tuần 3 (19/4- 25/4)	Cho các đề tài về các điểm đến của Cần Thơ về soạn và tìm hiểu để thuyết minh	Thì công việc phải soạn bài và tìm hiểu học thuộc bài tổng quan về thành phố Cần Thơ và Các điểm đến thăm quan và bốc thăm từng chủ đề để thuyết minh cho thầy nghe và chỉnh sửa về bố cục nội dung và bổ sung thêm kiến thức còn thiếu, chia sẻ thêm về cách thuyết minh và dáng đứng, trang phục,...	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Hoàn thành tốt nhiệm vụ và biết được nhiều kỹ năng thuyết trình, dáng đứng, cầm mic,..
Tuần 4 (26/4-2/5)	Cho các đề tài liên quan đến các món ăn	Cũng giống như các tuần thì thực tập sinh phải soạn	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Hoàn thành tốt và nắm bắt được nhiều kiến

	các điểm vui chơi trong thành phố Cần Thơ và các vị Danh Nhân lịch sử	bài và tìm hiểu các nội dung mà thầy chia sẻ để học bài để thuyết minh		thức về lịch sử, địa lý, văn hóa, cũng như các tôn giáo lớn,...
Tuần 5 (3/5-9/5)	Học bài các đề của tuần rồi ôn các bài về các điểm đến Sóc Trăng-Bạc Liêu-Cà Mau	Các sinh viên soạn bài và trả bài để được nhận xét từ thầy hướng dẫn và được nghe phân tích về bài đã soạn	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Kỹ năng soạn bìa và học bài nắm bắt các ý chính của được hoàn thiện hơn và hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
Tuần 6 (10/5-16/5)	Ôn bài và tổng hợp lại các đề tài.	Được trải nghiệm hướng dẫn viên giả định trước lớp thực tập và được nhận xét chính sửa kỹ năng trình bày thuyết minh cũng như tư thế dáng đứng, trang phục, và giọng nói sao cho chuyên nghiệp,...	Trưởng phòng hướng dẫn viên thầy Trần Mạnh Khang	Hoàn thành tốt nhiệm vụ của thầy giao, kết thúc khóa thực tập 6 tuần này bản thân em các thầy mình trưởng thành hơn, và hiểu biết về ngành hướng dẫn viên cũng như các kỹ năng,...

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN

- Giáo viên phản biện:

.....

- Đơn vị:

.....

- Nhận xét của giáo viên phản biện:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

Chấm điểm:

Giáo viên phản biện

(Ký, 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

(Kí tên và ghi rõ họ tên)

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

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
LỜI CẢM TẠ	ii
TRANG CAM KẾT	iii
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN PHẢN BIỆN	viii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	ix
PHIẾU XÁC NHẬN SINH VIÊN THỰC TẬP	x
XÁC NHẬN CỦA LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ THỰC TẬP	x
DANH SÁCH BẢNG	xv
DANH SÁCH SƠ ĐỒ	xvi
DANH SÁCH BIỂU ĐỒ	xvii
DANH SÁCH HÌNH	xviii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xix
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
1.5 KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI	3
CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	4
2.1 TỔNG QUAN VỀ NƠI THỰC TẬP	4
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Công ty cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam VIETRAVEL	4
2.1.2 Tâm nhìn – Sứ mệnh – triết lý kinh doanh.....	6
2.1.4 Các thành tích đạt nổi bật của Công ty trong những năm gần đây...	6
2.1.3 Văn hoá của doanh nghiệp	9
2.1.5 Giới thiệu về Công ty cổ phần Du lịch và Tiếp thị GTVT Việt Nam Vietravel- Chi nhánh Cần Thơ	10
2.1.6 Cơ cấu tổ chức của công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ...	13
2.1.7 Ngành nghề kinh doanh.....	17
2.2 TỔNG QUAN CỦA THỰC TẬP VIÊN	17
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	18
3.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN	18
3.1.1 Khái niệm về du lịch	18
3.1.2 Khái niệm về hướng dẫn viên du lịch và phân loại	18
3.1.2.1 Quan niệm nghề nghiệp	18
3.1.2.2 Khái niệm.....	19
3.1.3 Hoạt động của hướng dẫn viên du lịch.....	20
3.1.4 Đặc điểm của công việc hướng dẫn viên du lịch	22
3.1.5 Vai trò và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	22
3.2 MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN	23
3.2.1 Khái niệm chất lượng hướng dẫn viên du lịch	23
3.2.1.1 Khái niệm.....	23

3.2.1.2 Một số yêu cầu đối với hướng dẫn viên du lịch.....	23
3.1.2.3 Đặc điểm lao động của hướng dẫn viên.....	23
3.2.2 Vai trò của chất lượng hướng dẫn viên du lịch đối với doanh nghiệp lữ hành	24
3.2.3 Một số tiêu chí đánh giá hướng dẫn viên du lịch	25
3.3 NHỮNG PHẨM CHẤT VÀ NĂNG LỰC CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN	28
3.3.1 Đặc điểm chuyên môn.....	28
3.3.2 Kiến thức nghiệp vụ và ngoại ngữ	29
3.3.4 Phong cách	29
3.3.5 Đức tính.....	30
3.3.7 Khả năng ngôn ngữ và kỹ năng giao tiếp	31
3.3.8 Trang phục, trang điểm, tư thế.....	32
3.3.9 Sức khoẻ.....	33
3.3.10 Việc nói chuyện trên điện thoại	34
3.4 NHỮNG YẾU TỐ KHÁCH QUAN TÁC ĐỘNG ĐẾN HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	34
3.4.1 Hình thức của chuyến du lịch.....	34
3.4.2 Thời gian của chuyến đi	35
3.4.3 Cơ cấu khách du lịch	35
3.5 THỰC TRẠNG CỦA DU LỊCH VÀ HƯỚNG DẪN VIÊN TRONG TÌNH HÌNH DỊCH COVID_19.....	37
3.5.1 Đối với ngành Du Lịch.....	37
3.5.2 Đối với công ty Du Lịch Vietravel.....	38
3.5.3 Đối với hướng dẫn viên	38
3.5.4 Những tín hiệu tích cực.....	39
3.5.5 Giải pháp hỗ trợ ngành Du lịch Việt Nam sau dịch Covid-19....	39
3.6 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	41
3.6.1 Giới thiệu chung về đội ngũ của công ty.....	41
3.6.1.1 Đánh giá của khách du lịch nội địa về đội ngũ hướng dẫn viên tại công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ	42
3.6.1.1 Đánh giá của khách du lịch quốc tế về đội ngũ hướng dẫn viên tại công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ	43
3.6.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch của công ty	43
3.6.2.1 Quản lý quy trình hướng dẫn viên du lịch	43
3.6.2.2 Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn ngoại ngữ.....	47
3.7 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	48
3.7.1 Ưu điểm và Nguyên nhân	48
3.7.2 Nhược điểm và Nguyên Nhân	50
CHƯƠNG 4: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	52

4.1 HOẠCH ĐỊNH PHÁT TRIỂN HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	52
4.1.1 Môi trường kinh doanh	52
4.1.2 Chiến lược của công ty về phát triển lực lượng hướng dẫn viên trong thời gian tới	53
4.2 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN KINH DOANH PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	53
4.3 HIỆN TRẠNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	54
4.3.1 Hiện trạng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của công ty Du Lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	54
4.2.1.1 Số lượng hướng dẫn viên	54
4.3.1.2 Về độ tuổi và giới tính	55
4.3.1.3 Về trình độ học vấn và chuyên ngành được đào tạo của hướng dẫn viên	57
4.3.1.4 Về ngoại ngữ.....	58
4.3.1.4 Về thể hướng dẫn viên	58
4.3.1.6 Về thâm niên công tác của hướng dẫn viên.....	59
Theo số liệu khảo sát trong số lượng 15 Hướng dẫn viên	59
4.3.1.7 Về hình thức làm việc	59
4.3.1.8 Về sức khỏe của hướng dẫn viên	60
Công ty tạo điều kiện tìm ngừa vắc-xin Covid-19 cho các bộ nhân viên.....	60
4.3.1.9 Về hiệu xuất làm việc	60
4.4 DỰ BÁO NHU CẦU ĐỐI VỚI HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	61
4.5 TUYỂN DỤNG HƯỚNG DẪN VIÊN CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	62
4.6 SỰ CẦN THIẾT PHẢI NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY	63
4.7 GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	64
4.7.1 Bố trí sử dụng	64
4.7.2 Đào tạo, bồi dưỡng	64
4.7.3 Đánh giá thành tích và đãi ngộ hướng dẫn viên du lịch.....	65
4.7.4 Phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch	65
4.7.5 Hợp tác tìm kiếm và trao đổi nguồn nhân lực	66
4.8 XÂY DỰNG LẠI CƠ CHẾ LÀM VIỆC LINH HOẠT HƠN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	66
4.9 CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC	68
4.10 CHẤT LƯỢNG CHUẨN SAO ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	68
4.11 QUY HOẠCH HƯỚNG DẪN VIÊN TRONG TƯƠNG LAI TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	69

4.11.1 Số lượng và tuyến dụng.....	69
4.11.2 Chất lượng hướng dẫn viên	70
CHƯƠNG 5: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	72
5.1 KẾT LUẬN.....	72
5.2 KIẾN NGHỊ.....	73
5.2.1 Kiến nghị với Công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	74
5.2.2 Đối với Sở Văn Hóa Thể Thao và Du Lịch Thành phố Cần Thơ	74
5.2.3 Đối với các sở đào tạo du lịch	75
5.2.4 Kiến nghị với Tổng cục Du lịch.....	76
5.3 Hạn chế của đề tài đối với tác giả.....	77
5.4 Hướng nghiên cứu trong tương lai của Đề Tài, giúp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch tại công ty Du Lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	77
TÀI LIỆU THAM THẢO.....	78
BÁO VÀ TẠP CHÍ.....	80
PHỤ LỤC.....	80
MỘT SỐ HÌNH ẢNH THAM KHẢO.....	83

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 :Danh sách bộ phận hướng dẫn của công ty.....	41
Bảng 4.2 Độ tuổi và giới tính của hướng dẫn viên tại công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	55
Bảng 4.2 Trình độ học vấn và chuyên ngành được đào tạo của hướng dẫn viên tại công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	57
Bảng 4.3 Ngoại ngữ của hướng dẫn viên tại công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	58
Bảng 4.4 Thẻ hướng dẫn của hướng dẫn viên tại công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	58
Bảng 4.5 Hình thức làm việc của hướng dẫn viên tại công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	59

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....13

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: đánh giá chất lượng hướng dẫn viên bởi độ hài lòng của khách nội địa.....	42
Biểu đồ 3.2: đánh giá chất lượng hướng dẫn viên bởi độ hài lòng của khách nội địa.....	43

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức và mô hình quản lý của Công ty Cổ phần Du Lịch Và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam Vietravel.....	8
---	---

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- WTO: World Trade Organization
- TS: Thạc sĩ
- PGS.TS: Phó giáo sư tiến sĩ
- HDV: Hướng dẫn viên
- GTVT: Giao thông vận tải
- &: và
- TNHH: Trách nhiệm hữu hạn
- CB_CNV: Cán bộ công nhân viên
- DVDL: Dịch vụ du lịch
- DVVC: Dịch vụ vận chuyển
- MICE: Meeting_Incentive_Convention_Exhibition
- CNTT: Công nghệ thông tin
- JATA: Japan Association of Travel Agents
- PATA: Pacific Asia Travel Association
- ASTA: American Society of Travel Agents
- USTOA: United States Tour Operators Association