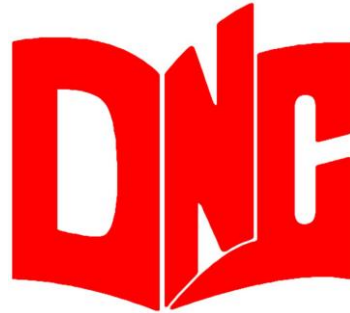


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

LÊ THỊ CẨM NHUNG

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH
THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP
NGÀNH: 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

LÊ THỊ CẨM NHUNG
LỚP: DH17QTD02

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH
THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP
NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
LÊ THỊ TÓ QUYÊN

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Trong dân gian có câu “Không Thầy đồ mày làm nên” , không có một người học trò nào thành đạt, có công danh sự nghiệp với đời mà không do người thầy dạy dỗ cả , trong suốt thời gian bắt đầu quá trình học tập ở giảng đường đại học đến nay em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của quý thầy cô, gia đình và bạn bè. Với tấm lòng biết ơn vô cùng sâu sắc, đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Giáo viên đã trực tiếp hướng dẫn em cô Lê Thị Tô Quyên người đã tận tình dìu dắt và chỉ bảo em trong suốt quá trình học tập và thực hiện bài tiểu luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến quý Thầy Cô của trường Đại học Nam Cần Thơ đã dùng những tri thức và tâm huyết của mình để có thể truyền đạt cho chúng em vốn kiến thức quý báu suốt thời gian học tập tại trường.

Em xin gửi lời cảm ơn đến ban lãnh đạo và các anh chị trong Công ty TNHH Thương mại Du lịch và Sự kiện IDO – chi nhánh Cần Thơ đã giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập và việc tổng hợp, khai thác thông tin một cách hiệu quả nhất.

Tuy đã có nhiều cố gắng nhưng do kiến thức và thời gian nghiên cứu có hạn nên bài tiểu luận của em không tránh khỏi những sai sót.

Do đó, một lần nữa em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy/ cô để em có điều kiện hoàn thiện hơn kiến thức của mình, phục vụ tốt công tác thực tế sau này

Cần Thơ, ngàythángnăm 2021

Người thực hiện

Lê Thị Cẩm Nhung

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Em tên là: Lê Thị Cẩm Nhung

Lớp: DH17QTD02

Mã số sinh viên: 177001

Em xin cam đoan là bài báo cáo thực tập này là kết quả nghiên cứu của em trong quá trình thực tập tại **Công ty TNHH Thương mại Du lịch và Sự kiện IDO – chi nhánh Cần Thơ** cùng với sự giúp đỡ của cô Lê Thị Tố Quyên.

Trong toàn bộ nội dung của bài tiểu luận, những điều được trình bày hoặc là của cá nhân hoặc là được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có xuất xứ rõ ràng và được trích dẫn hợp pháp.

Nếu có vấn đề gì em xin chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngàythángnăm 2021

Người thực hiện

Lê Thị Cẩm Nhung

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận này, với đề tài là “**Giải pháp nâng cao chất lượng Hướng dẫn viên tại Công ty TNHH Thương mại Du lịch và Sự kiện IDO – chi nhánh Cần Thơ**”, do sinh viên Lê Thị Cẩm Nhung thực hiện theo sự hướng dẫn của giảng viên ThS. Lê Thị Tố Quyên. Tiểu luận đã báo cáo và được hội đồng chấm tiểu luận thông qua ngày tháng năm .

Giảng viên phản biện 1

(chữ ký bằng mực xanh)

Giảng viên hướng dẫn

(chữ ký bằng mực xanh)

ThS. Lê Thị Tố Quyên

Chủ tịch Hội đồng, giảng viên phản biện 2

(chữ ký bằng mực xanh)

NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: Thạc sĩ Lê Thị Tố Quyên

- Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người hướng dẫn

Lê Thị Tố Quyên

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa từ viết tắt
TNHH.....	Trách nhiệm hữu hạn
HDV	Hướng dẫn viên
CĐSPTW.....	Cao đẳng sư phạm Trung ương
UBND.....	Ủy ban nhân dân
TNDN.....	Thu nhập doanh nghiệp

DANH SÁCH BẢNG

.....	Trang
Bảng 2.1 Báo cáo kết quả kinh doanh công ty IDO – chi nhánh Cần Thơ.....	28
Bảng 2.2 Chỉ số tăng/giảm trong doanh thu.....	28
Bảng 2.3 Danh sách phòng hướng dẫn của công ty IDO.....	30

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 1.1: Phân loại kinh doanh lữ hành.....	6
Hình 1.2: Mô hình phân loại các công ty lữ hành.....	10
Hình 1.3: Vai trò của công ty du lịch.....	11
Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức bộ máy công ty IDO.....	26

MỤC LỤC

GIẤY GIỚI THIỆU	
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	
LỜI CẢM TẠ	II
LỜI CAM ĐOAN	III
CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	IV
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN	V
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1	VI
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2	VII
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	VIII
DANH SÁCH BẢNG	IX
DANH SÁCH HÌNH	X
PHẦN MỞ ĐẦU	1
ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
1.1. Mục tiêu chung.....	2
1.2. Mục tiêu cụ thể.....	2
2. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
2.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
2.2. Phạm vi nghiên cứu.....	2
2.2.1. Phạm vi không gian.....	2
2.2.2. Phạm vi thời gian	2
3. THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	2
3.1. Trong nước	2
3.2. Ngoài nước	3
3.3. Thực trạng	3
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	6
1.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH	6
1.1.1. Kinh doanh lữ hành.....	6
1.1.2. Công ty du lịch.....	9
1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH..	13

1.2.1. Hướng dẫn viên du lịch.....	13
1.2.1.1. Khái niệm hướng dẫn du lịch và những hoạt động chủ yếu	13
1.2.1.2. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch.....	14
1.2.1.3. Đặc điểm lao động của HDV	14
1.2.1.4. Kiến thức chuyên môn nghiệp vụ	14
1.2.1.5. Phong cách và đức tính	15
1.2.1.6. Phẩm chất và năng lực khác.....	15
1.2.2. Chất lượng hướng dẫn viên.....	19
1.2.2.1. Khái niệm chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	19
1.2.2.2. Vai trò của hướng dẫn viên du lịch.....	19
1.2.2.3. Tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	20
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH IDO TRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ	25
2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ NGHIỆP IDO – CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	25
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	25
2.1.2. Mục tiêu của IDO Travel	25
2.1.3. Tầm nhìn IDO Travel.....	25
2.1.4. Sứ mệnh của IDO TRAVEL	26
2.1.5. Giới thiệu sản phẩm dịch vụ và thị trường kinh doanh.....	26
2.1.6. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ từng bộ phận.....	27
2.1.7. Tình hình hoạt động kinh doanh	29
2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ NGHIỆP IDOL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	31
2.2.1. Giới thiệu chung về đội ngũ hướng dẫn viên của Công ty TNHH Thương mại Du lịch và Sự kiện IDO – chi nhánh Cần Thơ.....	31
2.2.2. Quản lý thực hiện quy trình hướng dẫn viên du lịch	34
2.2.3. Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và ngoại ngữ	35
2.2.4. Khả năng tổ chức chuyến du lịch và kỹ năng giao tiếp	37
2.2.5. Tuyển chọn quản lý sử dụng và bồi dưỡng hướng dẫn viên du lịch.....	41
2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DU LỊCH IDO_ CHI NHÁNH CẦN THƠ	42
2.3.1. Điểm mạnh	42

2.3.2. Điểm yếu	42
2.3.3. Cơ hội	43
2.3.4. Thách thức	44
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH IDOTRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ	45
3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ SỰ NGHIỆP IDO TRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	45
3.2. MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ NGHIỆP IDO TRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	47
3.3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH IDO TRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	48
3.3.1. Bồi dưỡng và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên du lịch chất lượng cao...	48
3.3.2. Chế độ đãi ngộ và khen thưởng	49
3.3.3. Tổ chức kiểm tra chuyên môn và cấp chứng chỉ sao cho HDV	49
3.3.4. Xây dựng quy trình phục vụ cho HDV	50
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	55
PHỤ LỤC 1	57
PHỤ LỤC 2	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO	60