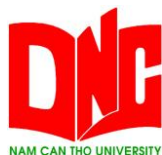


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



DƯƠNG CÔNG TÍNH

**ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA HƯỚNG DẪN
VIÊN TẠI CÔNG TY 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 6 – Năm 2022

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



DƯƠNG CÔNG TÍNH

MSSV: 189883

**ĐÁNH GIÁ CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN
CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ CỦA HƯỚNG DẪN
VIÊN TẠI CÔNG TY 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

Ths. Lê Khánh An

Tháng 6 – Năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên tôi xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn của trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho tôi có môi trường học tập trong suốt 4 năm trên giảng đường. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các thầy cô trong khoa đã hết mình giảng dạy những bài học quý báu để thực hiện bài khóa luận của mình

Tôi chân thành cảm ơn đến thầy Lê Khánh An là người đã hết mình, thầy thật sự rất tận tình giúp đỡ, giải đáp những khó khăn. Thầy luôn đồng hành cùng tôi từ lúc chọn đề tài đến hoàn thiện đề tài. Tôi thật lòng chân thành cảm ơn thầy Lê Khánh An vì sự tận tâm và hết lòng của thầy. Chân thành cảm ơn thầy rất nhiều!

Ngoài ra, để góp phần hoàn thành đề tài của tôi thì tôi xin chân thành cảm ơn anh Trần Mạnh Khang và các anh chị trong công ty Vietravel đã hết mình giúp đỡ tôi trong thời gian tôi thực tập tại doanh nghiệp và giúp đỡ tôi rất nhiều để hoàn thành đề tài của mình

Trong suốt thời gian thực hiện đề tài tốt nghiệp của mình sẽ có những sai sót, Kính mong quý thầy cô thông cảm, bỏ qua và nhận được ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để đề tài của tôi được hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, tháng ... năm 2022

Người thực hiện

Dương Công Tính

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết toàn bộ đề tài tốt nghiệp được hoàn thành dựa trên nghiên cứu, khảo sát của tôi và toàn bộ số liệu được sử dụng để phân tích đề tài là số liệu trung thực lấy từ kết quả khảo sát thực tế tại công ty Vietravel và các thông tin, khái niệm phục vụ cho đề tài được lấy từ các nguồn uy tín, chính thống

Cần thơ, tháng ... năm 2022

Người thực hiện

Dương Công Tính

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Dương Công Tính

Lớp: DH18QTD03

Đơn vị thực tập: Công ty du lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ

Thời gian thực tập: Từ ngày 04/04/2022 đến ngày 29/05/2022

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá và mức độ hoàn thành
Tuần 1 (4/4-10/4)	-Tìm hiểu về quy định và yêu cầu của công ty -Nêu định hướng khi thực tập tại công ty	-Gặp anh Trần Mạnh Khang và trao đổi các yêu cầu về thời gian thực tập, tác phong trước khi vào công ty thực tập -Chia sẻ những mong muốn đạt được của bản thân sau khi thực tập tại công ty	-Anh Trần Mạnh Khang (Tổ trưởng hướng dẫn viên công ty Vietravel – Cần Thơ)	-Dưới sự hướng dẫn tận tình của anh Trần Mạnh Khang tôi đã hoàn thành tốt các yêu cầu về tác phong, thời gian làm việc khi vào công ty -Định hướng được bản thân mong muốn gì khi thực tập tại công ty - Hoàn thành ở mức độ rất tốt
Tuần 2 (11/4-17/4)	-Phân công công việc thực tập tại công ty -Tìm hiểu về sân bay	- Gặp gỡ anh Tân và nghe chia sẻ về những việc cần làm và phân công cụ thể cho mỗi nhóm, mỗi cá nhân -Tham quan sân được xem quy trình đón đoàn và tiễn đoàn của HDV. Học về các hãng bay và thủ tục trước khi bay. Công việc cần làm của HDV tại sân bay	-Anh Võ Thành Tân (Phòng hành chính) -Anh Trần Mạnh Khang	- Nắm được những công việc cần làm, cần hỏi học và phân bổ nhóm và thời gian vào công ty của mỗi nhóm. Hoàn thành ở mức độ tốt -Nắm rõ được quy trình tiễn đoàn và hiểu được các thủ tục tại sân bay và các hãng bay
Tuần 3 (18/4-24/4)	- Tìm hiểu về công ty	-Hiểu về lịch sử hình thành của công ty, những sản phẩm đang kinh doanh của công ty, các chi	-Anh Trần Mạnh Khang	-Có tìm hiểu về lịch sử hình thành, năm thành lập, những sản phẩm của công ty và những chi

		nhánh của công ty và thành tích của công ty -Tìm hiểu về các phòng ban và chức năng của các phòng ban -Hiểu sơ lược về các công việc chính và công việc cần làm ở các phòng ban		nhánh của viettravel trong và ngoài nước -Nắm được những công việc của các phòng ban như phòng khách lẻ, phòng khách đoàn, phòng điều hành -Hoàn thành ở mức độ khá
Tuần 4 (25/4-1/5)	- Tìm hiểu về bộ phận điều hành	- Nắm rõ được những công việc của bộ phận điều hành - Nắm bắt được công việc bàn giao tour giữa HDV và điều hành - Thao tác trên phần mềm đặt phòng và menu ăn - Xử lý những vấn đề gặp phải khi HDV đi tour	- Chị Lưu Thị Nguyệt Hương (Trưởng phòng điều hành)	- Tiếp nhận tour và những yêu cầu mua và bán các dịch vụ từ sale và đối tác - Nắm được hồ sơ bàn giao tour của HDV có những giấy tờ gì - Cách tiếp nhận tour từ các chi nhánh của công ty và sale - Nắm được những cách giải quyết khi có vấn đề xảy ra -Hoàn thành ở mức độ tốt
Tuần 5 (Từ 2/5 - 8/5)	- Nghiên cứu tổng quan TP Cần Thơ	-Được cung cấp kiến thức thuyết minh về TP Cần Thơ và những điểm đến tại Cần Thơ (bao gồm 37 điểm) - Thực hành thuyết minh về TP cần thơ và một điểm đến tự chọn	-Anh Trần Mạnh Khang	- Nắm vững được kiến thức về TP Cần Thơ, nhận được những lời nhận xét, góp ý từ anh Khang - Hoàn thành ở mức tốt
Tuần 6 (Từ 9/5 – 15/5)	- Vào vai HDV - Chuyên đề Sóc Trăng - Bạc Liêu- Cà Mau	-Vào vai HDV thực hiện lời chào đoàn - Tìm hiểu về những điểm đến, văn hóa, ẩm thực, tôn giáo và cách xây dựng bài thuyết trình	Anh Trần Mạnh Khang	- Hiểu được kiến thức ở những điểm đến, cách xây dựng bài thuyết minh từ ngoài vào trong, thuyết minh về dân tộc,...

				- Hoàn thành ở mức độ khá
Tuần 7 (Từ 16/5 – 22/5)	-Tham quan chợ nổi Cái Răng	- Thực hiện chuyến tham quan chợ nổi Cái Răng và thực hiện thuyết trình trên tàu, được cung cấp kiến thức về chợ nổi và cách thuyết minh	Anh Trần Mạnh Khang	- Nắm được kiến thức về chợ nổi, những đặc điểm của chợ nổi, những loại ghe tàu, tham quan nghề làm hủ tiếu và nắm được cách đứng thuyết minh tại điểm đến và trên tàu -Hoàn thành ở mức độ tốt
Tuần 8 (Từ 23/5 – 29/5)	-Làm việc tại bộ phận điều hành	-Thực hiện một số công việc của chị trưởng phòng giao như đặt cọc tour, thực hiện liệt kê menu	-Chị Lu Thị Nguyệt Hương (Trưởng phòng điều hành)	- Nắm được cách đặt cọc tour của công ty, tìm hiểu được một số dạng menu phù hợp và đọc được mã tour của công ty -Hoàn thành ở mức độ rất tốt

Cần thơ, ngày ... tháng ... năm 2022
Xác nhận nhật ký thực tập tại công ty
Đại diện công ty

MỤC LỤC

DANH SÁCH BẢNG	i
DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT	ii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	1
1.1. Mục tiêu chung	1
1.2. Mục tiêu cụ thể	1
3. Phương pháp nghiên cứu	1
4. Phạm vi nghiên cứu	2
5. Đối tượng nghiên cứu	2
6. Kết quả đạt được	2
7. Cấu trúc đề tài	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT	3
1.1. Một số lý thuyết cơ bản	3
1.1.1. Tìm hiểu về HDV	3
1.1.1.1. Khái niệm về HDV	3
1.1.1.2. Phân loại HDV	3
1.1.1.3. Đặc điểm HDV	4
1.1.2. Lý thuyết về khách du lịch	6
1.1.3. Lý thuyết về chất lượng	6
1.1.3.1. Khái niệm về chất lượng	6
1.1.3.2. Định nghĩa về chất lượng chương trình du lịch	6
1.1.3.3. Quy chuẩn đối với HDV	9
1.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng	12
1.2.1. Yếu tố về thời tiết	12
1.2.2. Yếu tố về khách hàng	12
1.2.3. Yếu tố liên quan đến HDV	13
1.2.4. Một số yếu tố khác làm ảnh hưởng đến chất lượng chuyến đi	13
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG HDV TẠI CÔNG TY	14
2.1. Tổng quan về công ty Vietravel – CN Cần Thơ	14
2.1.1. Giới thiệu về công ty	14
2.1.2. Vietravel qua các giai đoạn	15
2.1.3. Các lĩnh vực kinh doanh của Vietravel - CN Cần Thơ	16
2.1.4. Cơ cấu tổ chức của cty Vietravel - CN Cần Thơ	16
2.1.5. Giới thiệu về các phòng ban	16
2.1.6. Bộ phận hướng dẫn viên	17
2.1.7. Quy cách thực hiện đánh giá hướng dẫn viên của công ty Vietravel – CN Cần Thơ	18
2.1.8. Những thành tựu mà công ty Vietravel -CN Cần Thơ đạt được	19
2.1.9. Định hướng tới của công ty Vietravel – CN Cần Thơ	20

2.1.10. Chính sách đãi ngộ dành cho nhân viên của công ty	21
2.2. Hiện trạng hướng dẫn viên của công ty	21
2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ của HDV	24
2.3.1. Sự ảnh hưởng của thời tiết đến quá trình phục vụ của HDV	24
2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng khách quan từ khách hàng.....	26
2.3.2.1. Nhu cầu của khách hàng về nhà hàng và nơi lưu trú	26
2.3.2.2. Nhu cầu của khách hàng về những điểm đến.....	28
2.3.2.3. Nhu cầu về thái độ phục vụ.....	30
2.3.3. Yếu tố liên quan đến hướng dẫn viên	31
2.3.3.1. Tâm trạng của HDV không vui, không thoải mái khi đi tour	32
2.3.3.2. Khả năng kiểm soát đoàn của HDV	33
2.3.4. Một số yếu tố khác làm ảnh hưởng đến CTDL.....	34
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ KHẮC PHỤC NHỮNG YẾU TỐ	
ẢNH HƯỞNG VÀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU	
LỊCH.....	36
3.1 Những giải pháp nâng cao đội ngũ hướng dẫn viên của công ty.....	36
3.1.1 Chú trọng vào thái độ của HDV.....	36
3.1.2 Đẩy mạnh công tác đào tạo cho sinh viên mới ra trường	36
3.1.3 Tạo môi trường làm việc và mối quan hệ giữa các đồng nghiệp.....	37
3.2 Giải pháp khắc phục và nâng cao những yếu tố làm ảnh hưởng đến chất	
lượng CTDL	37
3.2.1. Giải pháp cho yếu tố thời tiết.....	37
3.2.2. Giải pháp cho các yếu tố về khách hàng	37
3.2.3 Giải pháp dành cho các yếu tố liên quan đến HDV.....	39
3.2.4 Giải pháp cho một số tình huống khác	40
3.3 Kiến nghị.....	40
3.3.1. Tạo các buổi giả định để HDV trực tiếp giải quyết tình huống.....	41
3.3.2. Tăng cường các công tác quản lý HDV.....	41
3.3.3 Các lãnh đạo nên trực tiếp tham gia một số tour	41
PHẦN KẾT LUẬN.....	42
PHỤ LỤC	43
TÀI LIỆU THAM KHẢO	45

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 1: Lượt khách của công ty qua từng năm	20
Bảng 2: Số liệu thể hiện thời gian làm việc của HDV	23
Bảng 4: Cơ cấu mẫu theo mức độ đồng ý thời tiết ảnh hưởng đến du lịch.....	25
Bảng 5: Số lượng HDV đồng ý về nhu cầu ăn uống của khách hàng cao	27
Bảng 6: Cơ cấu mẫu yếu tố nhu cầu của khách hàng về các điểm đến.....	29
Bảng 7: Số lượng anh chị đồng ý với yếu tố thái độ của HDV	30
Bảng 8: Cơ cấu mẫu về những yếu tố của HDV.....	32
Bảng 9: Số lượng HDV đồng ý về những vấn đề ảnh hưởng đến CTDL.....	34

DANH SÁCH CÁC TỪ VIẾT TẮT

- HDV : Hướng dẫn viên
- Cty: Công ty
- CN: Chi nhánh
- GTVT: Giao thông vận tải
- CLDL: Chất lượng du lịch
- CTV: Cộng tác viên
- ISO: Tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa