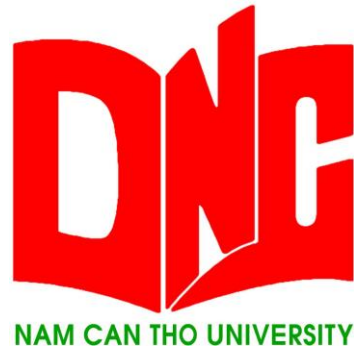


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**



**BÙI CHÍ THÁI**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU  
LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã ngành: 7810103**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022**

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

**BÙI CHÍ THÁI**

**MSSV: 189976**

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO  
CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU  
LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**

**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Lời nói đầu tiên cho em xin được cảm ơn phía nhà trường đã tạo cho em nhiều cơ hội được trải nghiệm thông qua những kiến thức trên lớp và thực tiễn giúp em xây dựng hành trang để tự tin bước vào đời. Và việc hoàn thành khóa thực tập cùng với tiểu luận tốt nghiệp này cũng được xem như sự thành công đầu tiên của bản thân em.

Với em, mỗi một nhiệm vụ được giao hay một khó khăn nào đó trong việc học đều chính là trải nghiệm giúp cho bản thân trở nên tốt hơn trong tương lai. Trong quá trình học tập, nghiên cứu và viết tiểu luận, em đã nhận được nhiều sự quan tâm đến từ các thầy cô trong trường đại học Nam Cần Thơ.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn tới các cô chú và anh chị trong ban lãnh đạo của Công ty DNC Travel đã luôn tạo những điều kiện thuận lợi và giúp em có nhiều cơ hội để trải nghiệm trong khoảng thời gian thực tập vừa qua. Các anh chị luôn tận tình cung cấp cho em những kiến thức thực tế quý giá và đem đến cho em những trải nghiệm tuyệt vời, cùng với những kỉ niệm mà có lẽ đây là những kỉ niệm đáng giá nhất của đời em.

Trước hết em xin chân thành cảm ơn những thầy cô đã giảng dạy và quan tâm đến em trong suốt 4 năm học vừa qua. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên Nguyễn Thị Chiêu đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quãng thời gian thực hiện tiểu luận để em có thể hoàn thành một cách tốt nhất.

Vì điều kiện thời gian có hạn cùng với kinh nghiệm còn thiếu sót nên tiểu luận không tránh khỏi những sai sót, em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy cô, cô chú, anh chị tại DNC Travel lời cảm ơn tốt đẹp nhất.

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đề tài: “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch tại Công ty DNC Travel” là một công trình nghiên cứu độc lập không có sự sao chép của người khác. Đề tài là một sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại công ty du lịch DNC Travel.

Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng.  
Em xin cam đoan nếu có vấn đề gì em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Ngày 23 tháng 05 năm 2022

Sinh viên thực hiện

Bùi Chí Thái

**NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên hướng dẫn**  
**(Ký tên, ghi rõ họ tên)**

**NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN PHẢN BIỆN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên phản biện  
(Ký tên, ghi rõ họ tên)**

## **DANH SÁCH CÁC HÌNH**

Hình 2.1	Hình ảnh nhận dạng thương hiệu của DNC Travel .....	14
Hình 2.3	Ảnh chụp theo đoàn .....	17

## DANH SÁCH CÁC BẢNG



## MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>ix</b>
1. Lý do chọn đề tài.....	ix
2. Mục đích của đề tài .....	ix
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	x
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	x
3.2 Phạm vi nghiên cứu .....	x
3.2.1 Về không gian.....	x
3.2.2 Về thời gian .....	x
4. Phương pháp nghiên cứu.....	x
4.1 Phương pháp thu thập tài liệu.....	x
4.2 Phương pháp điều tra, khảo sát .....	x
4.3 Phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh .....	x
5. Kết cấu của đề tài .....	x
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .....</b>	<b>1</b>
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH .....	1
1.1.1 Cơ sở hình thành và phát triển du lịch tại Việt Nam.....	1
1.1.2 Khái niệm về du lịch .....	1
1.1.3 Khái niệm về khách du lịch.....	2
1.2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH .....	2
1.2.1 Khái niệm hướng dẫn viên du lịch .....	2
1.2.2 Phân loại hướng dẫn viên du lịch.....	3
1.2.3 Hoạt động của hướng dẫn viên du lịch.....	4
1.2.4 Vai trò và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch .....	6
1.3 MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....	7
1.3.1 Khái niệm, vai trò chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	7
1.3.2 Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	7
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....</b>	<b>12</b>
2.1 KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY DNC TRAVEL .....	12
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển công ty .....	12
2.1.2 Ý nghĩa logo công ty .....	13
2.1.3 Giá trị cốt lõi.....	13

2.1.4 Một số hình ảnh nhận diện về thương hiệu của công ty .....	13
2.1.5 Cơ cấu tổ chức công ty.....	14
2.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY..	15
2.2.1 Tình hình sử dụng nguồn nhân lực công ty.....	15
2.2.2 Thực trạng hiệu quả kinh doanh của công ty .....	16
2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN VÀ CỘNG TÁC VIÊN TẠI DNC TRAVEL .....	17
2.3.1 Giới thiệu chung .....	17
2.3.2 Ưu điểm .....	17
2.3.3 Nhược điểm .....	18
2.4 MỘT SỐ TOUR DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	18
<b>CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....</b>	<b>44</b>
3.1 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	44
3.2 KHÓ KHĂN VÀ CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL.....	44
<b>KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN.....</b>	<b>48</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>51</b>
<b>PHIẾU ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN XÉT TỪ KHÁCH HÀNG.....</b>	<b>53</b>
<b>NHẬT KÝ THỰC TẬP.....</b>	<b>59</b>