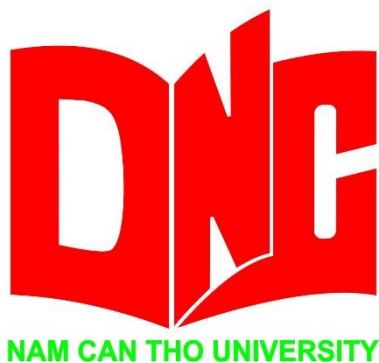


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



PHẠM CÔNG THÀNH

**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 số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2021

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

PHẠM CÔNG THÀNH
MSSV: 177488

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

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại trường, em đã được trang bị cho mình một hành trang kiến thức để có thể tự tin bước vào đời, bước vào những khó khăn, thách thức mà có thể em không lường trước được. Nhưng hoàn thành được tiểu luận tốt nghiệp này được xem như là thành công bước đầu của cuộc đời em.

Với em, mỗi một trải nghiệm cũng chính là lúc chiêm nghiệm lại bản thân mình. Và trong quá trình học tập, nghiên cứu và viết tiểu luận, em đã nhận ra sự quan tâm, giúp đỡ tận tình của nhiều tập thể, cá nhân các thầy cô trong trường Đại học Nam Cần thơ. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô đã giảng dạy em trong suốt 4 năm học vừa qua.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên – Th.s Nguyễn Du Hạ Long, người đã hướng dẫn em rất tận tình trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thành tiểu luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các cô chú và anh chị lãnh đạo trong Công ty Du lịch DNC Travel, đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập vừa qua, cung cấp những kinh nghiệm kiến thức thực tế quý báu cũng như những tư liệu cần thiết cho em trong việc nghiên cứu và hoàn thành tiểu luận này.

Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên tiểu luận của em không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại Công ty DNC Travel để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng các cô chú, anh chị tại Công ty DNC Travel lời cảm ơn chân thành và 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 07 tháng 06 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Phạm Công Thành

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 2.1	Nhận diện thương hiệu về công ty DNC Travel	13
Hình 2.2	Cơ cấu tổ chức của công ty	13
Hình 2.3	Ảnh chụp theo đoàn	17
Hình 2.4	Tỉ lệ về giới tính hướng dẫn viên của công ty	20
Hình 2.5	Tỉ lệ về độ tuổi củ hướng dẫn viên trong công ty	20
Hình 2.6	Tỉ lệ về trình độ học vấn của hướng dẫn viên trong công ty	21

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 2.1	Thực trạng hiệu quả kinh doanh của công ty.....	16
Bảng 2.2.	Cơ cấu hướng dẫn viên của công ty DNC Travel.....	18

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	ix
1 Sự cần thiết của đề tài	ix
2 Mục đích của đề tài	ix
3 Nhiệm vụ nghiên cứu	x
5 Phương pháp nghiên cứu.....	x
6 Kết cấu của đề tài	xi
CHƯƠNG 1	
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	1
1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	1
1.1.1 Khái niệm về du lịch	1
1.1.2 Khái niệm hướng dẫn viên du lịch	1
1.1.3 Hoạt động của hướng dẫn viên du lịch.....	1
1.1.4 Vai trò và nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch	4
1.2 MỘT SỐ LÝ THUYẾT VỀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH	4
1.2.1 Khái niệm, vai trò chất lượng hướng dẫn viên du lịch.....	4
1.2.2 Một số tiêu chí đánh giá chất lượng hướng dẫn viên du lịch	5
CHƯƠNG 2	
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	11
2.1 KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY DNC TRAVEL	11
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển công ty	11
2.1.2 Tại sao trong bối cảnh dịch bệnh công ty DNC Travel lại được thành lập?	12
2.1.3 Ý nghĩa logo của công ty.....	12
2.1.4 Một số hình ảnh nhận diện về thương hiệu của công ty.....	13
2.1.5 Cơ cấu tổ chức của công ty	13
2.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY	16
2.2.1 Tình hình sử dụng nguồn nhân lực của công ty	16
2.2.2 Thực trạng hiệu quả kinh doanh của công ty	16
2.3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG ĐỘI NGŨ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	18
2.3.1 Giới thiệu chung về đội ngũ hướng dẫn viên tại công ty DNC travel	18

2.4 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL.....	21
2.4.1 Ưu điểm	21
2.4.2 Hạn chế.....	21
CHƯƠNG 3	
ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	22
3.1 MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	22
3.2 CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	23
3.3 HIỆN TRẠNG VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	25
3.3.1 Tuyển dụng hướng dẫn viên du lịch tại công ty DNC travel	25
3.3.2 Một số kiến nghị góp phần nâng cao chất lượng hướng dẫn viên du lịch ở công ty DNC travel	25
KẾT LUẬN	28
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	30
PHỤ LỤC	32
Một số phiếu đánh giá và nhận xét dịch vụ du lịch của khách hàng.....	32
Chương trình tour mẫu của công ty DNC Travel (giá tour hiện tại năm 2021).....	38