

TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI
KHOA: DU LỊCH



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG
DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH
SASGO TRAVEL**

Giảng viên hướng dẫn: ThS.LƯƠNG PHAN ĐÌNH PHONG

Sinh viên thực hiện : NGUYỄN PHAN THANH TRÚC

Lớp : 17QD16.1

Đà Nẵng, tháng 12 /2025

LỜI CẢM ƠN

∞∞∞Ω∞∞∞

Trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành báo cáo này, em đã nhận được sự hướng dẫn, hỗ trợ tận tình từ quý thầy cô, nhà trường và đơn vị thực tập. Em xin được gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến tất cả những người đã giúp đỡ em trong hành trình học tập và trải nghiệm thực tế vừa qua.

Trước tiên, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Cao Đẳng Thương Mại, Khoa Du Lịch cùng quý thầy cô giảng viên, đặc biệt là thầy Lương Phan Đình Phong - người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tận tình cho em trong suốt quá trình thực tập và làm báo cáo. Những kiến thức chuyên môn và kỹ năng thực hành mà thầy cô truyền đạt không chỉ là hành trang quý báu cho kỳ thực tập này mà còn là nền tảng để em tự tin bước vào nghề trong tương lai.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ban lãnh đạo và tập thể nhân viên Công ty TNHH MTV Dịch Vụ Du Lịch Lữ Hành Sasgo Travel nơi đã tạo điều kiện cho em được học tập, cọ xát với môi trường làm việc thực tế. Em đặc biệt biết ơn các anh/chị hướng dẫn viên tại công ty, những người đã luôn tận tình chỉ dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tế, giúp em trưởng thành hơn qua từng hành trình tour.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình và bạn bè - những người luôn ở bên động viên, ủng hộ em trong suốt thời gian học tập và thực tập.

Dù quá trình thực hiện báo cáo vẫn còn những thiếu sót, em mong nhận được sự góp ý từ quý thầy cô và anh/chị trong nghề để em có thể hoàn thiện bản thân hơn nữa trong chặng đường sắp tới.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 12 năm 2025

Sinh viên

Nguyễn Phan Thanh Trúc

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ĐƯỢC SỬ DỤNG

STT	Từ viết tắt	Chú thích
1	HDV	Hướng dẫn viên
2	SVTT	Sinh viên thực tập
3	TOUR	Chương trình du lịch
4	MXH	Mạng xã hội
5	DV	Dịch vụ
6	CSKH	Chăm sóc khách hàng
7	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
8	MTV	Một thành viên
9	VAT	Thuế

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT ĐƯỢC SỬ DỤNG..... i

MỤC LỤC ii

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN 1

1.1. Tổng quan tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên **Error! Bookmark not defined.**

1.1.1 Khái niệm về hướng dẫn viên du lịch **Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 Đặc điểm về hướng dẫn viên du lịch 1

1.1.3 Phân loại về hướng dẫn viên du lịch **Error! Bookmark not defined.**

1.1.4 Quy trình công tác của tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa ...3

1.2. Nội dung công tác của tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên 3

1.2.1. Chuẩn bị chương trình du lịch **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2. Đón và đưa khách về nơi lưu trú hoặc đến điểm tham quan 4

1.2.3. Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống 5

1.2.4. Tổ chức hoạt động tham quan dịch vụ 6

1.2.5. Tổ chức hoạt động giải trí, dịch vụ bổ trợ và tiễn khách 6

1.2.6. Xử lý tình huống và thực hiện các công việc sau chuyến đi 8

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH SASGO TRAVEL 9

2.1. Thực trạng tổ chức chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên tại công ty TNHH MTV dịch vụ du lịch lữ hành Sasgo Travel 9

2.1.1. Chuẩn bị chương trình du lịch 9

2.1.2. Đón và đưa khách về nơi lưu trú hoặc đến điểm tham quan 10

2.1.3. Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống 12

2.1.4. Tổ chức hoạt động tham quan dịch vụ 14

2.1.5. Tổ chức hoạt động giải trí, dịch vụ bổ trợ và tiễn khách 16

2.1.6. Xử lý tình huống và thực hiện các công việc sau chuyến đi 18

2.2. Đánh giá về quy trình công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên tại Công ty TNHH MTV Dịch Vụ Du Lịch Lữ Hành Sasgo Travel 20

2.2.1. Ưu điểm 20

2.2.2. Nhược điểm 20

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	21
--------------------------------	-----------

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH SASGO TRAVEL	22
3.1. Những điểm giống nhau và khác giữa lý thuyết và thực tiễn khi thực tập tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên.....	22
<i>3.1.1. Những điểm giống nhau</i>	<i>22</i>
<i>3.1.2. Những điểm khác nhau</i>	<i>23</i>
3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên	24
<i>3.2.1. Bài học về lập kế hoạch chuẩn bị</i>	<i>24</i>
<i>3.2.2. Bài học về giao tiếp và tương tác với khách</i>	<i>24</i>
<i>3.2.3. Bài học về xử lý tình huống và quản lý đoàn</i>	<i>24</i>
<i>3.2.4. Bài học về phát triển chuyên môn</i>	<i>25</i>
3.3. Đề xuất kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy thực hiện tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên	25
<i>3.3.1. Đối với quá trình tổ chức giảng dạy</i>	<i>25</i>
<i>3.3.2. Đối với quá trình tổ chức thực tế.....</i>	<i>25</i>
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3:.....	26
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN

1.1. Tổng quan tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên

1.1.1. Khái niệm về hướng dẫn viên du lịch

-Hướng dẫn viên du lịch là những người có chuyên môn làm việc cho các tổ chức kinh doanh du lịch với nhiệm vụ tổ chức thực hiện chương trình du lịch đã được ký kết trên thực tế nhằm đảm bảo đúng kế hoạch và đáp ứng các nhu cầu được thỏa mãn của du khách. Chỉ dẫn và cung cấp lời thuyết minh về các điểm du lịch. Giải quyết những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch trong phạm vi quyền hạn, khả năng của mình và tạo ra những ấn tượng tích cực cho khách du lịch.

1.1.2. Đặc điểm về hướng dẫn viên du lịch

a. Tính độc lập cao: Hướng dẫn viên du lịch sau khi tiếp nhận sự uỷ thác của công ty du lịch, trong quá trình dẫn đoàn đi luôn luôn phải làm việc một mình. Họ độc lập tuyên truyền, tự chấp hành các chính sách quốc gia và căn cứ vào kế hoạch để triển khai công tác tiếp đón và phục vụ du khách; độc lập dẫn đoàn đi tham quan du lịch.

b. Kết hợp cao độ lao động trí óc và lao động thể lực: Trong số các du khách mà hướng dẫn viên du lịch tiếp đón, họ ở mọi bối cảnh xã hội và trình độ văn hóa, trong đó không ít người là các chuyên gia và học giả. Đây là loại gian khổ và phức tạp. Đặc biệt khi vào mùa du lịch hướng dẫn viên du lịch phải làm việc liên tục, giá rét hay nóng nực phải làm việc ở bên ngoài trong thời gian dài sức lực tiêu hao rất lớn.

c. Sự phức tạp, đa dạng của công việc:

- Đối tượng phục vụ phức tạp: Do sự khác biệt về quốc tịch, dân tộc, màu da, nghề nghiệp, tính cách, tuổi tác, tín ngưỡng tôn giáo và sự giáo dục làm cho tính cách, thói quen, sở thích và những hành vi biểu hiện của họ khác nhau rất nhiều

- Những yêu cầu đa dạng của du khách: Trong quá trình du lịch, tùy thời điểm, đoàn khách có thể xuất hiện những vấn đề như: yêu cầu gặp bạn thân, yêu cầu gửi thư bưu phẩm, du khách ốm, chết, tài sản của du khách bị trộm hoặc visa của khách bị mất...

- Số người tiếp xúc đông, quan hệ con người phức tạp: khi sắp xếp tổ chức các hoạt động du lịch còn phải tiếp xúc với nhân viên các khách sạn, nhà hàng, điểm du lịch, cửa hàng, điểm vui chơi, giao thông và nhân viên các cơ quan, đồng thời cũng phải xử lý các quan hệ dịch vụ du lịch, phối hợp với lãnh đạo phía khách.

- Đối mặt với các dịch bệnh lây lan, các vấn đề giao thông, tai nạn giao thông. Do tính chất công việc thường xuyên phải di chuyển, tiếp xúc đông người, vì vậy, hướng dẫn viên thường xuyên phải đối mặt với những vấn đề dịch bệnh và tai nạn giao thông.

-Trực tiếp đối mặt với các loại cám dỗ vật chất và "tinh thần không lành mạnh". Sự giao tiếp thông thường của hướng dẫn viên du lịch với du khách nước ngoài khiến hướng dẫn viên thường tiếp xúc với một số ảnh hưởng của tác phong sống và tư tưởng nhận thức không lành mạnh, đối mặt với sự mê hoặc của tiền bạc, tình cảm, danh lợi, địa vị.

d. Tính văn hoá: Công tác phục vụ du lịch là một con đường quan trọng để truyền bá văn hóa. Tuy nhiên, văn hóa truyền thống, phong tục tập, thói quen, điều cấm kỵ của các nước, điều này quyết định tính văn hóa của công việc dịch vụ du lịch.

e. Đặc điểm khác: Ngoài những đặc điểm phân tích trên, nghề hướng dẫn viên còn có một số đặc điểm khác như đòi hỏi chuyên môn cao, di chuyển nhiều, thời gian làm việc không cố định.

1.1.3. Phân loại về hướng dẫn viên du lịch

a. Theo phạm vi hoạt động nghiệp vụ: Tùy theo phạm vi hoạt động nghiệp vụ, hướng dẫn viên du lịch được chia thành các loại như sau:

-Hướng dẫn viên điều hành đoàn là người được công ty du lịch ủy quyền điều đi ra nước ngoài làm công tác du lịch.

-Hướng dẫn viên dẫn đoàn đi suốt cả lộ trình là chỉ nhân viên được sự điều động của công ty du lịch, đại diện tổ chức đoàn du lịch, dưới sự phối hợp của bộ phận điều hành và hướng dẫn viên địa phương thực hiện kế hoạch tiếp đón

-Hướng dẫn viên địa phương là những nhân viên được sự điều động của Công ty du lịch, đại diện cho công ty thực hiện kế hoạch tiếp đón, cung cấp các dịch vụ.

-Hướng dẫn viên của điểm du lịch là những nhân viên ở trong phạm vi điểm du lịch làm công việc thuyết minh, hướng dẫn du khách.

b. Theo tính chất nghiệp vụ: Dựa theo tính chất nghiệp vụ, hướng dẫn viên được chia làm hai loại như sau:

-Hướng dẫn viên chuyên nghiệp là chỉ hướng dẫn viên du lịch trong một thời kỳ nhất định lấy công việc hướng dẫn làm công việc chủ yếu, công việc chính.

-Hướng dẫn viên du lịch kiêm chức là hướng dẫn viên du lịch nghiệp dư, không lấy công việc hướng dẫn du lịch làm nhiệm vụ chủ yếu mà tranh thủ thời gian rảnh rỗi tham gia hoạt động hướng dẫn du lịch.

c. Theo ngôn ngữ sử dụng của hướng dẫn viên: Hướng dẫn viên du lịch sử dụng nhiều ngôn ngữ khác nhau tùy vào đối tượng khách, có thể chia thành 2 loại:

-Hướng dẫn viên tiếng Việt là người có thể dùng tiếng phổ thông, tiếng địa phương hoặc tiếng dân tộc thiểu số để phục vụ sự hướng dẫn du lịch.

-Hướng dẫn viên dùng tiếng nước ngoài là chỉ người có thể vận dụng tiếng nước ngoài để phục vụ công việc hướng dẫn du lịch.

d. Theo trình độ: Hướng dẫn viên phân theo bậc học tốt nghiệp như sơ cấp, trung cấp, đại học và hướng dẫn viên đặc biệt (những người đã kinh qua nghề từ 5 năm trở lên).

e. Theo tư cách hướng dẫn: Theo tư cách hướng dẫn, hướng dẫn viên du lịch được chia làm hai loại như sau:

-Hướng dẫn viên chính thức là người lấy công việc hướng dẫn du lịch làm chính.

-Hướng dẫn viên tạm thời là những giáo viên ngoại ngữ, những nhà sử học, những học giả..., có ngành nghề chính nhờ có trình độ ngoại ngữ, am hiểu kiến thức chuyên ngành, nắm được các tuyến điểm tham quan, có phương pháp hướng dẫn khách được các công ty du lịch thuê họ theo hợp đồng.

f. Theo các tiêu thức khác: Ngoài các tiêu thức phân loại trên, chúng ta còn có thể phân chia hướng dẫn viên du lịch theo các tiêu thức như: phạm vi lãnh thổ hoạt động; loại hình du lịch; mức độ phụ thuộc của hướng dẫn viên với công ty lữ hành.

1.1.4. Quy trình công tác của tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa

- a. Chuẩn bị thực hiện chương trình du lịch
- b. Đón và đưa khách về với nơi lưu trú hoặc đến điểm tham quan
- c. Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống
- d. Tổ chức hoạt động tham quan du lịch
- e. Tổ chức hoạt động giải trí, dịch vụ bổ trợ và tiễn khách
- f. Xử lý tình huống và thực hiện các công việc sau chuyến đi

1.2. Nội dung công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên

1.2.1. Chuẩn bị chương trình du lịch

a. Mô tả nội dung công việc: Công việc chuẩn bị chương trình du lịch bao gồm:

-Xây dựng chương trình du lịch cơ bản và chi tiết: Đảm bảo đủ thông tin về thời gian, địa điểm, các dịch vụ, hoạt động, và chi phí.

-Xây dựng dàn ý, bài thuyết minh: Dàn ý bài thuyết minh giúp hướng dẫn viên dễ nhớ, nội dung thông tin được truyền đạt đến khách cô đọng, súc tích, tránh thiếu.

-Hoàn thiện bài thuyết minh chi tiết: Phát triển nội dung từ dàn ý, bổ sung chi tiết, số liệu, sự kiện, câu chuyện để bài thuyết minh phong phú, có chiều sâu hơn

b. Quy trình thực hiện:

-Thu thập và xử lý thông tin liên quan đến chương trình du lịch: Thu thập thông tin từ nhiều nguồn liên quan đến tuyến điểm, lịch sử, văn hóa, chính trị, kinh tế

-Lập và hoàn thiện chương trình du lịch:

+Xác định đối tượng tham quan: Nắm rõ đối tượng khách để điều chỉnh nội dung và phương pháp hướng dẫn.

+Xác định các dịch vụ cơ bản: Đặt chỗ, ký hợp đồng các dịch vụ chính

+Lập tuyến tham quan: Xác định điểm tham quan chính, phụ, quãng đường và thời gian di chuyển.

+Xác định điểm dừng chân (dừng, nghỉ, ăn, ngủ): Bố trí hợp lý trên hành trình.

+Lập hành trình du lịch chi tiết: Phân bổ thời gian, nội dung, hoạt động cụ thể

+Xây dựng và hoàn thiện bài thuyết minh: (Xem mục a)

-Kiểm tra và nắm vững kiến thức: Tự kiểm tra kiến thức về các tuyến điểm, dịch vụ, nội dung thuyết minh.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

-Tính đầy đủ và chi tiết: Chương trình du lịch xây dựng chi tiết, có đầy đủ các yếu tố về thời gian, địa điểm, nội dung hoạt động, dịch vụ.

-Tính khoa học và thực tế: Phải đảm bảo tính khả thi, tuân thủ các quy tắc về giao thông, luật du lịch, phù hợp với thời gian thực tế

-Tính hấp dẫn, phong phú: Bài thuyết minh cần có nội dung phong phú, sử dụng từ khóa, nội dung cô đọng, súc tích để thu hút khách.

-Sự chính xác và cập nhật thông tin

-Sự phù hợp với đối tượng khách: Nội dung, phương pháp hướng dẫn, và tốc độ phải được điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với đặc điểm của đoàn khách.

d. Kết quả:

-Hoàn thành Chương trình du lịch chi tiết và Hành trình du lịch

-Hoàn thành Dàn ý và Bài thuyết minh chi tiết

-Thông tin về các dịch vụ đã được xác nhận: (Ví dụ: Danh sách đoàn, hợp đồng lưu trú, ăn uống, vé tham quan...).

-Sự sẵn sàng về mặt cá nhân: Hướng dẫn viên đã chuẩn bị đầy đủ về trang phục, trang thiết bị, giấy tờ tùy thân và giấy tờ liên quan

1.2.2. Đón và đưa khách về nơi lưu trú hoặc điểm đến tham quan

a. Mô tả nội dung công việc:

-Chuẩn bị trước khi đón: Kiểm tra và chuẩn bị mọi yếu tố liên quan đến việc đón và vận chuyển khách

-Thực hiện đón khách: Gặp gỡ, chào hỏi, giới thiệu, và xác nhận thông tin khách.

-Thực hiện các công việc tại điểm đón: (Ví dụ: Trao quà tặng, sắp xếp hành lý,...)

-Thực hiện các công việc trên phương tiện vận chuyển: Giới thiệu về chương trình, tuyến đường, cung cấp thông tin cơ bản về điểm đến đầu tiên

b. Quy trình thực hiện:

-Chuẩn bị trước khi đón khách

+Kiểm tra vận chuyển: Xem lại hợp đồng, thời gian đón/tiến, biển số xe, ...

+Xác nhận thông tin: Liên hệ với bên cung cấp dịch vụ vận chuyển và khách sạn/điểm đến để xác nhận lại thời gian và địa điểm đón/tiến.

+Chuẩn bị cá nhân

-Thực hiện đón khách

+Đến địa điểm đón: Hướng dẫn viên (HDV) và tài xế đến sớm (khoảng 15-30')

+Kiểm tra lại: Kiểm tra lại xe/phương tiện và vị trí đón khách.

+Chào đón: Đón đoàn khách, chào hỏi, giới thiệu về bản thân, giới thiệu về tài xế, và giới thiệu chương trình.

+Thực hiện các thủ tục tại điểm đón: Hướng dẫn khách sắp xếp hành lý lên xe.

-Thực hiện các công việc trên phương tiện di chuyển

+Ổn định khách: Giúp khách ổn định chỗ ngồi, kiểm tra số lượng khách.

+Tìm hiểu và khai thác thông tin khách : Trao đổi để nắm bắt tâm lý, mong muốn

+Cung cấp thông tin về điểm đến: Thuyết minh cơ bản (ngắn gọn, súc tích)

+Quản lý hành trình: Đảm bảo hành trình diễn ra đúng lịch trình, an toàn.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

-Đúng giờ và sẵn sàng; Kiểm tra kỹ lưỡng

- Thái độ chuyên nghiệp; Thông tin chính xác và cô đọng

- Tuân thủ quy tắc an toàn

d. Kết quả:

- Đón khách thành công

- Khách ổn định tại nơi lưu trú/điểm tham quan đầu tiên

- Nắm bắt được thông tin về khách: HDV có được thông tin cơ bản về tâm lý,..

- Hoàn thành thủ tục nhận/trả phòng (nếu có)

1.2.3. Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống

a. Mô tả nội dung công việc:

- Tổ chức phục vụ Lưu trú:

+ Nghiên cứu thông tin

+ Thực hiện thủ tục nhận phòng (Check-in)

+ Giải quyết các tình huống phát sinh

+ Tổ chức các hoạt động dịch vụ tại khách sạn

+ Thực hiện thủ tục trả phòng (Check-out)

- Tổ chức phục vụ Ăn uống

+ Chuẩn bị phục vụ: Làm việc với nhà hàng để sắp xếp bàn ăn, thực đơn

+ Thuyết minh món ăn: Giới thiệu về các món ăn địa phương, ẩm thực đặc trưng

+ Kiểm tra dịch vụ: Đảm bảo dịch vụ ăn uống được cung cấp đúng giờ, ...

- Quy trình thực hiện:

+ Tại nơi Lưu trú (Khách sạn)

• Trước khi đến: Liên hệ với người có trách nhiệm, xác nhận thông tin

• Thủ tục nhận phòng

• Trước khi khách đến: Trao đổi với nhân viên lễ tân, hoàn tất thủ tục nhận phòng

• Khi khách đến: Chào đón, giúp khách nhận hành lý, phát chìa khóa phòng.

• Sau khi nhận phòng: Hướng dẫn khách lên phòng, kiểm tra lại số lượng phòng

+ Trong thời gian lưu trú: Theo dõi và giải quyết sự cố và Giới thiệu dịch vụ

+ Thủ tục trả phòng : Thông báo về thời gian trả phòng, thanh toán các chi phí phát sinh, và làm thủ tục trả phòng.

- Tại khu vực Ăn uống

+ Trước bữa ăn: HDV có mặt tại nhà hàng sớm để kiểm tra

+ Trong bữa ăn: Hướng dẫn khách chỗ ngồi, phục vụ, thuyết minh món ăn

+ Sau bữa ăn: Kiểm tra lại hóa đơn, số lượng khách, chất lượng phục vụ, cảm ơn

c. Điều kiện và các yêu cầu thực hiện công việc:

- Kiến thức và Thông tin đầy đủ: HDV phải nắm vững thông tin về cơ sở lưu trú và thực đơn ăn uống.

- Chủ động và Nhanh chóng

- Kỹ năng Phối hợp: Phải phối hợp chặt chẽ với nhân viên khách sạn, nhà hàng
- Tác phong chuyên nghiệp: Luôn giữ thái độ niềm nở, trang phục chỉnh tề
- Đảm bảo chất lượng: Đảm bảo phòng ốc sạch sẽ, đúng loại; thức ăn vệ sinh,...
- Linh hoạt giải quyết vấn đề: Sẵn sàng ứng phó và giải quyết nhanh tình huống d. Kết quả:
- Khách nhận và trả phòng suôn sẻ; Khách được phục vụ bữa ăn đạt chất lượng
- Dịch vụ bổ sung được cung cấp hiệu quả
- Tình huống phát sinh được giải quyết kịp thời
- Đoàn khách hài lòng: Đánh giá tích cực về chất lượng dịch vụ lưu trú và ăn uống

1.2.4. Tổ chức hoạt động tham quan du lịch

a. Mô tả nội dung công việc:

- Tổ chức trên phương tiện: Thuyết minh tuyến điểm, tổ chức hoạt náo
- Tổ chức tại điểm đến: Thuyết minh chuyên sâu, dẫn dắt-quản lý đoàn, đảm bảo an toàn, và tổ chức thời gian tự do hợp lý.
- Hỗ trợ dịch vụ: Phối hợp với các nhà cung cấp, xử lý các tình huống phát sinh

b. Quy trình thực hiện:

- Chuẩn bị đến điểm: Liên hệ xác nhận dịch vụ, chuẩn bị bài thuyết minh, và thông báo sơ bộ cho khách trên xe.
- Ổn định và phổ biến: Đón khách, tập hợp, phổ biến quy định tham quan, giờ giấc, và điểm tập trung tiếp theo.
- Thực hiện tham quan: Thuyết minh chi tiết, dẫn đoàn theo tuyến, quan sát tâm lý khách, và hỗ trợ các nhu cầu phát sinh.
- Kết thúc: Tập hợp đủ khách, kiểm tra số lượng, thu thập ý kiến nhanh, và thông báo hoạt động tiếp theo (ăn uống/về khách sạn)

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

- Kiến thức: Nắm vững thông tin chuyên sâu về đối tượng tham quan và thông tin cơ bản về đoàn khách để lựa chọn phương pháp thuyết minh phù hợp.
- Kỹ năng: Kỹ năng thuyết minh, kỹ năng quản lý đoàn (đảm bảo an toàn, thời gian), và kỹ năng xử lý tình huống linh hoạt.
- Phẩm chất: trách nhiệm, tác phong chuyên nghiệp, và tuân thủ các quy định về nghiệp vụ du lịch.

d. Kết quả:

- Hoàn thành chương trình: Chương trình được thực hiện đúng và đủ
- Khách du lịch hiểu rõ và có ấn tượng tốt về các điểm tham quan
- Đạt được sự hài lòng cao của khách, góp phần xây dựng uy tín cho công ty

1.2.5. Tổ chức hoạt động giải trí, dịch vụ bổ trợ và tiễn khách

a. Mô tả nội dung công việc

- Tổ chức Hoạt động Giải trí: Tổ chức các văn nghệ, trò chơi trên xe, hoặc gala
- Tổ chức Dịch vụ Bổ trợ: Mua sắm (quà lưu niệm), các dịch vụ khác

-Tiền Khách: +Chuẩn bị: các thủ tục cần thiết trước khi tiễn khách (kiểm tra hóa đơn, hành lý)

+Thực hiện tiễn: Đưa khách ra điểm tiễn hỗ trợ làm thủ tục và chào tạm biệt.

b. Quy trình thực hiện:

-Tổ chức Hoạt động Giải trí

+Trên xe/tàu : Hướng dẫn viên (HDV) chuẩn bị các trò chơi, câu đố, bài hát...

+Buổi tối/Theo yêu cầu: chuẩn bị kịch bản để tổ chức giao lưu văn nghệ, ...

-Tổ chức Dịch vụ Bỏ trợ

+Tổ chức mua sắm :

•Trước khi đến: Tìm hiểu thông tin về cửa hàng, sản phẩm, và chính sách

•Trong khi mua sắm: Tư vấn cho khách, giải đáp thắc mắc, đảm bảo giá cả hợp lý

+Tổ chức dịch vụ khác: Giới thiệu cho khách biết về các dịch vụ bổ sung có sẵn tại nơi lưu trú hoặc khu vực lân cận.

-Tiễn Khách:

+Trước khi tiễn:

•Thông báo: nhắc nhở khách về thời gian tiễn, kiểm tra hành lý và các giấy tờ

•Kiểm tra dịch vụ: Kiểm tra lại tất cả các hóa đơn dịch vụ (ăn uống, mua sắm)

•Nhận phản hồi: Mời khách điền phiếu đánh giá hoặc nhận xét bằng lời nói.

+Thực hiện tiễn khách:

•Đưa khách ra xe, kiểm tra lại số lượng, hành lý lần cuối.

•Đưa khách đến điểm tiễn;Hỗ trợ khách làm các thủ tục check-in (nếu cần).

•Chào tạm biệt khách, gửi lời chúc tốt đẹp và hẹn gặp lại.

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

-Hoạt động Giải trí: Linh hoạt và sáng tạo- Chuẩn bị kỹ lưỡng

-Dịch vụ Bỏ trợ

+Trung thực và khách quan: HDV phải giới thiệu các địa điểm mua sắm uy tín

+Nắm vững thông tin:kiến thức về các sản phẩm đặc trưng địa phương để tư vấn

+Tận tình: Hỗ trợ khách sử dụng các dịch vụ khác một cách nhiệt tình, chu đáo.

-Tiễn Khách

+Kiểm tra chính xác: Việc kiểm tra hóa đơn và hành lý phải kỹ lưỡng

+Đúng giờ: Đặc biệt khi tiễn tại sân bay, phải đảm bảo khách đến đúng giờ

+Thái độ: Giữ thái độ thân mật, nhiệt tình, cảm ơn và chào tạm biệt lịch sự

d. Kết quả:

-Khách được thư giãn và DV bỏ trợ hiệu quả

-Tiễn khách thành công, thu thập phản hồi

1.2.6. Xử lý tình huống và thực hiện các công việc sau chuyến đi

a. Mô tả nội dung công việc: Công tác này bao gồm hai hoạt động chính:

-Xử lý Tình huống : Ứng dụng kiến thức, kỹ năng nghiệp vụ và tâm lý vững vàng để giải quyết các sự cố bất thường xảy ra trong quá trình thực hiện chương trình.

-Thực hiện Công việc sau Chuyến đi: Hoàn tất các thủ tục tài chính và nghiệp vụ (báo cáo, tổng kết) để kết thúc chương trình du lịch một cách chính thức.

b. Quy trình thực hiện:

-Xử lý Tình huống (Quy trình chung)

+Nắm bắt thông tin: thu thập thông tin chính xác, đầy đủ về tình huống

+Phân tích và Đề xuất: Xác định nguyên nhân, mức độ nghiêm trọng, và đưa ra phương án giải quyết tối ưu

+Thực hiện: Tiến hành xử lý theo phương án đã chọn, phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan (công ty, đối tác, chính quyền địa phương)

+Báo cáo và Ghi chép

-Công việc sau Chuyến đi

+Tổng hợp chi tiêu:Tập hợp các hóa đơn, chứng từ để kiểm tra lại chi phí thực tế

+Thanh quyết toán: Hoàn thiện bảng kê khai quyết toán, nộp lại toàn bộ chứng từ gốc và bản sao hợp đồng về công ty (Kế toán/Nghiệp vụ)

+Viết Báo cáo: Lập báo cáo chi tiết về chất lượng dịch vụ, tình hình thực hiện chương trình, các tình huống đã xử lý và đề xuất rút kinh nghiệm

c. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc:

-Tâm lý và Kỹ năng: HDV phải có tâm lý vững vàng, bình tĩnh để trấn an khách

-Nguyên tắc: Xử lý phải tuân thủ nguyên tắc đảm bảo an toàn, an ninh cho khách

-Minh bạch tài chính: Việc thanh quyết toán phải trung thực, chính xác với đầy đủ chứng từ xác minh

-Thái độ sau chuyến đi: Giữ thái độ thân mật, nhiệt tình khi tiễn khách; khách quan, trách nhiệm khi tổng kết và báo cáo

d. Kết quả:

-Tình huống được giải quyết: Các sự cố bất thường được xử lý kịp thời

-Hoàn tất thủ tục: Chương trình được thanh quyết toán minh bạch, đúng quy định; HDV hoàn thành mọi nghĩa vụ với công ty.

-Cải tiến dịch vụ: Công ty có được báo cáo tổng kết chi tiết để rút kinh nghiệm, cải tiến chất lượng dịch vụ và quy trình cho các chuyến đi sau

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH SASGO TRAVEL

2.1. Thực trạng tổ chức chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên tại Công Ty TNHH MTV Dịch Vụ Du Lịch Lữ Hành Sasgo Travel

2.1.1. Chuẩn bị chương trình du lịch

a. Mô tả công việc

- Nghiên cứu thông tin: Tiếp nhận và phân tích Hồ sơ đoàn (hợp đồng, danh sách khách, chương trình) để nắm bắt yêu cầu cụ thể.
- Hoàn thiện Bài thuyết minh: Cập nhật kiến thức chuyên sâu, xây dựng dàn ý và nội dung thuyết minh phù hợp với đối tượng khách và tuyến điểm.
- Kiểm tra Dịch vụ Sơ bộ: Liên hệ xác nhận lại lần cuối (qua điện thoại hoặc email) với các nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, nhà hàng) về số lượng và chủng loại dịch vụ đã đặt, đồng thời kiểm tra lại các vật dụng cần thiết của đoàn (cờ đoàn, thuốc men, quà tặng).
- Chuẩn bị Cá nhân: Chuẩn bị trang phục, giấy tờ tùy thân, vật dụng sơ cứu và các tài liệu hỗ trợ.

b. Quy trình thực hiện

- Tiếp nhận và Nghiên cứu Hồ sơ Đoàn (Dữ liệu đầu vào):
 - +SVTT nhận Hồ sơ tour (Program/Service Voucher, danh sách khách, hợp đồng) từ HDV chính hoặc Phòng Điều hành.
 - + Phân tích kỹ: Xác định tuyến đường chính, các điểm dừng chân, loại hình dịch vụ (3 sao, 4 sao) và các yêu cầu đặc biệt đã được ghi trong hợp đồng (ví dụ: món ăn chay, phòng cho người khuyết tật).
- Xây dựng Kế hoạch và Bài thuyết minh (Dàn ý):
 - + Lập Bảng Timeline Chi tiết: SVTT tự xây dựng bảng phân bổ thời gian (giờ đi, giờ đến, thời gian tham quan tối đa) và trình HDV chính duyệt để đảm bảo tính khả thi.
 - +Soạn thảo Thuyết minh: Dựa trên tuyến điểm, SVTT tự soạn thảo nội dung thuyết minh (lịch sử, văn hóa, giai thoại) cho từng điểm đến và thuyết minh chuyên tuyến.
- Xác nhận Dịch vụ và Vật dụng (Kiểm soát chất lượng):
 - +Xác nhận qua Điện thoại/Email: SVTT được giao nhiệm vụ liên hệ trước 1-2 ngày với Khách sạn (về số lượng phòng, loại phòng), Nhà hàng (về thực đơn, giờ ăn) để xác nhận lại thông tin đặt dịch vụ.
 - +Chuẩn bị Vật dụng: Kiểm tra và chuẩn bị cờ đoàn, nước uống, khăn lạnh, hộp sơ cứu và danh sách liên hệ khẩn cấp.
- Xác nhận Dịch vụ và Vật dụng: Kiểm tra lại lần cuối danh mục vật dụng cá nhân, sơ cứu, và hồ sơ đoàn. Thực hiện liên hệ xác nhận sơ bộ dịch vụ với nhà cung cấp (khách sạn, nhà hàng) theo chỉ đạo.
- Phối hợp và Duyệt (Báo cáo):

+ Gửi bài thuyết minh và bảng Timeline cho HDV chính góp ý và chỉnh sửa lần cuối.

+ Trao đổi với tài xế về lộ trình, các điểm nghỉ chân, và giờ đón/trả khách.

+ Kiểm tra lại toàn bộ giấy tờ tùy thân và Giấy giới thiệu của công ty trước khi khởi hành.

c. Điều kiện và yêu cầu

- Kiến thức và Kỹ năng: Nắm vững thông tin chuyên môn, có khả năng thuyết minh hấp dẫn, lưu loát và xây dựng bài thuyết minh phù hợp với đối tượng khách.

- Trách nhiệm: Hoàn thành các bước chuẩn bị đầy đủ, chính xác và đúng thời hạn được giao.

- Các giấy tờ tùy thân đầy đủ.

d. Kết quả

- Về Hồ sơ và Thông tin:

+ SVTT nắm vững 100% nội dung chương trình, các dịch vụ đã hợp đồng (số lượng phòng, loại hình bữa ăn) và thông tin cơ bản về đoàn khách.

+ Giảm thiểu tối đa sai sót thông tin ban đầu: Qua quá trình xác nhận sơ bộ dịch vụ với đối tác, SVTT đã phát hiện và điều chỉnh được 01-02 lỗi nhỏ (ví dụ: nhầm lần giờ ăn hoặc số lượng suất ăn) trước khi khởi hành.

- Về Nội dung Chuyên môn:

+ Bài thuyết minh được xây dựng chi tiết (thường dài khoảng 5-7 trang A4) và được HDV chính phê duyệt, đảm bảo tính chính xác về mặt kiến thức và phù hợp về văn hóa.

+ SVTT lập được Bảng phân bổ thời gian (Timeline) chi tiết, giúp HDV chính và tài xế có cái nhìn tổng quan và thực hiện chuyến đi đúng tiến độ ngay từ đầu.

- Về Vật chất:

+ Các vật dụng cần thiết (nước uống, khăn lạnh, cờ đoàn, tài liệu sơ cấp cứu) được chuẩn bị đầy đủ và sẵn sàng trên xe trước giờ đón khách 100% các chuyến đi.

e. Nhận xét

- Quy trình chuẩn bị tạo điều kiện tự chủ trong việc xây dựng bài thuyết minh, giúp củng cố kiến thức chuyên môn. Việc có bước kiểm tra, xác nhận dịch vụ giữa HDV và đối tác giúp nắm bắt thông tin thực tế.

- Thông tin chi tiết về đối tượng khách (tâm lý, nghề nghiệp, sở thích sâu) đôi khi còn chung chung, gây khó khăn trong việc cá nhân hóa bài thuyết minh.

2.1.2. Đón và đưa khách về nơi lưu trú hoặc điểm đến tham quan

a. Mô tả công việc

- Công tác đón khách nhằm tạo ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho đoàn. Có trách nhiệm phối hợp với HDV chính và lái xe để thực hiện quy trình đón tiếp chuyên nghiệp, bao gồm:

- Kiểm tra và Bố trí: Có mặt sớm tại điểm đón để kiểm tra tình trạng xe (vệ sinh, nước uống, điều hòa), chuẩn bị bảng đón khách và các vật dụng cần thiết.

- Thực hiện Nghi thức Đón tiếp: Thực hiện chào hỏi, giới thiệu bản thân và Công ty một cách niềm nở, sau đó hỗ trợ HDV chính xác nhận danh sách và số lượng khách.

- Tổ chức Di chuyển: Hướng dẫn khách lên xe, hỗ trợ sắp xếp hành lý và ổn định chỗ ngồi.

- Phổ biến Thông tin Sơ bộ: Trên xe, giới thiệu về HDV chính, lái xe, phổ biến các quy tắc an toàn trên xe và thông báo sơ lược về chương trình, lịch trình trong ngày.

b. Quy trình thực hiện

- Chuẩn bị tại điểm đón (Nghiêm ngặt về thời gian):

+SVTT và HDV chính có mặt sớm 30 phút tại điểm hẹn.

+SVTT kiểm tra phương tiện: Vệ sinh xe, hoạt động của máy lạnh/âm thanh, bố trí nước uống/khăn lạnh và đặt bảng đón khách đúng vị trí.

- Tiếp xúc Đoàn khách (Nghi thức):

+SVTT thực hiện nghi thức chào hỏi (cúi người, ánh mắt niềm nở, giọng nói rõ ràng), giới thiệu bản thân và HDV chính.

+HDV chính/SVTT đối chiếu danh sách khách và số lượng thực tế.

- Ổn định và Khởi hành (Hậu cần):

+SVTT hỗ trợ sắp xếp hành lý lên khoang xe, đảm bảo hành lý được bảo quản an toàn.

+Hướng dẫn khách lên xe và ổn định chỗ ngồi.

+Phổ biến Quy tắc An toàn trên xe và giới thiệu tài xế.

- Hoạt động trên xe (Tạo không khí):

+Thực hiện Thuyết minh chào mừng và giới thiệu sơ lược về lịch trình ngày đầu tiên.

+SVTT thăm dò tâm lý khách và tổ chức một số hoạt động giải trí nhẹ nhàng (ví dụ: đố vui về điểm đến) nếu có thời gian.



c. Điều kiện và yêu cầu

- Thời gian: Phải có mặt đúng giờ hoặc sớm hơn.

- Tác phong: Thái độ niềm nở, chu đáo, trang phục sạch sẽ, đảm bảo tính chuyên nghiệp.

- Kiểm tra: Kiểm tra kỹ lưỡng phương tiện vận chuyển (vệ sinh, kỹ thuật) trước khi đón khách.

d. Kết quả

-Về Đúng giờ và An toàn:

+Đoàn khách được đón đúng giờ (hoặc sớm hơn 10 phút) so với thời gian hẹn, thể hiện tác phong chuyên nghiệp.

+100% hành lý của khách được kiểm tra, sắp xếp gọn gàng và an toàn trên xe, không xảy ra tình trạng thiếu sót hoặc hư hỏng hành lý trong quá trình đón.

-Về Chất lượng Phục vụ:

+Tạo được ấn tượng tốt ban đầu về sự nhiệt tình và chu đáo của SVTT và HDV chính, qua đó, tạo không khí thoải mái ngay từ khi khách bước lên xe.

+Thủ tục xác nhận khách được hoàn thành nhanh chóng (thường chỉ mất dưới 5 phút cho đoàn 20-30 khách).

-Về Thông tin:

+ Khách hàng được phổ biến đầy đủ các quy tắc an toàn trên phương tiện vận chuyển (ví dụ: thắt dây an toàn, vị trí bình cứu hỏa) ngay trong 15 phút đầu tiên của hành trình.

e. Nhận xét

-Quy trình đón khách chú trọng đến việc đón sớm và nghi thức chào hỏi chuyên nghiệp, giúp xây dựng tác phong tốt.

-Công tác xác nhận nhân thân khách đôi khi chỉ dựa vào đếm số lượng, chưa tuân thủ nghiêm ngặt việc đối chiếu giấy tờ tùy thân, tiềm ẩn rủi ro sai sót. Cần được HDV chính hướng dẫn chi tiết cách xử lý tình huống khi có khách đến trễ

2.1.3. Tổ chức phục vụ lưu trú và ăn uống

a. Mô tả công việc

-Đảm bảo khách được cung cấp các dịch vụ cơ bản đúng tiêu chuẩn, hợp vệ sinh và kịp thời theo hợp đồng. Tập trung vào việc hỗ trợ kiểm tra chất lượng và thực hiện thủ tục nhanh chóng.

-Phục vụ Lưu trú (Check-in/Check-out): Hỗ trợ HDV chính thực hiện thủ tục nhận phòng trước (Pre-check-in) tại khách sạn để rút ngắn thời gian chờ của khách. Dẫn khách lên phòng, hỗ trợ kiểm tra phòng (sạch sẽ, tiện nghi) và xử lý hành lý. Hỗ trợ làm thủ tục trả phòng và kiểm tra chi phí phát sinh (nếu có)

-Phục vụ Ăn uống: Có mặt sớm tại nhà hàng/khu vực ăn uống để kiểm tra vệ sinh, thực đơn, chất lượng và định lượng món ăn trước khi khách dùng bữa. Hướng dẫn khách chỗ ngồi, phục vụ và thuyết minh về các món ăn (đặc biệt là món đặc sản địa phương).

b. Quy trình thực hiện

- Thủ tục Lưu trú (Tốc độ và Chính xác):

+ Pre-check-in: Trước khi đến, HDV chính và SVTT liên hệ trước Lễ tân để nộp danh sách phòng (Rooming List) và chứng minh thư/căn cước công dân để làm thủ tục trước.

+Nhận phòng: SVTT hỗ trợ HDV chính kiểm tra phòng mẫu (đúng loại phòng, vệ sinh, tiện nghi). Phát chìa khóa/thẻ phòng cho khách và hướng dẫn khách lên phòng.

+Check-out: SVTT hỗ trợ kiểm tra chi phí phát sinh (minibar, điện thoại) và phối hợp với HDV chính làm thủ tục trả phòng, thu thẻ/chìa khóa.

- Phục vụ Ăn uống (Kiểm soát chất lượng):

+Trước bữa ăn: SVTT có mặt sớm 15-20 phút để kiểm tra vệ sinh chung, bàn ghế, số lượng suất ăn và đặc biệt là chất lượng món ăn (độ nóng, nêm nếm, trình bày) theo thực đơn đã duyệt.

+Trong bữa ăn: Hỗ trợ HDV chính dẫn khách vào chỗ ngồi. SVTT thực hiện thuyết minh các món ăn đặc sản địa phương (nếu có) và quan sát thái độ của khách để kịp thời xử lý các yêu cầu phát sinh.

+Sau bữa ăn: Kiểm tra hóa đơn thanh toán (của đoàn và các chi phí phát sinh của khách) và thu dọn khách rời đi.



c. Điều kiện và yêu cầu

- Chủ động và Nhanh chóng: Chủ động làm việc trước với Khách sạn/Nhà hàng để thủ tục nhận phòng được giải quyết nhanh nhất.

- Đảm bảo Chất lượng: Phải kiểm tra kỹ chất lượng phòng (sạch sẽ, tiện nghi) và thức ăn (hợp vệ sinh, đủ định lượng).

- Kỹ năng Phối hợp: Phối hợp chặt chẽ với nhân viên khách sạn, nhà hàng.

d. Kết quả

- Về Lưu trú:

+ Thủ tục nhận phòng được thực hiện nhanh chóng nhờ quy trình Pre-check-in, giúp khách nhận phòng trong vòng dưới 10 phút sau khi đến khách sạn (giảm đáng kể thời gian chờ đợi so với Check-in thông thường).

+ Các vấn đề về phòng ốc (như sai loại phòng, phòng không sạch sẽ) được phát hiện và xử lý kịp thời (thường trong vòng 30 phút đầu tiên) trước khi khách phàn nàn.

- Về Ăn uống:

+ 100% các bữa ăn được SVTT kiểm tra chất lượng trước, đảm bảo món ăn được phục vụ đủ số lượng, đúng thực đơn, và đạt nhiệt độ tiêu chuẩn (nóng cho món nóng, lạnh cho món lạnh).

+ Các yêu cầu đặc biệt của khách (ăn kiêng, dị ứng) được đáp ứng chính xác, không ghi nhận trường hợp sai sót nghiêm trọng về thực phẩm.

- Về Tiện lợi:

+ Khách hàng được cung cấp đầy đủ thông tin về giờ giấc và địa điểm ăn uống (ví dụ: giờ ăn sáng, vị trí nhà hàng), giúp khách chủ động trong lịch trình.

e. Nhận xét

- Được tham gia vào quy trình Pre-check-in và kiểm tra chất lượng bữa ăn trước khi phục vụ, học hỏi được cách làm việc chủ động.

- Kỹ năng thuyết minh món ăn còn chưa hấp dẫn, thiếu kiến thức sâu sắc về văn hóa ẩm thực địa phương. Việc kiểm soát chi phí phát sinh (minibar) của khách đôi khi còn bị động, chỉ kiểm tra khi khách chuẩn bị trả phòng.

2.1.4. Tổ chức hoạt động tham quan du lịch

a. Mô tả công việc

- Trực tiếp điều hành một phần tour dưới sự giám sát. Nội dung công việc bao gồm:

- Thuyết minh và Dẫn đoàn: Trực tiếp thuyết minh tại các điểm tham quan đã được HDV chính phân công. Dẫn đoàn khách đi theo tuyến đã định, đảm bảo khách có đủ thời gian tham quan, chụp ảnh.

- Quản lý Thời gian và An toàn: Thường xuyên kiểm tra số lượng khách và quản lý chặt chẽ thời gian tại mỗi điểm dừng để đảm bảo chương trình diễn ra đúng tiến độ. Liên tục nhắc nhở khách về quy tắc an toàn tại các khu vực nguy hiểm hoặc đông người.

- Thăm dò và Hỗ trợ: Quan sát tâm lý khách, thăm dò ý kiến nhanh và hỗ trợ các yêu cầu cá nhân phát sinh của khách (tìm nhà vệ sinh, mua quà lưu niệm, hỗ trợ người lớn tuổi/trẻ em).

b. Quy trình thực hiện

- Chuẩn bị tại Điểm đến (Dò thông tin):

+ SVTT được yêu cầu thăm dò thông tin nhanh (giá vé, quy định tham quan, thời gian tối đa) trước khi đoàn bước vào khu vực tham quan.

+ Phổ biến quy định: Tập hợp khách, thông báo ngắn gọn về lộ trình tham quan và các quy định cấm tại điểm đến.

- Thực hiện Thuyết minh và Dẫn đoàn (Nghệ thuật):

+ Thuyết minh: SVTT thực hiện thuyết minh tại các điểm đã được phân công. HDV chính sẽ đảm nhận các điểm quan trọng hơn.

+ Dẫn đoàn: Dẫn khách đi theo tuyến, duy trì tốc độ phù hợp với đoàn, và liên tục kiểm tra số lượng khách (đếm đầu người) sau mỗi khu vực tham quan chính.

- Quản lý Thời gian và An toàn:

+ Kiểm soát Thời gian: Liên tục theo dõi đồng hồ, thông báo giờ tập hợp rõ ràng, và nhắc nhở khách khi thời gian tham quan sắp hết.

+Đảm bảo An toàn: Nhắc nhở khách cẩn thận tại các khu vực đông đúc, trơn trượt hoặc khi lên xuống các phương tiện vận chuyển bổ sung (ví dụ: cáp treo, thuyền).

-Thuyết minh Chuyển tuyến:

+ Trên đường di chuyển giữa các điểm, SVTT thực hiện thuyết minh về cảnh quan, văn hóa, lịch sử của khu vực đi qua để lấp đầy khoảng trống



c. Điều kiện và yêu cầu

- Kiến thức: Nắm vững kiến thức chuyên môn, khả năng thuyết minh lưu loát, hấp dẫn.
- An toàn và Giờ giấc: Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách; kiểm soát chặt chẽ thời gian tham quan.
- Kỹ năng: Có kỹ năng quản lý đám đông và xử lý tình huống nhỏ.

d. Kết quả

-Về Tiến độ:

+Hoạt động tham quan diễn ra đúng theo Bảng Timeline, chỉ chênh lệch khoảng +/- 10-15 phút so với kế hoạch ban đầu, đảm bảo giờ Check-in/Check-out hoặc giờ bay theo yêu cầu.

- Về An toàn:

+ Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách hàng trong suốt quá trình tham quan, không xảy ra tai nạn, mất mát tài sản cá nhân hoặc khách bị lạc đoàn.

+Công tác kiểm soát số lượng khách tại các điểm tham quan đông đúc (cổng vào, trước khi lên xe) được thực hiện hiệu quả.

-Về Nội dung:

+ Bài thuyết minh của SVTT tại các điểm được phân công nhận được phản hồi tích cực từ khách về tính dễ hiểu và hấp dẫn (dựa trên quan sát thái độ của khách và phản hồi nhanh).

- Về Phối hợp:

+ Sự phối hợp giữa HDV chính, SVTT và tài xế diễn ra nhịp nhàng, đảm bảo việc dừng đỗ, di chuyển và đón trả khách thuận tiện.

e. Nhận xét

- Tạo điều kiện được thực hành thuyết minh trực tiếp tại các điểm tham quan, giúp nâng cao kỹ năng dẫn đoàn thực tế.

- Gặp khó khăn trong việc ứng biến trả lời các câu hỏi bất ngờ của khách hoặc xử lý các tình huống nhỏ (như khách lạc, khách mệt) do thiếu kinh nghiệm thực tế. Công tác quản lý thời gian tại các điểm mua sắm hoặc đông đúc còn chưa thật sự hiệu quả.

2.1.5. Tổ chức hoạt động giải trí, dịch vụ bổ trợ và tiễn khách

a. Mô tả công việc

- Tổ chức Hoạt động Giải trí: Trực tiếp tổ chức các hoạt động văn nghệ, trò chơi, câu đố trên xe hoặc buổi tối để tạo không khí vui vẻ và gắn kết cho đoàn khách.

- Cung cấp Dịch vụ Bổ trợ: Tư vấn và hỗ trợ khách về các nhu cầu mua sắm (đặc sản, quà lưu niệm) tại các địa điểm uy tín.

- Tiễn khách: Thực hiện các thủ tục tiễn cần thiết, bao gồm kiểm tra lần cuối hành lý và chi phí phát sinh của khách. Đưa khách ra điểm tiễn (sân bay, ga tàu, điểm hẹn) và thực hiện nghi thức chào tạm biệt khách chuyên nghiệp.

b. Quy trình thực hiện

- Hoạt động Giải trí (Kích hoạt không khí):

+ SVTT chuẩn bị đạo cụ (nếu có) và trực tiếp tổ chức trò chơi trên xe (hát, đố vui, kể chuyện).

+ Nếu có Gala Dinner/Lửa trại, SVTT hỗ trợ HDV chính trong khâu hậu cần (âm thanh, ánh sáng) và làm hoạt náo viên.





- Dịch vụ Hỗ trợ và Mua sắm (Tư vấn):

+SVTT tư vấn cho khách các địa điểm mua sắm đặc sản uy tín, có chất lượng và hỗ trợ khách tìm kiếm các dịch vụ cá nhân (ATM, tiệm thuốc).

+Lưu ý khách về các mặt hàng bị cấm mang lên máy bay/phương tiện (nếu có).
c. Điều kiện và yêu cầu

-Giải trí: Linh hoạt, sáng tạo và có khả năng khuấy động không khí.

- Dịch vụ Hỗ trợ: Trung thực và khách quan khi tư vấn mua sắm.

- Tiễn khách (Hoàn tất thủ tục):

+Kiểm tra Hành lý và Chi phí: SVTT kiểm tra lần cuối số lượng hành lý của đoàn và kiểm tra lại các hóa đơn dịch vụ phát sinh của khách.

+ Gửi lời Cảm ơn và Thu thập Phản hồi: HDV chính và SVTT thực hiện nghi thức chào tạm biệt thân mật, gửi lời cảm ơn khách đã tin tưởng. Phát (hoặc gửi link) Phiếu đánh giá chất lượng tour cho khách.



d. Kết quả

- Về Giải trí:

+Các hoạt động giải trí trên xe (do SVTT tổ chức) giúp tăng cường sự gắn kết và tạo tiếng cười cho đoàn, đặc biệt là các đoàn khách gia đình và học sinh.

+Duy trì không khí vui vẻ và tích cực trong suốt chuyến đi.

-Về Dịch vụ Bỏ trợ:

+Nhu cầu mua sắm đặc sản của khách được đáp ứng tại các địa điểm uy tín và chất lượng (đảm bảo không có khiếu nại về chất lượng sản phẩm sau tour).

-Về Tiễn khách:

+Thủ tục tiễn khách được thực hiện đúng giờ, đặc biệt là tại sân bay (đảm bảo khách có đủ thời gian làm thủ tục hàng không).

+Việc kiểm tra hành lý và hóa đơn phát sinh được thực hiện cẩn thận, không ghi nhận trường hợp quên hành lý hoặc tranh chấp chi phí sau khi khách rời đi.

-Về Thu thập Phản hồi:

+Thu thập được tỷ lệ phản hồi cao (khoảng 70-80% khách điền phiếu đánh giá), cung cấp dữ liệu quan trọng cho công tác cải tiến dịch vụ.

e. Nhận xét

- Được trao quyền tổ chức trò chơi trên xe, giúp nâng cao kỹ năng hoạt náo. Công tác tiễn khách được HDV chính giao cho kiểm tra để rèn luyện sự tỉ mỉ.

- Kỹ năng tổ chức các hoạt động giải trí lớn (giao lưu buổi tối) còn yếu do thiếu kinh nghiệm. Thông tin tư vấn mua sắm đôi khi còn thiếu chiều sâu về chất lượng và giá cả cụ thể.

2.1.6. Xử lý tình huống và thực hiện các công việc sau chuyến đi

a. Mô tả công việc

- Công tác này bao gồm hai phần: Ứng phó với các sự cố và hoàn tất các thủ tục kết thúc chương trình.

-Xử lý Tình huống: Hỗ trợ HDV chính trong việc ứng phó với các sự cố bất thường (khách ốm, tranh chấp, mất mát, thay đổi lịch trình...). Nhanh chóng thu thập thông tin, trấn an khách và phối hợp với HDV chính, công ty, và đối tác để giải quyết sự cố theo quy trình.

- Công việc sau Chuyến đi: Thực hiện công tác hậu cần, bao gồm việc tổng hợp các hóa đơn, chứng từ chi tiêu trong suốt hành trình. Lập bảng kê khai quyết toán chi phí tour và viết Báo cáo chuyến đi chi tiết (đánh giá dịch vụ, tình hình khách, các bài học kinh nghiệm).

b, Quy trình thực hiện

-Xử lý Tình huống Khẩn cấp (Phối hợp nhanh):

+ Tiếp nhận và Báo cáo: SVTT là người đầu tiên tiếp nhận thông tin sự cố, nhanh chóng đánh giá mức độ nghiêm trọng và báo cáo ngay cho HDV chính.

+ Thực hiện Biện pháp Ban đầu: Dưới sự chỉ đạo của HDV chính, SVTT trấn an khách, thực hiện sơ cứu hoặc liên hệ các dịch vụ khẩn cấp (taxi, y tế).

+ Ghi chép và Lập Biên bản: Hỗ trợ HDV chính ghi chép chi tiết diễn biến, các bên liên quan, chi phí phát sinh, và hỗ trợ lập Biên bản xác nhận sự cố (nếu cần).

- Công việc sau Chuyển đi (Hậu cần tài chính):

+ Thu thập Chứng từ: SVTT tổng hợp tất cả các hóa đơn, Phiếu chi (đã được ký xác nhận) và các chứng từ liên quan đến dịch vụ phát sinh.

+ Lập Bảng Quyết toán: Lập bảng kê khai chi phí chi tiết theo từng hạng mục để đối chiếu với ngân sách dự kiến, trình Phòng Kế toán/Điều hành.

+ Viết Báo cáo: Viết Báo cáo chuyển đi (đánh giá chung về chất lượng dịch vụ của đối tác, thái độ của khách, các tình huống đã xử lý) và đề xuất bài học kinh nghiệm để cải thiện cho các tour sau.

+ Nộp Hồ sơ: Nộp toàn bộ chứng từ gốc và báo cáo về công ty trong thời gian quy định (thường là 24-48 giờ sau khi kết thúc tour).

c. Điều kiện và yêu cầu

- Xử lý Tình huống: Bình tĩnh, không hoảng loạn, tuân thủ nguyên tắc An toàn là trên hết.

- Công việc sau Chuyển đi: Báo cáo chi tiêu phải trung thực và chính xác với đầy đủ chứng từ; nộp báo cáo đúng thời hạn

- Thái độ: Khách quan, trách nhiệm trong việc tổng kết và rút kinh nghiệm.

d. Kết quả

- Tình huống được kiểm soát và giải quyết kịp thời dưới sự điều hành của HDV chính.

- Hoàn tất thanh toán, quyết toán chương trình minh bạch.

- Có được bài học kinh nghiệm thực tế quý báu về xử lý sự cố.

e. Nhận xét

- Về Xử lý Tình huống:

+ Tất cả các tình huống phát sinh (ví dụ: khách ốm nhẹ, mâu thuẫn nhỏ) đều được kiểm soát và giải quyết triệt để ngay tại chỗ hoặc trong ngày, không làm ảnh hưởng đến lịch trình chung của đoàn.

+ Đảm bảo quyền lợi tối đa cho khách hàng theo hợp đồng và chính sách bảo hiểm (nếu có).

- Về Tài chính:

+ Hoàn thành công tác tổng hợp chứng từ và thanh quyết toán một cách minh bạch và chính xác 100%, không xảy ra sai sót hoặc chênh lệch tài chính.

+ Hồ sơ quyết toán và báo cáo được nộp về công ty đúng thời hạn (thường trong vòng 24 giờ sau khi kết thúc tour).

- Về Nghiệp vụ:

+ Báo cáo chuyển đi đã cung cấp những đề xuất rút kinh nghiệm có giá trị về đối tác và quy trình, góp phần vào việc nâng cao chất lượng tour tuyến cho các đoàn sau.

2.2. **Đánh giá về quy trình công tác thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên tại Công Ty TNHH MTV Dịch Vụ Du Lịch Lữ Hành Sasgo Travel**

2.2.1. **Ưu điểm**

- Cơ hội Thực hành Thuyết minh: SASGO TRAVEL tạo điều kiện cho SVTT được trực tiếp thuyết minh tại các điểm tham quan nhỏ và thực hiện thuyết minh chuyển tuyến. Đây là cơ hội vàng để SVTT rèn luyện kỹ năng truyền đạt, tự tin trước đám đông và xử lý thông tin.
- Rèn luyện Tính Chủ động trong Chuẩn bị: SVTT được yêu cầu tự soạn thảo bài thuyết minh và chủ động liên hệ xác nhận dịch vụ sơ bộ (Pre-check-in/ăn uống). Điều này giúp SVTT học được cách làm việc độc lập và xây dựng kế hoạch chi tiết.
- Học hỏi Quy trình Tài chính Minh bạch: SVTT được tham gia vào công tác tổng hợp chứng từ và thanh quyết toán, hiểu rõ nguyên tắc trung thực, chính xác trong quản lý tài chính tour, một yếu tố quan trọng trong nghề HDV.
- Tác phong Chuyên nghiệp: HDV chính tại công ty luôn có tác phong niềm nở, chu đáo, và làm việc đúng giờ, là hình mẫu tốt để SVTT học tập và rèn luyện. Việc có mặt sớm 30 phút tại điểm đón đã trở thành thói quen tốt được hình thành trong quá trình thực tập.
- Kỹ năng Tổ chức Hoạt náo: SVTT được giao nhiệm vụ tổ chức các hoạt động giải trí, trò chơi trên xe, giúp nâng cao kỹ năng hoạt náo và khuấy động không khí đoàn.

2.2.2. **Nhược điểm**

- Thiếu Quyền hạn và Tính Độc lập: Hạn chế lớn nhất là SVTT không có quyền hạn ra quyết định độc lập (đặc biệt trong tài chính và xử lý dịch vụ). Mọi sự cố phát sinh đều phải chờ ý kiến của HDV chính hoặc phòng Điều hành, gây chậm trễ trong quá trình xử lý khẩn cấp (ví dụ: cần đưa khách đi viện)
- Thông tin Khách hàng chưa Chuyên sâu: SVTT thường chỉ nhận được thông tin đoàn chung chung, thiếu thông tin chi tiết về tâm lý, sở thích đặc biệt của từng cá nhân hoặc nhóm nhỏ trong đoàn. Điều này làm giảm hiệu quả của việc cá nhân hóa dịch vụ và thuyết minh.
- Kỹ năng Ứng biến còn Yếu: Do thiếu kinh nghiệm thực tế, SVTT còn yếu trong việc ứng biến trả lời các câu hỏi ngoài lề hoặc xử lý các tình huống nhỏ bất ngờ (chẳng hạn như khi khách bỏ đoàn đi riêng, hoặc không hài lòng về dịch vụ).
- Hạn chế trong Kiểm soát Chất lượng Dịch vụ: SVTT chỉ dừng lại ở việc kiểm tra sơ bộ chất lượng dịch vụ (phòng, ăn). Khi chất lượng không đạt yêu cầu, SVTT không có thẩm quyền thương lượng hoặc yêu cầu đổi tác thay đổi dịch vụ, buộc phải nhờ HDV chính can thiệp.
- Công tác Thu thập Phản hồi chưa Triệt để: Hoạt động thu thập ý kiến và đánh giá của khách (qua phiếu đánh giá hoặc khảo sát) sau chuyến đi đôi khi còn bị bỏ qua hoặc thực hiện qua loa do khách mệt hoặc vội, dẫn đến việc thiếu dữ liệu đầu vào quan trọng cho báo cáo rút kinh nghiệm

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã hoàn thành việc mô tả thực trạng tổ chức tour của Sinh viên Thực tập (SVTT) tại SASGO TRAVEL, cho thấy công ty áp dụng quy trình nghiệp vụ chặt chẽ, lô-gíc (từ Chuẩn bị đến Hậu kỳ). SVTT đã rèn luyện được tác phong chuyên nghiệp, tính tỉ mỉ và trực tiếp thực hành các kỹ năng cốt lõi như thuyết minh, hoạt náo và kiểm soát chất lượng dịch vụ (như Pre-check-in, kiểm tra bữa ăn). Tuy nhiên, hạn chế chính là SVTT thiếu thẩm quyền ra quyết định độc lập trong các tình huống khẩn cấp và tài chính, cùng với việc thiếu thông tin chi tiết về khách hàng, đây là những điểm cần được cải thiện để tối ưu hóa hiệu quả thực tập và chất lượng dịch vụ.

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ THỰC HIỆN CÔNG TÁC TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA HƯỚNG DẪN VIÊN TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ DU LỊCH LỮ HÀNH SASGO TRAVEL

3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn khi thực tập tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên

3.1.1. Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

- Quy trình Lô-gíc: Cả lý thuyết và thực tế đều tuân thủ quy trình 6 bước cốt lõi của nghiệp vụ HDV: Chuẩn bị \rightarrow Đón khách \rightarrow Phục vụ lưu trú/ăn uống \rightarrow Tổ chức tham quan \rightarrow Tiễn khách \rightarrow Hậu kỳ. SASGO TRAVEL áp dụng các bước này một cách nghiêm ngặt, từ việc lập Timeline (Chuẩn bị) đến Thanh quyết toán (Hậu kỳ).
- Nguyên tắc An toàn: Thực tế tại Công ty luôn nhấn mạnh nguyên tắc an toàn là trên hết và yêu cầu kiểm tra số lượng khách liên tục (trên xe, tại điểm tham quan), hoàn toàn tương đồng với các tiêu chuẩn nghiệp vụ được giảng dạy.

- Nghi thức Chuyên nghiệp: Nghi thức chào đón, giới thiệu bản thân/công ty và nghi thức tiễn khách đều được thực hiện theo tiêu chuẩn nghiệp vụ (niềm nở, đúng giờ, trang phục chỉnh tề).

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

- Yêu cầu về Kiến thức: HDV, kể cả SVTT, phải nắm vững kiến thức chuyên môn về lịch sử, văn hóa, địa lý và tuyến điểm để thực hiện thuyết minh một cách chính xác.
- Yêu cầu về Tác phong: Cả hai môi trường đều đòi hỏi tác phong đúng giờ (có mặt trước 15-30 phút), trang phục sạch sẽ, gọn gàng, và thái độ nhiệt tình, trung thực.
- Yêu cầu về Chất lượng Dịch vụ: Phải đảm bảo dịch vụ (ăn, ở, xe cộ) cung cấp cho khách đúng và đủ tiêu chuẩn như đã ký trong hợp đồng.

c. Kết quả

- Kết quả Định tính: Đạt được sự hài lòng và thiện cảm của khách hàng qua thái độ phục vụ và chất lượng trải nghiệm tham quan, ăn uống.
- Kết quả Định lượng: Hoàn thành chương trình đúng tiến độ (sai số thời gian thấp) và đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách hàng trong suốt chuyến đi.
- Kết quả Hậu kỳ: Hoàn tất thủ tục thanh quyết toán một cách minh bạch và chính xác về mặt tài chính

3.1.2. Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

	Lý thuyết	Thực tiễn
Thủ tục Khách sạn	Giảng dạy thủ tục Check in/out truyền thống.	Áp dụng quy trình Pre-check-in và gửi Rooming List trước, giúp giảm thời gian chờ đợi của khách xuống dưới 10 phút.
Thuyết minh	Tập trung vào nội dung hàn lâm, chính xác về lịch sử/văn hóa.	Thuyết minh "linh hoạt": Cắt ngắn nội dung hàn lâm, tăng cường giai thoại, câu chuyện vui, và các hoạt động tương tác (trò chơi, đố vui) trên xe để duy trì sự hứng thú.
Kiểm soát Dịch vụ	HDV kiểm tra và giải quyết.	SVTT được tham gia vào khâu kiểm tra chất lượng bữa ăn (xem độ nóng, vệ sinh) trước khi phục vụ để ngăn ngừa sự cố.
Phân quyền	HDV được học về quyền quyết định tại hiện trường.	SVTT không có quyền ra quyết định độc lập (tài chính, thay đổi dịch vụ), mọi thứ phải qua HDV chính/Điều hành.

Điểm khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn khi tổ chức thực hiện chương trình du lịch của HDV nội địa

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện

-Yêu cầu về Thông tin Khách hàng:

+ Lý thuyết: Đòi hỏi phải có hồ sơ chi tiết để phân tích tâm lý.

+ Thực tế: Hồ sơ đoàn cung cấp cho SVTT thường chỉ mang tính chung chung (số lượng, độ tuổi), buộc SVTT phải có kỹ năng thăm dò và ứng biến để cá nhân hóa dịch vụ.

-Yêu cầu về Kỹ năng Tài chính:

+ Lý thuyết: Học về các loại chứng từ, quy trình quyết toán.

+ Thực tế: Yêu cầu về độ tỉ mỉ và tốc độ khi tổng hợp chứng từ khẩn cấp hơn; phải luôn giữ lại các biên lai, hóa đơn dù là nhỏ nhất.

-Yêu cầu về Ứng biến:

+Lý thuyết: Học các tình huống mẫu.

+Thực tế: Đòi hỏi khả năng chịu áp lực cao và ngôn ngữ cơ thể/thái độ phải thể hiện sự bình tĩnh tuyệt đối ngay cả khi gặp sự cố nghiêm trọng (ví dụ: khách ốm nặng, xe bị hỏng).

c. Kết quả

- Lý thuyết: Kết quả là hoàn thành tốt quy trình.

-Thực tế: Kết quả phải là "Trải nghiệm khách hàng vượt trội". Ví dụ: Không chỉ là đúng giờ mà còn là giảm thời gian chờ đợi; không chỉ là đủ món mà còn là món ăn nóng, thuyết minh hấp dẫn.

-Kết quả Hậu kỳ: Ngoài báo cáo, thực tế còn chú trọng đến tỷ lệ thu thập phiếu đánh giá và chất lượng các đề xuất rút kinh nghiệm cho các tour tiếp theo.

3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân khi thực hiện công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên

3.2.1. Bài học về lập kế hoạch và chuẩn bị

-Nguyên tắc "Đệm Giờ (Buffer Time) và Điểm Máu Chốt": Lập Timeline phải luôn có thời gian đệm (Buffer Time) (khoảng 15-30 phút/ngày) để xử lý các sự cố bất ngờ. Luôn xác định và tập trung vào các "Điểm Máu Chốt" (ví dụ: giờ Check-in/Check-out, giờ bay) để kiểm soát chặt chẽ, các điểm tham quan nhỏ có thể linh hoạt hơn.

-Chuẩn bị "Chiến lược 3 Chiều": Bài học không chỉ chuẩn bị kiến thức chuyên môn, mà còn phải chuẩn bị về tâm lý (luôn sẵn sàng cho tình huống xấu nhất), hậu cần (thuốc men, vật dụng hỗ trợ) và tài chính (chuẩn bị tiền lẻ, kiểm tra hóa đơn).

-Sử dụng Sơ đồ Tư duy: Lập kế hoạch bằng sơ đồ tư duy (Mindmap) giúp liên kết dịch vụ, tuyến đường và nội dung thuyết minh một cách trực quan, dễ dàng nắm bắt hơn so với việc đọc tài liệu thuần túy.

3.2.2. Bài học về giao tiếp và tương tác với khách

-Kỹ năng Đọc Ngôn ngữ Cơ thể (Body Language): Bài học thực tế cho thấy lời nói không phải là tất cả. Việc quan sát biểu cảm khuôn mặt, thái độ khi ăn uống hay tần suất chụp ảnh của khách giúp SVTT đánh giá mức độ hài lòng thực tế và kịp thời điều chỉnh (ví dụ: khách ăn chậm, khách ít nói có thể đang không hài lòng).

-Giao tiếp "Giải trí" (Edutainment): Thuyết minh phải mang tính giải trí cao, sử dụng giọng điệu linh hoạt (thăng trầm), và tương tác cá nhân (nhắc đến tên khách, tạo biệt danh vui) để phá vỡ khoảng cách, biến SVTT thành người bạn đồng hành thay vì người chỉ dẫn.

-Giá trị của Thuyết minh Âm thực: Việc thuyết minh hấp dẫn về món ăn (nguồn gốc, cách chế biến, hương vị) không chỉ làm tăng trải nghiệm mà còn thể hiện sự tinh tế, chu đáo, giúp khách cảm thấy được tôn trọng.

3.2.3. Bài học về xử lý tình huống và quản lý đoàn

-Nguyên tắc "Quyết định Nhanh và Báo cáo Sau": Trong tình huống khẩn cấp (sức khỏe, an toàn), cần phải đưa ra quyết định nhanh (ví dụ: đưa khách đi khám ngay lập tức) và báo cáo tình hình sau khi đã thực hiện xong bước sơ cứu. Sự chậm trễ có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng.

-Quản lý Cảm xúc và Trấn an Khách: Khi sự cố xảy ra, khách hàng dễ hoảng loạn. Bài học là HDV/SVTT phải duy trì sự bình tĩnh tối đa để làm điểm tựa cho khách. Học cách sử dụng ngôn ngữ trấn an (ví dụ: "Chúng tôi đã có kế hoạch B," "Mọi việc đều trong tầm kiểm soát").

-Sử dụng Phương tiện Hỗ trợ: Bài học về việc sử dụng công nghệ (nhóm chat Zalo/Messenger, định vị GPS) để quản lý đoàn hiệu quả hơn, đặc biệt với các đoàn lớn hoặc khi khách tự do tham quan.

3.2.4. Bài học về phát triển chuyên môn

-Tinh thần Học hỏi Liên tục: Sau mỗi chuyến đi, SVTT phải tổng hợp lại các câu hỏi khó của khách và các lỗi sai nghiệp vụ để tìm hiểu và bổ sung ngay, không nên đợi đến chuyến đi tiếp theo.

-Xây dựng Mạng lưới Quan hệ (Networking): Việc giao tiếp, tạo mối quan hệ tốt với lái xe, nhân viên khách sạn, và các HDV địa phương là tài sản vô giá, giúp SVTT/HDV giải quyết công việc suôn sẻ và nhận được sự hỗ trợ khi gặp khó khăn.

3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy thực hiện tổ chức thực hiện chương trình du lịch nội địa của hướng dẫn viên

3.3.1. Đối với quá trình tổ chức giảng dạy

- Tăng cường Học phần Kỹ năng Mềm và Xử lý Cảm xúc:
- Đề xuất: Thêm các module đào tạo chuyên sâu về "Quản lý cảm xúc và Stress trong Du lịch", "Nghệ thuật Trấn an Khách hàng" và "Kỹ năng Đọc Ngôn ngữ Cơ thể".
- Lý do: Kỹ năng mềm quyết định sự thành bại trong xử lý tình huống thực tế, là điểm yếu lớn nhất của SVTT.
- Đa dạng hóa Phương pháp Thuyết minh:
- Đề xuất: Khuyến khích và chấm điểm cao cho các bài thuyết minh có yếu tố giải trí, tương tác (games, storytelling, role-playing) thay vì chỉ đánh giá tính chính xác của dữ liệu lịch sử.
- Lý do: Phù hợp với nhu cầu giải trí và phong cách du lịch hiện đại của khách nội địa.
- Giảng dạy Kỹ năng Tài chính Thực chiến:
- Đề xuất: Tổ chức các buổi workshop về "Kỹ năng Quyết toán và Hậu cần Tour" với sự tham gia của Kế toán/Điều hành tour, tập trung vào việc phân biệt, tổng hợp và lập bảng kê khai chứng từ (Hóa đơn VAT, phiếu chi) ngay sau chuyến đi

3.3.2. Đối với quá trình tổ chức thực tế

- Thực hành Tình huống Mô phỏng Áp lực Cao:
- Đề xuất: Tổ chức các buổi thực hành (ví dụ: Tour giả định) mà trong đó giảng viên đóng vai khách hàng khó tính hoặc tạo ra tình huống sự cố bất ngờ (mất hành lý, khách cãi nhau, yêu cầu đổi phòng).
- Lý do: Rèn luyện khả năng ra quyết định nhanh, xử lý khủng hoảng dưới áp lực cao, giúp sinh viên không bị động khi đối mặt với thực tế.
- Mở rộng Mạng lưới Thực tập Đa dạng:
- Đề xuất: Hợp tác với các công ty du lịch có quy trình Pre-check-in/Quyết toán hiện đại để sinh viên tiếp cận được các nghiệp vụ tiên tiến và công nghệ quản lý tour mới.
- Lý do: Giúp sinh viên làm quen với các công nghệ và quy trình đang được áp dụng rộng rãi trong ngành.

- Tổ chức Chia sẻ Kinh nghiệm từ Cựu Sinh viên:
- Đề xuất: Thường xuyên mời các cựu sinh viên đang làm HDV/Điều hành tour về chia sẻ những "mẹo vặt" và "bài học xương máu" trong xử lý tình huống, giúp sinh viên có cái nhìn thực tế và ít lý thuyết hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã phân tích thành công sự giao thoa giữa lý thuyết học thuật và thực tiễn nghiệp vụ, khẳng định tính đúng đắn của quy trình căn bản đồng thời chỉ ra yêu cầu về kỹ năng ứng biến linh hoạt và thuyết minh giải trí mà thực tế đòi hỏi. Bài học lớn nhất được rút ra là tầm quan trọng của quản lý cảm xúc dưới áp lực, kỹ năng đọc ngôn ngữ cơ thể khách và tính tỉ mỉ trong thanh quyết toán. Các kiến nghị đã được đề xuất với Nhà trường nhằm tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý tình huống, tài chính thực chiến và cập nhật công nghệ, giúp sinh viên thu hẹp khoảng cách với yêu cầu thực tế của ngành Du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày.....tháng 12 năm 2025

NHẬN XÉT
SINH VIÊN THỰC TẬP

Họ tên sinh viên: Nguyễn Phan Thanh Trúc
Sinh ngày: 16/05/2005
Lớp: 172016.1 Khóa: 17
Khoa/Bộ môn: Trường Cao đẳng Thương mại
Đã thực tập tại đơn vị từ ngày 29/09/2025 đến ngày 21/12/2025
Đánh giá quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên như sau:

STT	Nội dung	Mức độ đánh giá					Ghi chú
		Rất kém	Kém	Trung bình	Tốt	Rất tốt	
1	Ý thức tổ chức kỷ luật				✓		
2	Kết quả thực tập				✓		

Nhận xét khác:

Sinh viên Nguyễn Phan Thanh Trúc đã hoàn thành tốt quá trình thực tập và chuyển đổi được các kiến thức đã học vào thực tiễn, có phong cách làm việc chuyên nghiệp và năng lực tốt.

Xác nhận của cơ sở thực tập
(Ký tên, đóng dấu)



Thị Mỹ Hằng

BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 01/GGT - CĐTMM

Đà Nẵng, ngày ... tháng 9 năm 2018

GIẤY GIỚI THIỆU THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Kính gửi: Công ty TNHH MTV Dịch vụ du lịch lữ hành SASCO TRAVEL

Nhằm giúp cho sinh viên Nhà trường có kiến thức thực tế, nâng cao trình độ chuyên môn và hoàn thành Báo cáo thực tập tốt nghiệp, Trường Cao đẳng Thương mại giới thiệu:

Sinh viên: Nguyễn Phan Thanh Trúc Ngày sinh: 16/05/2005

Lớp: 170.D.16.1. Ngành học: Quản trị kinh doanh dịch vụ du lịch và lữ hành

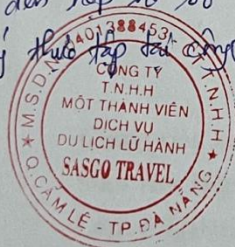
Đến thực tập tại đơn vị từ ngày 29/09/2018 đến 21/12/2018

Vì sự nghiệp giáo dục và đào tạo của ngành, của xã hội, kính mong quý đơn vị tạo điều kiện hỗ trợ sinh viên hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Trân trọng.

Ý KIẾN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Sinh viên đã đến nộp hồ sơ và được đồng ý thực tập tại công ty.



TL. HIỆU TRƯỞNG

TP. QUẢN LÝ ĐÀO TẠO



ThS. Lê Đức Doanh

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trường Cao Đẳng Thương Mại (2022). *Giáo trình hướng dẫn du lịch* – Nhà xuất bản thống kê, Đà Nẵng.
2. Sở Du lịch Thành phố Đà Nẵng – <https://danangfantasticity.com>
3. Nguyễn Phúc Bảo Anh (2017), *Kỹ năng hướng dẫn du lịch* – Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân.

Đà Nẵng, tháng 12 năm 2025

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

1
CĐTM

CĐTM

CĐTM