

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**

**NGUYỄN THỊ THU**

**VĂN HÓA DOANH NGHIỆP CỦA CÁC**  
**CÔNG TY LỮ HÀNH Ở HÀ NỘI**  
**(QUA KHẢO SÁT TẠI BA CÔNG TY: APT TRAVEL,**  
**SOUTH PACIFIC TRAVEL, AURORA TRAVEL)**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**CHUYÊN NGÀNH: KHOA HỌC QUẢN LÝ**

**Hà Nội, 2016**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN**

---

**NGUYỄN THỊ THU**

**VĂN HÓA DOANH NGHIỆP CỦA CÁC  
CÔNG TY LỮ HÀNH Ở HÀ NỘI**  
**(QUA KHẢO SÁT TẠI BA CÔNG TY: APT TRAVEL,  
SOUTH PACIFIC TRAVEL, AURORA TRAVEL)**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ**  
**CHUYÊN NGÀNH: KHOA HỌC QUẢN LÝ**  
**MÃ SỐ: THÍ ĐIỂM**

**Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Vũ Tiến**

**Hà Nội, 2016**

## LỜI CẢM ƠN

Tôi xin chân thành cảm ơn thầy giáo PGS.TS Nguyễn Vũ Tiến đã tận tình giúp đỡ, truyền đạt kinh nghiệm và kiến thức chuyên môn trong lĩnh vực du lịch và khoa học xã hội để giúp tôi hoàn thành tốt luận văn.

Cảm ơn Giám đốc các công ty APT travel, South Pacific travel và Aurora travel cùng các giám đốc, phó giám đốc, trưởng phòng và các nhân viên của công ty lữ hành đã giúp tôi trong quá trình phỏng vấn, thu thập dữ liệu.

Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn tới tất cả các thầy cô giáo trong Khoa Khoa học quản lý đã tạo điều kiện tốt cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thiện đề tài.

Cảm ơn tất cả các bạn học cùng lớp cao học QHX- 2012 đã nhiệt tình chia sẻ những kiến thức và kinh nghiệm để tôi có thể hoàn thành tốt công việc của mình, cảm ơn gia đình đã động viên tôi trong quá trình học tập vừa qua.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành tiểu luận với tất cả sự nỗ lực của bản thân, tuy nhiên với thời gian có hạn nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong Quý thầy cô tận tình chỉ bảo, một lần nữa tôi xin gửi đến tất cả mọi người lời cảm ơn chân thành nhất.

*Xin trân trọng cảm ơn!*

## MỤC LỤC

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....   | 6                                   |
| 1. Lý do chọn đề tài.....  | 6                                   |
| 2. Tổng quan tình hình nghiên cứu .....  | 7                                   |
| 3. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Mẫu khảo sát .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6. Câu hỏi nghiên cứu .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7. Giả thuyết nghiên cứu .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8. Phương pháp nghiên cứu .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 9. Kết cấu của Luận văn.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>PHẦN NỘI DUNG</b> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>CHƯƠNG 1. MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ VĂN HÓA DOANH NGHIỆP CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH...</b> | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.1. Văn hóa doanh nghiệp- Những khái niệm cơ bản</b>                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.1.1. Khái niệm về văn hóa doanh nghiệp</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.1.2. Đặc điểm và vai trò của văn hóa doanh nghiệp....</b>                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.2. Công ty lữ hành và văn hóa doanh nghiệp của công ty lữ hành</b>                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.2.1. Khái niệm, phân loại, cơ cấu tổ chức của các công ty lữ hành</b>                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>1.2.2. Khái niệm và tiêu chí đánh giá văn hóa doanh nghiệp của công ty lữ hành .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>* Tiểu kết Chương 1.....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

**CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VĂN HÓA DOANH NGHIỆP CỦA CÁC CÔNG TY LỮ HÀNH Ở HÀ NỘI ( QUA KHẢO SÁT TẠI BA CÔNG TY: APT TRAVEL, SOUTH PACIFIC TRAVEL, AURORA TRAVEL) ..... Error! Bookmark not defined.**

**2.1. Thực tế văn hóa doanh nghiệp của công ty lữ hành ở Hà Nội Error! Bookmark not defined.**

*2.1.1. Biểu hiện của những biểu trưng trực quan .....Error! Bookmark not defined.*

*2.1.2. Biểu hiện của những biểu trưng phi trực quan.....Error! Bookmark not defined.*

**2.2. Ưu điểm, hạn chế của văn hóa doanh nghiệp của các công ty lữ hành ở Hà Nội và bài học kinh nghiệm ..... Error! Bookmark not defined.**

*2.2.1. Ưu điểm và hạn chế ..... Error! Bookmark not defined.*

*2.2.2. Một số bài học kinh nghiệm cho việc nâng cao văn hóa doanh nghiệp của công ty lữ hành..... Error! Bookmark not defined.*

**\* Tiểu kết Chương 2..... Error! Bookmark not defined.**

**CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO VĂN HÓA DOANH NGHIỆP CỦA CÁC CÔNG TY LỮ HÀNH Ở HÀ NỘI .....Error! Bookmark not defined.**

**3.1. Phương hướng phát triển ngành du lịch và nâng cao văn hóa doanh nghiệp của các công ty lữ hành ở Hà Nội hiện nayError! Bookmark not defined.**

*3.1.1. Phương hướng phát triển ngành du lịch của Hà Nội.....Error! Bookmark not defined.*

*3.1.2. Phương hướng nâng cao văn hóa doanh nghiệp của các công ty lữ hành ở Hà Nội ..... Error! Bookmark not defined.*

**3.2. Giải pháp đề xuất cho việc nâng cao văn hóa doanh nghiệp của các công ty lữ hành ở Hà Nội ..... Error! Bookmark not defined.**

*3.2.1. Giải pháp từ phía Nhà Nước, cơ quan chức năng. Error! Bookmark not defined.*

*3.2.2. Giải pháp từ phía công ty lữ hành.... Error! Bookmark not defined.*

**\* Tiểu kết Chương 3 ..... Error! Bookmark not defined.**

**KẾT LUẬN ..... Error! Bookmark not defined.**

**KHUYẾN NGHỊ..... Error! Bookmark not defined.**

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO..... 7**

**PHỤ LỤC ..... Error! Bookmark not defined.**

## **DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

APT travel: Công ty TNHH Du lịch quốc tế Châu Á Thái Bình  
Dương

Aurora travel: Công ty TNHH Du lịch Ban Mai

South Pacific travel: Công ty cổ phần Du lịch Nam Thái Bình Dương

UNESCO: United Nations Educational Scientific and Cultural  
Organization

Tổ chức Văn hóa Khoa học Giáo dục Liên Hợp

Quốc

VHDN: Văn hóa doanh nghiệp

WTO: World Trade Organization

Tổ chức Thương Mại Thế Giới



## DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Đánh giá của nhân viên về biểu trưng trực quan của VHDN tại APT travel, South Pacific travel, Aurora travel... **Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.2. Đánh giá của nhân viên về biểu trưng phi trực quan của VHDN tại APT travel, South Pacific travel, Aurora travel....**Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.3. Phong cách làm việc của Ban lãnh đạo các Công ty APT travel, South Pacific travel, Aurora travel..... **Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.4. Đánh giá về thái độ của nhân viên đối với khách hàng.....**Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.5. Cảm nhận của nhân viên tại APT travel, South Pacific travel, Aurora travel trong quá trình làm việc..... **Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.6. Công tác xã hội của APT travel, South Pacific travel, Aurora travel..... **Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.7. Đánh giá về chuẩn mực hành vi của APT travel, South Pacific travel, Aurora travel ..... **Error! Bookmark not defined.**

Bảng 2.8. Nhận thức về các nhân tố ảnh hưởng đến VHDN tại APT travel, South Pacific travel, Aurora travel..... **Error! Bookmark not defined.**



## DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Sơ đồ 1.1: Phân loại các công ty lữ hành.....         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Sơ đồ 1.2: Mô hình cơ cấu tổ chức trực tuyến          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Sơ đồ 1.3: Mô hình cơ cấu tổ chức theo chức năng      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Sơ đồ 1.4: Cơ cấu tổ chức ma trận.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Hình 2.1: Logo của công ty APT travel .....           | 53                                  |
| Hình 2.2: Logo của công ty Aurora travel .....        | 54                                  |
| Hình 2.3: Logo của công ty South Pacific travel ..... | 54                                  |

## **PHẦN MỞ ĐẦU**

### **1. Lý do chọn đề tài**

Việt Nam vừa ra nhập WTO, đang đứng trước những cơ hội và thách thức mới đối với nền kinh tế nước nhà nói chung và ngành du lịch nói riêng. Gia nhập WTO nghĩa là thị trường được mở rộng, tạo điều kiện để các doanh nghiệp lữ hành Việt Nam phát huy lợi thế so với thị trường bên ngoài. Tuy nhiên nhiều doanh nghiệp lữ hành trong nước đang gặp khó khăn về cơ sở hạ tầng, tiềm lực vốn, đội ngũ nhân lực du lịch thiếu những người có trình độ chuyên môn cao. Thực tế năng lực cạnh tranh của du lịch nước ta còn thấp bởi dịch vụ chưa đa dạng, chất lượng dịch vụ còn kém, giá cả cao, sản phẩm du lịch ít phong phú. Dẫn đến du lịch nước ta chưa giữ chân được khách, tỷ lệ du khách quay lại lần hai còn thấp. Muốn tồn tại và phát triển trong thời kỳ này các doanh nghiệp Việt Nam cần phải tìm cách củng cố và phát huy lợi thế của doanh nghiệp trong điều kiện thị trường mở như đánh giá đúng thực trạng của doanh nghiệp để có những chiến lược kinh doanh đúng hướng, xây dựng sản phẩm du lịch chất lượng, giá cả hợp lý. Bên cạnh đó thì việc xây dựng văn hóa của bản thân doanh nghiệp cũng là yếu tố quan trọng mà các nhà quản lý du lịch quan tâm, đây là một yếu tố để phát triển kinh tế và làm hài hòa các mối quan hệ xã hội. Văn hóa doanh nghiệp là một phần không thể thiếu đối với bất cứ một doanh nghiệp nào muốn tồn tại và phát triển lâu dài.

Đặt chân đến những miền đất mới, khám phá vẻ đẹp kỳ thú muôn màu của thế giới đang trở thành nhu cầu xã hội rộng lớn và mang tính toàn cầu. Du lịch ngày càng có vai trò quan trọng đối với con người đặc biệt là trong nhịp sống hiện đại hôm nay.

Trong bối cảnh hội nhập hiện nay, muốn tận dụng được cơ hội và đối phó được với rủi ro, du lịch Việt Nam càng phải cố gắng nâng cao năng lực

cạnh tranh của mình. Ngoài việc nâng cao chất lượng dịch vụ thì xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp giữ vai trò rất quan trọng. Tuy nhiên làm thế nào để xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp nhất là đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. Đây là điều trăn trở của không ít lãnh đạo các công ty lữ hành Việt Nam nói chung và trên địa bàn tại Hà Nội nói riêng. Xuất phát từ thực tế đó trong luận văn này tác giả xin được chia sẻ thực trạng văn hóa doanh nghiệp tại một số công ty lữ hành trên địa bàn Hà Nội và từ đó gợi mở những đề xuất nhằm nâng cao văn hóa doanh nghiệp trong thực tiễn kinh doanh của các công ty lữ hành trên địa bàn tại Hà Nội.

Với những lý do trên tác giả xin được chọn đề tài nghiên cứu cho luận văn này là “*Văn hóa doanh nghiệp của các công ty lữ hành ở Hà Nội (qua khảo sát tại ba công ty: APT travel, South Pacific travel, Aurora travel)*” không chỉ có đóng góp về mặt lý luận mà còn có ý nghĩa thực tiễn góp phần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch, tạo điều kiện cho nhân viên phát huy năng lực bản thân, nâng cao hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp và chất lượng dịch vụ tốt nhất có thể cho khách hàng trên địa bàn tại Hà Nội cũng như hi vọng du lịch Việt Nam là lựa chọn hàng đầu của du khách.

## **2. Tổng quan tình hình nghiên cứu**

Văn hóa doanh nghiệp là một vấn đề không mới đối với nhiều nước trên thế giới, ở Việt Nam vấn đề này được đề cập muộn hơn.

Giáo trình “Quản trị chiến lược (2010), NXB Đại học Kinh tế quốc dân, TS. Ngô Kim Thanh. Cuốn sách đã hệ thống hóa lý luận về cách thức phân tích và xây dựng chiến lược toàn diện theo từng cấp chiến lược từ chi tiết đến tổng quát.

## **DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Đào Duy Anh (2003), *Việt Nam văn hoá sử cương*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.
2. Nguyễn Duy Chinh (2009), *Văn hóa doanh nghiệp*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
3. Đỗ Minh Cương (2001), *Văn hoá kinh doanh và triết lý kinh doanh Việt Nam*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
4. Đỗ Minh Cương (2002), *Văn hoá kinh doanh Việt Nam*, NXB Lý luận chính trị, Hà Nội.
5. Mai Ngọc Cường (1996), *Đạo đức kinh doanh: Lý thuyết và thực hành*, NXB Thống kê, Hà Nội.
6. Trần Quốc Dân (2003), *Tinh thần doanh nghiệp, giá trị định hướng văn hóa kinh doanh Việt Nam*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.
7. Nguyễn Văn Đính (1996), *Tâm lý và nghệ thuật giao tiếp ứng xử trong kinh doanh du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội.
8. Nguyễn Văn Đính (2001), *Quản trị kinh doanh lý hành*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
9. Nguyễn Văn Đính (2004), *Kinh tế du lịch*, NXB Lao động – xã hội, Hà Nội.
10. Nguyễn Kim Định (2005), *Quản trị chất lượng*, NXB Chính trị quốc gia TP HCM, Thành phố Hồ Chí Minh.
11. Ngô Đình Giao (1997), *Môi trường kinh doanh và đạo đức kinh doanh*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
12. Trần Thị Vân Hoa (2009), *Văn hóa doanh nghiệp*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
13. Thế Hùng (2008), *Văn hoá ứng xử*, NXB Văn hoá thông tin, Hà Nội.
14. Dương Quang Huy (1997), *Giao tiếp trong kinh doanh*, NXB Thống kê, Hà Nội.

15. Nguyễn Trùng Khánh (2006), *Marketing du lịch*, NXB Lao động xã hội, Hà Nội.
16. Đinh Trung Kiên (2001), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
17. Nguyễn Thường Lạng (2002), *Văn hoá doanh nghiệp*, *Báo Kinh tế và phát triển* (3), tr.5-6.
18. Dương Thị Liễu (2006), *Văn hóa kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế QĐ, Hà Nội.
19. Trần Nhoãn (2009), *Văn hóa doanh nghiệp*, NXB Đại học Quốc gia, Hà Nội.
20. Bùi văn Nhơn (2008), *Quản lý nhân lực xã hội*, NXB Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.
21. Bùi Xuân Phong, *Đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nghiệp*, NXB Thông tin và truyền thông, Hà Nội.
22. Đồng Thị Thanh Phương (2008), *Quản trị nguồn nhân lực*, NXB Thống kê, Hà Nội.
23. Nguyễn Xuân Quang (2001), *Marketing dịch vụ*, NXB Thống kê, Hà Nội.
24. Trần Hữu Quang ( 2007), *Văn hóa kinh doanh- những góc nhìn*, NXB Trẻ, TPHCM.
25. Nguyễn Mạnh Quân (2005), *Đạo đức trong kinh doanh*, NXB Đại học Kinh tế Quốc Dân, Hà Nội.
26. Phạm Quốc Toàn (2002), *Đạo đức kinh doanh*, NXB Thống kê, Hà Nội.
27. Trần Đình Tuấn (2005), *Kiến thức cơ bản về nghi lễ hiện đại*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.
28. Nguyễn Tấn Việt (2005), “*Thực trạng và giải pháp xây dựng văn hóa doanh nghiệp ở Việt Nam*”, *Tạp chí thương mại* (10) tr 5-6.
29. David. Maister (2009), *Bản sắc văn hóa doanh nghiệp*, NXB Thống kê, Hà Nội

30. E.Krishnamoorthy & M. Stavenga (1995), *Touris Economic*, New York
31. David. Maister (2009), *Bản sắc văn hóa doanh nghiệp*, NXB Thống Kê, Hà Nội
32. Inskip (1991), E., *Tourism Planning*, Van Nostrad Reinhold, New York
33. Laura P. Hartman & Joe Des Jardins (bản dịch 2011), *Đạo đức kinh doanh*, NXB Tổng hợp TP HCM
34. Michael M.coHman (bản dịch 1991), *Tiếp thị du lịch*, NXB TP HCM
35. Philip Kotler (bản dịch 2007), *Marketing Management*, NXB Tài liệu.vn
36. <http://apttravel.com/gioi-thieu-apt>
37. <http://auroratravel.asia/home>
38. <http://southpacifictavel.com.vn/company-profile/>
39. <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/13466>