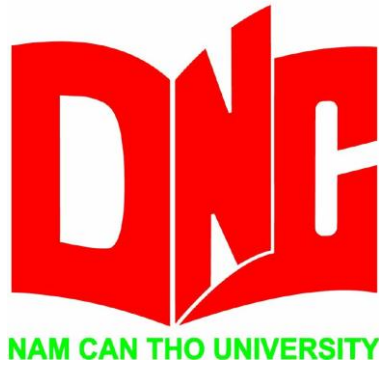


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH INTERTOUR VIỆT NAM

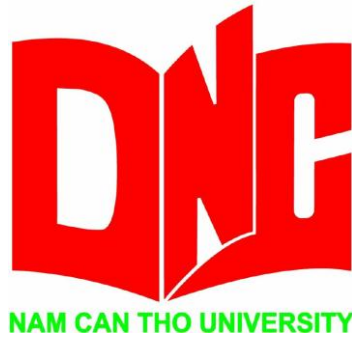
Sinh viên thực hiện: Bùi Nguyễn Phương Uyên

Mã số sinh viên: 201634

Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH INTERTOUR VIỆT NAM

Sinh viên thực hiện: Bùi Nguyễn Phương Uyên

Mã số sinh viên: 201634

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Thạc sĩ Nguyễn Văn Lắm

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài báo cáo “Giải pháp nâng cao chất lượng chương trình du lịch của Công ty cổ phần Du lịch Intertour Việt Nam” được tiến hành công khai, dựa trên sự cố gắng, nỗ lực của bản thân và sự giúp đỡ không nhỏ từ phía công ty và sự hướng dẫn của thầy Nguyễn Văn Lắm. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2024

Bùi Nguyễn Phương Uyên

LỜI CẢM ƠN

Với sự tạo điều kiện của Khoa Du lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ và đặc biệt là phía công ty Cổ phần Du lịch Intertour Việt Nam - chi nhánh miền Tây, các anh chị hướng dẫn hỗ trợ thực tập đã tạo điều kiện cho em cọ xát với thực tế so với các kiến thức đã tiếp thu trên lớp, hỗ trợ cung cấp tài liệu để em hoàn thành bài báo cáo. Đây là khoảng thời gian vô cùng quý giá đối với em để tiếp tục hoàn thiện, bổ sung cả về kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ, lẫn những kỹ năng còn yếu và thiếu của mình, đúc kết được nhiều kinh nghiệm nghề nghiệp hơn. Quan trọng hơn, khoảng thời gian 2 tháng thực tập là khoảng thời gian để em thử sức với công việc, định hướng nghề nghiệp trong tương lai cho bản thân.

Trước tiên, em xin chân thành cảm ơn và tri ân quý thầy cô trong Khoa Du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ trong suốt 4 năm học tập đã rèn luyện tại trường để em có một hành trang vững chắc làm nền tảng để vận dụng trong quá trình thực tập. Em xin cảm ơn thầy Nguyễn Văn Lâm - giảng viên hỗ trợ em để hoàn thành bài báo cáo.

Em cũng xin cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Công ty Cổ phần Du lịch Intertour Việt Nam - chi nhánh miền Tây, các anh chị trong công ty, chị Bo - hướng dẫn thực tập của em đã tạo mọi điều kiện thuận lợi để em được thực tập tại công ty, được tiếp xúc thực tế, lắng nghe và giải đáp những thắc mắc của em, giúp em có thể hoàn thành tốt công việc thực tập và trải nghiệm thực tế.

Em hy vọng bài báo cáo thực tập với những phần nội dung được đề cập bên dưới sẽ có thể giúp em truyền tải và phản ánh được quá trình cũng như kết quả mà em đạt được trong quá trình thực tập. Tuy nhiên, do thời gian có hạn nên bài báo cáo thực tập sẽ không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong sẽ nhận được những lời nhận xét, góp ý của các thầy cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Bùi Nguyễn Phương Uyên

MSSV: 201634

Lớp: DH20QTD01

Khóa: 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Du lịch Intertour Việt Nam
(chi nhánh miền Tây)

Địa chỉ: 112B đường 3/2, phường Hưng Lợi, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

2. Về tinh thần thái độ học tập:

3. Về quan hệ, lối sống:

4. Các nhận xét khác:

Đánh giá chung:

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về hình thức

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ

.....
.....
.....
.....
.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về hình thức

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Về thái độ

.....
.....
.....
.....
.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	1
1. CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	2
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	2
1.1.1. <i>Phương châm - Tâm nhìn - Sứ mệnh</i>	3
1.1.2. <i>Chức năng, nhiệm vụ:</i>	4
1.1.3. <i>Uy tín và thương hiệu công ty</i>	6
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	7
1.2.1. <i>Lịch sử hình thành và phát triển</i>	7
1.2.2. <i>Danh hiệu và giải thưởng</i>	9
1.2.3. <i>Doanh nghiệp vì cộng đồng</i>	10
1.3. Lĩnh vực kinh doanh của công ty.....	12
1.4. Phương thức hoạt động kinh doanh	15
1.5. Cơ cấu tổ chức.....	16
2. CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	21
2.1. Nội dung thực tập.....	21
2.1.1. <i>Nội dung công việc được phân công</i>	21
2.1.2. <i>Thuận lợi và khó khăn trong công việc</i>	22
2.2. Kết quả thực tập	23
3. CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH INTERTOUR VIỆT NAM	26
3.1. Tên đề tài.....	26
3.2. Lý do chọn đề tài.....	26
3.3. Phương pháp nghiên cứu	28
3.3.1. <i>Phạm vi nghiên cứu</i>	28
3.3.2. <i>Phương pháp nghiên cứu</i>	28
3.3.3. <i>Nhiệm vụ nghiên cứu</i>	28
3.4. Các lý luận cơ bản.....	28
3.4.1. <i>Khái niệm về chương trình du lịch</i>	28
3.4.2. <i>Chất lượng chương trình du lịch</i>	32

3.4.3. <i>Đánh giá chất lượng chương trình du lịch</i>	33
3.5. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	34
3.6. Thực trạng kinh doanh của công ty.....	36
3.7. Chất lượng chương trình du lịch của công ty Intertour	40
3.8. Giải pháp nâng cao chất lượng chương trình du lịch tại Công ty Cổ phần Du lịch Intertour Việt Nam.....	45
3.8.1. <i>Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên</i>	46
3.8.2. <i>Mở rộng mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ</i>	47
3.8.3. <i>Tìm hiểu rõ về khách hàng mục tiêu</i>	47
3.8.4. <i>Nâng cao chất lượng các sản phẩm du lịch</i>	48
3.8.5. <i>Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng chương trình du lịch</i>	48
3.9. Kết luận và kiến nghị	50
3.9.1. <i>Kết luận</i>	50
3.9.2. <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i>	51
3.9.3. <i>Kiến nghị với Khoa, Trường</i>	51
Tài liệu tham khảo.....	52

Danh sách hình ảnh

Hình 1.1 Logo của công ty

Hình 1.2 Website của công ty

Hình 1.3 Fanpage của công ty

Hình 1.4 Hình ảnh nhận diện thương hiệu của công ty

Hình 1.5 Giấy phép kinh doanh

Hình 1.6 Giấy phép lữ hành quốc tế

Hình 1.7 Ông Phạm Bá Cẩn - Tổng giám đốc Intertour đón nhận giải “Thương hiệu Việt yêu thích 2015”

Hình 1.8 Các giải thưởng, thành tựu Intertour nhận được

Hình 1.9 Đội ngũ nhân viên công ty ở trụ sở chính và chi nhánh

Hình 1.10 Giám đốc Phạm Bá Cẩn trao học bổng cho học sinh nghèo

Hình 1.11 Intertour tài trợ cho sự kiện tranh cúp Giải Đấu Tennis - Kết Nối Doanh Nhân Trẻ Mekong - Sóc Trăng 2023

Hình 1.12 Các tour du lịch nước ngoài

Hình 1.13 Các tour du lịch trong nước

Hình 1.14 Tour hành hương của công ty

Hình 1.15 Dịch vụ visa của công ty

Hình 1.16 Các gói combo voucher resort của công ty

Hình 1.17 Một vài đoàn khách của công ty

Hình 1.18 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy công ty

Hình 3.1 Phản hồi của khách sau khi kết thúc chuyến đi

Hình 3.2 Phản hồi của khách về tour Thái Lan

Hình 3.3 Phản hồi của khách về tour Sin - Mã