

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:
ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI
CÔNG TY HT TRAVEL

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN VĂN PHI DƯƠNG

Mã Sinh Viên: 203276

Lớp: DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI
CÔNG TY HT TRAVEL**

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN VĂN PHI DƯƠNG

Mã Sinh Viên: 203276

Lớp: DH20QTD01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng toàn bộ nội dung trong báo cáo thực tập này là kết quả của quá trình làm việc nghiêm túc và trung thực của cá nhân tôi. Tất cả các thông tin, dữ liệu và kết quả nghiên cứu trong báo cáo đều được thu thập, phân tích và trình bày đúng với thực tế và không sao chép từ bất kỳ nguồn nào khác mà không được trích dẫn rõ ràng.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của những nội dung đã trình bày trong báo cáo này. Nếu có bất kỳ sự sai sót hoặc vi phạm nào được phát hiện, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm theo quy định của nhà trường và pháp luật. Tôi cũng xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn và hỗ trợ từ quý thầy cô, ban lãnh đạo và các đồng nghiệp tại công ty HT Travel trong suốt quá trình thực tập.

Người thực hiện

NGUYỄN VĂN PHI DƯƠNG

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến các quý thầy, cô giáo trường Đại học Nam Cần Thơ. Lời cảm ơn chân thành sâu sắc nhất.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Nguyễn Du Hạ Long người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên các bộ phận tại công ty TNHH Sự Kiện và Thương Mại Du Lịch HT Travel đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Cảm ơn các anh chị đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt chuyên đề thực tập tốt nghiệp.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến ban lãnh đạo của trường Đại học Nam Cần Thơ và các khoa, phòng ban chức năng đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong việc kinh doanh để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót. Kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô cũng như quý công ty để em có thể hoàn thiện chuyên đề của mình một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NGUYỄN VĂN PHI DƯƠNG

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: NGUYỄN VĂN PHI DƯƠNG

MSSV: 203276

Lớp: DH20QTD01

Khóa: 8

Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng.

Thực 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 TNHH THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH HT TRAVEL.

Địa chỉ: Tầng trệt, số 41, đường CMT8, P. An Hòa, Q. Ninh Kiều, TPCT

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:

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

5 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)

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Do sinh viên: Nguyễn Văn Phi Dương

Dưới sự nhân xét của Ths. Nguyễn Du Hạ Long

Đơn vị: Công Ty TNHH Sự Kiện và Thương Mại Du Lịch HT Travel

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức :

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

Về nội dung :

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

Về thái độ :

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

Cần Thơ, ngày tháng 06, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	v
MỤC LỤC	vi
DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT	viii
DANH SÁCH HÌNH	ix
DANH SÁCH BẢNG	ix
LỜI MỞ ĐẦU	x
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH SỰ KIỆN VÀ THƯƠNG MẠI DU LỊCH HT TRAVEL	1
1.1 Thông Tin Về Cơ Sở Thực Tập	1
1.1 Hình page của công ty	1
1.1 Chức Năng, Nhiệm Vụ	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3. Cơ Cấu Tổ Chức	3
<i>1.3.1. Bộ máy tổ chức</i>	3
1.4. Định Hướng Phát Triển Trong Tương Lai	6
<i>1.4.1 Mở rộng thị trường và đa dạng hóa sản phẩm du lịch</i>	6
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1. Nội dung thực tập	8
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công</i>	8
2.2. Kết quả thực tập	14
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	14
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	15
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	16
CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	16
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP	16
<i>3.1.1. Tên Đề Tài</i>	16
<i>3.1.2. Lý do chọn đề tài</i>	17
<i>3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.</i>	17
3.2. Lược khảo tài liệu	18

3.2.1	<i>Khái Niệm Chất Lượng Dịch Vụ Du Lịch</i>	18
3.2.2	<i>Mô Hình SERVQUAL</i>	19
3.2.3	<i>Chất Lượng Dịch Vụ Trong Ngành Du Lịch</i>	20
3.2.4	<i>Nghiên Cứu Trước Về Chất Lượng Dịch Vụ</i>	20
3.3.	<i>Tình hình hoạt động của doanh nghiệp</i>	20
3.3.1.	<i>Tình hình hoạt động kinh doanh lĩnh vực du lịch lữ hành</i>	20
3.3.2	<i>Đánh Giá Hoạt Động Kinh Doanh Lĩnh Vực Du Lịch Teambuilding Của Công Ty HT Travel (2017-2019)</i>	21
3.3.3.	<i>Đánh Giá Chung và Hướng Phát Triển Trong tương lai của HT TRAVEL</i>	26
3.3.4.	<i>Phân Tích Lượng Khách Du Lịch Của Công Ty HT Travel (2017-2019)</i>	27
3.3.5	<i>Đánh giá và đề xuất giải pháp tối ưu hóa trong mùa cao điểm</i>	28
3.3.6.	<i>Đánh Giá Các Sản Phẩm Du Lịch Teambuilding của HT Travel</i>	28
3.3.7.	<i>Phân Tích Giá Cả</i>	30
3.3.8.	<i>Thực trạng hoạt động marketing của công ty HT Travel</i>	34
3.4.	<i>Kết quả nghiên cứu và thảo luận</i>	35
3.4.1.	<i>Tình Hình Hoạt Động của HT Travel</i>	35
3.5.	<i>Đề Xuất Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Dịch Vụ Du Lịch tại Công Ty HT Travel</i>	37
3.6.	<i>Kết luận và kiến nghị</i>	39
3.6.1	<i>Kết Luận</i>	39
3.6.2.	<i>Kiến Nghị với Khoa và Trường</i>	39
	Tài liệu tham khảo	41
	PHỤ LỤC	42

DANH MỤC CÁC KÍ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
3	DL	Du lịch
4	BGD	Ban Giám Đốc
5	Đvt	Đơn vị tính
6	GDP	Gross Domestic Product (Tổng sản phẩm quốc nội)
7	TP	Thành phố
8	ĐH	Đại học
9	NXB	Nhà xuất bản
10	CB	Cán bộ

DANH SÁCH HÌNH

Hình	Tên Hình
Hình 1.1	Hình page của công ty
Hình 1.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty HT Travel
Hình 3.1	Lượng khách du lịch qua các năm 2017 – 2019
Hình 3.2	Lượng khách du lịch giữa các tháng trong năm

DANH SÁCH BẢNG

Bảng	Tên Bảng
Bảng 1.3	Trình độ học vấn nhân viên
Bảng 3.1	Doanh thu, chi phí, lợi nhuận du lịch lữ hành
Bảng 3.3	Một số tour teambuilding của Công ty
Bảng 3.4	Bảng giá một số tour du lịch teambuilding
Bảng 3.5	Kết quả kinh doanh của các tour du lịch teambuilding

LỜI MỞ ĐẦU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa, ngành du lịch đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế của nhiều quốc gia, trong đó có Việt Nam. Chất lượng dịch vụ du lịch không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của du khách mà còn quyết định sự phát triển bền vững và khả năng cạnh tranh của các công ty du lịch.

HT Travel, một trong những công ty du lịch hàng đầu tại Việt Nam, luôn nỗ lực không ngừng để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Việc đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại HT Travel sẽ giúp nhận diện những điểm mạnh, điểm yếu và đề xuất các giải pháp cải thiện, góp phần nâng cao uy tín và vị thế của công ty trên thị trường.

Báo cáo này được thực hiện nhằm đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại HT Travel thông qua việc sử dụng các mô hình lý thuyết về chất lượng dịch vụ và phân tích dữ liệu khảo sát từ khách hàng. Hy vọng rằng, những nghiên cứu và đề xuất trong báo cáo sẽ đóng góp một phần nhỏ vào sự phát triển của công ty HT Travel và ngành du lịch Việt Nam nói chung.