

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



BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH SOHA GROUP

Sinh viên thực hiện: Dương Tiến Phúc
Mã số sinh viên: 201583
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 TẠI CÔNG TY DU LỊCH SOHA
GROUP**

Sinh viên thực hiện: Dương Tiên Phúc

Mã số sinh viên: 201583

Lớp: DH20QTD01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
Th.S NGÔ HỒNG QUÂN**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Bài báo cáo là sự đúc kết từ những gì mà tôi học hỏi, vận dụng kinh nghiệm thực tế, nhìn nhận, phân tích được từ quá trình thực tập tại cơ sở thực tập, bên cạnh đó, còn phải kể đến sự hỗ trợ nhiệt tình từ giảng viên hướng dẫn là ông Th.S Ngô Hồng Quân. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm với bài báo cáo thực tập của mình.

Sinh viên thực hiện

Dương Tiến Phúc

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo thực tập này trước tiên tôi xin gửi đến đoàn khoa du lịch khách sạn-nhà hàng lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất.

Đặc biệt, tôi xin gửi đến thầy/Th.S Ngô Hồng Quân vì đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi hoàn thành bài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của ban lãnh đạo, anh/chị và toàn thể nhân viên công ty Cổ phần Lữ hành Nội địa-Quốc tế SOHA GROUP đã tạo điều kiện cho tôi được thực tập tại công ty cũng như đã cung cấp các tài liệu, số liệu cần thiết và giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong quá trình thực tập. Một lần nữa chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Dương Tiến Phúc

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Dương Tiến Phúc.....MSSV: 201583.....

Lớp: DH2002D01..... 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 Lễ hành Nội địa - Quốc tế
SOTA GROUP

Địa chỉ: 218, Trưng Quốc Việt, An Bình, Ninh Kiều, Cần Thơ, Việt Nam

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:

Thái độ tốt, quy định và nội quy Công ty, ý thức thực tập tại đơn vị rất nghiêm túc.

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần luôn học hỏi, thái độ tốt tại Công ty theo dõi theo thời gian thực tập. Luôn sẵn sàng với chủ trương học hỏi cái hay cái tốt trong môi trường.

3. Về quan hệ, lối sống:

Alon như với bạn bè, nhân viên Công ty. Thái độ tốt tích cực lễ phép, thân thiện với khách hàng.

4. Các nhận xét khác:

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Về nội
dung**

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

.....
Về hình thức

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

.....
Về thái độ

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

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP.....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.	1
1.3. Cơ cấu tổ chức.	2
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.	7
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	7
2.1. Nội dung thực tập.....	7
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	8
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.	9
2.2. Kết quả thực tập.....	10
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.	10
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.	10
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.	11
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	11
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	11
3.1.1. Lý do chọn đề tài.	11
3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	11
3.1.3. Phạm vi nghiên cứu.....	13
3.1.4. Phương pháp nghiên cứu.	13
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết).....	13
3.2.1. Một số khái niệm.	13
3.2.2. Đặc điểm của chương trình du lịch.	14
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch.	17
3.2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch.	21
3.2.5. Quy trình quản lý chất lượng chương trình du lịch.	21
3.2.6. Tác hại khi sản xuất một chương trình du lịch có chất lượng kém.	27
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	28
3.3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty.	28
3.3.2. Một số chương trình du lịch của công ty.....	30
3.3.3. Thực trạng quản lý chất lượng chương trình du lịch tại công ty du lịch SOHA Group.	31
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	40
3.4.1. Những thuận lợi và thành công.....	40
3.4.2. Những khó khăn và hạn chế.....	41
3.5. Đề xuất giải pháp.....	42
3.5.1. Cơ sở vật chất.	42
3.5.2. Chất lượng chương trình du lịch.....	42
3.5.3. Hệ thống phương tiện lưu trú.	44
3.5.4. Chính sách ưu đãi.	44
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	45
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập.	45
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	46
PHỤ LỤC.....	47

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

1. Danh mục bảng:

- Bảng 3.3.1a. Doanh thu của công ty du lịch SOHA Group giai đoạn 2022/2023
- Bảng 3.3.1b. Lượng khách du lịch của công ty du lịch SOHA Group, giai đoạn (2022-2023).
- Bảng 3.3.3. Bảng khảo sát chất lượng chương trình du lịch doanh nghiệp SOHA Group.

2. Danh mục hình:

- Hình 1.1a. Logo công ty Cổ Phần Lữ hành Nội địa-Quốc tế SOHA Group.
- Hình 1.1b. Cờ công ty Cổ phần Lữ hành Nội địa-Quốc tế SOHA Group.
- Hình 1.3. Tập thể cán bộ công nhân viên công ty du lịch SOHA Group.
- Hình 3.3.2a. Một số chương trình du lịch Nội địa của công ty SOHA Group
- Hình 3.3.2b. Một số chương trình du lịch Quốc tế của công ty SOHA Group
- Hình 3.3.3. Kết quả khảo sát 20 khách trong chương trình du lịch.