

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



BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH GALAXY

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Văn Đăng Em
Lớp : DH20QTD01
Mã sinh viên : 203655

Cần thơ, tháng 6, năm 2024

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



BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH
CỦA CÔNG TY DU LỊCH GALAXY**

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Văn Đăng Em
Lớp : DH20QTD01
Mã sinh viên : 203655

Cần thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết tiểu luận với bài báo cáo "Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của **CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY**" là do chính cá nhân em thực hiện dựa trên các thông tin và các nguồn tài liệu tham khảo được. Đây là kết quả của cả quá trình nỗ lực và cố gắng của riêng em trong việc tìm hiểu, tổng hợp và phân tích các dữ liệu một cách khách quan, trung thực, có trích dẫn nguồn và ghi chú rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm khi có vấn đề gì xảy ra.

Cần Thơ, ngày.....tháng..... năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Văn Đăng Em

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn tất cả các Thầy Cô giảng viên và các cán bộ trong Trường Đại học Nam Cần Thơ vì đã tạo cho em những điều kiện tốt nhất trong suốt khoảng thời gian học tập và nghiên cứu tại trường.

Đặc biệt hơn, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Thầy Nguyễn Du hạ Long đã tận tình giúp đỡ và hỗ trợ em trong suốt quá trình nghiên cứu để em có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo và các anh chị trong Công ty trách nhiệm hữu hạn dịch vụ du lịch GALAXY đã giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại đây.

Do nền kiến thức còn hạn hẹp nên không thể tránh khỏi những thiếu sót trong các trình bày luận văn. Em rất mong nhận được sự góp ý nhận xét từ các Thầy Cô và Ban lãnh đạo, các anh chị trong Công ty trách nhiệm hữu hạn dịch vụ du lịch GALAXY để luận văn tốt nghiệp có thể hoàn chỉnh và đạt được kết quả tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ,ngày.....tháng.....năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Văn Đăng Em

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: Nguyễn Văn Đăng Em

MSSV: 203655

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 TNHH Dịch Vụ Du Lịch Galaxy

Địa chỉ: 397 Đường 30/4, P. Hưng Lợi, Q. Ninh Kiều, TP. 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 CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG HÌNH.....	x
Chương 1 : GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY	1
1.1. MỘT SỐ THÔNG TIN CƠ BẢN CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY.....	1
1.1.1. Khái quát về Galaxy tourist.....	1
1.1. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN	4
1.2.1 ngày thành lập	4
1.2.2. Tâm nhìn và sứ mệnh.....	4
1.2.3 Lĩnh vực hoạt động	4
1.2.4. Triết lí kinh doanh của công ty	5
1.2.5. Lịch trình một số tour của công ty du lịch GALAXY (2024)	6
1.3. CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY	13
1.3.1 Chức năng của các bộ phận.....	13
1.4. Mục tiêu và định hướng phát triển trong tương lai	16
1.4.1. Mục tiêu ngắn hạn.....	16
1.4.2. Mục tiêu dài hạn.....	16
1.4.3. Định hướng phát triển của công ty du lịch Galaxy tourist trong giai đoạn 2024-2026	16
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	18
2.1. Nội dung thực tập.....	18
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	18
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	19
2.2. Kết quả thực tập	19
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	19
2.2.2. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	20
Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	21
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY	21

3.1.1. Tên đề tài :.....	21
3.1.2. Lý do chọn đề tài :.....	21
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu :	22
3.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH.....	22
3.2.1. Dịch vụ Du lịch	22
3.2.2. Chất lượng dịch vụ du lịch.....	27
3.2.3. Tiêu chuẩn đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với những dịch vụ du lịch của công ty du lịch Galaxy tourist	35
3.3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY TOURIST	36
3.3.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ tại công ty TNHH dịch vụ du lịch Galaxy trụ sở Cần Thơ.....	36
3.3.2. Một số chương trình tour tại công ty	47
3.3.3. So sánh tour Cần Thơ – Nha trang giữa công ty du lịch Galaxy và công ty Puolo Trip	48
3.3.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty	53
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	54
3.4.1. Thuận lợi	54
3.4.2. Khó khăn	54
3.5. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH GALAXY	55
3.5.1. Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất	55
3.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch	55
3.5.3. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ của đội ngũ nhân viên	56
3.5.4. Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế.....	56
3.5.5. Giải pháp nâng cao chất lượng điều hành	57
3.5.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	57
3.5.7. Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động quản lí chất lượng dịch vụ....	58
3.5.8. Tăng cường tiếp thị	58
3.6. Kết luận và kiến nghị	60
3.6.1. Kết luận	60
3.6.2. Kiến nghị.....	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	62

DANH MỤC CÁC BẢNG HÌNH

Hình 1.1 Logo công ty du lịch Galaxy Tourist	2
Sơ đồ 1.2 Cơ cấu tổ chức của Công Ty TNHH dịch vụ du lịch Galaxy	13
Hình 2.1 Hình ảnh thực tế thực tập tại công ty Galaxy tourist	20
Hình 3.1 Văn phòng công ty Galaxy Tourists	37
Hình 3.2 Chương trình tham quan Bangkok – Pattaya	37
Hình 3.3 Chương trình tham quan Đà Lạt	38
Hình 3.4 Tour tham quan Singapore Malaysia	39
Hình 3.5 Xe của Galaxy Tourist	40
Hình 3.6 Đoàn khách thành viên Cửa hàng VTNN Thanh Bình Group	41
Hình 3.7 Đoàn khách Công Ty Saturn.....	46
Bảng 3.8 So sánh tour Nha Trang giữa Galaxy tourist và Puolo Trip	48