

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



## BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TỔ  
CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH TẠI CHI  
NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH  
BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ**

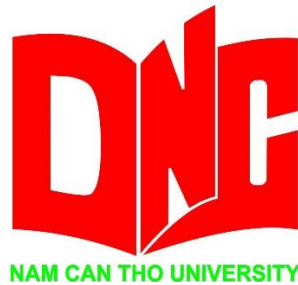
**Sinh viên thực hiện** : Nguyễn Thị Trúc Linh

**Lớp** : DH20QTD01

**Mã số sinh viên** : 201441

*Cần Thơ, tháng 06 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 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TỔ  
CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH TẠI CHI  
NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH  
BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện** : Nguyễn Thị Trúc Linh

**Lớp** : DH20QTD01

**Mã số sinh viên** : 201441

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**ThS. NGUYỄN THỊ CHIỀU**

*Cần Thơ, tháng 06 năm 2024*

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan những thông tin và số liệu nghiên cứu trong đề tài này là trung thực, mọi sự giúp đỡ để thực hiện đề tài này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong đề tài này đều được chỉ rõ ràng nguồn gốc và được phép công bố.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thị Trúc Linh

## LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Thầy Hiệu Trưởng, các Thầy, Cô giáo của trường Đại học Nam Cần Thơ đã tận tình giảng dạy và đào tạo môi trường thuận lợi cho em hoàn thành quá trình học tập của mình. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến ThS. Nguyễn Thị Chiêu người đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo tận tình giúp em chọn đề tài, thực hiện phương pháp điều tra, thu thập tài liệu để em hoàn thành bài báo cáo này. Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới ban lãnh đạo Chi nhánh Công ty Cổ Phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ và các anh chị trong công ty đã cung cấp cho em những thông tin, tư liệu cần thiết để em hoàn thành bài báo cáo. Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới gia đình, bạn bè đã luôn động viên, giúp đỡ, tạo điều kiện cho em trong bốn năm học vừa qua và hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp. Do hạn chế về mặt thời gian, cũng như trình độ, kinh nghiệm nghiên cứu. Bài báo cáo của em còn nhiều thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các Thầy, Cô giáo để bài báo cáo của em được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thị Trúc Linh

## 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

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>iii</b>
<b>GIẤY GIỚI THIỆU</b> .....	<b>iv</b>
<b>PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b> .....	<b>v</b>
<b>ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM</b> .....	<b>viii</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>ix</b>
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	<b>xii</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DANH MỤC HÌNH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập: .....	1
1.1.1. Thông tin chung: .....	1
1.1.2. Thông tin chung về chi nhánh Cần Thơ .....	6
1.2. Quá trình hình thành và phát triển: .....	7
1.3. Cơ cấu tổ chức: .....	11
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai .....	14
1.4.1. Mục tiêu chủ yếu của công ty: .....	14
1.4.2. Mục tiêu ngắn hạn: .....	14
1.4.3. Chiến lược trung và dài hạn: .....	14
1.4.4. Mục tiêu phát triển bền vững: .....	15
<b>CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	<b>16</b>
2.1. Nội dung thực tập .....	16
2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....	16
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	17
2.2. Kết quả thực tập .....	18
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....	18
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập .....	18
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	19

### **CHƯƠNG 3 : GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TỔ CHỨC VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR DU LỊCH TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ .....19**

3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....	19
3.2. Lý thuyết về tổ chức và điều hành tour du lịch .....	21
3.2.1. Một số khái niệm về kinh doanh lữ hành .....	21
3.2.2. Lý thuyết về tổ chức và điều hành tour du lịch .....	23
3.2.3. Khái niệm về chương trình du lịch.....	23
3.2.4. Nâng cao chất lượng chương trình du lịch .....	23
3.2.5. Đặc điểm của chương trình du lịch .....	24
3.2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch .....	25
3.2.7. Khái niệm và đặc điểm của các loại tour du lịch .....	25
3.2.8. Các bước xây dựng chương trình du lịch .....	26
3.2.9. Yêu cầu về tổ chức và điều hành tour du lịch .....	27
3.2.10. Sử dụng phương pháp marketing để xây dựng chiến lược về du lịch....	28
3.2.11. Ý nghĩa của việc tổ chức và điều hành tour du lịch .....	28
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	29
3.3.1 Đối tượng khách hàng của BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	29
3.3.2 Phân khúc thị trường kinh doanh dịch vụ du lịch của BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ .....	29
3.3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh: .....	30
3.3.4 Khách hàng mục tiêu của BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	33
3.3.5 Khách hàng tiềm năng của BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	34
3.3.6. Những hoạt động thiết kế và điều hành tour du lịch .....	35
3.3.6. Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	37
3.3.7. Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	38
3.3.8. Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	40
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....	40
3.5. Đề xuất giải pháp .....	41
3.5.1. Lĩnh vực Du lịch Nội địa.....	41
3.5.2. Lĩnh vực Du lịch Nước ngoài (Outbound) .....	41
3.5.3. Lĩnh vực Du lịch Quốc tế (Inbound) .....	42
3.5.4. Trung tâm Vé máy bay .....	42
3.5.5. Lĩnh vực khách lẻ (FIT) .....	43



3.5.6. Lĩnh vực sự kiện (Event).....	43
3.5.7. Những giải pháp cụ thể .....	44
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	47
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>49</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>1</b>
<b>NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....</b>	<b>4</b>

## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

1. TNHH MTV: Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
2. TPHCM: Thành phố Hồ Chí Minh
3. HĐQT: Hội đồng quản trị
4. GIT: Nhân viên bán tour cho khách đoàn
5. FIT: Nhân viên bán tour cho khách lẻ.

## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của BenThanh Tourist .....	31
Bảng 3.2 Cơ cấu doanh thu của BenThanh Tourist.....	31
Bảng 3.3 Các tour Công ty đang khai thác .....	36

## **DANH MỤC HÌNH**

Hình 1.1 Logo của Công ty Cổ Phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành.....	1
Hình 1.2 Thành tựu của BenThanh Tourist.....	6
Hình 1.3 BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ khai trương văn phòng mới .....	10
Hình 1.4 Sơ đồ bộ máy tổ chức Chi nhánh Công ty Cổ Phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.....	11
Hình 3.1 Công tác quảng cáo các chương trình du lịch .....	39