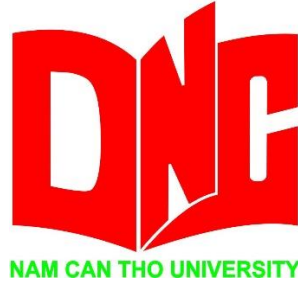


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



## **BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI  
ĐỊA TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN  
THÀNH TOURIST CẦN THƠ**

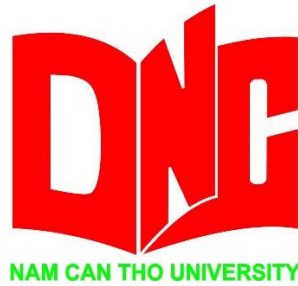
**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Thùy Dung**

**MSSV: 201540**

**Lớp: DH20QTD01**

*Cần Thơ, tháng 6 năm 2024*

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



**BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI  
ĐỊA TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN  
THÀNH TOURIST CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Thùy Dung**

**MSSV: 201540**

**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, đề tài tốt nghiệp với tiêu đề giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành nội địa tại Chi nhánh công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ là công trình nghiên cứu của tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu và các tài liệu tham khảo trong bài đều trung thực và chính xác, được trích dẫn đầy đủ nguồn gốc rõ ràng.

Cần Thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thùy Dung

## LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của khoa Du Lịch và Quản trị Nhà Hàng - Khách Sạn, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau gần hai tháng thực tập em đã hoàn thành khóa báo cáo. Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy Nguyễn Du Hạ Long, anh chị tại Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ, đặc biệt là chị Phạm Tú Anh đã tận tâm chỉ bảo trong suốt thời gian em thực tập tại Công ty.

Em chân thành cảm ơn thầy Nguyễn Du Hạ Long người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Một lần nữa em chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy dồi dào sức khỏe.

Xin cảm ơn toàn thể công ty đã giúp đỡ, dìu dắt em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ,... mặc dù số lượng công việc của công ty ngày một tăng lên nhưng công ty vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại các doanh nghiệp để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè, anh chị tại Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Cần Thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thùy Dung

**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 THỊ THÙY DUNG

**Lớp:** DH20QTD01 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn  
trực thuộc Trường Đại học Nam Cần Thơ

**Thực tập trong thời gian từ:** ngày 08 tháng 04 năm 2024 đến ngày 08 tháng 06 năm 2024

**Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp:** Chi nhánh Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ

**Địa chỉ:** 171 Trần Văn Khéo, Phường Cái Khế, 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 sau khi thực tập:**

.....  
.....

Cần Thơ, ngày 16 tháng 06 năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ và tên)

**Xác nhận của đơn vị thực tập**

(Ký và ghi rõ họ và 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

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP</b> .....	<b>iii</b>
<b>ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MỤC LỤC</b> .....	<b>vi</b>
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH</b> .....	<b>ix</b>
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP</b> .....	<b>1</b>
1.1 Giới thiệu chung về Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist và Chi nhánh Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ .....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist và Chi nhánh Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ .....	2
1.3.Cơ cấu tổ chức .....	7
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai: .....	9
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP</b> .....	<b>11</b>
2.1. Nội dung thực tập .....	11
2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....	11
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	11
2.2. Kết quả thực tập .....	12
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được: .....	12
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	13
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	13
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ</b> .....	<b>15</b>
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....	15
3.2. Cơ sở lý luận về kinh doanh lữ hành .....	16
3.2.1. Một số khái niệm cơ bản về du lịch .....	16
3.2.1.1. Khái niệm về du lịch .....	16
3.2.1.2 Các loại hình du lịch chính .....	17
3.2.1.3. Khái niệm về khách du lịch .....	19



3.2.2. Nhu cầu du lịch.....	19
3.2.2.1. Khái niệm về nhu cầu du lịch .....	19
3.2.2.2. Đặc điểm của nhu cầu du lịch. ....	20
3.2.3. Khái niệm về lữ hành và kinh doanh lữ hành.....	21
3.2.3.1. Khái niệm về lữ hành.....	21
3.2.3.2. Khái niệm kinh doanh lữ hành.....	22
3.2.3.3. Hãng lữ hành.....	22
3.2.3.4. Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành .....	24
3.2.3.5. Vai trò, đặc điểm kinh doanh lữ hành.....	26
3.2.3.6. Doanh nghiệp lữ hành.....	28
3.2.3.7. Sản phẩm kinh doanh lữ hành.....	30
3.2.4. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty lữ hành .....	32
3.2.4.1. Khái niệm hiệu quả kinh tế .....	32
3.2.4.2. Hiệu quả kinh doanh lữ hành .....	32
3.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Cần Thơ.....	36
3.3.1. Tình hình doanh thu .....	36
3.3.2. Lượng khách du lịch tại công ty Bến Thành Tourist Cần Thơ .....	37
3.3.3. Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch .....	38
3.3.4. Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	38
3.3.5. Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	40
3.3.6. Chính sách giá .....	40
3.4. Đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của chi nhánh công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ.....	41
3.4.1. Sản phẩm .....	41
3.4.2. Giá .....	43
3.4.3. Phân phối.....	44
3.4.4. Xúc tiến .....	45
3.4.5. Tiến trình .....	46
3.5. Ưu điểm và hạn chế của hoạt động kinh doanh lữ hành của Bến Thành Tourist Cần Thơ .....	46

3.5.1. Ưu điểm.....	46
3.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hoạt động kinh doanh.....	47
3.6. Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ.....	48
3.6.1. Nhóm các giải pháp nâng cao kết quả kinh doanh.....	48
3.6.2. Nhóm các giải pháp nhằm tiết kiệm chi phí.....	51
3.7. Kết luận và kiến nghị.....	52
3.7.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....	52
3.7.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	53
3.7.3. Kiến nghị với Khoa, Trường.....	53
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>54</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1. Logo và slogan của công ty BenThanh Tourist .....	1
Hình 1.2 Trụ sở chính Bến Thành Tourist .....	4
Hình 1.3 Công ty du lịch Bến Thành Cần Thơ .....	5
Hình 3.1 Ảnh minh họa ngành du lịch .....	17
Hình 3.2 Hình ảnh tại hội chợ ITE HCMC 2019 .....	39
Hình 3.3 Quảng cáo bán các tour .....	40
Bảng 1.1. Sơ đồ bộ máy Công ty du lịch Bến Thành Cần Thơ .....	7
Bảng 1.2. Sơ đồ văn phòng đại diện tại Cà Mau.....	8
Bảng 3.1. Doanh thu của công ty Bến Thành Tourist Cần Thơ giai đoạn 2020-2022 .....	36
Bảng 3.2. Lợi nhuận của công ty Bến Thành Tourist Cần Thơ giai đoạn 2020 – 2022 .....	37