

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 KINH
DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA QUỐC TẾ SOHA GROUP**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Đức Thoại

Mã số sinh viên: 200699

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 HIỆU QUẢ KINH
DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA QUỐC TẾ SOHA GROUP**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Đức Thoại

Mã số sinh viên: 200699

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

Th.S NGÔ HỒNG QUÂN

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết bài Báo cáo tốt nghiệp này được thu thập từ nguồn thực tế tại Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group, trên các sách báo khoa học chuyên ngành (có trích dẫn đầy đủ và theo đúng qui định) Báo cáo thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Nếu có vấn đề gì tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

(ký tên, ghi đầy đủ họ và tên)

NGUYỄN ĐỨC THOẠI

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các giảng viên trong trường và đặc biệt là các thầy cô trong khoa đã giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt em xin chân thành cảm ơn thầy NGÔ HỒNG QUÂN đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn em trong quá trình hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Em xin cảm ơn anh, chị trong Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group đã giúp đỡ và tạo điều kiện cung cấp cho em thông tin cũng như số liệu trong thời gian em làm bài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Do kiến thức còn hạn chế nên bài báo cáo thực tập tốt nghiệp không tránh khỏi thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô để giúp em hoàn thiện bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này hơn.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

(ký tên, ghi đầy đủ họ và tên)

NGUYỄN ĐỨC THOẠI

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài " *Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lễ hành tại Công ty cổ phần lễ hành Nội địa Quốc tế Soha Group*"

Do sinh viên: **Nguyễn Đức Thoại**

Dưới sự nhận xét của **Th.S Ngô Hồng Quân**

Đơn vị: Khoa du lịch và quản trị Khách sạn, Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

- Về Hình thức:.....
.....
.....
- Về nội dung:.....
.....
.....
.....
- Về thái độ:.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(ký tên, ghi đầy đủ họ và tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN CHẤM ĐIỂM

Đề tài " *Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lễ hành tại Công ty cổ phần lễ hành Nội địa Quốc tế Soha Group*"

Do sinh viên: **Nguyễn Đức Thoại**

Dưới sự nhận xét của

Đơn vị: Khoa du lịch và quản trị Khách sạn, Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

- Về Hình thức:.....
.....
.....
- Về nội dung:.....
.....
.....
.....
- Về thái độ:.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVCD

(ký tên, ghi đầy đủ họ và tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
GIẤY GIỚI THIỆU.....	iii
NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	vi
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vii
MỤC LỤC.....	viii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
DANH MỤC HÌNH.....	xiii
DANH MỤC BẢNG.....	xiv
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	2
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	3
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	5
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	6
2.1. Nội dung thực tập.....	6
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	6
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:.....	7
2.2. Kết quả thực tập	8
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	8
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	9
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	9
Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	11
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	11
3.2 Cơ sở lý thuyết về giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lễ hành.....	12
3.2.1 Khái niệm và phân loại lễ hành:	12
3.2.1.1 Khái niệm lễ hành:.....	12
3.2.1.2 Phân loại lễ hành:	12
3.2.2 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lễ hành:	13
3.2.2.1 Khái niệm doanh nghiệp lễ hành:	13

3.2.2.2 Phân loại doanh nghiệp lữ hành:.....	14
3.2.3 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành	14
3.2.4 Vai trò, đặc điểm kinh doanh lữ hành:.....	16
3.2.4.1 Vai trò của kinh doanh lữ hành:.....	16
3.2.4.2 Đặc điểm kinh doanh lữ hành:	17
3.2.5 doanh nghiệp lữ hành.....	18
3.2.5.1 Khái niệm doanh nghiệp lữ hành:	18
3.2.5.2 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành:	18
3.2.5.3 Phân loại doanh nghiệp lữ hành:.....	19
3.2.6 Sản phẩm kinh doanh lữ hành.....	20
3.2.6.1 Khái niệm sản phẩm lữ hành.....	20
3.2.6.2 Hệ thống sản phẩm kinh doanh lữ hành.....	21
3.2.7 Hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty lữ hành.....	21
3.2.7.1 Khái niệm.....	21
3.2.7.2 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh lữ hành	22
3.2.8 Hiệu quả kinh doanh lữ hành	25
3.2.8.1 Bản chất của hiệu quả kinh doanh lữ hành	25
3.2.8.2 Ý nghĩa của việc nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành.....	25
3.2.8.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh lữ hành.....	26
3.3. Tình hình hoạt động của Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	28
3.3.1 Sơ lược về công ty.....	28
3.3.1.1 Doanh thu.....	28
3.3.1.2 Phân tích doanh thu.....	29
3.3.1.3 Phân tích chi phí.....	29
3.3.1.4 Phân tích lợi nhuận	29
3.3.2 Thị trường khách.....	29
3.3.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh lữ hành tại Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	30
3.3.3.1 Chương trình du lịch của công ty.....	30
3.3.3.2 Giá tour	35
3.3.3.3 Tổ chức bán và thực hiện tour	37

3.3.4 Hoạt động Marketing của công ty.....	38
3.3.4.1 Về sản phẩm và chất lượng phục vụ của công ty.....	38
3.3.4.2 Công tác tuyên truyền quảng cáo.....	40
3.3.4.3 Chính sách giá.....	41
3.3.5 Đội ngũ lao động.....	41
3.3.5.1 Cơ cấu lao động	41
3.3.5.2 Đội ngũ Hướng dẫn viên.....	43
3.3.6 Hoạt động điều hành của công ty.....	43
3.3.7 Đánh giá hoạt động kinh doanh lữ hành tại công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	44
3.3.7.1. Điểm mạnh.....	44
3.3.7.2 Điểm yếu	45
3.3.7.3. Cơ hội.....	46
3.3.7.4. Thách thức.....	46
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	46
3.5. Đề xuất giải pháp	48
3.5.1 Giải pháp mở rộng thị trường và tăng cường quảng cáo	48
3.5.1.1 Cơ sở đề ra giải pháp	48
3.5.1.2 Phương án thực hiện	48
3.5.1.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	51
3.5.2 Giải pháp đa dạng hóa sản phẩm	52
3.5.2.1 Cơ sở đề ra giải pháp	52
3.5.2.2 Phương án thực hiện	52
3.5.2.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	53
3.5.3 Giải pháp chính sách giá	53
3.5.3.1 Cơ sở đề ra giải pháp	53
3.5.3.2 Phương án thực hiện	54
3.5.3.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	55
3.5.4 Giải pháp nâng cao chất lượng lao động.....	55
3.5.4.1 Cơ sở đề ra giải pháp	55
3.5.4.2 Phương án thực hiện	56
3.5.4.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	57

3.5.5 Giải pháp tăng cường liên kết kinh doanh	57
3.5.5.1 Cơ sở đề ra giải pháp	57
3.5.5.2 Phương án thực hiện	58
3.5.5.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	58
3.5.6 Giải pháp đầu tư mở rộng lĩnh vực kinh doanh	58
3.5.6.1 Cơ sở đề ra giải pháp	58
3.5.6.2 Phương án thực hiện	58
3.5.6.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	59
3.5.7 Giải pháp hoàn thiện hoạt động tổ chức kinh doanh	59
3.5.7.1 Cơ sở giải pháp	59
3.5.7.2 Phương án thực hiện	59
3.5.7.3 đánh giá hiệu quả của phương pháp.....	59
3.5.8 Giải pháp hoàn thiện công tác thực hiện chương trình du lịch.....	60
3.5.8.1 Cơ sở giải pháp	60
3.5.8.2 Phương án thực hiện	60
3.5.8.3 Đánh giá hiệu quả của giải pháp	61
3.6. Kết luận và kiến nghị	61
KẾT LUẬN.....	63
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	64

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Tên viết tắt	Tên đầy đủ
1	WTO	Tổ chức Thương mại Thế giới
2	IB	Inbound
3	OB	Outbound
4	CTDL	Chương trình du lịch
5	DVTG	Dịch vụ trung gian
6	ĐVT	Đơn vị tính
7	VNĐ	Việt nam đồng

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Logo Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	1
Hình 3.1 Poster Tour Nội địa của Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	31
Hình 3.2 Poster Tour Quốc tế của Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group	32

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Nội dung công việc được phân công trong quá trình thực tập	6
Bảng 3.1 Kết quả kinh doanh của Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group giai đoạn 2022 – 2023.....	28
Bảng 3.2 Thị trường khách du lịch của Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group từ 2022 – 2023.	30
Bảng 3.3 Trình độ học vấn Công ty cổ phần lữ hành Nội địa Quốc tế Soha Group.....	42
Bảng 3.4 Giá tour của một số hãng lữ hành ở địa bàn TP.Cần Thơ	54