

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

### **ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH  
VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH TẠI CẦN THƠ.**

**Sinh viên thực hiện: Tô Thị Cẩm Nhung**

**Mã số sinh viên: 201513**

**Lớp: DH20QTD01**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH  
VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH TẠI CẦN THƠ.**

**Sinh viên thực hiện: Tô Thị Cẩm Nhung**

**Mã số sinh viên: 201513**

**Lớp: DH20QTD01**

**Giảng viên hướng dẫn: ThS. NGUYỄN THỊ CHIỂU**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo thực tập tốt nghiệp với đề tài Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty TNHH dịch vụ du lịch Nguyễn Linh là công trình thuộc quyền sở hữu duy nhất của tôi. Những tài liệu tham khảo được sử dụng trong bài báo cáo đã được trích dẫn và nêu rõ trong mục Tài liệu tham khảo.

Nếu những lời cam đoan trên của tôi không chính xác, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm và chịu mọi hình thức kỷ luật từ khoa và nhà trường.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 6 năm 2024

Sinh viên

Tô Thị Cẩm Nhung

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian thực tập tốt nghiệp, em đã nhận được nhiều sự giúp đỡ, đóng góp ý kiến và chỉ bảo nhiệt tình của thầy cô, gia đình và bạn bè.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Th.s Nguyễn Thị Chiêu, giảng viên Hướng dẫn thực tập tốt nghiệp - Trường Đại học Nam Cần Thơ người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình làm bài báo cáo tiểu luận tốt nghiệp.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo trong trường Đại học Nam Cần Thơ nói chung, các thầy cô giảng dạy trong Bộ môn Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành nói riêng đã dạy dỗ cho em kiến thức về các môn đại cương cũng như các môn chuyên ngành, giúp em có được cơ sở lý thuyết vững vàng và tạo điều kiện giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn gia đình và bạn bè, đã luôn tạo điều kiện, quan tâm, giúp đỡ, động viên em trong suốt quá trình học tập và hoàn thành tốt trong quá trình thực tập và làm bài báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 6 năm 2024

Sinh viên

Tô Thị Cẩm Nhung

## Mục Lục

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH .....	1
1.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH .....	1
1.1.1. Tổng quan về Công ty TNHH Dịch Vụ Du Lịch Nguyễn Linh .....	1
1.1.2. Giới thiệu chung về Công ty TNHH Dịch Vụ Du Lịch Nguyễn Linh. ....	1
1.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của công ty du lịch Nguyen Linh .....	3
1.1.3.1. Chức năng, nhiệm vụ.....	3
1.1.3.2. Loại hình kinh doanh của công ty du lịch Nguyễn Linh Travel.....	3
1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....	5
1.2. Cơ cấu tổ chức, Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban của công ty dịch vụ du lịch Nguyễn Linh .....	6
1.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của bộ máy quản lý tại công ty dịch vụ du lịch Nguyễn Linh Travel.....	6
1.2.2 Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban trong công ty du lịch Nguyễn Linh ...	6
1.2.3 Hệ thống văn phòng Công ty TNHH Dịch vụ du lịch Nguyễn Linh.....	8
1.3. Định hướng phát triển trong tương lai .....	8
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG THỰC TẬP VÀ KẾT QUẢ THỰC .....	9
2.1. Nội dung thực tập.....	9
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	13
2.1.2.1 Thuận lợi:.....	13
2.1.2.2 Khó khăn:.....	13
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH TẠI CẦN THƠ. ....	16
3.1. Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty TNHH dịch vụ du lịch Nguyễn Linh tại Cần Thơ. ....	16
3.1.1 Lý do chọn đề tài .....	16
3.1.2 Mục tiêu nghiên cứu: .....	17
3.1.3 Phạm vi nghiên cứu: .....	17
3.1.3.1 Phạm vi không gian .....	17
3.1.3.2 Phạm vi thời gian .....	17

3.1.4 Phương pháp nghiên cứu: .....	17
3.1.5 Đối tượng nghiên cứu của tiểu luận .....	18
3.1.6 Bố cục đề tài .....	18
3.2 Tổng quan về chất lượng dịch vụ : .....	18
3.2.1 Một số khái niệm .....	18
3.2.1.1 Chương trình du lịch .....	18
3.2.1.2 Chất lượng chương trình du lịch .....	19
3.2.1.3 Nâng cao chất lượng chương trình du lịch .....	19
3.2.2 Đặc điểm của chương trình du lịch.....	20
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tại Công ty TNHH dịch vụ du lịch Nguyễn Linh tại Cần Thơ .....	22
3.2.1. Thực trạng chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật của công ty du lịch Nguyễn Linh Travel .....	22
3.2.2. Thực trạng kinh doanh sản phẩm du lịch của Công ty Dịch vụ Du lịch Nguyễn Linh tại Cần Thơ .....	23
» Các tour nổi bật:.....	23
3.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ của đội ngũ nhân viên tại Nguyen Linh Travel .....	27
3.2.4. Thực trạng chất lượng thiết kế tour du lịch .....	27
3.2.5. Thực trạng chất lượng điều hành tour.....	28
3.2.5.1. Hoạt động điều hành xe.....	28
3.2.5.2. Hoạt động đặc dịch vụ lưu trú và ăn uống .....	28
3.2.5.3 Hoạt động điều hành hướng dẫn viên du lịch .....	29
3.2.6. Thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty dịch vụ du lịch Nguyễn Linh. ....	30
3.2.7. Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ của công ty dịch vụ du lịch Nguyễn Linh.....	31
3.2.8. Thực trạng các yếu tố môi trường tác động đến chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty dịch vụ du lịch Nguyễn Linh. ....	32
3.2.8.1. Môi trường vĩ mô .....	32
3.2.8.1.1. Các yếu tố về kinh tế .....	32
3.2.8.1.2. Các yếu tố về văn hóa – xã hội.....	32
3.2.8.1.3. Các yếu tố về công nghệ.....	33

3.2.8.2. Môi trường vi mô .....	34
3.2.8.2.1. Phân tích thị trường .....	34
3.2.8.2.2. Phân tích khách hàng.....	35
3.2.8.2.3. Nhà cung ứng .....	35
3.2.8.2.4. Phân tích tình hình cạnh tranh.....	36
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	37
3.3.1. Thực trạng nguồn tài chính của công ty .....	37
3.3.2. Thực trạng cơ cấu tổ chức tại công ty.....	37
3.3.3. Phương thức thanh toán của công ty.....	37
3.3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Nguyễn Linh Travel.....	39
3.5. Đề xuất giải pháp .....	40
3.5.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	40
3.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng của đội ngũ nhân viên.....	40
3.5.3. Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế sản phẩm du lịch .....	41
3.5.4. Giải pháp nâng cao chất lượng điều hành.....	42
3.5.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn viên .....	42
3.5.6. Nâng cao chất lượng dịch vụ ăn uống, lưu trú.....	43
3.5.7. Hoàn thiện cung cấp dịch vụ du lịch .....	43
3.5.8. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng .....	45
3.5.9. Giải pháp nâng cao chất lượng quản lý dịch vụ .....	45
3.6.2.1 Kiến nghị với ban lãnh đạo công ty .....	47
3.6.2.2 Kiến nghị với nhân viên công ty .....	47
3.6.2.3. Kiến nghị với Khoa, Trường .....	48

## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

BẢNG 3.3: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY NĂM 2022 - 2023 .....	39
---	----



## DANH MỤC CÁC HÌNH

HÌNH 1.1: LOGO CÔNG TY DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH.....	2
HÌNH 1.2 : DỊCH VỤ CHO THUÊ XE DU LỊCH TẠI CÔNG TY DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH .....	4
HÌNH 1.3 : SỰ KIỆN GALA DINNER.....	5
SƠ ĐỒ 1.2.1: CƠ CẤU TỔ CHỨC .....	6
HÌNH 2.1 : CHO THUÊ XE DU LỊCH TẠI CÔNG TY DỊCH VỤ DU LỊCH NGUYỄN LINH.....	11
HÌNH 2.2: TỜ RỜI DU LỊCH .....	13
HÌNH 3.1 : TOUR NỘI BẬT.....	24
HÌNH 3.2: DU LỊCH BIỂN ĐẢO .....	25
HÌNH 3.3: DU LỊCH HÀNH HƯƠNG .....	26