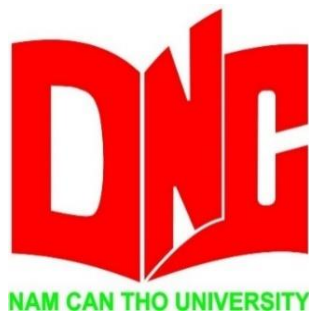


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY MEKONG HOME TRAVEL

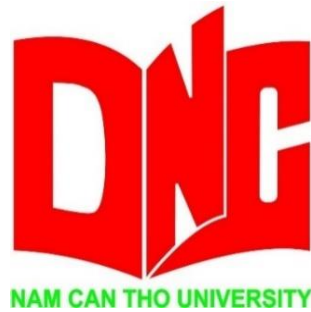
Sinh viên thực hiện: Lê Như Ngọc

Mã số sinh viên: 200776

Lớp: DH20QTD01

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:
THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY MEKONG HOME TRAVEL

Sinh viên thực hiện: Lê Như Ngọc

Mã số sinh viên: 200776

Lớp: DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:
NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Thực trạng và giải pháp nhằm hoàn thiện chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty Mekong Home Travel” là bài viết được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực về nội dung trong đề tài của mình.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Lê Như Ngọc

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Nam Cần Thơ đã cung cấp kiến thức chuyên ngành trong 4 năm học vừa qua. Trong thời gian học tập tại Trường Đại học Nam Cần Thơ em đã được các thầy cô giáo giảng dạy tận tình, truyền đạt cho em những kiến thức rất bổ ích để cho em có được những vốn kiến thức rất quan trọng cho chuyên ngành của em sau này. Trên thực tế không có sự thành công nào mà không gắn liền với những sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều. Em xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu nhà trường cùng quý thầy cô đã tận tâm giảng dạy cho em để giúp em hoàn thành tốt khoá học.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên bộ phận của công ty TNHH Xây dựng và Du lịch quốc tế Nhà Mekong đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Cô Nguyễn Thị Chiêu đã chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Tuy nhiên, vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều bỡ ngỡ trong quá trình thực tập. Mặc dù em đã cố gắng hết sức hoàn thiện đề tài này nhưng chắc chắn khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và những chỗ còn chưa chính xác, kính mong thầy, cô xem xét, nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy, cô cũng như quý công ty để đề tài được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin kính chúc các Thầy Cô khoa Du lịch dồi dào sức khỏe, đầy nhiệt huyết của những người dạy và làm du lịch, để tiếp tục sứ mệnh cao đẹp của mình là truyền đạt kiến thức cho thế hệ mai sau.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Người thực hiện

Lê Như Ngọc

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: Lê Như Ngọc **MSSV:** 200776

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 Xây dựng và Du lịch Quốc tế Nhà Mekong

Địa chỉ: Số 305 Xuân Thủy, KDC Hồng Phát, phường An Bình, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, Việt Nam

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:

.....

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

.....
.....
.....
.....

Về hình thức:

.....
.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....
.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	<i>i</i>
LỜI CẢM ƠN	<i>ii</i>
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	<i>iii</i>
ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN	<i>iv</i>
ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	<i>v</i>
MỤC LỤC	<i>vi</i>
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	<i>ix</i>
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	<i>x</i>
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	<i>1</i>
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	<i>1</i>
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	<i>3</i>
1.3. Cơ cấu tổ chức	<i>3</i>
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai	<i>6</i>
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	<i>7</i>
2.1. Nội dung thực tập	<i>7</i>
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	<i>7</i>
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	<i>9</i>
2.2. Kết quả thực tập	<i>10</i>
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	<i>10</i>
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	<i>10</i>
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	<i>11</i>
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY MEKONG HOME TRAVEL	<i>11</i>
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	<i>11</i>
3.2. Cơ sở lý luận về chương trình du lịch và chất lượng chương trình du lịch	<i>13</i>
3.2.1. Chương trình du lịch.....	<i>13</i>
3.2.1.1. Khái niệm chương trình du lịch.....	<i>13</i>
3.2.1.2. Đặc trưng của chương trình du lịch.....	<i>14</i>
3.2.1.3. Phân loại chương trình du lịch.....	<i>15</i>
3.2.1.3.1. Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh.....	<i>15</i>
3.2.1.3.2. Căn cứ vào các dịch vụ cấu thành và mức độ phụ thuộc trong tiêu dùng.....	<i>15</i>
3.2.1.3.3. Căn cứ vào mức giá.....	<i>16</i>
3.2.1.3.4. Căn cứ vào mục đích chuyến du lịch và loại hình du lịch.....	<i>16</i>
3.2.1.3.5. Căn cứ vào các tiêu thức khác.....	<i>16</i>
3.2.1.4. Quy trình xây dựng chương trình du lịch.....	<i>17</i>
3.2.1.5. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	<i>18</i>
3.2.1.5.1. Quy trình thực hiện chương trình du lịch.....	<i>18</i>

3.2.1.5.2. Các hoạt động của hướng dẫn viên	20
3.2.2. Chất lượng chương trình du lịch.....	20
3.2.2.1. Khái niệm	20
3.2.2.2. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch	22
3.2.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch.....	22
3.2.3.1. Nhóm các yếu tố bên trong:	22
3.2.3.2. Nhóm các yếu tố bên ngoài:.....	24
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	24
3.3.1. Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty Mekong Home Travel	24
3.3.1.1. Thực trạng chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	24
3.3.1.2. Thực trạng chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch.....	25
3.3.1.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ của đội ngũ nhân viên.....	27
3.3.1.4. Thực trạng chất lượng thiết kế.....	27
3.3.1.5. Thực trạng chất lượng điều hành tour.....	28
3.3.1.5.1. Hoạt động điều hành tour	28
3.3.1.5.2. Hoạt động đặt dịch vụ ăn uống và lưu trú	28
3.3.1.5.3. Hoạt động điều hành hướng dẫn viên du lịch	29
3.3.1.6. Thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.....	30
3.3.1.7. Thực trạng hoạt động chất lượng dịch vụ du lịch	31
3.3.2. Thực trạng các yếu tố môi trường tác động đến chất lượng dịch vụ du lịch	32
3.3.2.1. Vĩ mô.....	32
3.3.2.1.1. Các yếu tố về kinh tế	32
3.3.2.1.2. Các yếu tố về chính trị - pháp luật	32
3.3.2.1.3. Các yếu tố về văn hoá – xã hội.....	33
3.3.2.1.4. Các yếu tố về công nghệ	33
3.3.2.2. Vi mô.....	34
3.3.2.2.1. Phân tích thị trường	34
3.3.2.2.2. Phân tích khách hàng.....	35
3.3.2.2.3. Nhà cung ứng	35
3.3.2.2.4. Phân tích tình hình cạnh tranh.....	36
3.3.3. Môi trường nội bộ doanh nghiệp	36
3.3.3.1. Thực trạng nguồn nhân lực của công ty.....	36
3.3.3.2. Thực trạng cơ cấu tổ chức của công ty	37
3.3.4. Thực trạng tình hình kinh doanh của công ty Mekong Home Travel	37
3.3.5. Thuận lợi và khó khăn	38
3.3.5.1. Thuận lợi	38
3.3.5.2. Khó khăn	39
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	39
3.4.1. Kiến thức và kỹ năng đã học được	39
3.4.2. Kinh nghiệm thực tế trong quá trình thực tập.....	40
3.4.3. Phân tích SWOT của công ty Mekong Home Travel	42
3.4.3.1. Những điểm mạnh của công ty	42
3.4.3.2. Các mặt hạn chế còn tồn tại của công ty.....	43
3.4.3.3. Những cơ hội của công ty	43
3.4.3.4. Những thách thức của công ty	44

3.5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch ở công ty Mekong Home Travel.....	45
3.5.1. Giải pháp kinh doanh.....	45
3.5.1.1. Nâng cao chất lượng thiết kế chương trình du lịch.....	45
3.5.1.2. Phương pháp tiếp thị.....	46
3.5.1.3. Xây dựng trang Website về công ty.....	48
3.5.1.4. Hướng tới khách hàng.....	48
3.5.2. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật.....	50
3.5.3. Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ.....	51
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	52
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....	52
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	53
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường.....	53
<i>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</i>	55
<i>PHỤ LỤC.....</i>	56

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
HDV	Hướng dẫn viên
KDC	Khu dân cư
TP	Thành phố
ASEAN	Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á
APEC	Diễn đàn Hợp tác Kinh tế Châu á Thái Bình Dương
FOC (Free Of Charge)	Những dịch vụ được cung cấp miễn phí cho khách hàng trong khách sạn

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1: Logo của công ty Mekong Home Travel	1
Sơ đồ 1.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty Mekong Home Travel.....	4