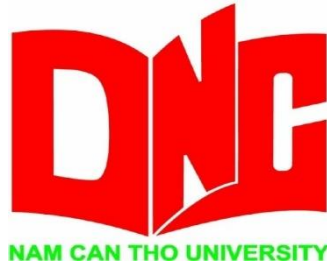


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG-KHÁCH SẠN



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MARKETING
DU LỊCH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL

Sinh viên thực hiện: TẠ KIỀU TRINH

Mã số sinh viên: 201905

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MARKETING
DU LỊCH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL

Sinh viên thực hiện: TẠ KIỀU TRINH

Mã số sinh viên: 201905

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. MAI QUANG THUẬN

Cần thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Thực tế cho thấy sự thành công nào mà cũng gắn liền với sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của nhiều người. Đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn chuyên ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức, những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Mai Quang Thuận – người đã trực tiếp hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức kinh nghiệm quan trọng, sự hỗ trợ nhiệt tình của thầy đã hết lòng chỉ bảo để em hoàn thành đợt thực tập này.

Trong suốt quãng thời gian thực tập tại công ty, bạn sinh viên đã không ngừng trau dồi bản thân, vừa nắm bắt được thông tin đơn vị thực tập để hoàn thành báo cáo, đồng thời tích lũy kinh nghiệm thực tiễn cho bản thân.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn – người đã nhiệt tình hướng dẫn giúp tác giả thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Tuy nhiên do là lần đầu tiên tiếp xúc với công việc thực tế và hạn chế về kinh nghiệm nên không thể tránh được những thiếu sót trong quá trình thực tập, rất mong được sự bỏ qua của Công ty.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày... tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài tiểu luận tốt nghiệp của em đã làm trong thời gian qua trong quá trình thực tập tại Công ty du lịch DNC TRAVEL .

Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày... tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ MARKETING
DU LỊCH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL

Do sinh viên: Tạ Kiều Trinh

Dưới sự nhận xét của thầy: ThS. Mai Quang Thuận

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà Hàng, Trường Đại học
Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

1. Về hình thức:

Đúng theo quy định của DNC

2. Về nội dung:

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ
marketing của công ty DNC Travel


3. Về thái độ:

Đặt lòng nghe ý kiến của giáo viên hướng
dẫn, chủ động học tập và chủ động khi cần tìm
Điểm: 80

Cần Thơ, ngày 20 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)


Th.S. Mai Quang Thuận

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
MỤC LỤC.....	vi
DANH SÁCH CÁC HÌNH.....	ix
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL.....	1
1.1 Tổng quan về công ty dịch vụ du lịch DNC TRAVEL.....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	2
<i>1.2.1 Giá trị cốt lõi của công ty DNC Travel.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2.2 Định hướng phát triển trong tương lai.....</i>	<i>3</i>
1.3 Bộ máy nhân sự của công ty DNC Travel	4
1.4 Lĩnh vực kinh doanh của công ty DNC Travel	8
1.5 Các tour du lịch mà công ty DNC Travel đã tổ chức	9
<i>1.5.1 Các tour du lịch trong nước</i>	<i>12</i>
<i>1.5.2 Các tour du lịch quốc tế</i>	<i>13</i>
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL	15
2.1 Nội dung thực tập	15
<i>2.1.1 Công việc được phân công.....</i>	<i>15</i>
<i>2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	<i>16</i>
2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	17
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG MARKETING DU LỊCH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL.....	18
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	18
<i>3.1.1 Tên đề tài.....</i>	<i>18</i>
<i>3.1.2 Lý do chọn đề tài:.....</i>	<i>18</i>

3.1.3 Phương pháp nghiên cứu	18
3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết).....	19
3.2.1 Khái niệm du lịch	19
3.2.2 Khái niệm marketing du lịch	19
3.2.3 Thị trường du lịch.....	20
3.2.4 Các giai đoạn nghiên cứu thị trường trong du lịch	21
3.2.5 Các phương pháp tiếp cận thị và phát triển thị trường của Marketing ..	23
3.2.5.1 Nghiên cứu thị trường.....	25
3.2.5.2 Lựa chọn thị trường	26
3.2.5.3 Hoạch định chiến lược marketing.....	28
3.2.5.4 Tổ chức thực hiện, kiểm tra và đánh giá hoạt động marketing	28
3.3 Thực trạng chất lượng marketing du lịch của công ty DNC TRAVEL ..	29
3.3.1 Thị trường mục tiêu của công ty DNC TRAVEL.....	29
3.3.2 Khách hàng mục tiêu của công ty DNC TRAVEL.....	30
3.3.3 Phân tích nguồn lực và nhân lực.....	30
3.3.4 Đối thủ cạnh tranh	31
3.3.4.1 Đối thủ cạnh tranh hiện tại.....	31
3.3.4.2 Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn	32
3.3.4.3 Đánh giá một số đối thủ cạnh tranh trực tiếp.....	32
3.3.5 Các loại hình marketing của công ty DNC TRAVEL đang triển khai	32
3.3.5.1 Marketing trực tiếp	32
3.3.5.2 Truyền miệng.....	33
3.3.5.3 Quảng cáo	33
3.3.6 Ưu nhược điểm của công ty DNC TRAVEL	33
3.3.6.1 Ưu điểm.....	33
3.3.6.2 Nhược điểm	34

3.4 Một số giải pháp nâng cao chất lượng Marketing du lịch của công ty DNC TRAVEL.....	35
3.4.1 <i>Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....</i>	39
3.4.2 <i>Giải pháp nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng.....</i>	39
3.4.3 <i>Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường và xác định tập khách hàng hợp lý.....</i>	40
3.4.4 <i>Khai thác tốt thị trường truyền thống và mở rộng thị trường mới.....</i>	40
3.4.5 <i>Hoàn thiện và nâng cao hiệu quả chiến lược kinh doanh liên kết.....</i>	41
3.4.6 <i>Nâng cao chất lượng dịch vụ hướng dẫn viên.....</i>	41
3.5 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	42
3.6 Đề xuất giải pháp để phát triển công ty DNC TRAVEL.....	42
3.6.1 <i>Giải pháp để phát triển công ty DNC TRAVEL.....</i>	42
3.6.2 <i>Giải pháp nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng.....</i>	43
3.7 Kết luận và kiến nghị.....	44
3.7.1 <i>Kết luận.....</i>	44
3.7.2 <i>Kiến nghị.....</i>	45
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	46
PHỤ LỤC.....	1

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 1.1 Logo của công ty DNC TRAVEL.....	1
Hình 1.2 Cơ cấu tổ chức bộ máy nhân sự công ty DNC Travel	4
Hình 1.3 Các tour du lịch đã tổ chức	11