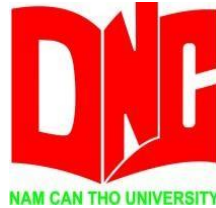


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TM VÀ DV DL  
VIETNAM TOURIST – CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện : Phạm Văn Khánh**

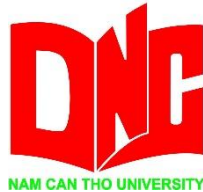
**Lớp : DH20QTD02**

**Mã số sinh viên : 202583**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2024**

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TM VÀ DV DL
VIETNAM TOURIST – CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Phạm Văn Khánh

Lớp : DH20QTD02

Mã số sinh viên : 202583

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Nguyễn Du Hạ Long

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này em xin gửi đến quý thầy, cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng, Khách sạn trường Đại học Nam Cần Thơ một lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, em xin gửi lời đến thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long, đã tận tình truyền đạt những kinh nghiệm, những sự hướng dẫn tận tình và đã giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc và chân thành nhất.

Em xin chân thành cảm ơn quý Ban Giám đốc Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Du lịch Vietnam Tourist Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em được thực tập, trải nghiệm những kiến thức thực tế cũng như văn hóa doanh nghiệp trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến anh, chị ở công ty đã nhiệt tình hướng dẫn, chỉ dạy, truyền đạt các thông tin cũng như giúp em tìm hiểu văn hóa của công ty, cung cấp các số liệu chi tiết để em có thể hoàn thành tốt chuyên đề báo cáo thực tập này.

Kỳ thực tập tại Vietnam Tourist Cần Thơ là một trải nghiệm vô cùng quý giá đối với em. Những kiến thức, kỹ năng đã được học trong thời gian này sẽ là nền tảng kiến thức giúp ích rất nhiều cho em trong công việc giai đoạn sắp tới. Đồng thời trong quá trình thực tập và hoàn thiện chuyên đề này em sẽ không thể tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý công ty, các anh chị, và quý thầy cô để em có thể hoàn thiện tốt hơn.

Và cuối cùng em xin chúc Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Du lịch Vietnam Tourist nói chung và chi nhánh Vietnam Tourist Cần Thơ nói riêng ngày càng phát triển và thành công hơn nữa, đồng thời sẽ tiếp tục mang đến cho du khách những dịch vụ chất lượng và những trải nghiệm tuyệt vời nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2023

Sinh viên thực hiện

Phạm Văn Khánh

LỜI CAM ĐOAN

Bài báo cáo thực tập đề tài "Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Vietnam Tourist" do em thực hiện là kết quả nghiên cứu của bản thân dưới sự hướng dẫn của Th.S Nguyễn Du Hạ Long. Nội dung bài báo cáo được trình bày một cách trung thực, khách quan, khoa học và chính xác. Tất cả các số liệu, thông tin, hình ảnh và tài liệu tham khảo được sử dụng trong bài báo cáo đều có nguồn gốc rõ ràng và được trích dẫn đúng quy cách.

Em xin cam đoan tất cả các trích dẫn đều có ghi rõ nguồn gốc, em hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài báo cáo này.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Ký tên

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Vietnam Tourist – chi nhánh Cần Thơ”

Do sinh viên : Phạm Văn Khánh

Dưới sự nhận xét của

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GV CHẤM ĐIỂM

Đề tài “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại Công ty Cổ phần Thương mại và Dịch vụ Vietnam Tourist – chi nhánh Cần Thơ”

Do sinh viên: Phạm Văn Khánh

Dưới sự nhận xét của **Th.S** .

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GV CHẤM ĐIỂM

MỤC LỤC

| | |
|--|-----|
| LỜI CẢM ƠN | i |
| LỜI CAM ĐOAN | ii |
| NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN | iv |
| NHẬN XÉT CỦA GV CHẤM ĐIỂM | v |
| MỤC LỤC | vi |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT..... | ix |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU | x |
| DANH MỤC SƠ ĐỒ | xi |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH..... | xii |
| CHƯƠNG 1..... | 1 |
| 1.1. Thông tin chung về Công ty CPTM và DV DL Vietnam Tourist – chi nhánh Cần Thơ..... | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển của công ty | 2 |
| 1.3. Tầm nhìn và sứ mệnh | 2 |
| 1.3.1. Tầm nhìn | 2 |
| 1.3.2 Sứ mệnh..... | 2 |
| 1.4. Khẩu hiệu (Slogan) của công ty | 3 |
| 1.5. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và chức năng của công ty | 3 |
| 1.6. Định hướng phát triển của Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 5 |
| 1.7. Thành tựu mà Vietnam Tourist Cần Thơ đã đạt được | 6 |
| CHƯƠNG 2..... | 8 |
| 2.1. Nội dung thực tập..... | 8 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công | 8 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập..... | 9 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2. Kết quả thực tập..... | 10 |
| 2.2.1. Những kết quả đã đạt được..... | 10 |
| 2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 12 |
| 2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 13 |
| TÓM TẮT CHƯƠNG 2..... | 15 |
| CHƯƠNG 3..... | 16 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập..... | 16 |
| 3.2. Lược khảo tài liệu..... | 17 |
| 3.2.1. Dịch vụ du lịch..... | 17 |
| 3.2.1.1. Khái niệm sản phẩm du lịch và dịch vụ du lịch..... | 17 |
| 3.2.1.2. Phân loại dịch vụ du lịch..... | 19 |
| 3.2.1.3. Đặc điểm của dịch vụ du lịch..... | 20 |
| 3.2.1.4. Đặc tính của dịch vụ du lịch..... | 21 |
| 3.2.2. Chất lượng dịch vụ du lịch..... | 22 |
| 3.2.2.1. Khái niệm..... | 22 |
| 3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp..... | 25 |
| 3.3.1. Tình trạng cơ sở vật chất, kỹ thuật của công ty Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 25 |
| 3.3.2. Thực trạng chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch của công ty..... | 27 |
| 3.3.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ của đội ngũ nhân viên..... | 29 |
| 3.3.4. Thực trạng chất lượng thiết kế chương trình du lịch..... | 30 |
| 3.3.5. Thực trạng hoạt động đặt phòng khách sạn..... | 31 |
| 3.3.6. Thực trạng điều hành hướng dẫn viên..... | 31 |
| 3.3.7. Thực trạng chất lượng chăm sóc khách hàng tại công ty..... | 32 |
| 3.3.8. Thực trạng hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ công ty..... | 33 |
| 3.3.9. Thực trạng tình hình kinh doanh của Vietnam Tourist Cần Thơ giai đoạn 2021 – 2023..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận | 35 |
| 3.5. Đề xuất giải pháp..... | 36 |
| 3.5.1. Giải pháp nâng cao cơ sở vật chất | 36 |
| 3.5.3. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên | 37 |
| 3.5.4. Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế sản phẩm du lịch | 38 |
| 3.5.5. Giải pháp nâng cao chất lượng điều hành và hướng dẫn viên | 38 |
| 3.5.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, ăn uống..... | 39 |
| 3.5.7. Giải pháp nâng cao quản lý chất lượng dịch du lịch của công ty | 39 |
| 3.6. Kết luận và kiến nghị | 40 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 42 |
| PHỤ LỤC | 43 |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Ý nghĩa |
|-------------|--------------------|
| CPTM | Cổ phần thương mại |
| DVDL | Dịch vụ du lịch |

DANH MỤC BẢNG BIỂU

| | |
|--|----|
| Bảng 3. 1 Thống kê cơ sở vật chất của công ty Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 26 |
| Bảng 3. 2 Nguồn nhân sự của công ty Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 30 |
| Bảng 3. 3 Tình hình kinh doanh của công ty Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 34 |

DANH MỤC SƠ ĐỒ

| | |
|---|---|
| Sơ Đồ 1. 1 Cơ cấu tổ chức của công ty Vietnam Tourist Cần Thơ | 3 |
|---|---|

DANH MỤC HÌNH ẢNH

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1 Logo của công ty Vietnam Tourist | 1 |
| Hình 1. 2 Hình thức đặt tour của Vietnam Tourist Cần Thơ | 6 |
|
 | |
| Hình 2. 1 Chương trình du lịch và team building | 11 |
| Hình 2. 2 Tính chiết tính giá tour trên Excel | 12 |
| Hình 2. 3 Đoàn tham quan Khám Lớn Cần Thơ..... | 13 |
|
 | |
| Hình 3. 1 Các trang thiết bị tại văn phòng | 26 |
| Hình 3. 2 Hệ thống tour đảo của Vietnam Tourist Cần Thơ..... | 27 |
| Hình 3. 3 Tour nghỉ dưỡng Phú Quốc 5* | 28 |
| Hình 3. 4 Hệ thống tour quốc tế Vietnam Tourist Cần Thơ | 29 |