

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 CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU
LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI
VIỆT – VIETSUN TOURIST**

Sinh viên thực hiện: Lê Minh Trung

Mã số sinh viên: 202763

Lớp: DH20QTD02

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: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU
LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI
VIỆT – VIETSUN TOURIST**

Sinh viên thực hiện: Lê Minh Trung

Mã số sinh viên: 202763

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. NGUYỄN VĂN LÂM

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài báo cáo do bản thân thực hiện trong quá trình thực tập tại **Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST**. Những dữ liệu và kết quả phân tích trong bài báo cáo đảm bảo tính chính xác, khách quan, trung thực và không có sự sao chép dưới bất kỳ hình thức nào hoặc nhờ người khác thực hiện. Ngoài ra, trong bài báo cáo 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 24 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lê Minh Trung

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hoàn thành được đề tài báo cáo tốt nghiệp này, ngoài sự cố gắng và nỗ lực của bản thân, em đã may mắn nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ tận tình của mọi người xung quanh.

Trước Tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến toàn thể các thầy, cô giáo trong khoa **Du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ** đã tận tình giảng dạy và tạo môi trường thuận lợi cho em hoàn thành quá trình học tập của mình.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến **ThS. Nguyễn Văn Lắm**, người thầy đã tận tâm hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thiện đề tài.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến ban lãnh đạo và các anh, chị trong **Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST** đã tận tình chỉ bảo giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo này. Trong thời gian thực tập vừa qua, em không chỉ nhận được những kiến thức bổ ích về chuyên môn mà còn ở những lĩnh vực khác. Những trải nghiệm quý báu đó không chỉ giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo mà còn là hành trang theo em trong suốt thời gian học tập và làm việc sau này.

Do kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo của thầy cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lê Minh Trung

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 Minh Trung

MSSV: 202763

Lớp: DH20QTDO2 **Khoá:** 08 **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 Cổ Phần Du Lịch Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST

Địa chỉ: 211/13 Nguyễn Văn Linh, Phường Hưng Lợi, Quận Ninh Kiều, TP Cần Thơ

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:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài : **Giải Pháp Nâng Cao Chất Lượng Chương Trình Du Lịch Tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST**

Do sinh viên: **Lê Minh Trung**

Dưới sự nhận xét của **ThS. Nguyễn Văn Lâm**

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 24 tháng 06 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

ThS. NGUYỄN VĂN LÂM

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vi
DANH MỤC HÌNH	x
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 của công ty Vietsun Tourist.....	4
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	5
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.....	8
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	10
2.1. Nội dung thực tập	10
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	10
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	16
2.2. Kết quả thực tập	17
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	17
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	18
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	19
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VÀ THƯƠNG MẠI MẶT TRỜI VIỆT – VIETSUN TOURIST	20
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	20
3.2. Cơ sở lý luận nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	21
3.2.1. Một số khái niệm	21
3.2.1.1. Chương trình du lịch.....	21

3.2.1.2. Phân loại chương trình du lịch.....	23
3.2.1.3. Chất lượng chương trình du lịch.....	25
3.2.2. Đặc điểm của chương trình du lịch	28
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch	30
3.2.3.1. Nhóm các yếu tố bên trong.....	30
3.2.3.2. Nhóm các yếu tố bên ngoài	32
3.2.4. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	33
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	34
3.3.1. Các lĩnh vực đang kinh doanh hiện tại của công ty Vietsun Tourist	34
3.3.2. Thực trạng một số chương trình tour du lịch tại công ty Vietsun Tourist ...	34
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận chất lượng chương trình du lịch tại Công Ty Cổ Phần Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST.....	35
3.5. Đề xuất giải pháp	40
3.5.1. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chương trình du lịch tại Công Ty Cổ Phần Du Lịch Và Thương Mại Mặt Trời Việt – VIETSUN TOURIST	40
3.5.1.1. Tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu	40
3.5.1.2. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	41
3.5.1.3. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên trong công ty Vietsun Tourist	41
3.5.1.4. Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và quản lý.....	43
3.5.1.5. Đẩy mạnh mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch và các nhà cung ứng khác.....	43
3.5.1.6. Xây dựng hệ thống kiểm tra thường xuyên	43
3.5.1.7. Nâng cao hiệu quả của công tác quản lý chất lượng	44
3.6. Kết luận và kiến nghị	45
3.6.1. Kết luận.....	45
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	45
3.6.3 Kiến nghị với Khoa, Trường	46

TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	47
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	48

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Vị trí của Công Ty Vietsun Tourist.....	1
Hình 1.2. Logo Công Ty Vietsun Tourist.....	2
Hình 1.3. Sơ đồ tổ chức công ty Vietsun Tourist.....	6
Hình 2.1. Đoàn tham quan thực tế tại chợ nổi Cái Răng.....	15
Hình 2.2. Đoàn tham quan thực tế tại Thiền Viện Trúc Lâm Phương Nam.	15
Hình 2.3. Đoàn tham quan thực tế tại Làng du lịch Mỹ Khánh.	16
Hình 3.1. Phản hồi Email của khách hàng.....	37
Hình 3.2. Phiếu khảo sát khách hàng tại công ty Vietsun Tourist	38