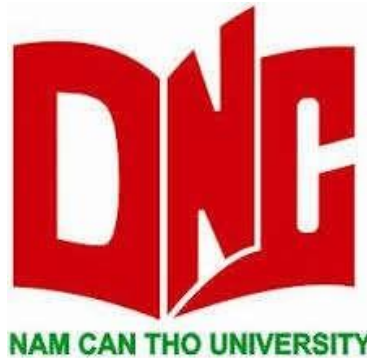


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG

--☞☞☞--



BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG
TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC**

Sinh viên thực hiện: ĐỖ THỊ CẨM TIÊN

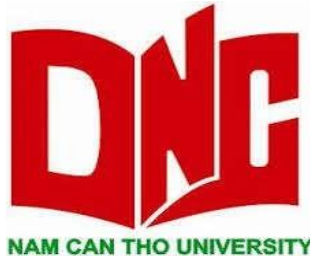
Mã số sinh viên: 202475

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 TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
MỘT THÀNH VIÊN THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC**

Sinh viên thực hiện: ĐỖ THỊ CẨM TIÊN

Mã số sinh viên: 202475

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. MAI QUANG THUẬN

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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 TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC. 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 05 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

ĐỖ THỊ CẨM TIÊN

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất tới ThS. Mai Quang Thuận người thầy đã chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp

Sự thành công nào mà cũng gắn liền với cố gắng, nhờ sự hỗ trợ giúp đỡ của thầy cô mà em có thể hoàn thành tốt bài thực tập của mình. Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, và 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, 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 ThS.Mai Quang Thuận là thầy dạy em và cũng người thầy đã trực tiếp hướng dẫn đề tài tốt nghiệp này, thầy đã truyền đạt những kiến thức kinh nghiệm rất quan trọng cho em, và sự hỗ trợ nhiệt tình của thầy chủ nhiệm ThS.Nguyễn Du Hạ Long, chị Nguyễn Hồ Anh Thư đã hết lòng hướng dẫn em để hoàn thành đợt thực tập này.

Tuy nhiên do là lần đầu tiên tiếp xúc với công việc thực tế và hạn chế về kinh nghiệm nên em sẽ 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 05 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

ĐỖ THỊ CẨM TIÊN

NHẬN XÉT CƠ SỞ THỰC TẬP

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

NHẬN XÉT GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL”

Do sinh viên: Đỗ Thị Cẩm Tiên thực hiện dưới sự nhận xét của ThS. Mai Quang Thuận

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:

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

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CƠ SỞ THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	ix
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	2
1.3 Cơ cấu tổ chức	3
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai của công ty DNC Travel	3
<i>1.4.1. Mục tiêu của công ty.....</i>	<i>3</i>
<i>1.4.2. Định hướng của công ty.....</i>	<i>4</i>
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	5
2.1. Nội dung thực tập	5
<i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....</i>	<i>5</i>
<i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....</i>	<i>5</i>
2.2. Kết quả thực tập	6
<i>2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập</i>	<i>6</i>
<i>2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	<i>7</i>
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	8
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	8
3.2. Lược Khảo Tài Liệu (Cơ Sở Lý Thuyết).....	8
<i>3.2.1. Khái niệm cơ bản về du lịch</i>	<i>8</i>
<i>3.2.1.1. Khái niệm về du lịch</i>	<i>8</i>
<i>3.2.1.2. Khái niệm khách du lịch</i>	<i>9</i>
<i>3.2.1.3. Phân loại khách du lịch</i>	<i>9</i>
<i>3.2.1.4. Khái niệm về kinh doanh du lịch</i>	<i>10</i>
<i>3.2.1.5. Kinh doanh cơ sở lưu trú:</i>	<i>11</i>

3.2.2. Khái niệm và chất lượng chương trình du lịch	15
3.2.2.1 Khái niệm chương trình du lịch	15
3.2.2.2 Phân loại chương trình du lịch	15
3.2.2.3 Đặc điểm của chương trình du lịch	16
3.2.2.4. Vai trò của chương trình du lịch.....	16
3.2.2.5 Nguyên tắc xây dựng chương trình du lịch	17
3.2.2.6 Chất lượng chương trình du lịch	19
3.2.3. Khái niệm sản phẩm du lịch	20
3.2.3.1. Các yếu tố cấu thành một sản phẩm du lịch bao gồm:	20
3.2.3.2. Đặc điểm của sản phẩm du lịch.....	23
3.2.3.3. Phân loại sản phẩm du lịch hiện nay.....	24
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	25
3.3.1. Các lĩnh vực kinh doanh tại DNC Travel	25
3.3.2. Cơ cấu nguồn nhân lực tại DNC Travel.....	25
3.3.3. Thực trạng về chất lượng chương trình du lịch tại công ty DNC Travel.....	26
3.3.3.1. Một số chương trình du lịch.....	26
3.3.3.2. Thực trạng và giải pháp chất lượng chương trình du lịch.....	42
3.3.3.3 Quá trình xúc tiến quảng cáo và tổ chức bán chương trình du lịch	45
3.3.3.4 Để tổ chức và bán chương trình du lịch, cần thực hiện các bước sau:	46
3.3.4. Quá trình xây dựng và thiết kế chương trình du lịch.....	46
3.3.4.1. Quá trình thực hiện một chương trình du lịch có thể được chia thành các bước cơ bản như sau:	46
3.3.4.2. Các tiêu chí của chương trình du lịch gồm:	47
3.3.4.3. Xây dựng chương trình du lịch gồm các bước:	49
3.3.4.4. Đánh giá của khách hàng về chất lượng chương trình du lịch.	51
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	52
3.5. Đề xuất giải pháp	52
3.5.1. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên	52
3.5.2. Tìm hiểu xác định khách hàng mục tiêu	53
3.5.2.1. Khách hàng mục tiêu của ngành du lịch gồm:	53
3.5.2.2. Tìm khách hàng mục tiêu của ngành du lịch	53
3.5.2.3. Đối tượng khách hàng chính của ngành du lịch	55
3.5.2.4 Xác định đúng đối tượng khách hàng ngành du lịch	56
3.5.2.5. Mở rộng mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch.....	58
3.6. Kết luận và kiến nghị	58

3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	58
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	60
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO	62
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH MTV TM: Trách Nhiệm Hữu Hạn Một Thành Viên Thương Mại

DNC: Nam Cần Thơ

MC : Người dẫn chương trình

CSKH: Chăm sóc khách hàng

ĐBSCL: Đồng bằng sông Cửu Long

VÉ MB: Vé máy bay

SEO: là viết tắt của cụm từ Search Engine Optimization, dịch sang tiếng Việt có nghĩa là tối ưu hóa cho công cụ tìm kiếm

SEM: là viết tắt của Search Engine Marketing, hay còn có nghĩa là Tiếp thị qua các công cụ tìm kiếm

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1. Logo công ty du lịch Nam Cần Thơ	1
Hình 3.1 Cán bộ - giảng viên tham quan nghề dưỡng tại Vũng Tàu.....	38
Hình 3.2 Cán bộ - Sinh viên tham quan thực tế tại Vũng Tàu.....	39
Hình 3.3 Cán bộ - giảng viên tham quan nghề dưỡng tại Đà Lạt	40
Hình 3.4 Cán bộ - Sinh viên tham quan thực tế tại Tây Nguyên	41