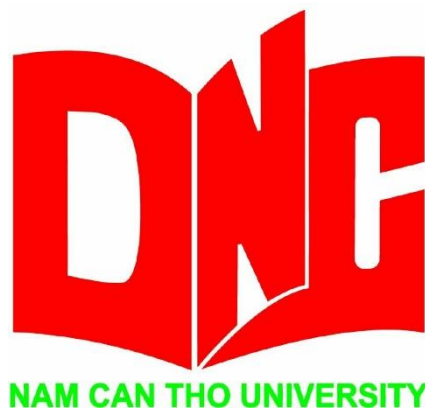


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

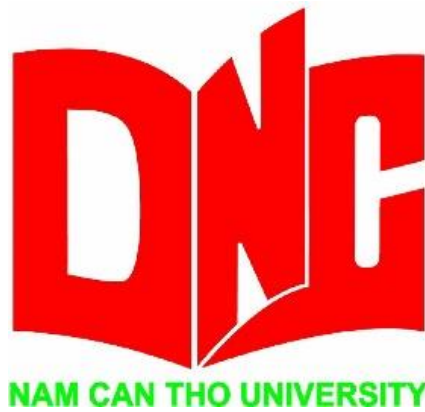
**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ  
PHẦN DU LỊCH VNTOUR**

**Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ KIM NGỌC**

**Mã số sinh viên: 201869**

**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 DỊCH VỤ DU LỊCH  
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VNTOUR**

**Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ KIM NGỌC**

**Mã số sinh viên: 201869**

**Lớp: DH20QTD02**

**Giảng viên hướng dẫn : NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của quý thầy cô Khoa Du Lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, em đã hoàn thành khóa báo cáo sau gần hai tháng thực tập. Để đạt được kết quả này, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân, em còn nhận được sự hướng dẫn tận tình và hỗ trợ từ nhiều người. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn cô Nguyễn Thị Chiêu, người đã luôn đồng hành và chỉ dẫn em trong suốt quá trình thực tập. Sự tận tình và kiên nhẫn của cô đã giúp em nắm bắt được nhiều kiến thức quý báu và hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị tại Công ty cổ phần dịch vụ du lịch VnTour, nơi em đã có cơ hội thực tập và học hỏi thực tế. Đặc biệt, em muốn bày tỏ lòng biết ơn đến chị Mỹ Nghi, người đã tận tâm chỉ bảo, hướng dẫn em từng chi tiết trong công việc, giúp em hiểu rõ hơn về ngành du lịch và có những trải nghiệm thực tế quý báu. Sự hỗ trợ và động viên của chị đã giúp em vượt qua những khó khăn ban đầu và tự tin hơn trong công việc.

Ngoài ra, em xin cảm ơn quý thầy cô tại Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có cơ hội được trải nghiệm thực tế, áp dụng những kiến thức đã học vào công việc thực tế. Sự hướng dẫn và hỗ trợ từ quý thầy cô là nền tảng vững chắc để em tự tin bước vào môi trường làm việc chuyên nghiệp. Mặc dù đã cố gắng hết sức, em nhận thấy rằng do kiến thức chuyên môn còn hạn chế và kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều, báo cáo của em chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý và chỉ bảo thêm từ quý thầy cô và các anh chị tại doanh nghiệp để em có thể hoàn thiện báo cáo này cũng như nâng cao kiến thức và kỹ năng của mình trong tương lai.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn tất cả thầy cô, bạn bè, và anh chị tại Công ty cổ phần dịch vụ du lịch VnTour vì sự giúp đỡ và hỗ trợ quý báu trong suốt thời gian thực tập của em. Sự quan tâm và chỉ dẫn tận tình của mọi người đã giúp em rất nhiều trong việc hoàn thành báo cáo và phát triển bản thân. Em xin kính chúc mọi người sức khỏe, hạnh phúc và thành công trong công việc cũng như trong cuộc sống. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**TRẦN THỊ KIM 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: TRẦN THỊ KIM NGỌC

MSSV: 201869

Lớp: DH20QTD02

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 CỔ PHẦN DU LỊCH VNTOUR

Địa chỉ: Số 86 Nguyễn Trãi, phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, thành phố 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. .... V

ề ý thức tổ chức kỷ luật:

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

2. .... V

ề tinh thần thái độ học tập:

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

3. .... V

ề quan hệ, lối sống:

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

4. .... C

ác nhận xét khác:

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

Đánh giá chung:

.....

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

....., ngày ... tháng ... 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 ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài:** GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI  
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VNTOUR

Do sinh viên: TRẦN THỊ KIM NGỌC thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng

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

**Điểm số**...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giảng viên hướng dẫn

**NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO**

**Đề tài:** GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI  
CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH VNTOUR

Do sinh viên: TRẦN THỊ KIM NGỌC thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng

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

**Điểm số...../**

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giám khảo



## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY DU LỊCH VNTOUR .....</b>	<b>1</b>
1.1 Tên doanh nghiệp, địa chỉ, quá trình hình thành phát triển:.....	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty Cổ phần Du lịch VnTour: .....	2
1.3 Cơ cấu tổ chức : .....	3
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>	<b>7</b>
<b>TẠI CÔNG TY VNTOUR.....</b>	<b>7</b>
2.1 Nội dung thực tập: .....	7
2.2.1 Nội dung công việc được phân công: .....	7
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân sau đợt thực tập: .....	8
2.2 Những kết quả thực tập đã đạt được:.....	8
2.2.1 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: .....	9
2.2.2 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:.....	10
<b>CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....</b>	<b>11</b>
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập: .....	11
3.1.2 Phương pháp nghiên cứu: .....	12
3.2 Lược khảo tài liệu : CỞ SỞ LÝ THUYẾT VỀ KINH DOANH LỮ HÀNH..	14
3.2.1 Một số khái niệm cơ bản về du lịch:.....	14
3.2.2 Các loại hình du lịch chính: .....	15
3.2.3 Khái niệm khách du lịch: .....	17
3.2.5 Yếu tố ảnh hưởng đến Nhu cầu Du lịch: .....	18
3.2.6 Quy luật và Xu hướng Nhu cầu Du lịch .....	19
3.2.7 Quyền lợi và Nghĩa vụ của Khách du lịch.....	20
3.2.8 Đặc điểm của nhu cầu du lịch: .....	20
3.2.9 Khái niệm về lữ hành và kinh doanh lữ hành: .....	22
3.2.10 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành: .....	24
3.2.11 Vai trò và đặc điểm của kinh doanh lữ hành: .....	25
3.2.12 Doanh nghiệp lữ hành: .....	27
3.2.13 Hiệu quả của kinh doanh lữ hành: .....	32
3.2.14 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh lữ hành: .....	34
3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp .....	36
3.3.1 Giới thiệu về công ty cổ phần du lịch VnTour: .....	36

3.3.2 Lịch sử hình thành và phát triển của công ty cổ phần du lịch VnTour: ...	37
3.3.3 Nhiệm vụ và chức năng của đơn vị: .....	37
3.3.4 Thực trạng hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại công ty cổ phần du lịch VnTour: .....	38
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận: .....	45
3.4.1 Thảo luận về kết quả nghiên cứu: .....	48
3.5 Đề xuất giải pháp: một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại công ty du lịch Vntour .....	50
3.5.1 Giải pháp mở rộng thị trường và tăng cường quảng cáo .....	50
3.6. Kết luận và Kiến nghị: .....	52