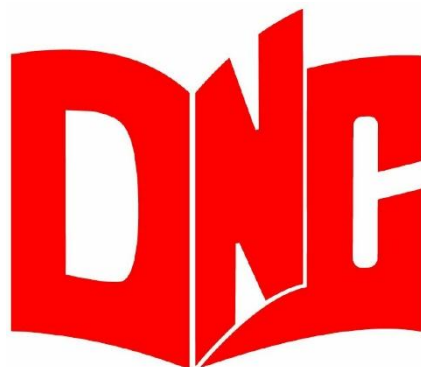


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



NAM CAN THO UNIVERSITY

**BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI  
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH  
VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: VÕ ĐỨC MINH**

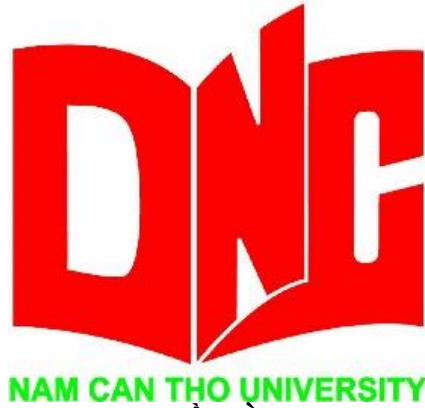
**Mã số sinh viên: 201851**

**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 THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH  
VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: VÕ ĐỨC MINH**

**Mã số sinh viên: 201851**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN :**

**TH.S NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đối với đề tài nghiên cứu: **giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty cổ phần thương mại và dịch vụ du lịch Vietnam Tourist chi nhánh Cần Thơ** là sản phẩm khoa học được tiến hành công khai và duy nhất do em thực hiện cùng sự hướng dẫn và hỗ trợ từ giảng viên **TH.S NGUYỄN THỊ CHIỀU**

Toàn bộ thông tin và số liệu trong báo cáo đều được nghiên cứu trung thực, công bằng và có sự xác nhận từ đơn vị nơi thực tập. Em xin cam kết không xảy ra tình trạng sao chép dữ liệu có sẵn từ các bài nghiên cứu trước đó. Trường hợp phát hiện bất kỳ sự gian lận hoặc sao chép đối với kết quả trong báo cáo thực tập này, tôi sẽ chịu tất cả trách nhiệm và nhận kỷ luật từ Hội đồng trường.

Cần Thơ, ngày      tháng      năm 2024

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**VÕ ĐỨC MINH**

## LỜI CẢM ƠN

Sau 2 tháng thực tập vừa qua là 2 tháng trọn vẹn nhất trong quãng đời sinh viên của em. Việc được tiếp thu những bài giảng quý báu của thầy cô, được biết đến nhiều kiến thức chuyên môn và cả những đạo đức nghề nghiệp mà thầy cô truyền tải trong bài giảng. Cùng với đó là 2 tháng thực tập tại Công ty Vietnam Tourist là quãng thời gian quý báu để em có thể vận dụng những kiến thức mà thầy cô đã truyền dạy cho em trong suốt 4 năm vừa qua, em đã được các anh chị trong công ty VietNam Tourist chia sẻ những kinh nghiệm quý giá để em có thể thực hành những kiến thức đã học vào ngành nghề của mình một cách thành thạo và nhanh chóng.

Em muốn gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn thể quý thầy cô trong BGH trường đại học Nam Cần Thơ các thầy cô đã giảng dạy môn học và đặc biệt là cô Nguyễn Thị Chiêu đã hướng dẫn báo cáo thực tập tốt nghiệp cho em. Em xin chân thành cảm ơn đến quý Công ty Vietnam Tourist đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất những kiến thức em đã được học và vận dụng vào thực tế. Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Phạm Anh Nhân, phụ trách quản lý em trong suốt thời gian thực tập và toàn thể các anh chị trong công ty đã giúp đỡ em trong thời gian vừa qua.

Em mong sau khi hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp em sẽ có thể bước ra xã hội và làm việc đúng ngành nghề và không ngừng phát triển bản thân. Trong thời gian thực tập vừa qua không thể tránh khỏi những sai sót, em cũng mong có sự góp ý của thầy, cô để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

**NGƯỜI THỰC HIỆN**

**VÕ ĐỨC MINH**

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài:** GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ

Do sinh viên: **VÕ ĐỨC MINH** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Giảng Viên .....

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

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

**Điểm số**...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm...

Giảng viên hướng dẫn

# PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

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: VÕ ĐỨC MINH MSSV: 201851

Lớp: DH2002002 Khóa: 8 Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Thực 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 THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIỆT NAM TOURIST CHI NHANH CẦN THƠ

Địa chỉ: 368, Võ Văn Kiệt, P. An Thới, Q. Bình Thủy, 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:

Chức hiệp tốt

### 2. Về tinh thần thái độ học tập:

- Rất chịu khó trong quá trình học tập
- Chăm đọc học tập tích cực, cầu tiến

### 3. Về quan hệ, lối sống:

Tốt

### 4. Các nhận xét khác:

Có giọng nói to vang cuồn cuộn được người nghe những

## **NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO**

**Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI  
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIỆT NAM  
TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Do sinh viên: **VÕ ĐỨC MINH** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Giảng viên **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

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iv
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	v
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢN VÀ HÌNH .....	x
LỜI MỞ ĐẦU .....	xi
<b>CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Thông tin chung về công ty Vietnam Tourist chi nhánh Cần Thơ:.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Cơ cấu tổ chức tại cơ sở thực tập.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Các sản phẩm của VietNam Tourist: .....</b>	<b>9</b>
<i>1.3.1 Dịch vụ du lịch lữ hành . .....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2. Một số chương trình tour của công ty VietNam Tourist .....</i>	<i>10</i>
<i>1.3.3. Đại lý vé máy bay.....</i>	<i>17</i>
<i>1.3.4. Đại lý vé tàu Phú Quốc .....</i>	<i>17</i>
<b>1.4 Định hướng phát triển tương lai .....</b>	<b>18</b>
<b>CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Nội dung thực tập .....</b>	<b>19</b>
<i>2.1.1. Nội dung công việc thực tập: .....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.2. Quy trình hoạt động của hướng dẫn viên: .....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.3. Chương trình tour đã tham gia: .....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.4. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....</i>	<i>29</i>
<b>2.2. Kết quả thực tập:.....</b>	<b>31</b>
<i>2.2.2. Những kết quả thực tập đã đạt được:.....</i>	<i>31</i>
<i>2.2.3. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: .....</i>	<i>32</i>
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ .....</b>	<b>34</b>



<b>3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....</b>	<b>34</b>
3.1.1. Tên đề tài thực tập.....	34
3.1.2. Lý do chọn đề tài .....	34
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu .....	34
<b>3.2. Cơ sở lý thuyết về chất lượng dịch vụ du lịch: .....</b>	<b>35</b>
3.2.1. Khái niệm về du lịch:.....	35
3.2.2. Khái niệm về sản phẩm du lịch: .....	35
3.2.3. Dịch vụ du lịch: .....	35
<b>3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....</b>	<b>37</b>
3.3.1. Thực trạng chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch của công ty du lịch Vietnam Tourist.....	39
3.3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ đội ngũ nhân viên .....	40
3.3.3. Thực trạng chất lượng thiết kế.....	41
3.3.4. Thực trạng chất lượng điều hành tour .....	42
<b>3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận: .....</b>	<b>44</b>
<b>3.5. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của công ty cổ phần thương mại và dịch vụ Du Lịch Vietnam Tourist chi nhánh Cần Thơ: .....</b>	<b>46</b>
3.5.1. Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật .....	46
3.5.2. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên. ....	46
3.5.8. Giải pháp nâng cao chất lượng quản lý dịch vụ. ....	47
<b>3.6. Kết luận và kiến nghị: .....</b>	<b>48</b>
3.6.1 Kết luận: .....	48
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp: .....	48
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường .....	49
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>50</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>1</b>

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

<i>Hình 1.1. Công ty cổ phần thương mại và dịch vụ VietNam Tourist</i> .....	1
<i>Hình 1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức VietNam Tourist chi nhánh Cần Thơ</i> .....	2
<i>Hình 1.3. Tour Nha Trang 3 Ngày 3 Đêm</i> .....	10
<i>Hình 1.4. Tour Thái Lan 5N4Đ</i> .....	15
<i>Hình 2.1. Ảnh thực tế khi theo phụ dẫn tour Bình Hưng Vĩnh Hy</i> .....	26
<i>Hình 3.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Công Ty TNHH TM và Dịch Vụ Du Lịch Vietnam Tourist Tháng 12 năm 2022</i> .....	37
<i>Bảng 3.1. Chi tiêu kinh doanh của công ty Vietnam Tourist</i> .....	39
<i>Hình 3.2. Xe giường nằm 40 chỗ</i> .....	43
<i>Hình 3.3. Xe Thaco Tour 29 chỗ</i> .....	43
<i>Hình 3.4 Dịch vụ lưu trú, ăn uống trong tour du lịch</i> .....	43