

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI :
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI
CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN

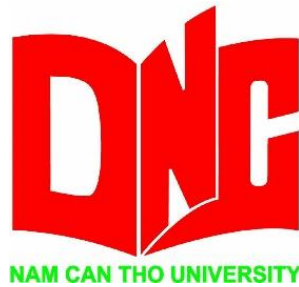
Sinh viên thực hiện: LAI XUÂN THỊNH

Mã số sinh viên: 202285

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG
TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN**

Sinh viên thực hiện: LAI XUÂN THỊNH

Mã số sinh viên: 202285

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

NGÔ HỒNG QUÂN

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 Dịch vụ & Du Lịch SEVEN**. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. 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 tháng năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

LAI XUÂN THỊNH

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến quý Thầy/Cô **Khoa du lịch và quản trị nhà hàng – khách sạn Trường Đại Học Nam Cần Thơ**, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành giúp em có nền tảng tốt cho bài báo cáo của mình.

Được sự phân công của quý thầy cô khoa Du Lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau gần hai tháng em đã hoàn thành khóa thực tập. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn thể ban lãnh đạo **Công ty TNHH Dịch Vụ và Du Lịch Seven** đã tạo điều kiện cho em được vào thực tập tại công ty giúp em học hỏi được rất nhiều điều, đặc biệt là em xin chân thành cảm ơn đến anh Lê Văn Tạnh giám đốc công ty đã dành thời gian tận tâm, tận tình chỉ bảo cũng như là chia sẻ những kinh nghiệm, những kiến thức quý báu trong suốt thời gian em thực tập tại công ty.

Em chân thành cảm ơn thầy **Ngô Hồng Quân** người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù thầy bận nhưng không ngần ngại chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa em chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy luôn phát triển, thành công trong công việc của mình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, các anh chị trong công ty để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè, anh chị **tại Công ty TNHH Dịch vụ & Du lịch SEVEN** lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

LAI XUÂN THỊNH

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: LAI XUÂN THỊNH **MSSV:** 202285

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 TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN

Địa chỉ: Số 32, Đường số 2, KDC Metro, 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:

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

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xii
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	Error! Bookmark not defined.
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN	1
1.1. THÔNG TIN VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1.1. Chức năng, nhiệm vụ :	2
1.1.2. Loại hình kinh doanh của công ty du lịch SEVEN	2
1.2 . QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN	3
1.3 . CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY SEVEN TRAVEL	4
1.3.1. Sơ đồ tổ chức của công ty	4
1.3.2. Nguồn nhân lực trong công ty	4
1.3.3. Nhiệm vụ các phòng ban	5
1.3.3.1. Giám đốc	5
1.3.3.2. Phó Giám đốc	5
1.3.3.3 Phòng kế toán	5
1.3.3.4 Bộ phận thiết kế và điều hành tour	5
1.3.3.5. Bộ phận Sale tour	6
1.3.3.6. Bộ phận hướng dẫn viên	6
1.3.3.7. Bộ phận marketing	6

1.4. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI	6
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN.....	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 thực tập.....	11
2.1.2.1. Thuận lợi	11
2.1.2.2. Khó khăn	12
2.2. KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	12
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được	12
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	14
2.2.3. <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập</i>	14
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	15
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP	15
3.1.1. Tên đề tài thực tập.....	15
3.1.2. Lý do chọn đề tài.....	15
3.1.3. Mục tiêu nghiên cứu.....	15
3.1.4. Phạm vi nghiên cứu.....	16
3.1.4.1. Phạm vi không gian.....	16
3.1.4.2. Phạm vi thời gian	16
3.1.5. Phương pháp nghiên cứu.....	16
3.2. LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU (CƠ SỞ LÝ THUYẾT)	17
3.2.1. Dịch vụ du lịch.....	17
3.2.1.1. Khái niệm sản phẩm du lịch.....	17

3.2.1.2. Dịch vụ du lịch:.....	17
3.2.2. Phân loại dịch vụ du lịch.....	18
3.2.2.1. Các dịch vụ cơ bản:.....	18
3.2.2.2. Các dịch vụ du lịch đặc trưng:	18
3.2.2.3. Dịch vụ mua sắm:	18
3.2.2.4. Dịch vụ MICE:.....	19
3.2.2.5. Dịch vụ trung gian và các dịch vụ bổ sung:.....	19
3.2.3 . Đặc điểm của dịch vụ du lịch.....	19
3.2.3.1. Tính phi vật chất trong dịch vụ du lịch :.....	19
3.2.3.2. Tính không đồng nhất trong dịch vụ du lịch:.....	19
3.2.3.3. Tính không chuyển đổi quyền sở hữu dịch vụ:.....	20
3.2.3.4. Tính đồng thời của sản xuất và tiêu dùng:	20
3.2.3.5. Tính không thể di chuyển của dịch vụ du lịch:	20
3.2.3.6. Tính trọn gói của dịch vụ du lịch:	20
3.2.3.7. Tính thời vụ của du lịch:	20
3.2.3.8. Công nghệ dịch vụ :	21
3.2.4. Đặc tính của dịch vụ du lịch :	21
3.2.4.1. Tính vô hình trong sản phẩm:	21
3.2.4.2 . Tính không thể phân chia trong du lịch:	21
3.2.4.3. Tính có khả năng biến đổi:.....	21
3.2.4.4 . Tính dễ phân hủy :	22
3.2.4.5. Đặc tính không đồng nhất :.....	22
3.2.4.6. Đặc tính không có quyền sở hữu :	22
3.2.5. Chất lượng dịch vụ.....	22

3.2.5.1	Khái niệm chất lượng sản phẩm.....	22
3.2.5.2.	Chất lượng dịch vụ:.....	23
3.2.5.3.	Chất lượng dịch vụ du lịch :.....	23
3.2.6.	Đặc điểm chất lượng dịch vụ du lịch.	23
3.2.7.	Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ du lịch.....	24
3.2.7.1.	Nhà cung ứng :.....	24
3.2.7.2.	Du khách:	24
3.3.	TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP.....	25
3.3.1.	Thực trạng chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch của công ty du lịch seven	26
3.3.2.	Thực trạng chất lượng dịch vụ đội ngũ nhân viên	26
3.3.3.	Thực trạng chất lượng thiết kế	27
3.3.4.	Thực trạng chất lượng điều hành tour.....	28
3.3.4.1.	Hoạt động điều hành xe.	28
3.3.4.2.	Hoạt động đặc dịch vụ lưu trú và ăn uống.	28
3.3.4.3.	Hoạt động điều hành hướng dẫn viên du lịch.	29
3.3.5.	Thực trạng về chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty seven	30
3.3.6.	Thực trạng hoạt động chất lượng chất lượng dịch vụ công ty du lịch seven	31
3.3.7.	Một Số Sản Phẩm Tour Của Công Ty Seven Travel	32
3.3.7.1.	Tour tham quan Hà Nội – Ninh Bình – Hạ Long	32
3.3.7.2.	Tour tham quan Nha Trang 3 ngày 3 đêm	36
3.4.	KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	39
3.4.1.	Ưu điểm:.....	39

3.4.2. Nhược điểm:	40
3.5. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN	40
3.5.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.	40
3.5.2. Nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên:	41
3.5.3. Tăng cường tiếp thị	41
3.5.4. Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng:	42
3.5. KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	42
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	42
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	43
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, trường	43
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	48
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Cụm từ viết tắt	Viết đầy đủ
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	NXB	Nhà xuất bản
3	HDV	Hướng dẫn viên
4	KDL	Khu du lịch
5	ĐH	Đại học

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

<i>Hình 1.1. Logo của Công ty TNHH Dịch Vụ & Du Lịch Seven</i>	1
<i>Hình 1.2 : Các dịch vụ của công ty Seven Travel</i>	3
<i>Hình 1.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty</i>	4
<i>Bảng 1.1. Bảng tổ chức nhân sự của công ty</i>	4
<i>Bảng 1.2. Chủ đề nghiên cứu</i>	8
<i>Hình 2.1 : Tour Cồn Sơn – KDL Mỹ Khánh – Thiền Viện Trúc Lâm (8/6)</i>	13
<i>Hình 2.2 : Tour Cồn Sơn – KDL Mỹ Khánh – Thiền Viện Trúc Lâm (8/6)</i>	13
<i>Hình 2.3 : Tour Cồn Sơn – KDL Mỹ Khánh – Thiền Viện Trúc Lâm (8/6)</i>	13
<i>Bảng 3.1. Tình hình hoạt động của Seven Travel</i>	25
<i>Hình 3.1 : Hệ thống xe đời mới của Seven Travel</i>	28
<i>Hình 3.2 : Hoạt động lưu trú ăn uống của Seven Travel</i>	29