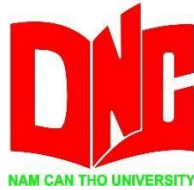


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



## BÁO CÁO THỰC TẬP

### ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT  
LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY DU  
LỊCH VIETNAM TOURIST  
CHI NHÁNH CẦN THƠ.**

Sinh viên thực : Vương Trường Giang  
hiện Lớp : DH20QTD02  
Mã số sinh viên : 202859

Cần Thơ, tháng 6 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 TẠI CÔNG TY DU LỊCH  
VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ.**

**Sinh viên thực hiện: Vương Trường Giang**

**Mã số sinh viên: 202859**

**Lớp: DH20QTD02**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**THS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, bài tiểu luận tốt nghiệp với đề tài” Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại công ty Vietnam Tourist - chi nhánh Cần Thơ” là kết quả của việc nghiên cứu cá nhân của tôi trong 2 tháng thực tập tại công ty vietnam tourist - chi nhánh Cần Thơ. Tôi nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình từ ThS. Nguyễn Du Hạ Long cùng với sự giúp đỡ từ giám đốc anh Phạm Anh Nhân và các anh chị cán bộ công nhân viên tại công ty. Mọi số liệu sử dụng trong bài báo cáo và kết quả nghiên cứu là do tôi tự tìm hiểu, phân tích một cách khách quan và trung thực.

Tôi xin cam đoan tài liệu tham khảo, số liệu là có nguồn gốc rõ ràng được trích dẫn hợp pháp. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu có bất kì vấn đề gì liên quan đến bài tiểu luận tốt nghiệp.

Cần thơ, tháng 6 năm 2024  
Người thực hiện

Wang Trường Giang

## LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các quý thầy cô trong khoa Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành - Trường Đại học Nam Cần Thơ đã hết lòng giảng dạy các kiến thức quý báu để truyền đạt cho chúng em trong 4 năm đại học chúng em được học tại trường. Và đặc biệt là ThS. Nguyễn Du Hạ Long là thầy chủ nhiệm cũng như là người trực tiếp hướng dẫn cho em trong suốt thời gian em làm báo cáo thực tập.

Không có thành công nào mà không có sự giúp đỡ, không có anh tài nào lại không có người thầy, cô dạy dỗ, tất cả những gì ta gặt hái được đều có công của thầy cô vun trồng. Quy luật “ăn quả nhớ kẻ trồng cây” là những lời dạy ngay từ thuở mới đi học ta đã được thầy cô dạy về tấm lòng biết ơn.

Nhờ vào những hướng dẫn của quý Thầy Cô, em đã cố gắng vận dụng tất cả các kiến thức đã học được để làm hành trang cho bản thân sau này. Đồng thời em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các anh, chị Công ty du lịch VIETNAM TOURIST đã hết lòng giúp đỡ, tạo nhiều điều kiện thuận lợi để em có những thông tin, số liệu cần thiết cho bài tiểu luận tốt nghiệp này được hoàn thành một cách tốt nhất.

Tuy nhiên thì kiến thức của em vẫn còn nhiều mặt hạn chế về kiến thức và cả kỹ năng nên bài báo cáo thực tập này còn rất nhiều thiếu sót. Mong được Thầy Cô trong khoa Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành - Trường Đại học Nam Cần Thơ và anh, chị Công ty du lịch VIETNAM TOURIST xem xét và góp ý để bài báo cáo thực tập của em được hoàn thiện hơn!

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

**Vương Trường Giang**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài: “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETNAM TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ”.**

Do sinh viên: **VƯƠNG TRƯỜNG GIANG**

Dưới sự nhận xét của **Ths. Nguyễn Du Hạ Long**

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn - Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

### NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày..... tháng..... năm 2024

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**ThS. Nguyễn Du Hạ Long**

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tại công ty du lịch Vietnam Tourist - Chi nhánh Cần Thơ.”

Do sinh viên: Vương Trường Giang

Dưới sự nhận xét của **ThS. Nguyễn Thị Chiêu**

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, tháng 6 năm 2024

## Mục Lục

|                                                                                          |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| LỜI CAM ĐOAN .....                                                                       | i    |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                         | ii   |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....                                                   | v    |
| NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO .....                                                             | vii  |
| Mục Lục .....                                                                            | viii |
| DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....                                                               | x    |
| DANH SÁCH BẢNG.....                                                                      | xi   |
| DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH. ....                                         | xii  |
| TỔNG QUAN ĐỀ TÀI .....                                                                   | 1    |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....                                                             | 4    |
| 1.1 GIỚI THIỆU CÔNG TY VIETNAM TOURIST:.....                                             | 4    |
| 1.1.1 Tâm Nhìn - Sứ Mệnh Vietnam Tourist: .....                                          | 5    |
| 1.1.2. Giá trị cốt lõi: .....                                                            | 6    |
| 1.1.3. Cơ cấu tổ chức Công ty:.....                                                      | 6    |
| 1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN:.....                                             | 9    |
| 1.2.1. Định hướng phát triển của Công ty:.....                                           | 11   |
| 1.3 LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG:.....                                                             | 12   |
| 1.4 THÀNH QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA DOANH<br>NGHIỆP: .....                            | 13   |
| 1.5 CÁC THÀNH TÍCH ĐẠT ĐƯỢC:.....                                                        | 13   |
| Tóm tắt chương 1: .....                                                                  | 14   |
| CHƯƠNG 2 .....                                                                           | 15   |
| THỰC TRẠNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY DU LỊCH<br>VIETNAM TOURIST .....                       | 15   |
| 2.1. CÁC KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH:.....                                                      | 15   |
| 2.1.1. Khái niệm về du lịch: .....                                                       | 15   |
| 2.1.2. Khái niệm về sản phẩm du lịch:.....                                               | 17   |
| 2.1.3. Đặc tính của sản phẩm du lịch: .....                                              | 17   |
| 2.1.4. Định nghĩa công ty lữ hành và vai trò của công ty lữ hành trong<br>du lịch: ..... | 18   |
| 2.2 Phân Tích Đánh Giá Tình Hình Thực Tế Của Công Ty Vietnam<br>Tourist: .....           | 20   |
| 2.2.1. Thực trạng hoạt động Marketing tại công ty Vietnam Tourist: .....                 | 20   |
| 2.2.1.1. Xác định mục tiêu marketing:.....                                               | 21   |
| 2.2.2. Chiến lược kế hoạch kinh doanh của công ty Vietnam Tourist: .....                 | 22   |
| 2.2.3 Phân tích SWOT Công ty Vietnam Tourist:.....                                       | 23   |
| 2.3. KẾT QUẢ CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH: .....                                             | 26   |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>2.4. MỘT SỐ SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH CỦA CÔNG TY VIETNAM TOURIST:</b> .....              | <b>27</b> |
| <b>2.4.1. Tour tham quan Cần Thơ - Phú Quốc:</b> .....                                   | <b>27</b> |
| <b>Thời gian</b> .....                                                                   | <b>30</b> |
| <b>Khách Sạn</b> .....                                                                   | <b>30</b> |
| <b>3N2Đ30</b>                                                                            |           |
| <b>2.4.2 Một số tour hành hương của công ty Vietnam Tourist:</b> .....                   | <b>32</b> |
| <b>2.5. ƯU ĐIỂM, HẠN CHẾ CỦA THỰC TRẠNG MÔI TRƯỜNG CÔNG TY VIETNAM TOURIST:</b> .....    | <b>33</b> |
| <b>2.5.1. Ưu điểm:</b> .....                                                             | <b>33</b> |
| <b>2.5.2. Hạn chế:</b> .....                                                             | <b>33</b> |
| <b>2.5.3. Nguyên nhân hạn chế:</b> .....                                                 | <b>34</b> |
| <b>Tóm tắt chương 2:</b> .....                                                           | <b>35</b> |
| <b>CHƯƠNG 3</b> .....                                                                    | <b>37</b> |
| <b>KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ</b> .....                                                       | <b>37</b> |
| <b>3.1. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DU LỊCH CÔNG TY VIETNAM TOURIST:</b> ..... | <b>37</b> |
| <b>3.1.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất:</b> .....                                  | <b>37</b> |
| 3.1.2. Nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên:.....                           | <b>37</b> |
| <b>3.1.3. Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng:</b> .....                             | <b>38</b> |
| <b>3.1.4. Nâng cao chất lượng quản lý các dịch vụ:</b> .....                             | <b>38</b> |
| 3.1.4.1. Nâng cao chất lượng điều hành: .....                                            | <b>38</b> |
| 3.1.4.2. Nâng cao chất lượng hướng dẫn viên:.....                                        | <b>39</b> |
| <b>3.2 ĐỀ XUẤT DÀNH CHO CÔNG TY VIETNAM TOURIST:</b> .....                               | <b>39</b> |
| <b>3.3. KIẾN NGHỊ:</b> .....                                                             | <b>40</b> |
| <b>3.3.1. Kiến nghị Ban Giám Đốc Công ty:</b> .....                                      | <b>40</b> |
| <b>3.3.2. Kiến nghị với các phòng ban chức năng:</b> .....                               | <b>40</b> |
| <b>3.3.3. Kiến nghị với nhà nước:</b> .....                                              | <b>40</b> |
| <b>KẾT LUẬN</b> .....                                                                    | <b>42</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....                                                          | <b>45</b> |



## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

| <b>STT</b> | <b>Từ viết tắt</b> | <b>Nghĩa tiếng Anh</b> | <b>Nghĩa tiếng Việt</b>               |
|------------|--------------------|------------------------|---------------------------------------|
| 1          | CP TM và DV        |                        | Cổ Phần Thương Mại Và Dịch Vụ Du Lịch |
| 2          | CTLH               |                        | Công ty lữ hành                       |

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 2.1 Thị trường thu nhập của khách Việt Nam và khách quốc tế. Bảng 2.2 Chỉ tiêu kinh doanh của Công ty Vietnam Tourist.

Bảng 2.3 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh công ty Cổ Phần TM và dịch vụ du lịch Vietnam Tourist tháng 12 năm 2023.

## **DANH SÁCH BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH.**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Hình 1 Logo của công ty Vietnam Tourist .....                   | 2  |
| Hình 2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức nhân sự tại công ty.....            | 4  |
| Hình 3 Văn phòng Công ty Vietnam Tourist                        | 7  |
| Hình 4 Hệ thống xe đời mới của Công ty Vietnam Tourist.....     | 8  |
| Hình 5 Sản phẩm du lịch tại công ty du lịch Vietnam Touris..... | 10 |
| Hình 6 Khách hàng trong tour du lịch của Vietnam Tourist.....   | 11 |