

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 HOẠT ĐỘNG
SALE TOUR TẠI CÔNG TY DU LỊCH NAM CẦN THƠ**

Sinh viên thực tập: **PHẠM THỊ HUYỀN TRANG**

Mã số sinh viên: **201881**

Lớp : **DH20QTD02**

Cần Thơ , tháng 06 năm 2024

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 HOẠT ĐỘNG
SALE TOUR TẠI CÔNG TY DU LỊCH NAM CẦN THƠ**

Sinh viên thực tập: **PHẠM THỊ HUYỀN TRANG**

Mã số sinh viên: **201881**

Lớp : **DH20QTD02**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS. Mai Quang Thuận

Cần Thơ , tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài tiểu luận “ **Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động sale tour tại công ty du lịch Nam Cần Thơ** ” này là do bản thân thực hiện cùng sự hỗ trợ của giảng viên, cơ sở thực tập, tham khảo tài liệu từ các tư liệu, giáo trình liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sự sao chép y nguyên các tài liệu đó. Các kết quả trong đề tài là trung thực và hoàn toàn khách quan. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

NGƯỜI THỰC HIỆN

PHẠM THỊ HUYỀN TRANG

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin trân trọng cảm ơn sâu sắc tới các thầy cô trong trường và đặc biệt là các thầy cô khoa Du Lịch và Quản Trị Khách Sạn - Nhà Hàng đã giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy ThS. Mai Quang Thuận vừa là người phụ trách ở đơn vị thực tập, vừa là giảng viên hướng dẫn. Thầy đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn và đưa ra nhiều lời khuyên bổ ích giúp em hoàn thành bài tiểu luận một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn các anh chị trong công ty du lịch Nam cần Thơ đã nhiệt tình hỗ trợ, giúp đỡ và tạo điều kiện cung cấp cho em những thông tin cần thiết trong thời gian thực tập tại cơ sở để hoàn thành khóa luận.

Tuy nhiên, trong thời gian thực tập có hạn và lượng kiến thức của em còn nhiều hạn chế và thiếu kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày..... tháng 06 năm 2024

NGƯỜI THỰC HIỆN

PHẠM THỊ HUYỀN TRANG

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và sinh viên: Phạm Thị Huyền Trang

Lớp: DH20QTD02 MSSV: 201881

Dưới sự nhận xét của thầy: ThS. Mai Quang Thuận

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà Hàng,

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

Đúng theo quy định của DNC

Về nội dung:

Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động
sales tour tại công ty du lịch Nam Cần Thơ

Về thái độ:

Biết tiếp thu ý kiến của giáo viên hướng dẫn, làm
chủ động trong quá trình làm bài case
Điểm: 8,0

Cần Thơ, ngày 22, tháng 6, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD



ThS. Mai Quang Thuận

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	Error! Bookmark not defined.
DANH SÁCH SƠ ĐỒ	ix
DANH SÁCH CÁC HÌNH	x
DANH SÁCH CÁC BẢNG	xi
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY DU LỊCH NAM CẦN THƠ	1
1.1. Giới thiệu chung về công ty DNC Travel	1
1.1.1. Thông tin và địa chỉ của DNC Travel.	1
1.1.2. Cách nhận dạng thương hiệu của DNC Travel.	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển của công ty DNC Travel	2
1.3. Định hướng phát triển của công ty DNC Travel	3
1.3.1. Định hướng phát triển của DNC Travel.	3
1.3.2. Triết lý kinh doanh & giá trị cốt lõi của DNC Travel.	4
1.4. Cơ cấu tổ chức của DNC Travel	5
1.4.1 Sơ đồ tổ chức của DNC Travel.	5
1.4.2. Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban của DNC Travel.	5
1.5. Lĩnh vực kinh doanh của công ty DNC Travel.	6
CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ	7
THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DU LỊCH NHAM CẦN THƠ	7
2.1. Nội dung và kết quả công việc thực tập tại công ty DNC Travel	7
2.1.1. Công việc được phân công và mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.	7
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn.....	8
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG	8
HOẠT ĐỘNG SALES TOUR TẠI CÔNG TY DU LỊCH NAM CẦN THƠ	8
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	8
3.1.1. Tên đề tài.	8
3.1.2. Lí do chọn đề tài.	8
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.	9
3.1.4 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	9
3.2. Cơ sở lý thuyết về du lịch.	9
3.2.1. Khái niệm du lịch là gì ?.....	9
3.2.2. Khái niệm khách du lịch là gì ?	10
3.2.3. Các hình thức du lịch.	10
3.2.4 Chương trình du lịch?.....	12
3.2.4.1 Định nghĩa về chương trình du lịch.	12
3.2.4.2 Phân loại các chương trình du lịch.	12

3.2.4.3	<i>Đặc điểm của chương trình du lịch</i>	13
3.2.4.4	<i>Tầm quan trọng của chương trình du lịch</i>	14
3.2.4.5	<i>Các bước để tổ chức chương trình du lịch</i>	14
3.2.5.	<i>Sản phẩm du lịch?</i>	15
3.2.5.1	<i>Định nghĩa sản phẩm du lịch?</i>	15
3.2.5.2.	<i>Tầm quan trọng của sản phẩm du lịch?</i>	15
3.2.5.3.	<i>Đặc điểm của sản phẩm du lịch là gì?</i>	16
3.2.5.4.	<i>Phân loại sản phẩm du lịch?</i>	16
	- <i>Du lịch sinh thái: là sự kết hợp giữa du lịch và bảo tồn môi trường thiên nhiên. Đây là một loại hình giúp du khách trải nghiệm không gian trong lành, tận hưởng thiên nhiên và mang lại cảm giác bình yên.</i>	17
3.2.5.5.	<i>Các yếu tố cấu thành sản phẩm du lịch?</i>	17
3.3.	Một số khái niệm về sale tour.	18
3.3.1.	<i>Định nghĩa về Sale Tour?</i>	18
3.3.2.	<i>Phân biệt sale tour trong du lịch.</i>	18
3.3.2.1.	<i>Sale Tour trong nước (Inbound)</i>	18
3.3.2.2.	<i>Sale Tour quốc tế (Outbound)</i>	19
3.3.3.	<i>Công việc của nhân viên sale tour?</i>	19
3.3.4.	<i>Các kỹ năng cần có của nhân viên sale tour là gì?</i>	19
3.3.5.	<i>Các bước của quy trình sale tour trong du lịch.</i>	21
	<i>Bước 3: Tư vấn, giới thiệu tour du lịch</i>	22
	<i>Bước 4: Thỏa thuận giá – chốt sale.</i>	22
	<i>Bước 5: Chăm sóc khách hàng sau bán</i>	22
3.4.	Tình hình hoạt động kinh doanh tại công ty DNC Travel.	22
3.4.1.	<i>Thực trạng chất lượng sản phẩm tour của DNC Travel.</i>	22
3.4.2.	<i>Thực trạng các hình thức sale tour của DNC Travel.</i>	27
3.4.2.1.	<i>Sale tour trực tiếp</i>	27
3.4.2.2.	<i>Sale tour gián tiếp</i>	34
3.4.3.	<i>Thực trạng về nguồn nhân lực, đội ngũ nhân viên của DNC Travel.</i>	37
3.4.4.	<i>Thực trạng chất lượng chăm sóc khách hàng của DNC Travel.</i>	37
3.4.5.	<i>Thực trạng cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, kỹ thuật của DNC Travel.</i>	38
3.5.	Một số giải pháp nâng cao hoạt động kinh doanh tại công ty DNC Travel.	38
3.5.1.	<i>Nâng cao chất lượng sản phẩm và chương trình tour của DNC Travel.</i>	38
3.5.1.1.	<i>Hoàn thiện chính sách về giá</i>	38
3.5.1.2.	<i>Giải pháp hoàn thiện chính sách sản phẩm</i>	38
3.5.1.3.	<i>Giải pháp hoàn thiện chính sách phân phối</i>	38
3.5.1.4.	<i>Giải pháp hoàn thiện chính sách xúc tiến, quảng bá</i>	39
3.5.2.	<i>Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đội ngũ nhân viên của DNC Travel.</i>	39
3.5.3.	<i>Hoàn thiện cơ sở vật chất, hạ tầng, kỹ thuật của DNC Travel</i>	39

3.6. Kiến nghị	39
3.6.1 <i>Đối với lãnh đạo công ty</i>	39
3.6.2 <i>Đối với nhân viên công ty</i>	40
3.7. Kết luận	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42
PHỤ LỤC	43

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.2: Sơ đồ bộ máy Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC 5

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 1.2: Logo Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC	1
Hình 1.3: Một số Tour du lịch trong nước của công ty DNC Travel.....	23
Hình 2.3: Một số Tour du lịch trong nước của công ty DNC Travel.....	24
Hình 3.3: Một số Tour du lịch biển đảo của công ty DNC Travel	25
Hình 4.3: Một số Tour du lịch biển đảo của công ty DNC Travel	26
Hình 5.3: Tham quan thực tế Đà Lạt của khoa Kiến Trúc - XD & MT	27
Hình 6.3: Tham quan thực tế Tây Ninh-Đà Lạt của khoa Du Lịch - QTKS - NH.....	27
Hình 7.3: Tham quan thực tế Vũng Tàu của sinh viên ngành Ngôn Ngữ Anh	28
Hình 8.3: Tham quan-nghỉ dưỡng Tại Hồ Tràm của đoàn Cán bộ - Giảng viên DNC	28
Hình 9.3: Tham quan thực tế An Giang của khoa Kiến Trúc – XD & MT	29
Hình 10.3: Tham quan thực tế Đà Lạt của khoa Du Lịch – QTKS – NH	29
Hình 11.3: Tham quan thực tập tại nhà máy ngành Công Nghệ Thực Phẩm	30

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 1.3: Một số tour du lịch trong nước của công ty DNCTravel.....	23
Bảng 2.3: Một số tour du lịch quốc tế của công ty DNCTravel	24
Bảng 3.3: Một số tour du lịch biển đảo của công ty DNCTravel	25
Bảng 4.3: Một số tour du lịch Miền Tây của công ty DNCTravel	26
Bảng 5.3: Một số khách hàng tiềm năng tại tỉnh Vĩnh Long.....	34
Bảng 6.3: Giá dịch vụ cho thuê xe du lịch tại DNC Travel hiện nay.	35
Bảng 7.3: Dịch vụ bán vé tàu cao tốc tại DNC Travel hiện nay.....	36
Bảng 8.3: Giá dịch vụ làm visa DNC Travel hiện nay.	36
Bảng 9.3: Danh sách một số cộng tác viên hiện tại DNC Travel.	37