

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 SẢN PHẨM
LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH
ĐẠI VIỆT**

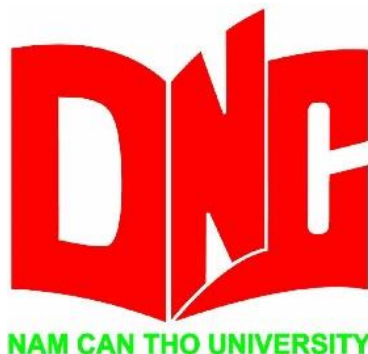
Sinh viên thực hiện: TRƯƠNG MINH HIẾU

Mã số sinh viên: 201742

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 SẢN PHẨM
LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH
ĐẠI VIỆT**

Sinh viên thực hiện: TRƯƠNG MINH HIẾU

Mã số sinh viên: 201742

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên Trương Minh Hiếu xin cam đoan khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ và Vận tải Đại Việt và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày...24. Tháng ...06.. năm 2024

Sinh viên

Trương Minh Hiếu

LỜI CẢM ƠN

Với sự quan tâm tận tình của nhà trường, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự tri ân sâu sắc đối với các thầy cô Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho sinh viên chúng em thực tập cuối khóa, đây là một cơ hội tốt để em học hỏi, được thực hành các kỹ năng đã học trên lớp và rút ra những trải nghiệm trực tiếp giúp ích rất lớn để em ngày càng hoàn thiện bản thân mình hơn.

Trong suốt thời gian em học tập và nghiên cứu, em nhận được sự chỉ dẫn tận tình của thầy Nguyễn Du Hạ Long- giảng viên hướng dẫn. Thầy đã dành nhiều thời gian quý báu chỉ dẫn và hỗ trợ em rất nhiều trong suốt thời gian nghiên cứu hoàn thành báo cáo thực tập.

Để có được đợt thực tập vô cùng hữu ích, em xin cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của các anh chị trong Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Vận Tải và Du lịch Đại Việt, em đã nhận được nhiều kinh nghiệm quý giá trong suốt thời gian học tập và làm việc tại công ty. Em chân thành cảm ơn quý công ty đã giúp đỡ em trau dồi kiến thức về chuyên môn và tạo điều kiện cho em được cọ sát, đi thực tế và hướng dẫn em mọi công việc trong suốt thời gian thực tập của mình tại công ty.

Cuối lời em xin gửi lời chúc sức khỏe đến Ban giám hiệu, quý thầy cô cũng như toàn thể tất cả anh chị trong công ty được nhiều sức khỏe và gặt hái được nhiều thành công trong công việc và cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

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: TRƯƠNG MINH HIẾU

MSSV: 201742

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 THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT

Địa chỉ:

P1 - Lầu 1 - Tòa nhà 351, số 351 Võ Văn Kiệt, phường Long Hòa, quận Bình Thủy, 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. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

Ý thức tốt, chấp hành tốt nội quy, quy định của công ty trong suốt quá trình thực tập

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần học tập nghiêm túc
Hoàn thành tốt các nhiệm vụ chia giao

3. Về quan hệ, lối sống:

Có thái độ tích cực, hòa đồng, vui vẻ với mọi người
bè và nhân viên trong công ty

4. Các nhận xét khác:

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẠN TÀI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT

Do sinh viên: TRƯƠNG MINH HIẾU thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN DU HẠ LONG

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

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

.....
.....

2. Tin thần thái độ học tập:

.....
.....

3. Về quan hệ, lối sống:

.....
.....

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

.....
.....

Điểm số...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giảng viên ký tên

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẠN TÀI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT

Do sinh viên: TRƯƠNG MINH HIẾU thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN THỊ CHIỀU

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

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

.....
.....

2. Tin thần thái độ học tập:

.....
.....

3. Về quan hệ, lối sống:

.....
.....

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

.....
.....

Điểm số...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1:GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Thương Mại Dịch Vụ Vận Tải và Du Lịch Đại Việt.....	3
1.3.1. Sơ đồ tổ chức của Công ty.....	3
1.3.2. Nguồn nhân lực trong công ty	4
1.3.3. Nhiệm vụ các phòng ban	4
1.4. Sản phẩm của công ty	6
1.5. Thuận lợi và khó khăn	22
1.5.1. Thuận lợi.....	22
1.5.2. Khó khăn.....	22
1.5.3. Định hướng phát triển.....	22
CHƯƠNG 2:NỘI DUNG THỰC TẬP VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	23
2.1. Giới thiệu về bộ phận thực tập	23
2.2. Nội dung thực tập	23
2.2.1. Thực hiện theo nội quy của công ty	23
2.2.2. Nội dung công việc được phân công	24
2.2.3. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	40

2.3. Kết quả thực tập.....	41
2.3.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	42
2.3.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	42
CHƯƠNG 3:ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	44
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	44
3.1.1. Tên đề tài thực tập	44
3.1.2. Lý do chọn đề tài	44
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu	45
3.2. Lược khảo tài liệu	45
3.2.1. Khái niệm về du lịch.....	45
3.2.2. Khái niệm về khách du lịch	45
3.2.3. Khái niệm về sản phẩm du lịch	46
3.2.4. Khái niệm về chương trình du lịch	46
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	46
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	48
3.4.1.Kết quả nghiên cứu.....	48
3.4.2. Thảo luận	50
3.5. Đề xuất giải pháp.....	51
3.5.1. Xác định cụ thể về khách hàng mục tiêu	52
3.5.2. Xây dựng đội ngũ của doanh nghiệp nhằm thực hiện các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ tại công ty.....	53
3.5.3. Nâng cao chất lượng CSVCKT của công ty du lịch Đại Việt.....	54

3.5.4. Phát triển mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ và các nhà cung ứng khác	54
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	55
3.6.1. Kết luận về đợt thực tập.....	55
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp	56
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	57
TÀI LIỆU THAM KHẢO	58
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH TM DV VT và DL	TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VẬN TẢI VÀ DU LỊCH
KCN	KHU CÔNG NGHIỆP
KCX	KHU CHẾ XUẤT
CSVCKT	CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Logo công ty du lịch Đại Việt.....	1
Hình 1.2. Sơ đồ tổ chức của của công ty.....	3
Hình 3.1. Bảng báo giá và dịch vụ của Cao Nguyên Hoa Đà Lạt	49
Hình 3.2. Nhân viên công ty đi khảo sát thực tế Đà Lạt	49
Hình 3.3. Nhân viên lấy ý kiến phản hồi của khách về dịch vụ và chương trình	50

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1. Kết quả kinh doanh của công ty trong 3 năm gần đây	46
--	----