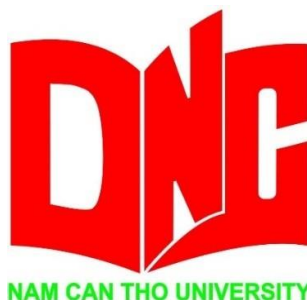


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



## **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG SALE  
TOUR TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN**

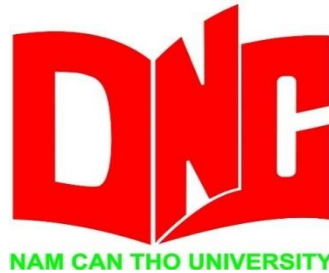
Sinh viên thực hiện: **NGÔ HOÀNG TÚ NGÂN**

Mã số sinh viên: 202214

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 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG SALE  
TOUR TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN**

Sinh viên thực hiện: NGÔ HOÀNG TÚ NGÂN

Mã số sinh viên: 202214

Lớp: DH20QTD02

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

ThS. NGUYỄN THỊ CHIỀU

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu “*Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động sale tour tại công ty TNHH Dịch Vụ và Du Lịch Seven*” mà tôi thực hiện là công trình nghiên cứu của riêng tôi, dưới sự hướng dẫn trực tiếp của giảng viên Nguyễn Thị Chiêu. Toàn bộ thông tin, số liệu nêu trong bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này là hoàn toàn trung thực, được xác nhận trực tiếp bởi công ty chủ quản Công ty TNHH Dịch Vụ & Du Lịch Seven. Tuyệt đối không có việc sao chép số liệu từ những công trình nghiên cứu trước đó. Nếu phát hiện bất cứ gian dối nào trong bài báo cáo, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm và nhận mọi sự xử lý, kỷ luật từ nhà trường.

*Cần Thơ, ngày 15 tháng 06 năm 2024*

Người thực hiện báo cáo

**Ngô Hoàng Tú Ngân**

## LỜI CẢM ƠN

Tám tuần thực tập tuy không quá ngắn cũng không quá dài nhưng em cũng đã tích lũy và rút ra cho mình nhiều kỹ năng mới. Đồng thời tổng hợp lại những kiến thức đã học áp dụng vào thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Trải qua quá trình thực tập, em nhận thấy rằng việc cọ xát thực tế là vô cùng quan trọng, nó giúp sinh viên có cái nhìn rõ nét, cụ thể bằng con số chứ không chỉ là lý thuyết bài vở. Trong quá trình học tập, có những chỗ thắc mắc hay khó hiểu, gặp rất nhiều khó khăn nhưng với sự nhiệt tình của giáo viên hướng dẫn Nguyễn Thị Chiêu đã giúp em giải đáp thắc mắc, giúp em có thêm những kiến thức, kỹ năng cần có để hoàn thành tốt kì thực tập này.

Lời cảm ơn đầu, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh chị trong công ty Du Lịch Seven đã tiếp nhận và giúp đỡ em tiếp cận các kiến thức thực tế và nắm bắt công việc nhanh chóng.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ cùng toàn thể thầy cô giáo đã nhiệt tình chỉ dạy, truyền đạt nhiều kiến thức quý báu cho em. Đặc biệt em xin cảm ơn cô Nguyễn Thị Chiêu người tận tình hỗ trợ giải đáp thắc mắc, những khó khăn trong suốt quá trình hoàn thành bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp, không tránh khỏi nhiều thiếu sót nên em mong nhận được sự đóng góp ý kiến chân thành từ Ban lãnh đạo và anh chị trong công ty, các thầy cô giáo nhà trường để em có thể kịp thời rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt báo cáo này.

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:** NGÔ HOÀNG TÚ NGÂN      MSSV: 202214

**Lớp:** DH20QTD02      **Khóa:** 08      **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 TNHH 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:**

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

**4. Các nhận xét khác:**

.....  
.....  
**Đánh giá chung:**  
.....  
.....  
.....

....., ngày ... tháng ... năm 2024

**Cán bộ hướng dẫn**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

**Xác nhận của đơn vị thực tập**  
*(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)*

## NHẬN XÉT GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “ Giải Pháp Nâng Cao Hiệu Quả Hoạt Động Sale Tour Tại Công Ty TNHH Dịch Vụ & Du Lịch Seven”

Do sinh viên: Ngô Hoàng Tú Ngân

Dưới sự nhận xét của Th.S 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, ngày tháng 06 năm 2023

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**Th.S NGUYỄN THỊ CHIÊU**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iii
NHẬN XÉT GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....	v
MỤC LỤC.....	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	ix
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH .....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN.....	1
1.1. Thông tin về Công ty TNHH Dịch Vụ & Du Lịch Seven .....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển:.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức .....	3
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.....	5
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	6
2.1. Nội dung thực tập .....	6
2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....	6
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP.....	9
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	13
2.2. Nội dung thực tập .....	14
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	14
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	14
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	15
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG SALE TOUR TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN .....	16
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....	16
Phương pháp nghiên cứu.....	17
3.2. Cơ sở lý thuyết.....	17
3.2.1 Khái niệm về du lịch .....	17
3.2.2 Thị trường khách của kinh doanh lữ hành.....	17



3.2.2.1	Phân loại theo nguồn khách .....	17
3.2.2.2	Phân loại theo mục đích chuyến đi: .....	19
3.2.2.3	Phân loại theo lãnh thổ hoạt động .....	22
3.2.2.4	Phân loại theo đặc điểm địa lý du lịch .....	23
3.2.2.5	Các cách phân loại loại hình du lịch khác .....	23
3.2.3	Hoạt động du lịch .....	24
3.2.4	Khái niệm sản phẩm du lịch .....	24
3.2.4.1	Khái niệm sản phẩm du lịch: .....	24
3.2.4.2	Đặc điểm của sản phẩm du lịch .....	25
3.2.5	Chương trình du lịch và đặc điểm chương trình du lịch .....	26
3.2.5.1	Chương trình du lịch .....	26
3.2.5.2	Đặc điểm chương trình du lịch .....	27
3.2.5.3	Phân loại theo chương trình du lịch .....	27
3.2.6	Một số khái niệm về Sale Tour .....	28
3.2.2.1	Sale tour là gì .....	28
3.2.2.2	Phân biệt sale tour du lịch .....	28
3.2.2.2	Công việc sale tour .....	29
3.2.2.3	Nhiệm vụ nhân viên sale tour .....	30
3.2.2.5	Quy trình sale tour .....	31
3.2.2.6	Tác động ngành du lịch ảnh hưởng đến hoạt động sale tour .....	33
3.2.2.7	Tầm quan trọng của sale tour trong du lịch .....	34
3.3.	Tình hình hoạt động của Công Ty Seven Travel .....	35
3.3.1	Tình hình chung .....	35
3.3.1	Lĩnh vực kinh doanh của công ty Seven Travel .....	37
3.3.3	Đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh .....	43
3.4	Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....	47
3.4.1	Phân tích hoạt động sale tour của công ty Seven Travel .....	47
3.4.1.1	Quy trình sale tour của công ty: .....	47
3.4.1.2	Sale tour trực tiếp .....	47
3.4.1.3	Sale tour gián tiếp .....	49
3.4.1.4	Thị trường mục tiêu khách hàng .....	50
3.4.1.5	Đối thủ cạnh tranh .....	51

3.5. Đề xuất giải pháp.....	52
3.5.1. Nghiên cứu và phân tích thị trường du lịch.....	52
3.5.2. Công tác quản lý đội ngũ nhân viên sale tour. ....	53
3.5.3 Đầu tư cơ sở vật chất cơ sở hạ tầng kỹ thuật của công ty. ....	53
3.5.4 Xây dựng hiệu quả chiến lược quản lý tổ chức.....	54
3.5.5 Nâng cao chất lượng sản phẩm và chương trình du lịch.....	55
3.5.5.1 Chính sách sản phẩm. ....	55
3.5.5.2 Chính sách phân phối.....	55
3.5.5.3 Chính sách giá cả .....	56
3.5.5.4 Chính sách xúc tiến quảng bá .....	57
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	59
PHỤ LỤC.....	1

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>STT</b>	<b>Cụm từ viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
<b>1</b>	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
<b>2</b>	KPI	Key Performance Indicator
<b>3</b>	SEO	Search Engine Optimization

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

HÌNH 1. 1 SƠ ĐỒ TỔ CHỨC CÔNG TY.....	3
BẢNG 3.1 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG CÔNG TY.....	36
HÌNH 3.1 SẢN PHẨM DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY.....	37
HÌNH 3.2 SẢN PHẨM DU LỊCH MIỀN TÂY.....	38
HÌNH 3.3 SẢN PHẨM DU LỊCH CÔN ĐẢO.....	38
HÌNH 3.4 SẢN PHẨM DU LỊCH PHÚ QUỐC.....	39
HÌNH 3.5 TOUR GHÉP MIỀN TRUNG - BẮC.....	39
HÌNH 3.6 SẢN PHẨM DU LỊCH QUỐC TẾ.....	40
HÌNH 3.7 TOUR QUỐC TẾ CỦA CÔNG TY.....	40
HÌNH 3.8 DỊCH VỤ NHÀ HÀNG.....	41
HÌNH 3.9 DỊCH VỤ MÁY BAY.....	41
HÌNH 3.10 DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN CỦA CÔNG TY.....	42
HÌNH 3.11 DỊCH VỤ VISA.....	42
HÌNH 3.12 DỊCH VỤ TỔ CHỨC TEAM BUILDING.....	43
HÌNH 3.13 QUY TRÌNH SALE TOUR CỦA CÔNG TY SEVEN TRAVEL.....	47
HÌNH 3.14 SƠ ĐỒ PHÂN LOẠI KHÁCH DU LỊCH.....	50
HÌNH 3.15 SƠ ĐỒ PHÂN LOẠI KHÁCH THEO NHÂN KHẨU HỌC.....	50
HÌNH 3.16 PHÂN THEO MỤC ĐÍCH CHUYẾN ĐI.....	51