

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIỆT NAM
TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Linh Đang

Mã số sinh viên: 202141

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:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH VIỆT NAM
TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Linh Đăng

Mã số sinh viên: 202141

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Th.s Nguyễn Du Hạ Long

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024r

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Báo cáo thực tập tốt nghiệp tại CÔNG TY CỔ PHẦN TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST chi nhánh Cần Thơ” là một công trình nghiên cứu độc lập dưới sự hướng dẫn của giảng viên Ths Nguyễn Du Hạ Long. Ngoài ra không có bất cứ sự sao chép của người khác. Đề tài, nội dung báo cáo thực tập là sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như tham gia thực tập tại CÔNG TY CỔ PHẦN TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST. Các số liệu, kết quả trình bày trong báo cáo là hoàn toàn trung thực, em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm, kỷ luật của bộ môn và nhà trường đề ra nếu như có vấn đề xảy ra.

LỜI CẢM ƠN

Sau hai tháng thực tập tại quý công ty là cơ hội giúp em tổng hợp và hệ thống hóa kiến thức đã học. Ngoài ra, đây cũng là cơ hội giúp em kết nối những kiến thức lý thuyết sách vở với thực tế và nâng cao vốn kiến thức chuyên môn. Tuy rằng thời gian thực tập không nhiều nhưng trong quá trình thực tập em đã học hỏi thêm được nhiều điều, mở rộng tầm nhìn và tiếp thu được nhiều kiến thức thực tế như tuyển điểm, các kỹ năng hướng dẫn và những kiến thức quan trọng để phục vụ cho ngành hướng dẫn viên du lịch.

Trong quá trình thực tập, em nhận thấy việc cọ xát thực tế là điều quan trọng giúp sinh viên có thêm kinh nghiệm ngay từ thời điểm trên ghế nhà trường. Nhờ sự chỉ dạy tận tình của quý thầy cô và các anh chị tại công ty, em đã học hỏi thêm được nhiều kinh nghiệm quý báu trong kỳ thực tập này.

Lời cảm ơn đầu tiên em xin phép gửi đến ban lãnh đạo CÔNG TY CỔ PHẦN TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST cùng các cô chú, anh chị tại phòng ban chi nhánh tại Cần Thơ đã tiếp nhận và nhiệt tình chỉ dạy, tạo điều kiện thuận lợi cho em khảo sát thực tế và nắm bắt kinh nghiệm bổ sung vào bài báo cáo.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu nhà trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô tại khoa Du lịch và quản trị khách sạn – nhà hàng đã tạo cơ hội cho em thực tập tại CÔNG TY CỔ PHẦN TM&DV DU LỊCH VIETNAM TOURIST chi nhánh Cần Thơ và em xin được gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Nguyễn Du Hạ Long nỗ lực giảng dạy, hướng dẫn em trong quá trình em làm bài báo cáo.

Vì thời gian và kiến thức thực tế của em còn hạn hẹp nên bài báo cáo không tránh khỏi những sai sót. Hy vọng nhận được đánh giá và góp ý từ thầy cô để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	2
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	2
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	4
1.4. Định hướng phát triển tương lai.....	6
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1. Nội dung thực tập.....	8
2.2.1. <i>Nội dung công việc được phân công</i>	8
2.2.2. <i>Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập</i>	10
2.3 Kết quả thực tập	10
2.3.1. <i>Những kết quả thực tập đã đạt được</i>	10
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP	13
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	13
a) Tên đề tài.....	13
b) Lý do chọn đề tài	13
c) Phương pháp nghiên cứu.....	15
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	15
3.2.1 <i>Một số khái niệm về kinh doanh lữ hành</i>	15
a) Lữ hành	16
b) Kinh doanh lữ hành.....	16
c) Doanh nghiệp lữ hành.....	16
3.2.2. <i>Vai trò của các doanh nghiệp lữ hành</i>	17
3.2.3. <i>Phân loại kinh doanh lữ hành</i>	18
a) Căn cứ tính chất của hoạt động để tạo ra sản phẩm.....	18
b) Căn cứ vào phương thức và phạm vi hoạt động	19
c) Căn cứ vào quy định của luật du lịch Việt Nam	20
3.2.4. <i>Hệ thống sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành</i>	20
a) Các dịch vụ trung gian	20
b) Các chương trình du lịch trọn gói.....	21
c) Các hoạt động kinh doanh lữ hành tổng hợp	21
3.2.5. <i>Nội dung hoạt động kinh doanh</i>	21
a) Thiết kế và tính giá chương trình du lịch.....	22
b) Tổ chức quảng bá, xúc tiến chương trình du lịch	22

c) Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	23
d) Kết thúc chương trình du lịch.....	23
3.2.6. <i>Đánh giá hiệu quả kinh doanh lữ hành</i>	24
a) Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả kinh doanh lữ hành.....	24
b) Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh lữ hành.....	26
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	28
3.3.1. <i>Giới thiệu chung về Công ty Thương mại Cổ phần và Dịch vụ Du Lịch VietNam Tourist chi nhánh Cần Thơ</i>	28
a) Lịch sử hình thành và phát triển.....	28
b) Các lĩnh vực kinh doanh.....	31
3.3.2. <i>Thực trạng hoạt động kinh doanh</i>	32
a) Thị trường khách hàng.....	32
b) Các sản phẩm trọn gói.....	33
c) Các dịch vụ riêng lẻ.....	34
3.3.3. <i>Các chỉ tiêu về hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp</i>	35
a) Số lượng khách hàng.....	35
b) Chỉ tiêu doanh thu.....	36
3.3.4. <i>Các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp</i>	38
a) Chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	38
b) Chất lượng nguồn nhân lực.....	39
3.3.5. <i>Thị trường khách hàng</i>	42
3.3.6. <i>Các yếu tố khác</i>	43
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	46
3.5. Đề xuất và giải pháp.....	46
3.5.1. <i>Một số đề xuất cho công ty</i>	47
3.5.2. <i>Một số giải pháp</i>	47
3.5.3. <i>Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực</i>	48
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	54
3.6.1. <i>Kết luận</i>	54
3.6.2. <i>Kiến nghị</i>	54
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Các từ viết tắt	Ý nghĩa
TM&DV	Thương mại và du lịch
MICE	Meeting: hội họp Incentive: khen thưởng Convention: hội nghị, hội thảo Exhibition: triển lãm.
TCDL	Tổng cục du lịch

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1. Logo Công Ty	2
Hình 1.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức	4
Bảng 3.1. Số lượng khách công ty	35
Bảng 3.2. Doanh thu của công ty từ năm 2017 – 2019.....	36
Bảng 3.3. Chi tiêu hiệu quả tổng quát.....	36
Bảng 3.4. Năng suất lao động bình quân	37