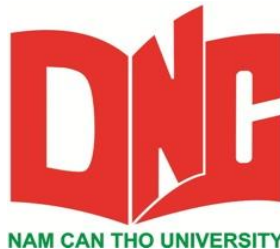


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN-NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG
VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN KIỀU TRÚC

Mã số sinh viên: 202562

Lớp: DH20QTD03

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 DỊCH VỤ
CỦA CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG
VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA

Sinh viên thực hiện: NGUYỄN KIỀU TRÚC

Mã số sinh viên: 202562

Lớp: DH20QTD03

GVHD: ThS. MAI QUANG THUẬN

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

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

Tôi bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến ban giám đốc và toàn thể nhân viên của công ty TNHH Truyền thông và Du lịch Hoàng Gia vì sự giúp đỡ, chỉ bảo tận tình. Họ đã giúp tôi nhận biết thiếu sót, bổ sung kiến thức và mở rộng hiểu biết về du lịch từ lý thuyết đến thực tiễn. Thực tế là một trải nghiệm tuyệt vời mà tôi có được trong thời gian thực tập tại công ty.

Tôi bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Mai Quang Thuận ,trong quá trình thực tập thầy đã tận tình chỉ dạy và dìu dắt tôi trong quá trình thực hiện bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Cảm ơn thầy đã tận tình chỉ bảo và góp ý giúp tôi hoàn thành bài báo cáo tốt nhất.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo thực hành nghề nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi cũng với sự hướng dẫn của giảng viên Mai Quang Thuận. Các số liệu, kết quả trong bài báo là chính xác và trung thực.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Tác giả

Nguyễn Kiều Trúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Tên đề tài: “**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA**”

- Do sinh viên: NGUYỄN KIỀU TRÚC thực hiện

- Dưới sự hướng dẫn của ThS. MAI QUANG THUẬN

- 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 năm 2024

Xác nhận của GVHD

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: Nguyễn Kiều Trúc **MSSV:** 202562

Lớp: DH20QTD03 **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 TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA

Địa chỉ: Số 28, đường D24, KDC Hồng Loan, P. Hưng Thạnh, Q. Cái Răng, 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:

.....

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iv
MỤC LỤC	v
LỜI NÓI ĐẦU	viii
1. Lý do chọn đề tài	viii
2. Mục đích nghiên cứu	ix
3. Đối tượng nghiên cứu	ix
4. Phạm vi nghiên cứu	ix
5. Phương pháp nghiên cứu	ix
CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA	1
1.1 Tóm tắt quá hình thành và phát triển của công ty	1
1.2 Tầm nhìn và sứ mệnh.....	2
1.2.1 Tầm nhìn.....	2
1.2.2 Sứ mệnh.....	2
1.2.3 Lĩnh vực kinh doanh.....	2
1.3 Phương thức hoạt động kinh doanh	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
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	7
2.2 Kết quả đạt được	7
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	7

2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	8
2.2.3 Kế hoạch hành động bản thân sau đợt thực tập.....	9
CHƯƠNG 3 ĐỀ TÀI THỰC TẬP “GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TẠI CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA”	10
3.1 Cơ sở lý luận về du lịch và chất lượng trong Du lịch.....	10
3.1.1 Khái niệm về du lịch	10
3.1.2 Sản phẩm du lịch	11
3.1.3 Thị trường du lịch.....	11
3.1.4 Phân loại thị trường.....	11
3.1.5 Đặc điểm của thị trường du lịch	12
3.1.6 Dịch vụ và dịch vụ du lịch.....	13
3.1.7 Phân loại dịch vụ du lịch	15
3.1.8 Đặc điểm của dịch vụ du lịch	16
3.1.9 Đặc tính của dịch vụ du lịch.....	17
3.1.10 Chất lượng dịch vụ du lịch	18
3.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty TNHH truyền thông và du lịch Hoàng Gia	20
3.2.1 Chức năng và nhiệm vụ tại công ty Hoàng Gia Tourist	20
3.2.2 Thực trạng chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty Hoàng Gia Tourist....	21
3.2.3 Thực trạng chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	28
3.2.4 Thực trạng các yếu tố môi trường tác động đến chất lượng dịch vụ du lịch của công ty du lịch Hoàng Gia Tourist.....	30
3.2.5 Thực trạng tình hình kinh doanh của công ty du lịch Hoàng Gia Tourist	34
3.2.6 Thuận lợi và khó khăn	35

3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại công ty du lịch Hoàng Gia tourist	36
3.3.1 Mục tiêu và định hướng phát triển của công ty du lịch Hoàng Gia Tourist	36
3.3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch của công ty du lịch Hoàng Gia Tourist	37
3.3.3 Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ	39
3.3.4 Tăng cường tiếp thị.....	40
KẾT LUẬN	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO	43

LỜI NÓI ĐẦU

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH TRUYỀN THÔNG VÀ DU LỊCH HOÀNG GIA”

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch là ngành đang rất phát triển, được xem là ngành kinh tế mũi nhọn quan trọng ngành công nghiệp không khói. Nguồn lợi du lịch thu hút từ các khách du lịch quốc tế góp phần mang lại thu nhập, cải thiện cán cân thanh toán và quảng bá hình ảnh của quốc gia và địa phương đến với bạn bè khắp nơi trên thế giới.

Marketing là hoạt động không thể thiếu đối với bất kỳ một doanh nghiệp nào trong thời đại ngày nay đó là con đường rút ngắn khoảng cách giữa doanh nghiệp và khách hàng tiềm năng.

Du lịch là ngành đa dạng lĩnh vực kinh doanh nên sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp rất khốc liệt để phát triển tăng doanh thu cũng như bắt kịp xu hướng du lịch, các chiến lược và kế hoạch Marketing là không thể thiếu.

Việc mở rộng thị trường kinh doanh đối với du lịch là điều cần thiết với doanh nghiệp ứng dụng marketing vào công tác này sẽ giúp bạn tìm hiểu rõ về hành vi, sở thích xu hướng của khách hàng hiện nay các sản phẩm tour của doanh nghiệp cần thay đổi gì và đã đáp ứng được những thay đổi hay chưa từ đó đưa ra giải pháp để điều chỉnh cũng như tìm hướng để triển khai.

Đối với ngành du lịch, mỗi mùa vụ, mỗi địa điểm du lịch sẽ có những đặc thù riêng dẫn đến định hướng kinh doanh tại mọi thời điểm phải có sự linh hoạt. Nên mỗi giai đoạn, các doanh nghiệp đưa ra chiến lược thu hút nhằm phát triển bản thân đáp ứng được mọi nhu cầu của du khách.

Như chúng ta đã biết, du lịch là ngành kinh tế mũi nhọn ở nhiều quốc gia trong đó có Việt Nam. Việt Nam là một đất nước có nhiều thắng cảnh, nhờ đó mà du lịch Việt Nam vươn lên một tầm cao mới. Tuy nhiên, để đạt được thành công này, rất cần sự góp mặt của các đơn vị lữ hành. Các công ty lữ hành xuất hiện ngày càng nhiều trong đó có Hoàng Gia Tourist.

Trước xu thế phát triển mạnh của ngành du lịch và lữ hành, Công ty Du lịch Hoàng Gia đã tích lũy được những kinh nghiệm quý báu trong những năm hoạt động

tại thị trường du lịch Cần Thơ rút kết được nhiều ý tưởng hay để có cách điều chỉnh hợp lý. Nhờ vậy mà hiện nay công ty đã có được vị thế cao trong lòng du khách, không ngừng phát triển vươn lên tự khẳng định mình trên thị trường du lịch trong nước và quốc và quốc tế. Với tình hình hiện nay, đối mặt với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt và những khó khăn biến động của nền kinh tế mỗi doanh nghiệp đều phải điều chỉnh lại hoạt động của mình để có thể tồn tại một trong những hoạt động đó là hoạt động marketing đưa ra những chiến lược và đề xuất những giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động marketing của Công ty Du lịch Hoàng Gia

2. Mục đích nghiên cứu

Mục đích của đề tài là tìm hiểu về thực trạng marketing của doanh nghiệp và đề xuất giải pháp. Từ đó giúp doanh nghiệp xử lý hành tiếp cận nhu cầu du lịch của khách hàng một cách triệt để, vừa khiến khách hàng hài lòng mà lợi ích cuối cùng lợi nhuận tăng mạnh thương hiệu uy tín được mọi người biết đến khẳng định vị thế trên thị trường du lịch.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các vấn đề liên quan đến marketing du lịch cụ thể là nghiên cứu về thực trạng và giải pháp cho chiến lược marketing tại công ty du lịch Hoàng Gia.

4. Phạm vi nghiên cứu

Không gian:

Văn phòng công ty Du lịch Hoàng Gia, Số 28, đường D24, KDC Hồng Loan, P.Hung Thạnh, Q.Cái Răng, Tp.Cần Thơ.

Thời gian:

Từ ngày 8 tháng 4 đến ngày 8 tháng 6 năm 2024.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu nhập số liệu sơ cấp: Thông qua quan sát, phỏng vấn nhân viên công ty, ban lãnh đạo công ty, các tình huống trong quá trình làm việc.