

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 CHẤT
LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA ĐẠI VIỆT TRAVEL

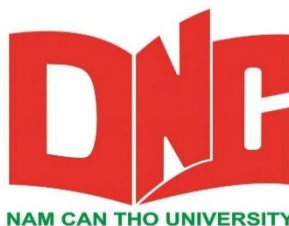
Sinh viên thực hiện : Trần Thị Thanh Trúc

Lớp : DH20QTD03

Mã sinh viên : 2010317

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA ĐẠI VIỆT TRAVEL

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Thanh Trúc
Lớp : DH20QTD03
Mã sinh viên : 2010317
Giảng viên hướng dẫn : Thạc sĩ Mai Quang Thuận

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến Thạc Sĩ Mai Quang Thuận người đã dành nhiều thời gian quý báu để tận tình hướng dẫn em trong suốt thời gian thực hiện bài báo cáo này.

Trải qua thời gian 9 tuần thực tập, bản thân em cũng đã học hỏi được nhiều kiến thức bổ ích và cũng như nâng cao những kiến thức chuyên môn sẵn có. Vì thế em nhận thấy việc thực tập, thực tế cọ sát vấn đề học tập là điều vô cùng quan trọng với sinh viên. Điều này cũng giúp em học hỏi được nhiều kỹ năng cần thiết khi làm việc và củng cố lại kiến thức của mình.

Xin chân thành cảm ơn Quý Thầy Cô Trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt Quý Thầy cô tại Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn - Nhà hàng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt nhiều kiến thức quý báu cho em.

Về phía doanh nghiệp, em xin cảm ơn Ban lãnh đạo, các phòng ban, các anh chị của công ty CP TM DV-Vận Tải & Du Lịch Đại Việt đã giúp đỡ, cung cấp thông tin, đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được hoàn thành bài báo cáo này và tìm hiểu được nhiều vấn đề thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Vì thời gian thực tập khá ngắn, kiến thức của bản thân em còn chưa đủ nhiều nên trong quá trình thực tập và viết báo cáo không thể tránh khỏi những sai sót. Kính mong nhận được sự góp ý tận tình từ phía Quý thầy, cô cũng như Quý công ty để em có thể hoàn thiện hơn bản thân mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Ngày tháng năm 2024

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi họ tên)

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và tên: Trần Thị Thanh Trúc

MSSV: 2010317

Lớp: DH20QTD03

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Thời gian	Nội dung thực hiện công việc	Người phân công hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 8/4 - 14/4	<ul style="list-style-type: none">-Đến cơ quan thực tập, chào hỏi làm quen các anh chị và nhận vị trí thực tập.-Nắm được quy định của công ty (thời gian làm việc, đồng phục,...)-Tìm hiểu lịch sử hình thành và phát triển của công ty.-Tìm hiểu các Tour của công ty bao gồm tour trong và ngoài nước.- Soạn bài thuyết minh về Cần Thơ.	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 2 15/4 - 21/4	<ul style="list-style-type: none">- Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Phan Thiết 3 ngày 2 đêm.- Sửa Tour Cần Thơ - Phan Thiết.	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 3 22/4 - 28/4	<ul style="list-style-type: none">- Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Nha Trang 3 ngày 2 đêm.- Sửa tour Cần Thơ - Nha Trang.- Tính giá tour	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 4 29/4 - 5/5	<ul style="list-style-type: none">- Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Đà Lạt 3 ngày 2 đêm.	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%

	<ul style="list-style-type: none"> - Soạn bài thuyết minh về Đà Lạt - Sửa Tour Cần Thơ - Đà Lạt 		
Tuần 5 6/5 - 12/5	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Vũng Tàu 3 ngày 2 đêm - Sửa chương trình tour Cần Thơ - Đà Lạt - Tính giá tour 	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 6 13/5 - 19/5	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Hà Tiên - Phú Quốc 5 ngày 4 đêm - Sửa chương trình tour Cần Thơ - Hà Tiên - Phú Quốc - Tính giá tour 	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 7 20/5 - 26/5	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế chương trình Tour Miền Tây 5 ngày 4 đêm - Sửa chương trình tour Miền Tây 	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 8 27/5 - 2/6	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế chương trình Tour Cần Thơ - Ninh Bình 5 ngày 4 đêm - Sửa chương trình tour Cần Thơ - Ninh Bình 	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%
Tuần 9 3/6 - 9/6	Phụ Tour Vĩnh Hy - Phan Thiết với Đoàn trường tiểu học Phú Thứ 1	Nguyễn Thị Ngọc Lành	100%

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký và ghi rõ họ và tên)

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: TRẦN THỊ THANH TRÚC

Lớp: DH20QTD03 Khóa: 8 Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn - Nhà hàng
trực thuộc Trường Đại học Nam Cần Thơ

Trong thời gian từ ngày 08 tháng 04 năm 2024 đến ngày 08 tháng 06 năm 2024

Tại: Công ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ - Vận Tải & Du Lịch Đại Việt

Địa chỉ: 80 Nguyễn Thị Tính, Bùi Hữu Nghĩa, 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:

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

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

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

Đánh giá chung sau khi thực tập:

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

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ và tên)

Ngày 19 tháng 06 năm 2024

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký và ghi rõ họ và tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA ĐẠI VIỆT TRAVEL

Do sinh viên: Trần Thị Thanh Trúc

Dưới sự nhận xét của Thầy: Mai Quang Thuận

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

(Ký, ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA ĐẠI VIỆT TRAVEL

Do sinh viên: Trần Thị Thanh Trúc

Dưới sự nhận xét của Thầy: Mai Quang Thuận

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

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	iii
NHẬT KÝ THỰC TẬP	iv
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	vi
MỤC LỤC.....	x
DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH.....	xii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	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.....	2
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	5
1.5 Các sản phẩm du lịch của công ty du lịch.....	5
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	7
2.1 Nội dung thực tập.....	7
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	7
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	12
2.2 Kết quả thực tập	13
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được	13
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.....	14
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	15
- Lý do chọn đề tài	15
- Phương pháp nghiên cứu.....	16
3.1 Lược khảo tài liệu	16
3.1.1 Du lịch và khách du lịch.....	16
3.1.2. Sản phẩm du lịch.....	17
3.1.3 Dịch vụ là gì?	20
3.2. Thực trạng cơ sở vật chất kỹ thuật của Đại Việt Travel.....	22
3.3 Thực trạng chất lượng kinh doanh sản phẩm du lịch của Đại Việt Trave.....	23
3.4 Thực trạng chất lượng thiết kế.....	28
3.5 Thực trạng chất lượng điều hành tour.....	29
3.5.1 Hoạt động điều hành xe.....	29

3.5.2 Hoạt động đặt dịch vụ lưu trú, ăn uống.....	30
3.5.3 Hoạt động điều hành HDV du lịch.....	30
3.6. Thực trạng tình hình hoạt động kinh doanh của Đại Việt Travel năm 2021 đến năm 2023.....	31
3.6.1. Nhận xét:	32
3.6.2. Nguyên nhân hạn chế của chất lượng dịch vụ tại Đại Việt Travel	33
3.7. Thực trạng chăm sóc khách hàng của công ty Đại Việt Travel.....	33
3.8 Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch tại Đại Việt Travel.....	35
3.8.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất	35
3.8.2. Hoàn thiện cung cấp dịch vụ du lịch.....	35
3.8.3. Nâng cao chất lượng quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ.....	36
3.8.4. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng chương trình du lịch của khách hàng	36
3.9. Kết Luận Và Kiến Nghị	37
3.9.1 Kiến nghị với lãnh đạo của công ty	37
3.9.2 Kiến nghị với nhân viên công ty.....	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	39

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH

Bảng 3.1 Tổng hợp và phân tích kết quả SXKD

Hình 1.1 Logo công ty Đại Việt Travel

Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Hình 2.1 Phụ Tour Vĩnh Hy - Phan Thiết

Hình 3.1 Một số đánh giá dịch vụ của khách hàng

Hình 3.2 Tour đi Phú Quốc

Hình 3.3 Tour Nha Trang 2 ngày 2 đêm

Hình 3.4 Tour Vĩnh Hy Phan Thiết 2 ngày 2 đêm

Hình 3.5 Tour Đà Lạt