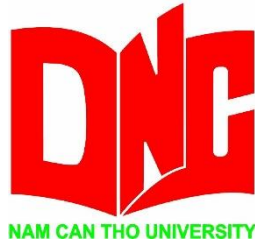


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**“GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TNHH DU
LỊCH LỬA VIỆT CHI NHÁNH CẦN THƠ”**

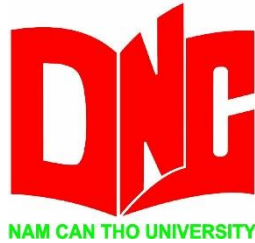
Sinh viên thực hiện: Châu Thành Giàu

Mã số sinh viên: 203784

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 LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY TNHH DU
LỊCH LỬA VIỆT CHI NHÁNH CẦN THƠ “

Sinh viên thực hiện: Châu Thành Giàu
Mã số sinh viên: 203784
Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp

Đề tài: **"Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành tại công ty TNHH Du lịch Lửa Việt Chi nhánh Cần Thơ"**

Họ và tên: Châu Thành Giàu MSSV: 203784

Lớp: DH20QTD03

Tôi xin cam đoan rằng bài báo cáo "*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lữ hành tại Công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt Chi nhánh Cần Thơ*" được tôi hoàn thành dựa trên quá trình thực hành nghiệp vụ tại công ty từ ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024. Tất cả các thông tin, dữ liệu và kết quả nghiên cứu được trình bày trong bài báo cáo đều là kết quả của quá trình thu thập, phân tích và tổng hợp thực tế.

Tôi khẳng định rằng bài báo cáo này là sản phẩm độc lập của bản thân tôi, không có sự sao chép, đạo văn từ bất kỳ nguồn nào khác. Tôi đã trích dẫn đầy đủ các nguồn tài liệu được sử dụng trong bài báo cáo theo đúng quy định về đạo đức học thuật.

Tôi hiểu rõ việc vi phạm đạo đức học thuật có thể dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng.

Trân trọng!

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Học viên thực hiện

Châu Thành Giàu

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến trường **Đại Học Nam Cần Thơ** đã tạo cơ hội cho em được thực tập tại công ty và lời cảm ơn đến thầy giáo hướng dẫn Nguyễn Du Hạ Long vì sự tận tâm, chỉ bảo tận tình và những lời khuyên quý báu đã giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập này.

Để hoàn thành bài báo cáo này, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của các anh, chị tại doanh nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và tập thể cán bộ, nhân viên **Công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ** đã tạo điều kiện thuận lợi, tạo môi trường học tập và làm việc hiệu quả cho em trong suốt thời gian thực tập, mặc dù số lượng công việc của công ty ngày một tăng lên nhưng vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Đặc biệt, em xin cảm ơn sự chỉ bảo tận tình của anh Trần Nhật Linh - người đã trực tiếp hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của bài báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ nhân viên tại doanh nghiệp để bài báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè, cùng các anh chị tại Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ và Trường Đại Học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Trân trọng!

Cần Thơ, ngày...tháng 06 năm 2024

Học viên thực hiện

Châu Thành Giàu

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Giảng viên kí tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

Giảng viên kí tên

Mục lục

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH DU LỊCH LỬA VIỆT CHI NHÁNH CẦN THƠ	1
1.1. Thông tin về Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ ... 1	
1.1.1. Chức năng nhiệm vụ và các sản phẩm – dịch vụ kinh doanh của công ty	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt:	9
1.2.1. Quá trình hình thành của công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt:	9
1.2.2. Những thành tích và các giải thưởng công ty đã đạt được:	10
1.2.3. Sự liên kết giữa công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ với các đối tác và với các chi nhánh của công ty	12
1.3. Cơ cấu tổ chức:	14
1.4. Định hướng phát triển của Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ	21
CHƯƠNG 2. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	22
2.1. Nội dung thực tập	22
2.1.1. Nội dung công việc được phân công:	22
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập.....	26
2.2. Kết quả thực tập	27
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	27
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	28
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	29
CHƯƠNG 3. ĐỀ TÀI THỰC TẬP	31
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	31
3.1.1 Tên đề tài:	31
3.2. Lược khảo tài liệu	36
3.2.1. Một số khái niệm và vai trò của Du Lịch.....	36
3.3. Tình hình hoạt động thực tế của doanh nghiệp và dịch vụ lữ hành của công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ	39
3.3.1. Tình hình hoạt động thực tế của công ty:	39
3.3.2. Thị trường, các dịch vụ và phân tích mô hình SWOT của Công Ty	41

3.3.3. Nghiên cứu và thảo luận về chất lượng nâng cao dịch vụ lễ hành tại Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ.....	47
3.4. Kết quả của nghiên cứu và thảo luận	48
3.5. Đề xuất giải pháp	49
3.6. Kết luận và kiến nghị	51
PHỤ LỤC.....	57

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TNHH: Trách nhiệm hữu hạn

DNLH: Doanh nghiệp lữ hành

HDV: Hướng dẫn viên

CTDL: Chương trình du lịch

CTLH: Chương trình lữ hành

NĐ-CP: Nghị Định Chính Phủ

5N5Đ: 5 ngày 5 đêm

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1.1.3.1. Tour du lịch Nhật Bản 5N5Đ

Hình 1.1.1.3.2. Tour du lịch Thái Lan 4N3Đ

Hình 1.1.1.3.3. Tour du lịch Trung Quốc 4N3Đ

Hình 1.1.1.3.4. Tour du lịch Phú Quốc 3N2Đ

Hình 1.1.1.3.5. Tour du lịch Nha Trang – Đà Lạt 5N4Đ

Hình 1.1.1.3.6. Tour du lịch Đà Nẵng 3N2Đ

Hình 1.2.1. Top 10 Doanh Nghiệp Lữ Hành nội địa hàng đầu (năm 2015 –2016 – 2017)

Hình 1.2.2 Top 10 Doanh Nghiệp Lữ Hành Outbound và nội địa hàng đầu năm 2023

Sơ đồ 1.3.1. Cơ cấu bộ máy quản lí của Công Ty

Bảng 3.3.1.1. Kết quả doanh thu của công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt chi nhánh Cần Thơ (năm 2023 – 2024)