**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**

# BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

## ĐỀ TÀI:

# GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - DU LỊCH BẾN THÀNH CHI NHÁNH CẦN THƠ

**Sinh viên thực hiện: HỒ NGỌC KIỀU ANH**

**MSSV: 203848**

**Lớp: DH20QTD03**

*Cần Thơ, tháng  năm 2024*

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**

**KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**

# BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI:**

## GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - DU LỊCH BẾN THÀNH CHI NHÁNH CẦN THƠ

**Sinh viên thực hiện: HỒ NGỌC KIỀU ANH**

**MSSV: 203848**

**Lớp: DH20QTD03**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

*Cần Thơ, tháng  năm 2024*

# LỜI CAM ĐOAN

Em là Hồ Ngọc Kiều Anh, sinh viên lớp DH20QTD03, Khoa Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành, Trường Đại học Nam Cần Thơ, xin cam đoan rằng:

Bài báo cáo thực tập tốt nghiệp với đề tài "Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế và điều hành tour" là kết quả nghiên cứu và làm việc nghiêm túc của cá nhân em trong suốt quá trình thực tập tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành chi nhánh Cần Thơ .

Các số liệu, thông tin và kết quả trong bài báo cáo này được thu thập từ các nguồn đáng tin cậy và được ghi rõ nguồn gốc xuất xứ. Em cam đoan không sao chép hoặc sử dụng trái phép bất kỳ tài liệu, công trình nghiên cứu nào của người khác.

Em hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của các nội dung, số liệu, kết quả nghiên cứu trong bài báo cáo này.

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn, giúp đỡ của giảng viên hướng dẫn, các thầy cô trong khoa, cùng quý công ty đã hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho em hoàn thành bài báo cáo này.

**Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024**

**Sinh viên cam đoan**

**Hồ Ngọc Kiều Anh**

# LỜI CẢM ƠN

Học đi đôi với hành là hai yếu tố song hành với nhau để giúp con người chúng ta phát triển, hoàn thiện bản thân tối ưu nhất. Chính vì lẽ đó, thực tập cơ sở ngành là một điều cần thiết và quan trọng đối với mỗi sinh viên, đem lại cho sinh viên những bài học, hoàn thiện những kĩ năng xã hội cần thiết. Ngoài ra trong quá trình thực tập, sinh viên có cơ hội cọ sát với thực tế, ứng dụng các kiến thức và kỹ năng đã được giảng dạy trên trường lớp vào hoạt động thực tiễn của đơn vị, từ đó rút ra những bài học, kinh nghiệm cho bản thân mình. Đây là cơ hội để sinh viên hiểu rõ hơn về chuyên ngành mà mình đang theo học, nền tảng quan trọng để bản thân có thể định hướng và phát triển sự nghiệp sau khi ra trường.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Quý lãnh đạo Công ty Cổ Phần Dịch Vụ - Du Lịch Bến Thành chi nhánh Cần Thơ nói chung và các phòng ban nói riêng đã tạo điều kiện để em được học hỏi, nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên ngành và cung cấp các thông tin để thực hiện bài báo. Cảm ơn chị Phạm Tú Anh đã hướng dẫn và giúp đỡ em rất nhiều trong suốt quá trình thực tập của mình.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc, lòng biết chân thành đến Trường Đại học Nam Cần Thơ cũng như Khoa Du Lịch và Quản trị khách sạn, nhà hàng đã tạo cơ hội để em được tiếp xúc với thực tế chuyên ngành mà mình đang theo học. Cảm ơn các thầy, cô trong Khoa Du Lịch và Quản trị khách sạn, nhà hàng đã giảng dạy, mang đến cho em kiến thức và kĩ năng cần thiết trong suốt quá trình em theo học tại trường. Đặc biệt em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy Nguyễn Du Hạ Long - người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình để em hoàn thiện bài báo cáo thực tập này.

**Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2024**

**Sinh viên cam đoan**

**Hồ Ngọc Kiều Anh**

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

**Đề tài** "*Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế và điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành - Chi nhánh Cần Thơ*".

**Do sinh viên:** HỒ NGỌC KIỀU ANH thực hiện.

**Dưới sự nhận xét của cô:** NGUYỄN DU HẠ LONG.

**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**

*(ký, ghi rõ họ tên)*

## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

**Đề tài** "*Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế và điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành - Chi nhánh Cần Thơ*".

**Do sinh viên:** HỒ NGỌC KIỀU ANH thực hiện.

**Dưới sự nhận xét của thầy/cô:**

**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 GVCD**

*(ký, ghi rõ họ tên)*

**MỤC LỤC**

**LỜI CAM ĐOAN ..... I**
**LỜI CẢM ƠN ..... II**
**NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP .....** Error! Bookmark not defined.
**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN ..... V**
**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM ..... VI**
**DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH ..... XI**
**CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP ..... 1**
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập: ..... 1
1.1.1 Thông tin tổng quan: ..... 1
1.1.2 Nhiệm vụ và chức năng của doanh nghiệp: ..... 2
1.2 Các lĩnh vực kinh doanh của Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 3
1.3 Quá trình hình thành và phát triển: ..... 4
1.4 Cơ cấu tổ chức: ..... 5
1.5 Định hướng phát triển trong tương lai: ..... 8
1.6 Thành tựu: ..... 10
1.7 Đôi nét về Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành - chi nhánh Cần Thơ: ..... 11
**CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP ..... 12**
2.1 Nội dung thực tập: ..... 12
2.1.1 Nội dung công việc được phân công: ..... 12
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong quá trình thực tập: ..... 16
2.2 Kết quả thực tập: ..... 17
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được: ..... 17
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập: ..... 18
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập: ..... 18
**CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ - DU LỊCH BẾN THÀNH CHI NHÁNH CẦN THƠ ..... 19**
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập: ..... 19
3.2 Lược khảo tài liệu: ..... 20

3.2.1 Khái niệm chung về du lịch: ..... 20
3.2.2 Khái niệm chung về sản phẩm du lịch: ..... 22
3.2.3 Doanh nghiệp lữ hành: ..... 24
3.2.4 Chương trình du lịch: ..... 28
3.2.5 Xây dựng, điều hành, tổ chức Chương trình du lịch: ..... 30
3.3 Tổng quan về thiết kế và điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành : ..... 33
3.3.1 Thị trường khách hàng: ..... 33
3.3.2 Chiến lược Marketing tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 34
3.3.3 Kết quả doanh thu của Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 36
3.3.4 Một số chương trình tour nổi bật tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 37
3.3.5 Vận hành hệ thống của Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 39
3.3.6 Tổng quan về thiết kế tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 40
3.3.7 Tổng quan về điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 46
3.3.8 Những thuận lợi và khó khăn trong hoạt động thiết kế và điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 52
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận : ..... 54
3.5 Một số giải pháp giúp nâng cao hiệu quả hoạt động thiết kế và điều hành tour tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành: ..... 55
3.5.1 Thiết kế và điều hành tour bằng các ứng dụng công nghệ thông tin: ..... 55
3.5.2 Giảm thiểu các vấn đề phát sinh trong quá trình thiết kế và điều hành tour: ..... 57
3.5.3 Nâng cao và tạo mối quan hệ tốt với nhà cung cấp: ..... 59
3.5.4 Nâng cao khả năng cạnh tranh: ..... 60
3.5.5 Giảm thiểu các yếu tố môi trường: ..... 61

3.6 Kết luận và kiến nghị: ..... 63
**TÀI LIỆU THAM KHẢO ..... 64**

## DANH SÁCH TỪ VIẾT TẮT

MICE: Meeting, Incentive, Convention, Exhibition

CPDV: Cổ phần Dịch vụ

NXB: Nhà xuất bản

PTKD: Phân tích kinh doanh

KD: Kinh doanh

UNWTO: World Tourism Organization

TCDL: Tổng cục du lịch

TC: Tổng cộng

NC: Nhu cầu

DL: Du lịch

# DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1 Logo Công ty Dịch vụ Du Lịch Bến Thành ..... 2
Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức BENTHANH TOURIST - chi nhánh Cần Thơ..... 6
Hình 2.1 Bảng quyết toán tour Cần Thơ - Đà Lạt trong quá trình thực tập ..... 13
Hình 2.2. Bảng quyết toán tour trong quá trình thực tập..... 15
Hình 2.3. Các loại giấy tờ tour ..... 16
Hình 3.1 Kết quả doanh thu của Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành..... 36
Hình 3.2 Một số chương trình tour nổi bật tại Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành ..... 39
Hình 3.3 Poster tour Cần Thơ - Đà Lạt ..... 56