

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH
CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: MÃ THỊ KIM MỸ

Mã số sinh viên: 2010495

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, Tháng 6 Năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH
CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: MÃ THỊ KIM MỸ

Mã số sinh viên: 2010495

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, Tháng 6 Năm 2024

Lời cam đoan

Em xin cam đoan bài tiểu luận này là do bản thân thực hiện cùng sự hỗ trợ, tham khảo tài liệu từ các tư liệu, giáo trình liên quan đến đề tài nghiên cứu và không có sự sao chép y nguyên các tài liệu đó. Các số liệu, thống kê và kết luận nghiên cứu được trình bày trong tiểu luận là trung thực và có nguồn gốc cụ thể, rõ ràng và chưa từng được công bố trong bất cứ công trình khoa học nào khác. Tôi xin chịu trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Mã Thị Kim Mỹ

Lời cảm ơn

Trong suốt thời gian học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của các thầy cô. Với lòng biết ơn sâu sắc, em xin gửi lời cảm ơn tới các Thầy Cô khoa Du Lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ, với tri thức và tâm huyết của mình, đã truyền đạt và chỉ dạy chúng em trong suốt thời gian học tập tại trường.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ths.Nguyễn Thị Chiêu là người đã chỉ bảo và hướng dẫn, giúp đỡ em trong quá trình định hướng và triển khai để làm tốt bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc công ty và cô Lan phó phòng khách đoàn và các anh chị nhân viên công ty Vietravel - CN Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em có thể thực tập đúng ngành nghề của mình. Bước đầu đi vào thực tế, vận dụng những kỹ năng nghiên cứu khoa học trên ghế nhà trường, kinh nghiệm thực tập tại công ty du lịch Vietravel - CN Cần Thơ, kiến thức của em còn hạn chế và nhiều bỡ ngỡ. Do vậy, không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin kính chúc các Thầy Cô khoa Du lịch và Quản trị nhà hàng - Khách sạn dồi dào sức khỏe, đầy nhiệt huyết của những người dạy và làm du lịch, để tiếp tục sứ mệnh cao đẹp của mình là truyền đạt kiến thức cho thế hệ mai sau.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

Mã Thị Kim Mỹ

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: **MSSV:**

.....

Lớp: **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:

.....
.....

Địa chỉ:

.....
.....

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:

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Người hướng dẫn: Nguyễn Thị Chiêu

- Đơn vị: Khoa Du Lịch, trường Đại học Nam Cần Thơ

-Về hình thức:.....

.....

-Về thái độ:.....

.....

-Về nội dung:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 23 tháng 06 năm 2024

Chấm điểm : Người hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

MỤC LỤC

Chương 1	1
GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL - CHI NHÁNH CẦN THƠ	1
1.1 Thông Tin Về Công Ty Du Lịch Vietravel Chi Nhánh Cần Thơ	1
1.1.1 Trụ sở chính:	1
1.1.2 Chi nhánh Vietravel Cần Thơ	2
1.1.3 Đôi nét về công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	2
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	4
1.3 Cơ cấu tổ chức	6
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	10
Chương 2	12
NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	12
2.1 Nội dung thực tập	12
2.1.1 Nội dung công việc phân công.....	12
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	13
2.2. Kết quả thực tập	14
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	14
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	23
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	24
Chương 3	24
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	24
3.1. Giới thiệu	24
3.1.1. Lý do chọn đề tài.....	24
3.1.2 Phương pháp nghiên cứu.....	25
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	26
3.2.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành	26
3.2.2. Định nghĩa công ty lữ hành.....	26
3.2.3. Vai trò của các công ty lữ hành.....	26
3.2.4. Phân loại kinh doanh lữ hành.....	27

3.2.5. Căn cứ vào phương thức và phạm vi hoạt động	28
3.2.6. Hệ thống sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	29
3.2.7. Các dịch vụ trung gian	29
3.2.8. Các chương trình du lịch trọn gói	29
3.2.9. Nội dung hoạt động kinh doanh	30
3.2.10. Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh lữ hành	32
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn).....	34
3.3.1. Sản phẩm.....	34
3.3.2. Hoạt động xây dựng và bán chương trình.....	35
3.3.3. Hoạt động điều hành	36
3.3.4.. Hoạt động chăm sóc khách hàng và tiếp thị truyền thông	37
3.3.5. Kết quả hoạt động kinh doanh	38
3.3.6. Những thuận lợi và khó khăn ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp	40
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	42
3.5. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh tại Công ty Du Lịch Vietravel Chi nhánh Cần Thơ	43
3.5.1 Phương Hướng Nhiệm Vụ Trọng Tâm Trong Thời Gian Tới	43
3.5.2. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh tại công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	43
3.5.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	43
3.5.4. Hoàn thiện cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, kỹ thuật.....	45
3.5.5. Xây dựng chính sách Marketing – Mix	45
3.5.6. Chính khách khuyến mại, quà tặng	47
3.5.7. Khai thác những thuận lợi đang có	48
3.6. Kết Luận Và Kiến Nghị	48
3.6.1 Kết luận chung về đợt thực tập	48
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	48
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường.....	49

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Viết đầy đủ
1	CN Cần Thơ	Chi nhánh Cần Thơ
2	HDV	Hướng dẫn viên
3	TP. Cần Thơ	Thành Phố Cần Thơ

DANH MỤC BẢNG

Trang

Bảng 3.3 Số Liệu Kinh Doanh Và Ngân Sách Marketing của công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	1
--	---

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 1.1: Logo công ty Vietravel	1
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty Vietravel Chi nhánh Cần Thơ	5