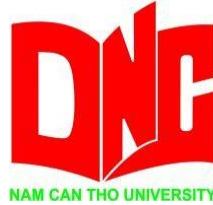


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DL VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN

~~~~~\*~~~~~



# BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI :**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI  
CÔNG TY TNHH DL LỬA VIỆT**

*Sinh viên thực hiện* : NGUYỄN THỊ THÚY QUỲNH

*Lớp* : DH20QTD03

*Mã sinh viên* : 2010393

Cần Thơ, tháng 6, năm 2023

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

~~~~~\*~~~~~



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI :

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG
TY TNHH DL LỬA VIỆT**

***Sinh viên thực hiện* : NGUYỄN THỊ THÚY QUỲNH**

***Lớp* : DH20QTD03**

***Mã sinh viên* : 2010393**

Cần Thơ, tháng 6, năm 2023

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, cho phép em được bày tỏ lòng biết ơn đến Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện học tập và nghiên cứu đề tài này, đồng thời tạo cho em có cơ hội tiếp xúc với môi trường thực tập. Em muốn gửi lời cảm ơn đến toàn bộ quý thầy cô của Khoa DL và quản trị nhà hàng khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ, những người có vai trò rất lớn trong suốt quá trình em theo học tại trường.

Không thể không nhắc tới sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo Công ty TNHH DL Lửa Việt nhờ có sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị ở các phòng ban, đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho em trong suốt thời gian thực tập.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Ngô Hồng Quân – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành đề tài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một học viên, bài báo cáo này không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các quý thầy cô để em có điều kiện bổ sung, nâng cao và trau dồi kiến thức của mình, phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

LỜI CAM KẾT

Em cam đoan rằng báo cáo tốt nghiệp này là thành quả của công sức và nỗ lực cá nhân của em. Tất cả các thông tin được trình bày trong báo cáo này là chân thực và dựa trên những kinh nghiệm thực tế em đã tích lũy được trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH DL Lửa Việt.

Em cam đoan rằng không có bất kỳ sự sao chép hay sao chép từ bất kỳ nguồn nào khác ngoài những nguồn tài liệu đã được dẫn chiếu rõ ràng và đầy đủ trong phần tài liệu tham khảo của báo cáo này.

Em cũng cam đoan rằng em đã tuân thủ đầy đủ các quy định và quy trình của trường đại học và Công ty TNHH DL Lửa Việt trong quá trình thực hiện báo cáo tốt nghiệp này.

Ngoài ra, em xin cam đoan sẽ chịu trách nhiệm về mọi thông tin được trình bày và sẵn sàng cung cấp thêm thông tin chi tiết hoặc giải thích nếu cần thiết.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP

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 Thị Thúy Quỳnh..... MSSV: 2010393.....

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: Lửa Việt Tours – Chi nhánh Cần Thơ

Địa chỉ: Số 09 Cách Mạng Tháng Tám, Phường Thới Bình, Quận Ninh Kiều, 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:

- Có ý thức chấp hành nội quy tại đơn vị.
- Nỗ lực hoàn thành đúng nhiệm vụ được giao.

2. Về tinh thần thái độ học tập:

- Chăm chỉ.
- Nghiên cứu.
- Tích cực đóng góp.

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

- Trao đổi thêm các kỹ năng mềm khác
cấp nhật trên kiến thức chuyên môn

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lễ hành tại công ty TNHH DL Lửa Việt Cần Thơ”.

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ THÚY QUỲNH thực hiện.

Dưới sự nhận xét của giảng viên: NGÔ HỒNG QUÂN

Đơn vị: Khoa DL & 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 hiệu quả kinh doanh lễ hành tại công ty TNHH DL Lửa Việt Cần Thơ”.

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ THÚY QUỲNH thực hiện.

Dưới sự nhận xét của giảng viên:

Đơn vị: Khoa DL & 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 CẢM ƠN | i |
| LỜI CAM KẾT | ii |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP..... | iii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | v |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM..... | vi |
| MỤC LỤC..... | vii |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | x |
| DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH | xi |
| CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH DL LỬA VIỆT | 1 |
| 1.1. Tổng Quan Về Công Ty TNHH DL Lửa Việt | 1 |
| <i>1.1.1. Khái quát về Công ty TNHH DL Lửa Việt.....</i> | <i>1</i> |
| <i>1.1.2. Mục đích & Giá trị</i> | <i>3</i> |
| <i>1.1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....</i> | <i>3</i> |
| 1.2. Quá Trình Hình Thành Và Phát Triển Của Công Ty TNHH DL Lửa Việt ... | 4 |
| 1.3. Cơ Cấu Tổ Chức Của Công Ty TNHH DL Lửa Việt..... | 5 |
| <i>1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....</i> | <i>5</i> |
| <i>1.3.2. Chức năng của các phòng ban</i> | <i>5</i> |
| 1.4. Các Hoạt Động Kinh Doanh Lữ Hành Của Công Ty TNHH DL Lửa Việt | |
| Cần Thơ | 7 |
| <i>1.4.1. Các hoạt động kinh doanh lữ hành của Công ty TNHH DL Lửa Việt Cần</i> | |
| <i>Thơ.....</i> | <i>7</i> |
| 1.5. Thành Tích & Giải Thưởng Của Công Ty TNHH DL Lửa Việt | 8 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY TNHH DL | |
| LỬA VIỆT CẦN THƠ..... | 10 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1. Nội Dung Thực Tập Tại Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt Cần Thơ..... | 10 |
| 2.1.1. Thuận lợi & Khó khăn khi thực tập tại Công ty TNHH DL Lửa Việt Cần Thơ
..... | 10 |
| 2.2. Kết Quả Thực Tập Tại Công Ty TNHH DL Lửa Việt Cần Thơ | 11 |
| 2.2.1 Kết quả thực tập tại Công ty TNHH DL Lửa Việt Cần Thơ..... | 11 |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 12 |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 12 |
| CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP..... | 13 |
| 3.1. Giới Thiệu Đề Tài Thực Tập | 13 |
| 3.1.1. Lý do chọn đề tài:..... | 13 |
| 3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu:..... | 14 |
| 3.1.3. Phạm vi nghiên cứu:..... | 15 |
| 3.2. Lược Khảo Tài Liệu (Cơ Sở Lý Thuyết) | 16 |
| 3.2.1. Kinh doanh lễ hành | 16 |
| 3.2.1.1. Khái niệm “Kinh doanh lễ hành” | 16 |
| 3.2.1.2. Định nghĩa về DNLH và các chức năng | 17 |
| 3.2.1.3. Đặc điểm nguồn khách..... | 17 |
| 3.2.1.4. Quy trình kinh doanh lễ hành | 18 |
| 3.2.1.5. Ý nghĩa của kinh doanh lễ hành trong sự phát triển của du lịch. | 19 |
| 3.2.2. Lý luận về chăm sóc khách hàng trong kinh doanh lễ hành..... | 19 |
| 3.2.2.1 Khái niệm “Chăm sóc khách hàng” | 19 |
| 3.2.2.2. Xu hướng tâm lý khách hàng hiện đại | 20 |
| 3.2.2.3. Quy trình của hoạt động chăm sóc khách hàng | 21 |
| 3.2.2.4. Nguyên tắc về hoạt động chăm sóc khách hàng | 23 |
| 3.3. Tình Hình Hoạt Động Của Doanh Nghiệp (Cơ Sở Thực Tiễn)..... | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.1. <i>Thực trạng kinh doanh lữ hành tại Công ty TNHH Du lịch Lửa Việt</i> | 24 |
| 3.3.2. <i>Thuận lợi & khó khăn Công ty gặp phải</i> | 26 |
| 3.3.3. <i>Chiến lược kinh doanh lữ hành của Công ty TNHH Du lịch Lửa Việt</i> | 27 |
| 3.4. Kết Quả Hoạt Động Kinh Doanh Lữ Hành Của Công Ty TNHH Du Lịch | |
| Lửa Việt | 29 |
| 3.4.1. <i>Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành của Công ty TNHH Du Lịch Lửa Việt</i> | |
| | 29 |
| 3.5. Một Số Kiến Nghị Và Giải Pháp Nâng Cao Hiệu Quả Kinh Doanh Lữ Hành | |
| Tại Công Ty TNHH Du Lịch Lửa Việt | 31 |
| 3.5.1. <i>Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành tại Công ty TNHH Du lịch</i> | |
| <i>Lửa Việt</i> | 31 |
| 3.5.2. <i>Một số kiến nghị</i> | 42 |
| KẾT LUẬN | 44 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 45 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- DL: Du Lịch
- CN: Chi nhánh
- DNDL: Doanh nghiệp Du Lịch
- TNHH: Trách nhiệm hữu hạn
- MICE: Meeting - Incentive - Conference - Event
- HĐQT: Hội Đồng Quản Trị
- CEO: Chief Executive Officer
- CRM: Customer Relationship Management
- KPIs: Key Performance Indicators
- TMS: Transportation Management System
- MIS: Management Information System

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

| | |
|---|----|
| Hình 1. 1. Logo Công Ty Lửa Việt..... | 1 |
| Hình 1. 2. Sơ đồ bộ máy quản lý của Công ty TNHH Du lịch Lửa Việt..... | 5 |
| Hình 1. 3. Giải thưởng và giấy chứng nhận của Công ty TNHH Du lịch Lửa Việt | 10 |
|
 | |
| Hình 3. 1 Nguyên Nhân Khách Hàng Từ Chối..... | 21 |
|
 | |
| Bảng 3. 1. Bảng kết quả kinh doanh của Công ty TNHH Du lịch Lửa Việt | 29 |