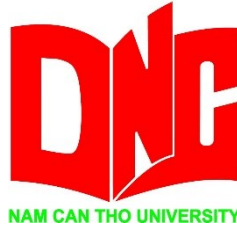


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ**

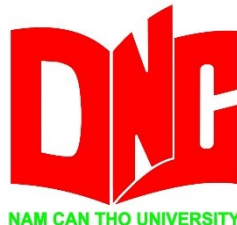
Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ HOA

Mã số sinh viên: 2010166

Lớp: DH20TD03

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

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: TRẦN THỊ HOA

Mã số sinh viên: 2010166

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

ThS. Nguyễn Du Hạ Long

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi :

- Trường Đại Học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lễ Hành

Tôi tên : Trần Thị Hoa

Mã số sinh viên : 2010166

Tôi cam cam đoan báo cáo thực tập này là do chính tôi thực hiện các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong báo cáo là trung thực, các dữ liệu lấy từ nguồn khác đều được trích dẫn nguồn đầy đủ.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

TRẦN THỊ HOA

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, cho phép em xin được bày tỏ lòng biết ơn đến tất cả các cá nhân và tổ chức đã tạo điều kiện hỗ trợ, giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này. Trong suốt thời gian từ khi bắt đầu học tập tại trường đến nay em, đã nhận được rất nhiều sự quan tâm giúp đỡ của quý thầy cô.

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất em xin được gửi đến quý thầy cô ở Khoa Du Lịch đã truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tập tại trường. Nhờ có những lời hướng dẫn dạy bảo của các thầy cô nên đề tài nghiên cứu của em mới có thể hoàn thiện một cách tốt đẹp.

Trong suốt quá trình 9 tuần thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô khoa Du Lịch và sự nhiệt tình của các anh chị trong công ty BenThanh Tourist – đơn vị nhận thực tập đã giúp cho em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài tiểu luận. Em xin trân thành cảm ơn

Một lần nữa, em xin trân thành cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa Du Lịch đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt là thầy Nguyễn Du Hạ Long, người đã trực tiếp giúp đỡ, quan tâm, hướng dẫn em hoàn thành tốt bài báo cáo này trong thời gian vừa qua. Em xin trân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 24 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

TRẦN THỊ HOA

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GVHD.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GVCD.....	iv
CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	1
1.1. Tổng quan về chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.....	1
1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty BenThanh Tourist.....	2
1.3. Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....	3
1.4. Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ Phần Dịch Vụ Du Lịch Bến Thành.....	4
1.5. Định hướng và phát triển trong tương lai.....	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 phân công.....	7
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập.....	9
2.2 Kết quả thực tập.....	9
2.2.1 Những kết quả thực tập đã đạt được.....	9
2.2.2 Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	10
2.2.3 Kế hoạch của bản thân sau thực tập.....	10
CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	11
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	11
3.1.1. Tên đề tài.....	11
3.1.2. Lý do chọn đề tài.....	11
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.....	11
3.1.4. Phạm vi nghiên cứu.....	11
3.2. Cơ sở lý luận về việc phát triển kinh doanh du lịch lữ hành nội địa tại BenThanh Tourist.....	12
3.2.1. Khái niệm lữ hành và sự hình thành của hoạt động du lịch kinh doanh lữ hành.....	12
3.2.2. Doanh nghiệp lữ hành.....	13
3.2.3. Du lịch và các khái niệm liên quan.....	16
3.2.4. Kinh doanh lữ hành.....	21
3.2.4.1 Khái niệm và đặc điểm của kinh doanh lữ hành.....	21
3.2.4.2. Quy trình kinh doanh du lịch.....	23
3.2.4.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc kinh doanh lữ hành.....	25
3.2.4.4. Các chỉ tiêu.....	27

3.3. Tình hình kinh doanh của chi nhánh công ty Cổ Phần Dịch Vụ Du Lịch Bến Thành tại Cần Thơ	29
3.3.1. Chiến lược và định hướng phát triển	29
3.3.2. Các chương trình du lịch nội địa của công ty BenThanh Tourist tại Cần Thơ	30
3.3.3. Khách hàng mục tiêu của công ty BenThanh Tourist	31
3.3.4. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch nội địa của công ty	31
3.4. Tình hình kinh doanh về mảng du lịch nội địa của công ty BenThanh Tourist	31
3.4.1. Quá trình kinh doanh du lịch của công ty Cổ Phần Dịch Vụ Du Lịch Bến Thành	31
3.4.1.1. Nghiên cứu thị trường và thiết kế chương trình du lịch	32
3.4.1.2. Marketing và sale tour của công ty Cổ Phần Dịch Vụ Bến Thành	33
3.4.1.3. Tổ chức và thực hiện chương trình tour du lịch	34
3.4.1.4. Công tác giải quyết toán hợp đồng và rút kinh nghiệm	35
3.4.2. Kết quả kinh doanh du lịch tại công ty BenThanh Tourist	36
3.4.2.1. Chi phí	36
3.4.2.2. Doanh thu	36
3.4.3.3. Lợi nhuận	36
3.4.3.4. Mô hình SWOT của công ty BenThanh Tourist	37
3.4.3. Đánh giá tour du lịch nội địa của công ty BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ	41
3.4.3.1. Những điểm hạn chế của chương trình	42
3.4.3.2. Những điểm mạnh của tour	42
3.4.3.3. Đánh giá khách hàng	42
3.4.4. Phân tích thực trạng kinh doanh du lịch nội địa ở công ty BenThanh Tourist	43
3.4.4.1. Nguồn nhân lực	43
3.4.4.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật	43
3.4.4.3. Thị trường khách của công ty	43
3.4.5. Các biện pháp phát triển kinh doanh lữ hành	44
3.4.5.1. Chính sách sản phẩm	44
3.4.5.2. Chính sách xúc tiến quảng cáo	45
3.4.5.3. Chính sách phân phối	45
3.4.5.4. Chính sách giá	46
3.4.6. Đánh giá về hoạt động kinh doanh	46
3.4.6.1. Những thuận lợi	46
3.4.6.2. Những hạn chế	47
3.5. Một số giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh du lịch lữ hành nội địa tại công ty Cổ phần Dịch vụ du lịch Bến Thành tại Cần Thơ	47
3.5.1. Tầm nhìn và lợi thế để khai thác du lịch nội địa	47
3.5.2. Nhân sự và chính sách	48
3.5.2.1. Nhân sự	48
3.5.2.2. Chính sách	48

3.6. Kết luận và kiến nghị	50
TÀI LIỆU THAM KHẢO	52
PHỤ LỤC	53
NHẬT KÝ THỰC TẬP	54

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG CHỮ VIẾT TẮT
1	QH	Quốc Hội
2	KDL	Khu du lịch
3	Q	Quận
4	TP	Thành phố
5	TT	Thị trấn
6	NĐ	Ngày đêm
7	HDV	Hướng dẫn viên
8	DL	Du lịch
9	P	Phường
10	ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long
11	CPDV	Cổ Phần Dịch Vụ

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình

Hình 1.1 : Logo công ty.....

Hình 2.1 Hình ảnh trong quá trình thực tập.....

Hình 3.1 Đánh giá của khách hàng

Hình 3.2 Bìa quảng cáo.....

Hình 3.3 Đối tác

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Bảng

Bảng 3.1 Các chương trình du lịch nội địa.....

Bảng 3.2 Chi phí

Bảng 3.3 Doanh thu.....

Bảng 3.4 Lợi nhuận.....

Bảng 3.5 Mô hình SWOT

Bảng 3.6 Tour du lịch.....

Sơ đồ

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy Công ty BenThanh Tourist