

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
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Như Phụng

Mã số sinh viên: 2010478

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 PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN
DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Như Phụng

Mã số sinh viên: 2010478

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN THỊ CHIỂU

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam kết báo cáo tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ báo cáo tốt nghiệp cùng cấp nào khác.

Cần thơ, ngày tháng năm 2024

Người thực hiện

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, Khoa Du Lịch đã tạo điều kiện cho em được học tập trong suốt 4 năm ngồi trên ghế nhà trường. Được trao dồi kiến thức, rèn luyện kỹ năng và thái độ là hành trang rất cần thiết cho quá trình làm việc sau này của em.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Nguyễn Thị Chiêu là người đã chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ em trong quá trình làm bài báo cáo.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến anh, chị Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ, đặc biệt chị Phạm Tú Anh người đã trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập tại công ty, đã tạo điều kiện cho em trong quá trình thực tập giúp em học hỏi, tìm hiểu được nhiều thứ liên quan đến ngành nghề, giúp em tiếp cận với nghề một cách thực tế nhất. Trong quá trình hoàn thành bài báo cáo “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ”, em đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của công ty về thông tin, số liệu...cho việc hoàn thành bài báo cáo.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày tháng 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 NHƯ² PHỤNG..... MSSV: 2010478..

Lớp: ...DH.2001D03..... 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: Chi nhánh Công ty Cổ phần
Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.....

Địa chỉ: 171 Trần Văn Khéo, P. Cái Khế, Q. 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:

= Chấp hành tốt nội quy và quy định của đơn vị.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

= Một lòng một dạ và luôn theo ý kiến của công ty.....

..... Luôn tham dự đầy đủ, đúng thời hạn theo giao ban tập,.....

3. Về quan hệ, lối sống:

= Chăm ngoan, lễ phép.....

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ”.

Do sinh viên: NGUYỄN NHƯ PHỤNG thực hiện.

Dưới sự nhận xét của cô: NGUYỄN THỊ CHIỀU

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

....., ngày....., tháng 06, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Đề tài: “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ”.

Do sinh viên: NGUYỄN NHƯ PHỤNG thực hiện.

Dưới sự nhận xét của thầy/cô:

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng, Trường Đại Học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

....., ngày....., tháng 06, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVCD

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vi
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xii
DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH	xii
CHƯƠNG 1.....	1
GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH...1	
1.1 GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY	1
1.1.1 Giới thiệu về Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành	1
1.1.2 Giới thiệu về Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ	2
1.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ.....	5
1.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	5
1.2.2 Tầm nhìn, Sứ mệnh, Giá trị cốt lõi.....	8
1.2.3 Lĩnh vực hoạt động.....	8
1.2.4 Giải thưởng đạt được.....	9
1.3 CƠ CẤU BỘ MÁY TỔ CHỨC CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	10
1.3.1 Sơ đồ cơ cấu bộ máy	10
1.3.2 Chức năng nhiệm vụ của các phòng.....	11
1.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ TRONG TƯƠNG LAI	13
1.4.1 Các mục tiêu ngắn hạn	13
1.4.2 Chiến lược phát triển trung và dài hạn của công ty.....	13
1.4.3 Các mục tiêu phát triển bền vững (môi trường, xã hội và cộng đồng)	14
CHƯƠNG 2.....	16

NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	16
2.1 NỘI DUNG THỰC TẬP TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	16
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	16
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	16
2.2 KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	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.....	17
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	18
CHƯƠNG 3.....	19
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	19
3.1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP	19
3.1.1 Tên đề tài.....	19
3.1.2 Lý do chọn đề tài.....	19
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu.....	20
3.2 CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	20
3.2.1 Du lịch	20
3.2.2 Lữ hành.....	25
3.2.3 Doanh nghiệp lữ hành	26
3.2.4 Kinh doanh lữ hành	29
3.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	40
3.3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh du lịch nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.....	40
3.3.2 Tình hình kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ	41
3.3.3 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ	44

3.3.4 Các biện pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du Lịch Bến Thành tại Cần Thơ	50
3.4 KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	54
3.4.1 Điểm mạnh	54
3.4.2 Điểm yếu	54
3.5 ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ	55
3.5.1 Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường	55
3.5.2 Hoàn thiện sản phẩm	56
3.5.3 Hoàn thiện chính sách giá	57
3.5.4 Hoàn thiện chính sách phân phối	58
3.5.5 Nâng cao trình độ lao động	59
3.6 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	60
3.6.1 Kết luận	60
3.6.2 Kiến nghị	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	63

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TNHH MTV:	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
FIT:	Kinh doanh khách lẻ
GIT:	Kinh doanh khách đoàn
TP:	Thành phố
UBND:	Ủy Ban Nhân Dân
CBNV:	Cán bộ nhân viên

DANH MỤC BẢNG VÀ HÌNH ẢNH

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1 Logo của BenThanh Tourist	1
Hình 1.2 Logo của BenThanh Tourist tại Cần Thơ	2
Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ	11

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Chi nhánh Công ty Cổ phần Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ năm 2021-2022	41
---	----