

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

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

## BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI:**

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH  
DU LỊCH TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ LỮ HÀNH  
SAIGONTOURIST CẦN THƠ

Sinh viên thực hiện : Lương Quốc Huy

Lớp : DH20QTD03

Mã số sinh viên : 2010175

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

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU
LỊCH TẠI CHI NHÁNH CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ LỮ HÀNH
SAIGONTOURIST CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện : Lương Quốc Huy

Lớp : DH20QTD03

Mã số sinh viên : 2010175

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS: NGUYỄN DU HẠ LONG**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Báo cáo này là kết quả từ quá trình nghiên cứu và làm việc của em trong suốt thời gian thực tập tại công ty Saigontourist chi nhánh Cần Thơ. Em cam đoan rằng mọi thông tin và kết quả trong báo cáo đều được tạo ra một cách minh bạch, trung thực và không tiếp nhận hoặc sao chép bất kỳ thông tin nào từ nguồn bên ngoài mà chưa được nêu rõ.

Em xác nhận rằng tất cả dữ liệu và thông tin được trình bày trong báo cáo là chính xác và rõ ràng. Mọi quan điểm và phân tích đều dựa trên quan sát và kết quả của riêng tôi trong quá trình làm việc trực tiếp tại doanh nghiệp.

Em sẵn lòng chịu trách nhiệm và chấp nhận mọi quyết định xử lý từ Hội đồng nếu phát hiện bất kỳ thông tin không chính xác hoặc vi phạm nào khác trong báo cáo này.

Tp, Cần Thơ ngày...tháng...năm 2024

Sinh viên thực hiện

Lương Quốc Huy

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ và Thầy trưởng khoa Khoa du lịch và Quản trị khách sạn – nhà hàng và các Thầy Cô trong Khoa Du lịch; các Thầy Cô thỉnh giảng ở các trường Đại học khác đã tận tình giảng dạy và tạo môi trường thuận lợi cho em hoàn thành quá trình học tập của em trong bốn năm học tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Ths: Nguyễn Du Hạ Long – Người Thầy đã trực tiếp hướng dẫn và chỉ bảo tận tình giúp em chọn đề tài để em hoàn thành bài Báo cáo tốt nghiệp này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Ban lãnh đạo công ty lữ hành Saigontourist (chi nhánh Cần Thơ), các phòng ban và các anh chị trong công ty đã tận tình giúp đỡ em trong suốt hai tháng thực tập tại công ty và đã cung cấp cho em những thông tin, số liệu cần thiết để em hoàn thành bài Báo cáo tốt nghiệp này.

Cuối cùng, em xin gửi lời biết ơn chân thành tới gia đình, bạn bè đã luôn động viên, giúp đỡ, tạo điều kiện cho em trong bốn năm học qua và hoàn thành bài Báo cáo tốt nghiệp.

Do hạn chế về mặt thời gian, cũng như trình độ, kinh nghiệm nghiên cứu. Bài Báo cáo tốt nghiệp của em còn nhiều thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các Thầy, Cô để bài Báo cáo tốt nghiệp của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn !

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: LIỄNG QUỐC HUY

MSSV: 2010175

Lớp: DH20QT.Đ03..... 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: CHỈ NHANH CÔNG TY TNHH MTV

DỊCH VỤ LỮ HÀNH SAIGON TOURIST TẠI CẦN THƠ

Địa chỉ: Số 104 - 106, Nguyễn An Ninh, Phường Tân An, Quận Ninh Kiều, Thành phố 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:

Luôn đảm bảo, tuân thủ các nội quy, quy định chung của công ty về giờ giấc cũng như các phong làm việc

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Thái độ nghiêm túc, tích cực trong học tập tham học hỏi và chủ động trong công việc

3. Về quan hệ, lối sống:

Hòa đồng, lễ phép & hòa nhã với đồng nghiệp trong công ty

NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

| | |
|--|-----|
| LỜI CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP..... | iii |
| | iv |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN | v |
| MỤC LỤC..... | vi |
| DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT | ix |
| DANH MỤC HÌNH | x |
| Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP | 1 |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập..... | 1 |
| 1.1.1. Giới thiệu chung về công ty..... | 1 |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển. | 1 |
| 1.2.1. Logo của công ty | 2 |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức nhân sự. | 3 |
| 1.4. Định hướng phát triển trong tương lai | 6 |
| Chương 2: NỘI DUNG CÔNG VIỆC ĐƯỢC PHÂN CÔNG | 7 |
| 2.1. Nội dung thực tập..... | 7 |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công | 7 |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập | 8 |
| 2.2. Kết quả thực tập | 8 |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được..... | 8 |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập..... | 9 |
| 2.2.3. Kế hoạch và hành động của bản thân sau đợt thực tập..... | 9 |
| Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | 10 |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập..... | 10 |
| 3.1.1. Tên đề tài | 10 |
| 3.1.2. Lý do chọn đề tài | 10 |
| 3.1.3. Phương pháp nghiên cứu | 11 |
| 3.2. Một số khái niệm..... | 11 |
| 3.2.1. Chương trình du lịch..... | 11 |
| 3.2.2. Chất lượng chương trình du lịch..... | 11 |
| 3.2.3. Nâng cao chất lượng chương trình du lịch | 12 |

| | |
|--|----|
| 3.3. Đặc điểm của chương trình du lịch | 12 |
| 3.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch | 14 |
| 3.4.1. Nhóm yếu tố bên trong | 15 |
| 3.4.2. Nhóm các yếu tố bên ngoài | 16 |
| 3.5. Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch..... | 18 |
| 3.6. Một số chương trình du lịch tại công ty saigontourist cần thơ | 19 |
| 3.6.1. Chương trình du lịch nội địa..... | 19 |
| 3.6.2. Chương trình du lịch quốc tế | 23 |
| 3.7. Thực trạng quy trình quản lý chất lượng CTDL tại công ty lữ hành Saigontourist chi nhánh Cần Thơ | 26 |
| 3.7.1. Tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu | 26 |
| 3.7.2. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng chương trình du lịch..... | 29 |
| 3.7.3. Xây dựng đội ngũ của doanh nghiệp nhằm thực hiện các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ | 33 |
| 3.7.4. Phát triển quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch và các nhà cung ứng khác..... | 34 |
| 3.7.5. Xây dựng hệ thống kiểm tra thường xuyên | 35 |
| 3.8. Đánh giá nhận xét về chất lượng chương trình du lịch tại công ty lữ hành Saigontourist chi nhánh Cần Thơ..... | 36 |
| 3.8.1. Những thuận lợi, thành công | 36 |
| 3.9. Một số giải pháp và khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng chương trình du lịch tại công ty lữ hành Saigontourist chi nhánh Cần Thơ..... | 37 |
| 3.9.1. Mục tiêu và định hướng hoạt động của công ty lữ hành Saigontourist chi nhánh Cần Thơ, giai đoạn 2024-2029 | 37 |
| 3.9.2. Định hướng hoạt động | 38 |
| 3.10. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng CTDL tại công ty lữ hành du lịch Saigontourist chi nhánh Cần Thơ..... | 39 |
| 3.10.1. Xác định cụ thể khách hàng mục tiêu..... | 40 |
| 3.10.2. Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng CTDL | 43 |
| 3.10.3. Xây dựng đội ngũ của doanh nghiệp nhằm thực hiện các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ tại công ty lữ hành Saigontourist chi nhánh Cần Thơ | 47 |
| 3.11. Kết luận và kiến nghị | 50 |
| 3.11.1. Kết luận..... | 50 |
| 3.11.2. Kiến nghị..... | 51 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO..... | 53 |

| | |
|------------------------|----|
| GIẤY GIỚI THIỆU | 54 |
| NHẬT KÝ THỰC TẬP | 55 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| | |
|----------|---|
| TNHH | Trách nhiệm hữu hạn |
| MTV | Một thành viên |
| CTDL | Chương trình du lịch |
| CSVCKT | Cơ sở vật chất kỹ thuật |
| Tp | Thành phố |
| WTO | World Trade Organization
Tổ chức thương mại thế giới |
| Outbound | Khách trong nước đi nước ngoài |
| Inbound | Khách từ nước ngoài vào Việt Nam |

DANH MỤC HÌNH

Hình 1. Chi nhánh công ty Saigontourist tại Cần Thơ

Hình 2. Sản phẩm chi nhánh công ty Saigontourist tại Cần Thơ

Hình 3. Logo của công ty Saigontourist