

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



BÁO CÁO THỰC TẬP ĐỀ TÀI:

**“ Nâng cao chất lượng kinh doanh du lịch
tại công ty Bến Thành Tourist chi nhánh
Cần Thơ”**

Sinh viên thực tập: Huỳnh Thị Cẩm Tú

Mã số sinh viên: 2010490

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN VĂN LÂM

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP ĐỀ TÀI:

**“ Nâng cao chất lượng kinh doanh du lịch
tại công ty Bến Thành Tourist chi nhánh
Cần Thơ”**

Sinh viên thực tập: Huỳnh Thị Cẩm Tú

Mã số sinh viên: 2010490

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN VĂN LÂM

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài viết “ **Nâng cao chất lượng kinh doanh Du Lịch của công ty Bến Thành Tourist chi nhánh Cần Thơ**” là bài viết của cá nhân em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực của các nội dung khác trong đề tài của mình.

Cần Thơ, Ngày 24, tháng 06, năm 2024

Huỳnh Thị Cẩm Tú

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi tới trường **Đại học Nam Cần Thơ** một lời cảm ơn sâu sắc vì đã tạo điều kiện cho em được đi thực tập để học hỏi thêm nhiều kiến thức hay. Em cũng xin gửi tới toàn thể các thầy, cô giáo trong **Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng** lời cảm ơn chân thành nhất.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới Giáo viên hướng dẫn, người đã tận tâm hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thiện đề tài.

Em xin chân thành cảm ơn đến với Ban lãnh đạo cùng với các phòng ban trong công ty cổ phần dịch vụ du lịch BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em cho em được thực tập tại công ty. Cùng với lời cảm ơn chân thành đến phòng kinh doanh và phòng điều hành đã giúp đỡ em trong thời gian thực tập.

Cuối cùng em kính chúc quý thầy, cô dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp cao quý. Đồng kính chúc các cô, chú, anh, chị trong **Công ty Bến Thành Tourist chi nhánh Cần Thơ** luôn dồi dào sức khỏe, đạt được nhiều thành công tốt đẹp trong công việc.

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

Sinh viên

Huỳnh Thị Cẩm Tú

PHỤ LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN.....	ii
PHỤ LỤC	iii
Chương 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Giới thiệu về công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành.....	1
1.1.1. Tổng quan.....	1
1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	2
1.1.3. Ngành nghề và hoạt động kinh doanh	5
1.1.4. Thành tựu của công ty BenThanh Tourist	6
1.2. Tổng quan về BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	8
1.2.1. Đôi nét về BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	8
1.2.2. Bộ máy công ty	9
1.3. Chức năng của từng bộ phận trong bộ máy	9
1.3.1. Ban Giám Đốc	9
1.3.2. Phòng hành chính và kế toán.....	10
1.3.3. Phòng marketing.....	10
1.3.4. Phòng điều hành	11
1.3.5. Phòng kinh doanh	11
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai.....	12
Chương 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	14
2.1. Nội dung thực tập	14
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	14
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	15
2.2. Kết quả thực tập.....	15

2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	15
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	15
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	16
Chương 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	16
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập.....	16
3.2. Lược khảo tài liệu (cơ sở lý thuyết).....	17
3.2.1 Khái niệm lữ hành.....	17
3.2.2. Khái niệm về du lịch.....	17
3.2.3. Kinh doanh lữ hành.....	21
3.3. Hoạt động kinh doanh của công ty BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ... 23	
3.3.1. Các loại tour và các bước xây dựng tour của công ty.....	23
3.3.2. Khách hàng mục tiêu của công ty.....	29
3.3.3. Thực trạng các yếu tố tác động tới chất lượng kinh doanh của công ty	29
3.3.4. Tình hình hoạt động sản kinh doanh.....	31
<u>3.3.5. Cơ cấu doanh thu</u>	32
<u>3.3.6. Phân tích SWOT</u>	32
3.3.7. Thuận lợi và khó khăn.....	34
3.3.8. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của BenThanh Tourist chi nhánh Cần Thơ.....	36
3.3.9. một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh du lịch tại công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành chi nhánh Cần Thơ.....	36
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	42