

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DU LỊCH TẠI CÔNG TY SOHA
GROUP**

Sinh viên thực hiện : LƯU MINH CHƯƠNG

Lớp : DH20QTD03

Mã sinh viên : 203847

Giảng viên hướng dẫn : Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**THIẾT KẾ VÀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DU LỊCH TẠI CÔNG TY
SOHA GROUP**

Sinh viên thực hiện : LƯU MINH CHƯƠNG

Lớp : DH20QTD03

Mã sinh viên : 203847

Giảng viên hướng dẫn : Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6, năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan rằng toàn bộ nội dung trong báo cáo này là sự nghiên cứu và biên soạn của em dưới sự hướng dẫn của Thầy Nguyễn Du Hạ Long và Anh Bùi Quốc Anh. Em cam kết không sao chép, sử dụng trái phép hay thực hiện bất kỳ hành vi vi phạm đạo đức học thuật nào.

Các số liệu, thông tin, và dữ liệu tham khảo được trích dẫn trong báo cáo này đều được ghi rõ nguồn gốc, và em chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin này. Báo cáo không chứa bất kỳ thông tin hay lý lẽ gian lận, sai lệch hay nhận định không có căn cứ.

Em cũng cam đoan rằng bản báo cáo này chưa từng được nộp ở bất kỳ nơi nào khác để nhận bất kỳ loại học vị hay giấy chứng nhận nào khác.

Cần Thơ, ngày.....,tháng.....,năm 2024

Người thực hiện

LỜI CẢM ƠN

Trong việc hoàn thành báo cáo này, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến Công ty Du lịch SOHA GROUP đã cung cấp cho em cơ hội thực tập và khám phá thực tế trong ngành du lịch. Quý công ty không chỉ là một địa điểm thực hành chuyên nghiệp mà còn là một môi trường năng động và tràn đầy cảm hứng, giúp em trang bị thêm nhiều kỹ năng quan trọng và nhận thức sâu rộng về ngành du lịch lữ hành.

Em xin gửi lời biết ơn đặc biệt tới anh Bùi Quốc Anh, người đã là người hướng dẫn em trong suốt thời gian thực tập tại công ty. Sự chỉ dẫn tận tình và kiến thức chuyên sâu của anh đã giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động và quản lý trong lĩnh vực du lịch.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Nguyễn Du Hạ Long, giảng viên hướng dẫn tại trường, đã dành thời gian và tâm huyết để hỗ trợ em trong quá trình nghiên cứu và viết báo cáo này. Những lời khuyên quý báu của thầy không chỉ giúp em hoàn thành báo cáo một cách chất lượng mà còn mở rộng tầm nhìn về ngành du lịch và quản trị dịch vụ.

Ngoài ra, em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn đến các giảng viên, nhà trường và mọi người đã đồng hành cùng em trong suốt quá trình nghiên cứu và viết báo cáo này. Sự hỗ trợ và động viên từ phía mọi người đã giúp em vượt qua những thử thách và phát triển bản thân một cách toàn diện.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn mọi người!

Cần Thơ, ngày....., tháng 6, năm 2024

Người thực hiện

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: LƯU MINH CHƯƠNG

MSSV: 203847

Lớp: DH20QTD03 Khóa: 8 Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Thực 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: LỮ HÀNH NỘI ĐỊA – QUỐC TẾ SOHA GROUP
- Địa chỉ: Số 218 Hoàng Quốc Việt, Phường An Bình, Quận Ninh Kiều, 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:

Đi đúng giờ giấc, mặc đồng phục quy định sạch sẽ.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có tinh thần ham học hỏi, tiếp thu những kiến thức mới,.....
tăng tiến trong quá trình làm việc, có sáng kiến.....

3. Về quan hệ, lối sống:

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: Thiết Kế Và Phát Triển Sản Phẩm Du Lịch Tại Công Ty Soha Group.

Do sinh viên: LƯU MINH CHUÔNG thực hiện

Dưới sự nhận xét của thầy: NGUYỄN DU HẠ LONG.

Đơn vị: Khoa Du lịch & 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: Thiết Kế Và Phát Triển Sản Phẩm Du Lịch Tại Công Ty Soha Group.

Do sinh viên: LƯU MINH CHƯƠNG thực hiện

Đơn vị: Khoa Du lịch & 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 CAM ĐOAN | i |
| LỜI CẢM ƠN | ii |
| PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP Error! Bookmark not defined. | |
| 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 CÔNG TY SOHA GROUP | 1 |
| 1.1. Thông tin chung về công ty du lịch SOHA GROUP:..... | 1 |
| 1.2. Phương châm – sứ mệnh..... | 1 |
| <i>1.2.1. Phương châm:</i> | <i>1</i> |
| <i>1.2.2. Sứ mệnh</i> | <i>2</i> |
| <i>1.2.3. Giá trị cốt lõi</i> | <i>3</i> |
| 1.3. Qui mô và lĩnh vực hoạt động | 4 |
| 1.4. Cơ cấu tổ chức | 5 |
| 1.5. Chức năng và nhiệm vụ | 7 |
| CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP..... | 8 |
| 2.1. Nội dung thực tập:..... | 8 |
| <i>2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....</i> | <i>8</i> |
| 2.1.1.1. Công việc Sale online | 8 |
| 2.1.1.2. Công việc thiết kế và tính giá chương trình tour..... | 8 |
| <i>2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập tại công ty SOHA GROUP</i> | <i>11</i> |
| 2.2. Kết quả thực tập tại công ty SOHA GROUP | 11 |

| | | |
|----------------------------------|---|----|
| 2.2.1. | <i>Những kết quả thực tập đã đạt được tại công ty SOHA GROUP.</i> | 11 |
| 2.2.2. | <i>Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập tại công ty SOHA GROUP.</i> | 20 |
| 2.2.3. | <i>Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập tại công ty SOHA GROUP.</i> | 20 |
| CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP | | 21 |
| 3.1. | Giới Thiệu Đề Tài Thực Tập | 21 |
| 3.1.1. | <i>Tên Đề Tài</i> | 21 |
| 3.1.2. | <i>Lý do chọn đề tài</i> | 21 |
| 3.1.3. | <i>Phương Pháp Nghiên Cứu</i> | 21 |
| 3.2. | Cơ sở lý luận | 22 |
| 3.2.1. | <i>Khái niệm sản phẩm du lịch.</i> | 22 |
| 3.2.2. | <i>Các yếu tố cấu thành một sản phẩm du lịch</i> | 22 |
| 3.2.3. | <i>Những nhận định về sản phẩm du lịch.</i> | 23 |
| 3.2.4. | <i>Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.</i> | 24 |
| 3.2.5. | <i>Khái niệm về sản phẩm và danh mục sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành.</i> | 25 |
| 3.2.6. | <i>Phát triển sản phẩm mới.</i> | 26 |
| 3.2.6.1. | <i>Khái quát về sản phẩm mới.</i> | 26 |
| 3.2.6.2. | <i>Các cấp độ của sản phẩm mới.</i> | 26 |
| 3.2.6.3. | <i>Lý do chính để phát triển sản phẩm mới.</i> | 26 |
| 3.2.6.4. | <i>Các bước phát triển sản phẩm mới:</i> | 27 |
| 3.2.7. | <i>Phát triển sản phẩm du lịch đặc thù</i> | 28 |
| 3.3. | Tình hình hoạt động của doanh nghiệp | 29 |
| 3.3.1. | <i>Quy trình sản xuất cung cấp dịch vụ</i> | 29 |
| 3.3.2. | <i>Quy trình cung cấp dịch vụ:</i> | 29 |
| 3.3.3. | <i>Doanh thu, chi phí, lợi nhuận qua các năm</i> | 31 |

| | | |
|---------------------------|--|-----------|
| 3.3.4. | <i>Chiến lược phát triển của Công Ty</i> | 32 |
| 3.3.4.1. | <i>Chiến lược sản phẩm</i> | 32 |
| 3.3.4.2. | <i>Chiến lược phân phối</i> | 33 |
| 3.3.4.3. | <i>Chiến lược giá</i> | 34 |
| 3.3.4.4. | <i>Chiến lược tiếp thị</i> | 35 |
| 3.3.5. | <i>Nguồn lực SOHA GROUP</i> | 36 |
| 3.3.6. | <i>Thành quả, hoạt động kinh doanh</i> | 38 |
| 3.3.7. | <i>Cơ hội và thách thức</i> | 39 |
| 3.3.8. | <i>Định hướng và phát triển của doanh nghiệp trong tương lai</i> | 40 |
| 3.4. | Đề xuất giải pháp | 41 |
| 3.4.1. | <i>Giải pháp tăng cường chất lượng dịch vụ</i> | 41 |
| 3.4.2. | <i>Giải pháp mở rộng thị trường</i> | 42 |
| 3.4.3. | <i>Giải pháp áp dụng công nghệ mới</i> | 42 |
| 3.4.4. | <i>Giải pháp bảo đảm bền vững</i> | 42 |
| 3.5. | Kết luận và kiến nghị | 43 |
| 3.5.1. | <i>Kết luận chung về đợt thực tập tại Soha Group</i> | 43 |
| 3.5.2. | <i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i> | 44 |
| 3.5.3. | <i>Kiến nghị với Khoa, Trường</i> | 45 |
| KẾT LUẬN | | 47 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | | 48 |
| PHỤ LỤC | | 49 |

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

| DKKD/MST | Đăng Ký Kinh Doanh/Mã Số Thuế |
|----------|-------------------------------|
| DN | Doanh Nghiệp |
| KD | Kinh Doanh |
| CTCP | Công Ty Cổ Phần |
| HDV | Hướng Dẫn Viên |
| CTP | Công Tác Phí |
| UNWTO | World Tourism Organization |
| CTCP | Công Ty Cổ Phần |
| 3N2Đ | 3 Ngày 2 Đêm |
| 5N4Đ | 5 Ngày 4 Đêm |

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Mục Hình:

| | |
|--|----|
| Hình 1. 1. Logo Công Ty SOHA GROUP..... | 1 |
| Hình 1. 2. Sơ đồ cơ cấu nhân sự của Công ty SOHA GROUP..... | 5 |
| | |
| Hình 2. 1. Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 13 |
| Hình 2. 2. Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 14 |
| Hình 2. 3. Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 15 |
| Hình 2. 4. Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 16 |
| Hình 2. 5. Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 17 |
| Hình 2. 6. Bản Tính Tour Cần Thơ - Đà Nẵng - Hội An 3N2Đ | 18 |
| Hình 2. 7. Poster Tour Đà Loan 5N4Đ | 19 |

Mục Bảng:

| | |
|---|----|
| Bảng 3. 1. Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của công ty Công ty SOHA GROUP trong thời gian hai năm gần nhất đến hiện tại | 31 |
|---|----|