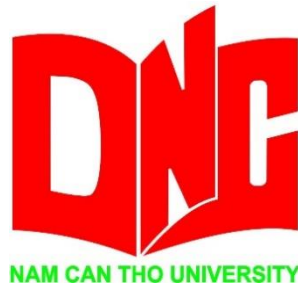


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH
VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH DU
LỊCH CỦA BEN THANH TOURIST CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Yến Sương

MSSV: 2010394

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, 18 tháng 06 năm 2024

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



BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP

**ĐỀ TÀI: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH
VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH DU
LỊCH CỦA BEN THANH TOURIST CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Yến Sương

MSSV: 2010394

Lớp: DH20QTD03

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
ThS. NGÔ HỒNG QUÂN**

Cần Thơ, 18 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA BEN THANH TOURIST CẦN THƠ ” là bài viết của em.

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

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Khoa Du lịch, Quản trị Khách sạn- Nhà hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ đã cung cấp kiến thức chuyên ngành trong 4 năm học vừa qua, cũng như tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập tại Bến Thành Tourist Cần Thơ. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Ths Ngô Hồng Quân người thầy đã chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành bài báo cáo thực tập tốt nghiệp. Bên cạnh đó là sự hỗ trợ hết mình của toàn thể cán bộ, nhân viên và sự giúp đỡ nhiệt tình của chi Tú Anh trong công ty về công tác điều tra, khảo sát, thông tin, số liệu và hình ảnh.

Trong thời gian tham gia thực tập em đã có thêm cho mình nhiều kiến thức thực tiễn trước giờ chưa được tiếp xúc, hai tháng thực tập đã làm cho bản thân em đã có nhiều sự góp nhặt quý báu cho hành trang sau này của bản thân. Đó chắc chắn sẽ là những kinh nghiệm bổ ích, là hành trang để em có thể vững bước sau này. Tuy nhiên, do vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều ngỡ ngàng. Mặc dù em đã cố gắng hết sức nhưng chắc chắn bài báo cáo khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong thầy, cô xem xét và góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 10 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Nguyễn Thị Yến Sương

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 Thị Yến Sương **MSSV:** 2010394

Lớp: DH20QTD03 **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 (2tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH CẦN THƠ (BEN THANH TOURIST)

Địa chỉ: 171 Trần Văn Khéo, phường Cái Khế, 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:

.....
.....
.....
.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

.....
.....
.....
.....

3. Các nhận xét khác:

.....
.....
.....
.....

4. Đánh giá chung:

.....
.....
.....
.....
.....

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH (BẾN THÀNH TOURIST)”

Do sinh viên: NGUYỄN THỊ YẾN SƯƠNG thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths NGÔ HỒNG QUÂN

Đơn vị: Khoa Du lịch & 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:

.....
.....
.....
.....

Cần Thơ, ngày....., tháng....., năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	1
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	3
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	5
1.3.1 Sơ đồ bộ máy Công ty du lịch Bến Thành Cần Thơ.....	5
1.3.2 Sơ đồ văn phòng đại diện.....	6
1.3.3 Chức năng của từng các bộ phận trong sơ đồ cơ cấu Công ty Du lịch Bến Thành Cần Thơ.....	6
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai của Công ty cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.....	10
1.5 Thành tựu của Công ty Cổ phần dịch vụ du lịch Bến Thành Cần Thơ	11
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	13
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.....	14
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.....	16
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:.....	18
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	19
Chương 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP	20
3.1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	20
3.1.1. Lý do chọn đề tài	20
3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....	21
3.1.3. Phạm vi nghiên cứu.....	21
3.1.3.1 Không gian:	21

3.1.3.2 Thời gian:	22
3.1.3.3 Đối tượng nghiên cứu:	22
3.1.4. Phương pháp nghiên cứu.....	22
3.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH	22
3.2.1 Một số khái niệm	22
3.2.1.1 Định nghĩa doanh nghiệp lữ hành	22
3.2.1.2 Chương trình du lịch	23
3.2.1.3 Định nghĩa về kinh doanh lữ hành	24
3.2.2 Đặc điểm của kinh doanh lữ hành	24
3.2.3 Vai trò của các doanh nghiệp lữ hành	25
3.2.4 Phân loại kinh doanh lữ hành	26
3.2.4.1 Căn cứ tính chất của hoạt động để tạo ra sản phẩm.....	26
3.2.4.2. Căn cứ vào phương thức và phạm vi hoạt động.....	27
3.2.4.3 Căn cứ vào quy định của luật du lịch Việt Nam.....	27
3.3 THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ.....	28
3.3.1 Thị trường du lịch của Bến Thành Tourist Cần Thơ	28
3.3.2 Thực trạng hoạt động kinh doanh du lịch của Bến Thành Tourist Cần Thơ.....	30
3.3.3 Thực trạng chất lượng thiết kế.....	35
3.3.4 Thực trạng chất lượng điều hành tour	36
3.3.5 Thực trạng chất lượng dịch vụ của đội ngũ nhân viên.....	36
3.3.6 Thực trạng chất lượng chăm sóc khách hàng	38
3.3.7 Hoạt động đặt dịch vụ lưu trú và ăn uống.....	39
3.3.8 Hoạt động điều hành hướng dẫn viên du lịch:.....	39
3.3.9 Hoạt động với nhà cung ứng	40
3.4 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH CẦN THƠ	41
3.4.1 Thuận lợi	41
3.4.2 Khó khăn.....	41
3.4.2.1 Khó khăn về kinh tế	41
3.4.2.2 Khó khăn về pháp luật	43
3.4.2.3 Khó khăn về sức cạnh tranh.....	43
3.4.2.4 Khó khăn về biến đổi khí hậu và dịch bệnh	44
3.5 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH CẦN THƠ	45

3.5.1 Kết quả kinh doanh du lịch năm 2021-2022	45
3.5.2 Kết quả kinh doanh du lịch năm 2022 - 2023.....	46
3.6. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ	47
3.6.1 Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	47
3.6.2. Giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ của đội ngũ nhân viên	48
3.6.3. Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế sản phẩm	49
3.6.4. Giải pháp nâng cao chất lượng điều hành	52
3.6.5. Giải pháp nâng cao chất lượng hướng dẫn viên.....	52
3.6.6. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú, ăn uống, vận chuyển - Lên kế hoạch triển khai đặt dịch vụ lưu trú:	53
3.6.7. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	54
3.6.8. Tăng cường quảng bá, tiếp thị	54
3.6.9. Giải pháp đối với ban lãnh đạo công ty	55
3.7 KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	56
KẾT LUẬN CHUNG VỀ ĐỢT THỰC TẬP.....	57
KIẾN NGHỊ VỚI DOANH NGHIỆP	58
KIẾN NGHỊ VỚI KHOA, TRƯỜNG.....	59
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	60
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	61
NHẬT KÝ THỰC TẬP TỐT NGHIỆP	62

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CSKH: Chăm sóc khách hàng

CTDL: Công ty du lịch

CTCPDVDL: Công ty Cổ phần dịch vụ du lịch

HDV: Hướng dẫn viên

QL: Quốc lộ

UBND: Ủy ban nhân dân

VIP: Đối tượng khách hàng đặc biệt, mang lại doanh thu và lợi nhuận cao

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Inclusive Tour :Chương trình du lịch trọn gói

Package Tour :Chương trình du lịch trọn gói

Tour :Là một chuyến đi du lịch không có giới hạn về khoảng cách hay thời gian. Đó có thể là một chuyến đi ngắn hoặc dài ngày đến một nơi trong thành phố hoặc sang nước ngoài.

Tour desk: Bàn giới thiệu, tư vấn, bán tour

Fanpage : Một trang được tạo ra từ một tài khoản Facebook cá nhân hay doanh nghiệp,nhằm tập hợp một nhóm cộng đồng có cùng một sở thích cụ thể nào đó.

Sale :Trong bài tiểu luận chỉ nhân viên kinh doanh

MC :Người dẫn chương trình

Website :Trang mạng

Voucher :Phiếu quà tặng, phiếu mua hàng, phiếu giảm giá mà các doanh nghiệp sản xuất dành cho khách hàng

Marketing : Tiếp thị – Một hình thức phổ biến giúp kết nối với khách hàng

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1: Logo của Công ty cổ phần dịch vụ Du lịch Bến Thành chi nhánh Cần Thơ

Hình 1.2: Sơ đồ bộ máy của Công ty CPDVDL Bến Thành Cần thơ

Hình 1.3: Sơ đồ cơ cấu của văn phòng đại diện tại Cà Mau.

Hình 1.4: : Công ty CPDVDL BEN THANH nhận giải Awards 2024

Hình 3.1: Nhân viên tại Công ty cùng hợp tác mở rộng sang thị trường Singapore

Hình 3.2: Tour Miền tây khám phá An Giang

Hình 3.3: Tour Lễ hội pháo hoa Đà Nẵng

Hình 3.4: Tour Malay- Singapore

Hình 3.5: Tour Australia

Hình 3.6: Tour du lịch Nhật Bản

Hình 3.7: Tour Hà Nội- Ninh Bình- Hạ Long- Sapa

Hình 3.8: Nhân viên Bến Thành và tour Về nguồn

Hình 3.9: Tour du lịch Phú Quốc

Hình 3.10: Tour Du lịch Cần Thơ – Nha Trang

Hình 3.11: Tour Cần Thơ- Côn Đảo

Hình 3.12: Tour Tây Ninh

Hình 3.13: Đội ngũ nhân viên Bến Thành

Hình 3.14: Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch trong năm 2021- 2022

Hình 3.15: Cơ cấu doanh thu năm 2021- 2022

Hình 3.16: Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch trong năm 2022- 2023

Hình 3.17: Cơ cấu doanh thu năm 2022 – 2023