

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



**BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC**  
**HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI BẾN THÀNH TOURIST CHI**  
**NHÁNH CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Ngô Bích Giao**

**MSSV: 2010164**

**Lớp: DH20QTD03**

*Cần Thơ, tháng 06 năm 2024*

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



**BÀI BÁO CÁO THỰC TẬP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC**  
**HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI BẾN THÀNH TOURIST CHI**  
**NHÁNH CẦN THƠ**

**Sinh viên thực hiện: Ngô Bích Giao**

**MSSV: 2010164**

**Lớp: DH20QTD03**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG**

*Cần Thơ, tháng 06 năm 2024*

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam kết sẽ đặt mọi nỗ lực và kiến thức của mình vào việc nghiên cứu và phân tích đề tài, nhằm giải quyết bài toán được đặt ra một cách toàn diện và hiệu quả nhất. Em sẽ duy trì sự tôn trọng, minh bạch và chính xác trong quá trình thực hiện và trình bày báo cáo, với hi vọng rằng những kết quả và đề xuất của em sẽ góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành và cộng đồng.

Cần Thơ, Ngày 06 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

**NGÔ BÍCH GIAO**

## LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến tất cả các quý thầy cô giáo của trường Đại học Nam Cần Thơ, đặc biệt là các thầy, cô ở khoa du của trường đã hỗ trợ em trong suốt thời gian thực hiện bài báo cáo tốt nghiệp này. Và em cũng xin chân thành cảm ơn Ths.Nguyễn Du Hạ Long đã nhiệt tình dẫn dắt em trong suốt quá trình hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp. Sự khích lệ, sự hướng dẫn, và những lời động viên từ quý vị đã truyền sức mạnh và động lực cho em vượt qua những khó khăn và hoàn thành công việc một cách đầy tự tin.

Trong quá trình học tập và hoàn thành bài tiểu luận tốt nghiệp, do kiến thức của em còn hạn chế cũng như kinh nghiệm thực tế của em còn thiếu sót nên bài báo cáo không tránh khỏi sai sót, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các thầy, cô để em có thể khắc phục và học hỏi được nhiều kiến thức, kinh nghiệm còn thiếu sót.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày 06 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

NGÔ BÍCH GIAO

## **ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Về nội dung:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về hình thức**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Về thái độ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

## **ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM**

**Về nội dung:**

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

**Về hình thức**

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

**Về thái độ**

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

**Giảng viên ký tên**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....	ix
DANH MỤC CÁC BẢN VÀ CÁC HÌNH .....	x
Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ DU LỊCH BẾN THÀNH TẠI CẦN THƠ .....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập .....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....	4
1.3. Cơ cấu tổ chức .....	6
1.4. Giới thiệu sơ lược về bộ phận nhân sự của công ty.....	6
1.5. Định hướng và phát triển trong tương lai .....	8
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI BẾN THÀNH TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	11
2.1. Nội dung thực tập .....	11
2.1.1. Nội dung công việc được phân công.....	11
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....	12
2.2. Kết quả thực tập.....	13
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....	13
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....	14
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập .....	14
Chương 3 : THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI BẾN THÀNH TOURIST CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	14
3.1. Giới thiệu về đề tài thực tập.....	14
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết).....	15
3.2.1. Một số cơ sở lý luận cơ bản về hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch. ....	15
3.2.1.1. Hoạt động xây dựng CTDL.....	15
3.2.1.2. Các hoạt động bán CTDL.....	22
3.2.1.3. Hoạt động tổ chức và thực hiện CTDL .....	23
3.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện CTDL.....	25

3.2.2.1. Yếu tố truyền thông quảng cáo .....	25
3.2.2.2. Yếu tố nghiên cứu thị trường khách.....	25
3.2.2.3. Yếu tố trình độ nguồn nhân lực.....	25
3.2.2.4. Yếu tố tài chính – kế toán.....	26
3.2.3. Yếu tố bên ngoài doanh nghiệp.....	26
3.2.3.1. Chính trị.....	26
3.2.3.2. Kinh tế .....	26
3.2.4. Tầm quan trọng của hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện CTDL .....	26
3.2.5. Các tiêu chuẩn đánh giá hoạt động xây dựng, bán và tổ chức CTDL.....	27
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....	28
3.3.1. Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch .....	28
3.3.2. Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	28
3.3.3. Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	29
3.3.4. Các sản phẩm lữ hành của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	30
3.3.5. Thị trường khách hàng .....	34
3.3.6. Kết quả hoạt động kinh doanh 2021 – 2022.....	36
3.3.7. Những điểm mạnh .....	38
3.3.8. Những hạn chế.....	39
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận .....	39
3.5. Đề xuất giải pháp.....	41
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	44
PHỤ LỤC.....	45



## **DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

**CTDL:** Chương trình du lịch

**CP:** Cổ phần

**DNLH:** Doanh nghiệp lữ hành

**MICE:** Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions (Du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, sự kiện)

## DANH MỤC CÁC BẢN VÀ CÁC HÌNH

### Danh mục hình

1. **Hình 1.1:** Logo của Chi nhánh Công ty CP Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.

Nguồn: Profile BenThanh Tourist.

2. **Hình 1.2:** Sơ đồ bộ máy tổ chức Chi nhánh Công ty CP Dịch vụ Du lịch Bến Thành tại Cần Thơ.

Nguồn: BenThanh Tourist.

3. **Hình 1.3:** Lễ công bố top 10 công ty du lịch uy tín năm 2022

Nguồn: Báo cáo thương niên năm 2022 - Bến Thành Tourist.

4. **Hình 3.1:** Tour Du lịch Tây Ninh của công ty Bến Thành Tourist

Nguồn: Website Bến Thành Tourist.

5. **Hình 3.2:** Cơ cấu doanh thu năm 2022

Nguồn: Báo cáo thương niên năm 2022 - Bến Thành Tourist.

### *Danh mục bảng*

6. **Bảng 3.1:** Một số chương trình du lịch của Bến Thành Tourist

Nguồn: Báo cáo thương niên năm 2022 - Bến Thành Tourist.

7. **Bảng 3.2:** Kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022

Nguồn: Báo cáo thương niên năm 2022 - Bến Thành Tourist.