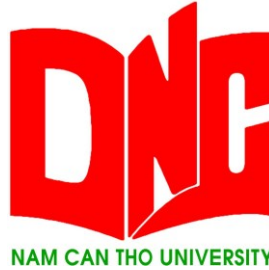


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



NGUYỄN KHOA NAM

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG  
THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR  
TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành  
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 05 năm 2021

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

**NGUYỄN KHOA NAM**  
**MSSV: 178296**  
**LỚP: DH17QTD02**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG**  
**THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR**  
**TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

\*\*\*\*\*

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành**  
**Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**THS. LÊ KHÁNH AN**

**Cần Thơ, tháng 05 năm 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Được sự phân công của quý thầy cô khoa Du lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau 06 tuần thực tập tôi đã hoàn thành Tiểu luận tốt nghiệp “Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế và điều hành tour tại công ty DNC Travel”.

Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy cô, anh chị tại doanh nghiệp.

Tôi chân thành cảm ơn thầy – ThS. Lê Khánh An, người đã hướng dẫn cho tôi trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù thầy bận đi công tác nhưng không ngần ngại chỉ dẫn tôi, định hướng đi cho tôi, để tôi hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa tôi chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy dồi dào sức khỏe.

Xin cảm ơn tất cả các bạn bè, thư viện, doanh nghiệp, công ty đã giúp đỡ, dìu dắt tôi trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở Công ty DNC Travel, mặc dù số lượng công việc của công ty ngày một tăng lên nhưng công ty vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại các doanh nghiệp để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè, anh chị tại các doanh nghiệp lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Khoa Nam

## LỜI CAM ĐOAN

**Kính gửi:**

- Trường Đại học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn
- Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

**Tôi tên là:** Nguyễn Khoa Nam

**Lớp:** DH17QTD02

**Mã số sinh viên:** 178296

Tôi xin cam đoan đề tài: “Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế và điều hành tour tại công ty DNC Travel” là một công trình nghiên cứu độc lập không có sự sao chép của người khác. Đề tài là một sản phẩm mà tôi đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại công ty DNC Travel. Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng. Tất cả các tài liệu tham khảo đều có xuất xứ rõ ràng và được trích dẫn hợp pháp, dưới sự hướng dẫn của thầy ThS. Lê Khánh An – Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ. Trong toàn bộ nội dung của bài tiểu luận, những điều được trình bày hoặc là của cá nhân hoặc là được tổng hợp từ nhiều nguồn tài liệu.

Tôi xin cam đoan nếu có vấn đề gì tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 30 tháng 5 năm 2021

Nguyễn Khoa Nam

## BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP

<b>Thời gian</b>	<b>Tên công việc</b>	<b>Nội dung thực hiện CV</b>	<b>Người phân công/hướng dẫn</b>	<b>Tự đánh giá mức độ hoàn thành</b>
Tuần 1 (5/4 - 11/4)	Học các quy định doanh nghiệp - Giới thiệu về các lĩnh vực kinh doanh của DNC Travel - Tìm hiểu về các tour tuyến cơ bản công ty đang triển khai - Tìm hiểu về xu hướng du lịch trong thời covid và sản phẩm của các đơn vị kinh doanh lân cận trên địa bàn - Thực tập thu thập thông tin sản phẩm, giá của các đối thủ cạnh tranh	SV nhận các văn bản từ doanh nghiệp, tiến hành học và tìm hiểu các thông tin về doanh nghiệp như thời gian khai trương, các lĩnh vực hoạt động	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	SV nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
Tuần 2 (12/4 - 18/4)	- Tìm hiểu cách thiết kế chương trình du lịch - Tìm hiểu các tính giá tour - Thực tập thiết kế chương trình + tính giá	- SV thực hiện tìm thông tin điểm đến và giá vé - SV thực hiện tính giá tour.	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	Hoàn thành hết nội dung công ty phân công
Tuần 3 (19/4 - 25/4)	- Tìm hiểu về công việc của nhân viên sales tour - Kỹ năng – nghiệp vụ của nhân viên sales tour - Các thông tin khách hàng cần phải thu thập trong quá trình sales tour giao dịch với khách - Xử lý tình huống trong kinh doanh - Thực tập sale tour tại văn phòng	- SV thu thập thông tin khách hàng mẫu. - SV nghe hướng dẫn về cách tư vấn sale cho khách hàng và xử lý tình huống. - SV thực hiện gọi cho khách hàng để sale dịch vụ.	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	Hoàn thành hết nội dung công ty phân công
Tuần 4 (26/4 - 2/5)	- Tìm hiểu về các công việc của điều hành tour - Tìm hiểu về các dịch vụ cấu thành nên một chương trình tour - Xử lý tình huống phát sinh trong điều hành tour du	- SV thu thập thông tin về các đơn vị cung ứng dịch vụ. - SV nghe hướng dẫn quy trình đặt dịch vụ.	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	Hoàn thành hết nội dung công ty phân công

	<ul style="list-style-type: none"> <li>lich - Thực tập đặt dịch vụ và triển khai tour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SV thực hiện đặt dịch vụ và triển khai tour</li> </ul>		
Tuần 5 (3/5 - 9/5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu về công việc của HDV</li> <li>- Các bước triển khai công việc của HDV trước, trong và sau tour</li> <li>- Xây dựng và thực tập bài thuyết minh theo yêu cầu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SV nghe hướng dẫn về công việc của HDV.</li> <li>- SV thực hiện thuyết minh điểm đến công ty đưa ra.</li> </ul>	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	Hoàn thành hết nội dung công ty phân công
Tuần 6 (10/5 - 16/5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu về nghiệp vụ vé máy bay</li> <li>- Tìm hiểu về nghiệp vụ cho thuê xe, bán phòng khách sạn</li> <li>- Chia nhóm báo cáo power point theo chuyên đề thuyết trình sản phẩm tour với sự tham gia của 03 bộ phận là sales, điều hành, HDV</li> <li>- Đánh giá, kết thúc chương trình thực tập.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SV nghe hướng dẫn về nghiệp vụ phòng vé.</li> <li>- SV thực hiện báo cáo chương trình bán sản phẩm tour.</li> </ul>	PGD DNC Travel – Mai Quang Thuận	Hoàn thành hết nội dung công ty phân công



## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

Họ và tên sinh viên: **Nguyễn Khoa Nam**

MSSV: **178296**

Lớp: **DH17QTD02**

Ngành: **Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành – Khóa 05**

Khoa: **Du lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn**

Thời gian thực tập: **Từ 05/04/2021 đến 16/05/2021**

1. Ý kiến của giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá: ..... /10 điểm

Cần Thơ, ngày .... tháng .... năm 2021

**Giảng viên hướng dẫn**

**Lê Khánh An**



## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên sinh viên: **Nguyễn Khoa Nam**

MSSV: **178296**

Lớp: **DH17QTD02**

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành – Khóa 05

Khoa: Du lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn

Thời gian thực tập: Từ 05/04/2021 đến 16/05/2021

1. Ý kiến của giảng viên phản biện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá: ..... /10 điểm

Cần Thơ, ngày .... tháng .... năm 2021

**Giảng viên phản biện**

(Ký và ghi rõ họ tên)

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Ý nghĩa từ viết tắt</b>
HDV:.....	Hướng dẫn viên
SPDL:.....	Sản phẩm Du lịch
DBSCL: .....	Đồng bằng Sông Cửu Long
CT: .....	Chương trình
DL: .....	Du lịch
CTDL: .....	Chương trình Du lịch
OTA: .....	Online Travel Agent
LHQ: .....	Liên hiệp quốc

## DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức công ty DNC Travel .....	13
Hình 2.2 Sơ đồ vận hành tour Du lịch tại DNC Travel .....	15
Hình 2.3 Bảng giá tour chương trình lễ 30/4 – 1/5.....	17
Hình 3.1 Tỷ lệ khách hàng qua các giai đoạn.....	18

## DANH MỤC BẢNG

---

	Trang
Bảng 3.1 Số lượt khách qua từng tháng tại DNC Travel.....	17

# MỤC LỤC

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....	viii
DANH MỤC HÌNH .....	ix
DANH MỤC BẢNG .....	x
MỤC LỤC .....	xi
PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU .....	1
2.1. Trong nước .....	1
2.2. Ngoài nước .....	1
3. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU .....	3
4. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	3
5. PHƯƠNG PHÁP VÀ Ý NGHĨA NGHIÊN CỨU.....	3
6. CẤU TRÚC TIỂU LUẬN.....	4
CHƯƠNG 1.....	5
HỆ THỐNG CÁC KHÁI NIỆM .....	5
1.1. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ DU LỊCH .....	5
1.2. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ SẢN PHẨM DU LỊCH (SPDL) .....	7
1.2.1. Định nghĩa sản phẩm .....	7
1.2.2. Định nghĩa sản phẩm du lịch .....	7
1.2.3. Cơ cấu của sản phẩm du lịch .....	9
1.2.4. Đặc trưng của sản phẩm du lịch .....	9
1.3. DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH.....	9
1.3.1. Khái niệm doanh nghiệp lữ hành.....	9
1.3.2. Vai trò của các doanh nghiệp lữ hành .....	10
1.3.3. Hệ thống sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành.....	11
1.4. ĐIỀU HÀNH DU LỊCH.....	12
Tiểu kết chương 1 .....	12
CHƯƠNG 2.....	13
THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	13
2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY DNC TRAVEL .....	13
2.1.1. Thông tin giới thiệu về công ty DNC Travel.....	13
2.1.2. Tầm nhìn của DNC Travel .....	13
2.1.3. Sứ mệnh của DNC Travel .....	13

2.1.4. Giá trị cốt lõi.....	13
2.2. CƠ CẤU TỔ CHỨC, QUẢN LÝ VÀ VẬN HÀNH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL ..	14
2.2.1. Cơ cấu tổ chức và quản lý của DNC Travel.....	14
2.2.2. Chức năng của từng bộ phận trong công ty DNC Travel.....	14
2.2.3. Sơ đồ vận hành của công ty DNC Travel.....	16
2.2.4. Cách thức vận hành .....	16
2.2.5. Các lĩnh vực kinh doanh của công ty DNC Travel.....	17
2.2.6. Chiến lược Marketing.....	17
2.2.7. Kết quả doanh thu của công ty DNC Travel .....	18
2.2.8. Nhận xét.....	18
2.2.9. Một số sản phẩm tour mới của công ty DNC Travel.....	19
2.3. TỔNG QUAN VỀ THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	21
2.3.1. Tổng quan về thiết kế tour tại công ty dnc travel .....	21
2.3.1.1. Đặc điểm của tour du lịch.....	21
2.3.1.2. Tầm quan trọng của một tour du lịch .....	21
2.3.1.3. Yêu cầu với nhân viên thiết kế tour.....	21
2.3.1.4. Quy trình thiết kế tour du lịch .....	21
2.3.2. Tổng quan về điều hành tour tại công ty DNC Travel .....	22
2.3.2.1. Công việc của điều hành tour du lịch .....	23
2.3.2.2. Những kỹ năng cần thiết cho một người điều hành tour .....	23
2.3.2.3. Các bước trong quy trình điều hành tour du lịch tại công ty DNC Travel.....	23
2.4. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THIẾT KẾ TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	24
2.4.1. Tích cực .....	24
2.4.2. Hạn chế.....	25
2.5. ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	26
2.5.1. Tích cực .....	26
2.5.2. Hạn chế.....	26
Tiểu kết chương 2 .....	27
CHƯƠNG 3.....	28
GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	28
3.1. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	28
3.1.1. Giải pháp nâng cao chất lượng thiết kế tour du lịch.....	28
3.1.2. Giải pháp nâng cao chất lượng điều hành tour du lịch.....	28

3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THIẾT KẾ VÀ ĐIỀU HÀNH TOUR TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL .....	29
Tiểu kết chương 3 .....	29
PHẦN KIẾN NGHỊ VÀ KẾT LUẬN .....	30
PHỤ LỤC 1 .....	34
PHỤ LỤC 2 .....	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	43