

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



**LÝ MINH THƯ**

**Mssv: 176878**

**Lớp: DH17QTD02**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM**  
**LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY**  
**SPOTLIGHT TRAVEL**

**Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2021**

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



**LÝ MINH THƯ**

**Mssv :176878**

**Lớp: DH17QTD02**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**NGHIÊN CỨU PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM**  
**LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY**  
**SPOTLIGHT TRAVEL**

**Giảng viên hướng dẫn: TS. Nguyễn Minh Tiến**

**Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 06 năm 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Lời nói đầu tiên em xin phép được cảm ơn Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện cho em được học tập và trau dồi những kiến thức, kỹ năng chuyên ngành, có nhiều cơ hội được tiếp xúc thực tế, thực tập tại các đơn vị chuyên ngành.

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, cô chú, anh chị tại các doanh nghiệp.

Em chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn – TS. Nguyễn Minh Tiến người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù thầy bận rất nhiều công việc nhưng không ngần ngại chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa em chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy dồi dào sức khoẻ.

Xin cảm ơn tất cả các bạn bè, doanh nghiệp, công ty đã giúp đỡ, dìu dắt em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở công ty Spotlight 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 tiểu luận không tránh khỏi những thiếu sót, em 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 tiểu luận này được hoàn thiện hơn.

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

Cần thơ, tháng 06 năm 2021

**Người viết**

Lý Minh Thu

## LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu độc lập của cá nhân tôi trong khuôn khổ của đề tài *Nghiên cứu phát triển sản phẩm lữ hành của công ty du lịch Spotlight Travel*.

Cần Thơ, tháng 06 năm 2021

**Người thực hiện**

Lý Minh Thư





- Buổi sáng: từ 6h30 đến 11h30.

- Buổi chiều: từ 13h đến 17h30.

## **2. Sơ nét về lịch sử hình thành, tồn tại và phát triển của công ty**

### **2.1. Sơ lược về ngành Du lịch**

Sự hình thành và phát triển của ngành Du lịch có thể chia ra thành 4 giai đoạn:

- Giai đoạn từ năm 1960 đến 1975

- Giai đoạn từ năm 1975 đến 1990

- Giai đoạn từ năm 1990 đến 2005

- Giai đoạn từ năm 2006 đến nay

#### **Giai đoạn từ năm 1960 đến 1975:**

Từ năm 1960 đến 1975, Hội đồng Chính phủ ban hành nghị định số 20/CP ngày 9/7/1960 thành lập công ty du lịch Việt Nam trực thuộc Bộ Ngoại thương; năm 1969, chức năng này chuyển về Phủ thủ tướng; sau đó chuyển sang Bộ Công an. Ngành du lịch đã từng bước mở rộng nhiều cơ sở du lịch ở Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Nghệ An,... Sau khi miền Nam hoàn toàn giải phóng, hoạt động du lịch dần trải rộng ra các miền trên toàn quốc. Ngành du lịch chuyển dần sang cơ chế thị trường định hướng XHCN.

#### **Giai đoạn từ năm 1975 đến 1990:**

Ngành du lịch đã làm tốt nhiệm vụ tiếp quản, bảo toàn và phát triển các cơ sở du lịch ở các tỉnh, thành phố vừa giải phóng; lần lượt mở rộng, xây dựng thêm nhiều cơ sở mới từ Huế, Đà Nẵng, Bình Định, đến Nha Trang, Lâm Đồng, TP.HCM, Vũng Tàu, Cần Thơ,... từng bước thành lập các doanh nghiệp du lịch nhà nước trực thuộc Tổng cục du lịch và UBND tỉnh, thành phố và đặc khu. Tháng 6/1978, Tổng cục du lịch Việt Nam được thành lập trực thuộc Hội đồng Chính phủ.

Trong giai đoạn này, du lịch đã góp phần tích cực tuyên truyền, giới thiệu về đất nước, con người Việt Nam với bạn bè thế giới và tổ chức cho nhân dân đi du lịch giao lưu 2 miền Nam –Bắc, góp phần giáo dục tinh thần yêu nước, tự hào dân tộc.

#### **Giai đoạn 1990 đến 2005:**

Ngành du lịch vươn lên đổi mới quản lý và phát triển, đạt được những thành quả quan trọng, ngày càng tăng quy mô và chất lượng. Chỉ thị 46/CP –TU của Ban Bí thư trung ương Đảng khóa VII tháng 10/1994 khẳng định “Phát triển du lịch là

một hướng chiến lược quan trọng trong đường lối phát triển kinh tế - xã hội nhằm góp phần thực hiện Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa đất nước”. Cơ chế chính sách phát triển du lịch từng bước được hình thành, nâng cao hiệu lực quản lí.

Sau 2 năm sáp nhập vào Bộ Văn hóa – Thông tin rồi vào Bộ Thương mại, tháng 11/1992, Tổng cục du lịch đã nhanh chóng củng cố, ổn định tổ chức bộ máy để thực hiện tốt chức năng quản lí nhà nước về du lịch từ Trung ương đến các tỉnh, thành phố. Ngày 27/6/2005, Luật du lịch được Quốc hội thông qua.

### **Giai đoạn từ năm 2006 đến nay:**

Từ 2006 đến nay, ngành du lịch Việt Nam dần dần hoàn thiện, sẵn sàng bước vào sân chơi quốc tế.

### **2.2. Sơ lược về Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel)**

Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel) được thành lập vào năm 2014. Mã số Thuế là 1801445718, ngày cấp: 03-02-2016.

Hiện tại Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel) có 02 thành viên (Giám đốc, Phó giám đốc), 01 kế toán và 01 nhân viên sale tour, 01 nhân viên booking vé máy bay.

## **3. Thu hoạch của bản thân**

### **3.1. Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thực tập**

#### *\* Thuận lợi:*

- Được tham khảo, nghiên cứu những chương trình du lịch, được thực hành những kĩ năng nghề nghiệp từ đơn giản đến phức tạp.
- Được hướng dẫn viết các chương trình du lịch, thực hành gọi điện đặt các dịch vụ có trong chương trình tour.
- Được các anh chị trong công ty giúp đỡ, chia sẻ nhiều kinh nghiệm quý báu.

#### *\* Khó khăn:*

- Thời gian thực tập còn hạn chế, nên thời gian làm việc tại đơn vị không được lâu nên nhiều vấn đề thực tiễn chưa được tiếp xúc sâu sắc.

### **3.2. Ưu điểm và nhược điểm trong quá trình thực tập**

#### **3.2.1. Ưu điểm**



- Được cọ xát thực tiễn, so sánh những vấn đề thực tiễn so với lý thuyết đã được học.
- Thích nghi với môi trường làm việc kỷ luật, nghiêm túc tại công ty.
- Được trao dồi kiến thức và kỹ năng trong quá trình làm việc.
- Có cơ hội tham gia hội nghị khách hàng của công ty.
- Được chia sẻ những thuận lợi và khó khăn trong quá trình làm các chương trình du lịch.
- Học hỏi phương pháp tính giá tour, marketing của doanh nghiệp.

### **3.2.2. Nhược điểm**

- Còn rụt rè, thiếu tự tin trong thời gian đầu làm việc tại đơn vị
- Vốn kiến thức và kinh nghiệm còn hạn hẹp nên quá trình tìm hiểu, tiếp cận với công việc còn hạn chế, gặp nhiều khó khăn.

### **3.3. Bài học kinh nghiệm qua quá trình thực tập**

Thời gian thực tập tại Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel) tuy không quá dài nhưng bản thân đã tích lũy được một số kinh nghiệm quý giá. Đầu tiên, chính là bản thân cần phải nghiêm túc chấp hành nội quy của công ty về tác phong, trang phục, thời gian làm việc. Môi trường làm việc chuyên nghiệp, có tính kỷ luật cao tại đơn vị đòi hỏi sinh viên phải nghiêm túc thực hiện.

Bản thân sinh viên cần chủ động hơn trong quá trình làm việc, không nên quá thụ động vì như vậy sẽ dẫn đến việc lãng phí thời gian. Biết lắng nghe và tinh thần ham học hỏi, không ngại khó khăn để biết thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm hơn so với lý thuyết đã học trên ghế nhà trường. Qua quá trình thực tập, mỗi bài học, kinh nghiệm quý báu mà các chị truyền dạy sẽ trở thành hành trang để bản thân có thể hoàn thiện hơn, hỗ trợ cho sự phát triển về đạo đức, kiến thức, nâng cao khả năng và cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp.

### **Phần 2: Nhật ký thực tập tại đơn vị**

Người thực tập: Lý Minh Thư

Đơn vị thực tập: Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel)

Thời gian thực tập: từ ngày 05/04/2021 đến ngày 16/05/2021.

### **NỘI DUNG GHI CHÉP NHẬT KÝ**

Tuần	Công việc và nhiệm vụ được giao	Công việc đã thực hiện	Kinh nghiệm rút ra khi thực hiện công việc được giao
Tuần 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp gỡ người trực tiếp hướng dẫn thực tập tại cơ quan, trao đổi cụ thể về các nội dung thực tập.</li> <li>- Cập nhật những điểm tham quan mới vào những chương trình du lịch có sẵn .</li> <li>- Tìm thông tin về các dịch vụ lưu trú, vận chuyển, ăn uống trong chương trình du lịch Cần Thơ – Quy Nhơn.</li> <li>- Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Công Ty Spotlight Travel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gặp gỡ chị Nguyễn Thị Thúy Ngọc, chị Bùi Thị Hạnh Quyên và chị Trần Ngọc Thúy để được hướng dẫn công việc thực tập cụ thể.</li> <li>- Ghi chép thông tin cụ thể về các khách sạn, nhà hàng, xe, tàu để chọn lọc và đặt dịch vụ.</li> <li>- Nghiên cứu công việc của từng bộ phận để học hỏi kinh nghiệm và hiểu được quy trình làm việc của công ty.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiểu thêm về môi trường làm việc nghiêm túc, kỷ luật tại công ty.</li> <li>- Biết được cách sử dụng máy in, máy quét thẻ (POS).</li> <li>- Biết được cách thức đặt dịch vụ, cách hỏi giá dịch vụ qua mail, gọi điện.</li> <li>- Biết được chức năng, nhiệm vụ của Công Ty Spotlight Travel.</li> </ul>
Tuần 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trích lục điều lệ công ty và chuyển giao tài sản.</li> <li>- Tham gia khảo sát các điểm đến có tiềm năng mở tuyến điểm du lịch mới.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoàn thành trích lục, bàn giao các tài liệu về điều lệ, giấy tờ cho công ty.</li> <li>- Đưa những điểm đến đã được khảo sát và thông qua vào chương</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nắm bắt được trình tự, thủ tục khi trích lục điều lệ và chuyển giao tài sản.</li> <li>- Biết được phương thức khảo sát các điểm đến.</li> <li>- Biết được những loại</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tạo lập danh sách khách sạn theo tuyến từ Bắc vào Nam.</li> <li>- Sắp xếp thông tin đối tác của công ty được thu thập qua nhiều phương tiện (danh thiếp, tạp chí, mail, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>trình du lịch.</li> <li>- Lập danh sách khách sạn theo tuyến từ Bắc vào Nam</li> <li>- Tổng hợp thông tin các đối tác của doanh nghiệp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tài liệu, giấy tờ cần thiết, cách tra cứu thông tin doanh nghiệp.</li> </ul>
Tuần 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp xúc và nghiên cứu cách thức đăng thông tin chương trình du lịch lên trang web công ty.</li> <li>-Sắp xếp danh mục các sản phẩm của công ty,</li> <li>- Thiết kế các chương trình du lịch theo các tuyến Quy Nhơn, Nha Trang, Ninh Bình, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc và nghiên cứu một số chương trình tour của đơn vị.</li> <li>- Thực hiện thao tác đăng bài lên trang web, theo dõi và tư vấn cho khách hàng.</li> <li>- Hoàn thành lịch trình tour.</li> <li>- Tạo lập danh sách các sản phẩm cũ và mới của công ty.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận biết được các điểm đến cơ bản, các điểm đến cũ và các điểm đến mới.</li> <li>- Nắm bắt được trình tự thủ tục thực hiện thao tác đăng bài lên trang web, theo dõi và tư vấn cho khách hàng.</li> <li>- Biết được các tuyến điểm tham quan thông qua việc xem xét lại các chương trình du lịch.</li> </ul>
Tuần 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tham gia hội thảo khách hàng và giới thiệu sản phẩm mới dành cho doanh nghiệp.</li> <li>- Thiết kế các poster quảng cáo các chương</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Được biết thêm nhiều về những kiến thức du lịch, các sản phẩm du lịch khác</li> <li>- Các poster giới thiệu sản phẩm, chương trình du lịch được</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nắm bắt, học hỏi được nhiều kiến thức khi tham gia hội thảo.</li> <li>- Biết được cách thiết kế poster quảng cáo</li> </ul>

	trình du lịch.	quảng cáo và đưa vào giới thiệu đến khách hàng	
Tuần 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu các tài liệu về combo du lịch, combo khách sạn.</li> <li>- Thiết kế ngắn gọn poster quảng cáo các combo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc, phân tích và tìm hiểu các dịch vụ có trong combo.</li> <li>- Chọn lọc thông tin dịch vụ có trong combo</li> <li>- Tiến hành thiết kế poster.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biết được các dịch vụ cơ bản trong một combo du lịch.</li> <li>- Thành thạo các thao tác thiết kế poster</li> </ul>
Tuần 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nghiên cứu các điểm tham quan tại Đồng Bằng Sông Cửu Long (ĐBSCL)</li> <li>- Tìm hiểu thông tin về các điểm đến mới</li> <li>- Thiết kế các chương trình tour Chợ Nổi.</li> <li>- Thiết kế các chương trình du lịch tham quan tuyến ĐBSCL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc tìm các điểm mới, tiềm năng thu hút khách tham quan</li> <li>- Được hướng dẫn cách khai thác thông tin từ các điểm tham quan.</li> <li>- Thực hành thiết kế các chương trình tham quan.</li> <li>- Thêm các điểm đến mới nhằm thu hút khách nội địa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biết được các loại hình du lịch mới</li> <li>- Biết được thông tin dịch vụ về các điểm tham quan mới.</li> <li>- Nắm bắt được các tuyến điểm du lịch ĐBSCL.</li> <li>- Tạo ra được tuyến điểm mới phù hợp</li> </ul>

## MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ .....	I
LỜI CAM KẾT .....	II
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	III
NHẬN XÉT .....	III
NHẬT KÝ THỰC TẬP .....	IV
MỤC LỤC .....	XI
DANH SÁCH HÌNH.....	XV
DANH SÁCH BẢNG .....	XVI
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....	XVII
MỞ ĐẦU .....	XVIII
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	XVIII

<b>2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>XIX</b>
<b>2.1. MỤC TIÊU CHUNG .....</b>	<b>XIX</b>
<b>2.2. MỤC TIÊU RIÊNG .....</b>	<b>XIX</b>
<b>3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>XIX</b>
<b>3.1. KHÔNG GIAN.....</b>	<b>XIX</b>
<b>3.2. THỜI GIAN.....</b>	<b>XIX</b>
<b>3.3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>XIX</b>
<b>4. CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1. CÁC KHÁI NIỆM .....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.1. KHÁI NIỆM DU LỊCH.....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.2. KHÁI NIỆM SẢN PHẨM DU LỊCH VÀ SẢN PHẨM LỮ HÀNH.....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.3. KHÁI NIỆM CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH .....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.4. KHÁI NIỆM DỊCH VỤ DU LỊCH.....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.5. KHÁI NIỆM TÀI NGUYÊN DU LỊCH .....</b>	<b>XX</b>
<b>4.1.6. KHÁI NIỆM KHÁCH DU LỊCH.....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.7. KHÁI NIỆM HOẠT ĐỘNG DU LỊCH .....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.8. KHÁI NIỆM CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH .....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.9. KHÁI NIỆM LỮ HÀNH .....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.10. KHÁI NIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.11. KHÁI NIỆM KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH .....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.1.12. KHÁI NIỆM HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....</b>	<b>XXI</b>
<b>4.2. HOẠT ĐỘNG NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>XXI</b>
<b>5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>XXII</b>
<b>5.1. PHƯƠNG PHÁP THU THẬP SỐ LIỆU.....</b>	<b>XXII</b>
<b>5.2. PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH .....</b>	<b>XXII</b>
<b>5.3. PHƯƠNG PHÁP PHÂN TÍCH TỔNG KẾT KINH NGHIỆM .....</b>	<b>XXII</b>
<b>5.4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU LÝ THUYẾT .....</b>	<b>XXII</b>
<b>5.5. PHƯƠNG PHÁP LỊCH SỬ .....</b>	<b>XXII</b>
<b>NỘI DUNG NGHIÊN CỨU ĐỀ TÀI .....</b>	<b>1</b>
<b>CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2. LOGO CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....</b>	<b>2</b>

1.1.3. CÁC KÊNH QUẢNG CÁO CỦA CÔNG TY .....	2
1.2. BỘ MÁY TỔ CHỨC .....	4
1.2.1. CƠ CHẾ ĐIỀU HÀNH.....	4
1.2.2. CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ CỦA TỪNG VỊ TRÍ.....	5
1.2.2.1. GIÁM ĐỐC .....	5
1.2.2.2. PHÓ GIÁM ĐỐC.....	6
1.2.2.3. NHÂN VIÊN KẾ TOÁN .....	6
1.2.2.4. NHÂN VIÊN ĐIỀU HÀNH TOUR .....	7
1.2.2.5. NHÂN VIÊN BOOKING VÉ MÁY BAY.....	8
1.2.3. LĨNH VỰC KINH DOANH.....	9
1.2.4. GIỚI THIỆU VỀ CÁC LOẠI HÌNH DU LỊCH MÀ CÔNG TY KHAI THÁC	10
1.2.4.1. DU LỊCH SINH THÁI .....	10
1.2.4.2. DU LỊCH NGHỈ DƯỠNG.....	10
1.2.4.3. DU LỊCH TÂM LINH.....	11
1.2.4.4. DU LỊCH BIỂN, ĐẢO.....	12
CHƯƠNG 2 .....	13
PHÂN TÍCH SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY.....	13
SPOTLIGHT TRAVEL .....	13
2.1. PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG.....	13
2.2. CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....	14
2.3. ĐẶC ĐIỂM CỦA SẢN PHẨM LỮ HÀNH .....	19
2.4. MÔ HÌNH SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL ..	20
2.4.1. MÔ HÌNH 3S: SIGHT- SEEING, SPORTS, SHOPPING.....	20
2.4.2. MÔ HÌNH 4S: SEA, SUN, SAND, SEX TOUR .....	20
2.4.3. MÔ HÌNH 3F: FLORA, FAUNA, FOLK LORE .....	21
2.4.4. MÔ HÌNH 5H: HOSPITALITY, HONESTY, HERITAGE, HISTORY, HEROISM .....	21
2.4.5. MÔ HÌNH 4S: SEA, SUN, SAND, SHOPPING.....	23
2.4.6. MÔ HÌNH SẢN PHẨM MÀ CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL ÁP DỤNG ..	23
2.5. THỰC TRẠNG SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....	23
2.5.1. ĐIỀU KIỆN KINH TẾ - XÃ HỘI NGÀNH DU LỊCH GIÚP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH .....	23
2.5.2. CÁC DỊCH VỤ DU LỊCH TRONG SẢN PHẨM LỮ HÀNH.....	24
2.5.3. THỰC TRẠNG SẢN PHẨM LỮ HÀNH CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL	25

<b>2.6. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6.1. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6.2. PHÂN LOẠI CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.2.1. CĂN CỨ VÀO NGUỒN GỐC PHÁT SINH.....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.2.2. CĂN CỨ VÀO MỨC GIÁ .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.2.3. CĂN CỨ VÀO PHẠM VI KHÔNG GIAN LÃNH THỔ.....</b>	<b>29</b>
<b>2.6.2.4. CĂN CỨ VÀO NỘI DUNG VÀO MỤC ĐÍCH CHUYẾN ĐI.....</b>	<b>30</b>
<b>2.6.2.5. CĂN CỨ VÀO THỜI GIAN CHUYẾN ĐI.....</b>	<b>30</b>
<b>2.6.2.6. CĂN CỨ VÀO HÌNH THỨC TỔ CHỨC .....</b>	<b>30</b>
<b>2.6.2.7. CĂN CỨ VÀO LỨA TUỔI CỦA KHÁCH DU LỊCH.....</b>	<b>30</b>
<b>2.6.3. ĐẶC ĐIỂM CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6.4. CÁC NGUYÊN TẮC KHI XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>	<b>31</b>
<b>2.6.5. QUY TRÌNH XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>	<b>33</b>
<b>2.6.5.1. QUY TRÌNH XÂY DỰNG MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>	<b>33</b>
<b>2.6.5.2. CÁC BƯỚC XÂY DỰNG MỘT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL.....</b>	<b>36</b>
<b>2.7. MÔ HÌNH SWOT CỦA SẢN PHẨM LỮ HÀNH .....</b>	<b>40</b>
<b>2.7.1. ĐIỂM MẠNH.....</b>	<b>40</b>
<b>2.7.2. ĐIỂM YẾU .....</b>	<b>41</b>
<b>2.7.3. CƠ HỘI.....</b>	<b>41</b>
<b>2.7.4. THÁCH THỨC .....</b>	<b>42</b>
<b>2.8. GIÁ SẢN PHẨM CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....</b>	<b>42</b>
<b>CHƯƠNG 3 .....</b>	<b>45</b>
<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1. NGUYÊN TẮC PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.1. NGUYÊN TẮC PHÙ HỢP VỚI NHU CẦU KHÁCH .....</b>	<b>45</b>
<b>3.1.2. NGUYÊN TẮC LỢI ÍCH KINH TẾ.....</b>	<b>46</b>
<b>3.1.3. NGUYÊN TẮC ĐẶC SẮC .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1.4. NGUYÊN TẮC TỔNG THỂ .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1.5. NGUYÊN TẮC BẢO TỒN VÀ GIỮ GÌN .....</b>	<b>46</b>
<b>3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2.1. GIẢI PHÁP NÂNG CAO TRẢI NGHIỆM CHUYẾN ĐI CỦA KHÁCH DU LỊCH TRONG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH.....</b>	<b>48</b>



<b>3.2.2.1. PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH TRONG GIAI ĐOẠN DIỄN RA COVID – 19 .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2.2.2. PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH TRONG GIAI ĐOẠN ỔN ĐỊNH VÀ HẬU COVID - 19 .....</b>	<b>49</b>
<b>3.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY SPOTLIGHT TRAVEL .....</b>	<b>51</b>
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>52</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>55</b>

## **DANH SÁCH HÌNH**

Hình 1.1 Logo công ty Spotlight Travel .....	2
Hình 1.2 Website của công ty Spotlight travel .....	3
Hình 1.3 Hình ảnh về trang Facebook công ty .....	3
Hình 1.4 Tài khoản Zalo của công ty .....	4
Hình 1.5 Bộ máy tổ chức của công ty.....	5
Hình 1.6 Chương trình du lịch .....	10
Hình 1.7 Chương trình du lịch .....	11
Hình 1.8 Chương trình du lịch .....	11

Hình 1.9 Chương trình du lịch .....	12
Hình 2.1. Chương trình du lịch chụp từ web .....	16
Hình 2.2. Chương trình du lịch .....	28
Hình 2.3 Chương trình du lịch .....	28
Hình 2.4 Chương trình du lịch .....	29
Hình 2.5 Poster chương trình du lịch Cần Thơ – Đồng Tháp.....	38
Hình 2.6 Chương trình tour Cần Thơ – Đà Lạt.....	39

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 1.1 Danh sách các lĩnh vực kinh doanh của công ty.....	9
Bảng 2.1 Danh sách các nhà cung ứng dịch vụ lưu trú.....	17
Bảng 2.2 Chương trình du lịch.....	27
Bảng 2.3 Chương trình du lịch Đồng Tháp.....	37
Bảng 2.4 Mô hình SWOT .....	40
Bảng 2.5 Bảng tính giá chương trình du lịch .....	44

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. CTDL	:	Chương trình du lịch
2. CP –TƯ	:	Chính phủ - Trung Ương
3. DTLSVH	:	Di tích lịch sử văn hóa
4. ĐBSCL	:	Đồng bằng sông Cửu Long
5. FIT	:	Free Independent Traveler
6. GTGT	:	Giá trị gia tăng
7. GIT	:	Group Inclusive Tour
8. OCOP	:	One Commune, One Product
9. PR	:	Public Relations