

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

TRÀ MY

GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã ngành: 7810103

Tháng 06 - Năm 2021

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

TRÀ MY
MSSV: 177438
LỚP: DH17QTD02

GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 06 - Năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này, tôi xin tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến thầy Th.S Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình hướng dẫn và luôn đồng hành cùng tôi từ lúc bắt đầu đến khi hoàn thành tiểu luận.

Tôi chân thành cảm ơn quý thầy, cô trong khoa Du Lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tận tình truyền đạt kiến thức trong những năm tôi học tập. Với vốn kiến thức được tiếp thu trong quá trình học không chỉ là nền tảng cho quá trình học tập mà còn là hành trang quý báu để tôi bước vào đời một cách vững chắc và tự tin.

Xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc và các anh chị trong công ty du lịch Spotlight đã tận tình hướng dẫn và truyền đạt những kinh nghiệm tích lũy quý báu của anh chị để tôi hoàn thành tốt tiểu luận tốt nghiệp cũng như là hành trang cho công việc sau này của tôi.

Cuối cùng, tôi xin kính chúc quý thầy cô, Ban Giám Đốc và anh chị tại công ty du lịch Spotlight dồi dào sức khỏe và luôn gặt hái được nhiều thành công.

Xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của bản thân trong khuôn khổ đề tài “*Giải pháp nâng cao chương trình du lịch và chất lượng chương trình du lịch tại công ty du lịch Spotlight*”. Tất cả các tài liệu được sử dụng đều có trích dẫn đầy đủ nguồn tham khảo, nội dung tiểu luận tốt nghiệp là trung thực. Nếu có gì sai, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trà My

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Phần 1: Giới thiệu về đơn vị thực tập

1. Tên, địa chỉ của đơn vị thực tập

Tên đơn vị thực tập: Công Ty TNHH Một Thành Viên Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel)

Địa chỉ đơn vị: 31 Châu Văn Liêm – Phường Tân An – Quận Ninh Kiều Thành phố Cần Thơ.

Số điện thoại: 07103830951

Thời gian làm việc của Công Ty Du Lịch Điểm Sáng (Spotlight Travel): từ thứ 2 đến thứ 7, trừ ngày lễ và Tết.

- Buổi sáng: từ 6h30 đến 11h30.

- Buổi chiều: từ 13h đến 17h30.

2. 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: Trà My

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

Thời gian	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 (5/4 – 11/4)	<ul style="list-style-type: none"> - Gặp gỡ người trực tiếp hướng dẫn thực tập tại cơ quan, trao đổi cụ thể về các nội dung thực tập. - Cập nhật những điểm tham quan mới vào những chương trình du lịch có sẵn. - Tìm thông tin về các dịch vụ lưu trú, vận chuyển, ăn uống trong chương trình du lịch Cần Thơ – Quy Nhơn. - Tìm hiểu về cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Công Ty Spotlight Travel 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Ghi chép thông tin cụ thể về các khách sạn, nhà hàng, xe, tàu để chọn lọc và đặt dịch vụ. - Nghiên cứu công việc của từng bộ phận để học hỏi kinh nghiệm và hiểu được quy trình làm việc của công ty. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hiểu thêm về môi trường làm việc nghiêm túc, kỷ luật tại công ty. - Biết được cách sử dụng máy in, máy quét thẻ (POS). - Biết được cách thức đặt dịch vụ, cách hỏi giá dịch vụ qua mail, gọi điện. - Biết được chức năng, nhiệm vụ của Công Ty Spotlight Travel.
Tuần 2 (12/4 – 18/4)	<ul style="list-style-type: none"> - Trích lục điều lệ công ty và chuyển giao tài sản. - Tham gia khảo sát các điểm đến có tiềm năng mở tuyến điểm du lịch mới. - Tạo lập danh 	<ul style="list-style-type: none"> - Hoàn thành trích lục, bàn giao các tài liệu về điều lệ, giấy tờ cho công ty. - Đưa những điểm đến đã được khảo sát và thông qua vào chương trình du lịch. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm bắt được trình tự, thủ tục khi trích lục điều lệ và chuyển giao tài sản. - Biết được phương thức khảo sát các điểm đến. - Biết được những loại tài liệu, giấy tờ cần

	<p>sách khách sạn theo tuyến từ Bắc vào Nam.</p> <p>- Sắp xếp thông tin đối tác của công ty được thu thập qua nhiều phương tiện (danh thiếp, tạp chí, mail,...)</p>	<p>- Lập danh sách khách sạn theo tuyến từ Bắc vào Nam</p> <p>- Tổng hợp thông tin các đối tác của doanh nghiệp</p>	<p>thiết, cách tra cứu thông tin doanh nghiệp.</p>
<p>Tuần 3 (19/4 – 25/4)</p>	<p>- Tiếp xúc và nghiên cứu cách thức đăng thông tin chương trình du lịch lên trang web công ty.</p> <p>-Sắp xếp danh mục các sản phẩm của công ty,</p> <p>- Thiết kế các chương trình du lịch theo các tuyến Quy Nhơn, Nha Trang, Ninh Bình,...</p>	<p>- Đọc và nghiên cứu một số chương trình tour của đơn vị.</p> <p>- Thực hiện thao tác đăng bài lên trang web, theo dõi và tư vấn cho khách hàng.</p> <p>- Hoàn thành lịch trình tour.</p> <p>- Tạo lập danh sách các sản phẩm cũ và mới của công ty.</p>	<p>- Nhận biết được các điểm đến cơ bản, các điểm đến cũ và các điểm đến mới.</p> <p>- Nắm bắt được trình tự thủ tục thực hiện thao tác đăng bài lên trang web, theo dõi và tư vấn cho khách hàng.</p> <p>- Biết được các tuyến điểm tham quan thông qua việc xem xét lại các chương trình du lịch.</p>
<p>Tuần 4 (26/4 – 2/5)</p>	<p>- Tham gia hội thảo khách hàng và giới thiệu sản phẩm mới dành cho doanh nghiệp.</p> <p>- Thiết kế các poster quảng cáo các chương trình du lịch.</p>	<p>- Được biết thêm nhiều về những kiến thức du lịch, các sản phẩm du lịch khác</p> <p>- Các poster giới thiệu sản phẩm, chương trình du lịch được quảng cáo và đưa vào giới thiệu đến khách hàng</p>	<p>- Nắm bắt, học hỏi được nhiều kiến thức khi tham gia hội thảo.</p> <p>- Biết được cách thiết kế poster quảng cáo</p>

<p>Tuần 5 (3/5 – 9/5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu các tài liệu về combo du lịch, combo khách sạn. - Thiết kế ngắn gọn poster quảng cáo các combo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc, phân tích và tìm hiểu các dịch vụ có trong combo. - Chọn lọc thông tin dịch vụ có trong combo - Tiến hành thiết kế poster. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biết được các dịch vụ cơ bản trong một combo du lịch. - Thành thạo các thao tác thiết kế poster
<p>Tuần 6 (10/5– 16/5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu các điểm tham quan tại Đồng Bằng Sông Cửu Long (ĐBSCL) - Tìm hiểu thông tin về các điểm đến mới - Thiết kế các chương trình tour Chợ Nổi. - Thiết kế các chương trình du lịch tham quan tuyến ĐBSCL. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đọc tìm các điểm mới, tiềm năng thu hút khách tham quan - Được hướng dẫn cách khai thác thông tin từ các điểm tham quan. - Thực hành thiết kế các chương trình tham quan. - Thêm các điểm đến mới nhằm thu hút khách nội địa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biết được các loại hình du lịch mới - Biết được thông tin dịch vụ về các điểm tham quan mới. - Nắm bắt được các tuyến điểm du lịch ĐBSCL. - Tạo ra được tuyến điểm mới phù hợp

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: **Trà My**

MSSV: **177438**

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

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Họ và tên sinh viên: **Trà My**

MSSV: **177438**

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)

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬT KÝ THỰC TẬP	iii
MỤC LỤC.....	ix
DANH MỤC BẢNG.....	xiv
DANH MỤC HÌNH.....	xv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xvi
PHẦN MỞ ĐẦU	xvii
1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI.....	xvii
2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	xvii
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	xviii
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	xviii
3.2 Phạm vi nghiên cứu	xviii
4. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	xviii
PHẦN NỘI DUNG	1
CHƯƠNG 1 QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	1
1.1 GIỚI THIỆU SƠ LƯỢC VỀ CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	1
1.1.1 Tên công ty, logo, slogan và ý nghĩa.....	1
1.1.2 Địa chỉ và thông tin liên hệ tại trụ sở chính	2
1.1.3 Sản phẩm kinh doanh chính của công ty	2
1.1.3.1 Tour du lịch	2
1.1.3.2 Đại lý vé máy bay	3
1.1.3.3 Đại lý vé tàu cao tốc Phu Quoc Express	3
1.1.3.4 Gạo ST24, ST25 và các sản vật vùng miền	4
1.1.4 Định hướng mở rộng kinh doanh của công ty.....	4
1.1.4.1 Kinh doanh lưu trú	4
1.1.4.2 Kinh doanh sản phẩm đạt chứng nhận OCOP.....	4

1.2 CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ CỦA CÔNG TY.....	5
1.2.1 Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty	5
1.2.2 Nhiệm vụ và ý nghĩa của các bộ phận trong công ty du lịch Spotlight.....	5
1.2.2.1 Giám Đốc (SL: 1)	6
1.2.2.2 Phó Giám Đốc (SL:1)	6
1.2.2.3 Kế toán (SL:1)	6
1.2.2.4 Điều hành tour (SL:1)	6
1.2.2.5 Bộ phận bán vé máy bay và vé tàu cao tốc (SL:3)	7
1.3 CÁC CÔNG VIỆC THỰC HIỆN TRONG QUÁ TRÌNH THỰC TẬP TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	8
1.3.1 Thiết kế chương trình du lịch	8
1.3.2 Thiết kế poster, hình ảnh cho sản phẩm du lịch của công ty.....	9
1.3.3 Tính giá cho chương trình du lịch	10
1.3.4 Tìm nơi lưu trú từ 3 sao trên toàn quốc	10
1.3.5 Đặt dịch vụ cho chương trình du lịch.....	10
1.3.6 Cập nhật giá vé tham quan tại một số điểm đến (2021).....	10
1.3.7 Tìm kiếm nơi sản xuất và giá gốc của các sản phẩm OCOP.....	10
CHƯƠNG 2:CƠ SỞ LÝ THUYẾT CỦA TIỂU LUẬN	12
2.1 CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	12
2.1.1 Một số khái niệm về “Du lịch”	12
2.1.2 Khách du lịch.....	13
2.1.2.1 Khái niệm.....	13
2.1.2.2 Phân loại	13
2.1.3 Một số khái niệm về “Chương trình du lịch”	14
2.1.4 Phân loại chương trình du lịch	14
2.1.4.1 Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh	14
2.1.4.2 Căn cứ vào mức giá.....	15
2.1.4.3 Căn cứ vào phạm vi không gian lãnh thổ.....	15
2.1.4.4 Căn cứ vào thông tin và mục tiêu của chuyến đi	15

2.1.4.5 Căn cứ theo một vài tiêu thức khác	15
2.1.5 Các hình thức du lịch hiện nay	15
2.1.6 Đặc trưng của chương trình du lịch.....	16
2.1.7 Các đặc điểm của chương trình du lịch	16
2.1.8 Điểm du lịch	17
2.1.8.1 Khái niệm.....	17
2.1.8.2 Phân biệt điểm đến du lịch và điểm tham quan du lịch	17
2.1.9 Tuyến điểm du lịch.....	18
2.1.9.1 Khái niệm.....	18
2.1.9.2 Các nhân tố hình thành tuyến điểm du lịch.....	18
2.1.10 Dịch vụ lưu trú.....	18
2.1.10.1 Khái niệm	19
2.1.10.2 Các loại hình dịch vụ lưu trú hiện nay.....	19
2.1.11 Quy trình xây dựng một chương trình du lịch.....	20
2.1.12 Quy trình thực hiện một chương trình du lịch.....	21
2.2 CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	21
2.2.1 Giá trị cảm nhận của khách hàng	22
2.2.2 Những yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch	23
2.2.2.1 Yếu tố bên trong	23
2.2.2.2 Yếu tố bên ngoài	23
2.3 SẢN PHẨM LỮ HÀNH.....	24
2.4 TÀI NGUYÊN DU LỊCH.....	25
2.4.1 Khái niệm	25
2.4.2 Phân loại	25
2.4.3 Đặc điểm.....	26
2.4.4 Vai trò.....	26
2.5 THỰC TRẠNG DU LỊCH VIỆT NAM NĂM 2020	26
CHƯƠNG 3:CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG	
TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	28

3.1	CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	28
3.1.1	Đối tượng khách hàng của công ty.....	28
3.1.2	Cách thức xây dựng một chương trình du lịch của công ty	28
3.1.3	Cách tính chi phí CTDL của công ty.....	29
3.1.4	Cách thức thiết kế hình ảnh cho chương trình du lịch của công ty	32
3.1.5	Một số chương trình du lịch nội địa	32
3.1.5.1	<i>Chương trình du lịch nội địa “Phú Quốc – Sunset Sanato Beach Club – 3N2D” cụ thể của công ty.....</i>	32
3.1.6	Một số chương trình du lịch quốc tế	34
3.1.7	Một số combo du lịch kết hợp nghỉ dưỡng	35
3.1.8	Quy trình quảng cáo và bán tour của công ty.....	35
3.1.9	Tổ chức thực hiện một chương trình du lịch của công ty	36
3.2	CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA CÔNG TY	39
3.2.1	Địa điểm ăn uống	40
3.2.2	Cơ sở lưu trú.....	40
3.2.3	Điểm đến	41
3.2.4	Sự nhiệt tình và khả năng chuyên môn của hướng dẫn viên.....	41
3.2.5	Phương tiện vận chuyển và thái độ phục vụ của tài xế	41
3.2.6	Mức độ thỏa mãn của du khách.....	42
3.3	ĐIỂM MẠNH VÀ HẠN CHẾ	44
3.3.1	Điểm mạnh	44
3.3.2	Hạn chế.....	46
3.3.2.1	<i>Hạn chế về chương trình du lịch</i>	46
3.3.2.2	<i>Hạn chế về chất lượng chương trình du lịch.....</i>	48
	CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHƯƠNG TRÌNH VÀ CHẤT LƯỢNG	
	CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH SPOTLIGHT	50
4.1	GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	50
4.1.1	Giải pháp trong bối cảnh dịch Covid – 19	50
4.1.1.1	<i>Tái cơ cấu, tập trung đào tạo chuyên môn cho nguồn nhân lực.....</i>	50
4.1.1.2	<i>Định hướng lại thị trường khách du lịch.....</i>	50

4.1.1.3 Tập trung khai thác và phát triển du lịch nội địa.....	50
4.1.1.4 Chính sách linh hoạt về việc hủy hoặc thay đổi chuyến đi	50
4.1.1.5 Tạo ứng dụng đặt tour chi tiết riêng biệt	51
4.1.1.6 Đẩy mạnh tuyên truyền điểm đến an toàn.....	51
4.1.1.7 Biến thách thức thành cơ hội.....	51
4.1.1.8 Chính sách giảm giá, khuyến mãi cho các chương trình du lịch	51
4.1.1.9 Quà tặng mùa dịch cho khách hàng.....	51
4.1.2 Giải pháp sau khi dịch Covid – 19 được khống chế	51
4.1.2.1 Mở rộng đối tượng khách hàng mục tiêu	52
4.1.2.2 Khai thác thêm tuyến điểm du lịch	52
4.1.2.3 Cập nhật xu hướng thị trường	52
4.1.2.4 Tham gia các kênh bán tour phổ biến	52
4.1.2.5 Đầu tư thêm cho trang web công ty	52
4.2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH...53	
4.2.1 Giải pháp trong bối cảnh dịch Covid – 19	53
4.2.1.1 Thực hiện nghiêm ngặt các biện pháp phòng chống dịch bệnh.....	53
4.2.1.2 Thực hiện công tác điểm đến an toàn.....	53
4.2.1.3 Chọn lọc lại các đối tác dịch vụ.....	53
4.2.1.4 Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nguồn nhân lực.....	53
4.2.1.5 Hỗ trợ quan tâm khách hàng từ giai đoạn trước, trong và sau khi kết thúc chương trình du lịch	53
4.2.2 Giải pháp sau khi dịch Covid – 19 được khống chế	54
4.2.2.1 Đầu tư trang thiết bị, ứng dụng công nghệ thông tin.....	54
4.2.2.2 Đa dạng các hoạt động vui chơi, giải trí	54
4.2.2.3 Chú trọng kiểm tra, giám sát khi tour đang vận hành	54
4.2.2.4 Mở rộng hợp tác	54
4.2.2.5 Gia tăng số lượng nhân viên chuyên ngành.....	54
PHẦN KẾT LUẬN.....55	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	57

DANH MỤC BẢNG

	Trang
Bảng 3.1 Một số combo du lịch kết hợp nghỉ dưỡng của công ty	35
Bảng 3.2 Tiêu chí đánh giá chất lượng chương trình du lịch của công ty ..	39
Bảng 3.3 Khảo sát mức độ hài lòng của du khách	43

DANH MỤC HÌNH

	Trang
Hình 1.1 Logo công ty du lịch Spotlight.....	1
Hình 1.2 Trang web công ty du lịch Spotlight.....	2
Hình 1.3 Một số ảnh bìa cho sản phẩm của công ty du lịch Spotlight.....	3
Hình 1.4 Sơ đồ bộ máy tổ chức công ty du lịch Spotlight.....	5
Hình 1.5 Nhân viên tại văn phòng công ty du lịch Spotlight.....	8
Hình 3.1 Bảng tính giá tour Cần Thơ – Châu Đốc 3N2D vào 04/2021.....	31
Hình 3.2 Chuẩn bị bài đăng trên trang web công ty.....	36
Hình 3.3 Mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ từ nhận xét của du khách.....	42

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Từ nguyên nghĩa
1	CTDL	Chương trình du lịch
2	CLCTDL	Chất lượng chương trình du lịch
3	DNLH	Doanh nghiệp lữ hành
4	SPDL	Sản phẩm du lịch