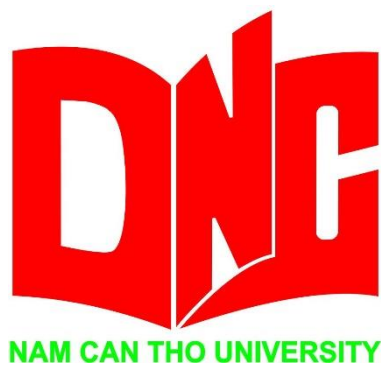


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



TRẦN THỊ HUYỀN TRÂN

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
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

TRẦN THỊ HUYỀN TRÂN

MSSV: 177489

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2021

LỜI CẢM TẠ

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn chuyên ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và lễ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn - Thầy Nguyễn Du Hạ Long, người đã nhiệt tình hướng dẫn em thực hiện báo cáo thực tập này. Em xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo và các anh, chị trong Công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình em thực tập tại công ty. Việc được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tương lai. Với vốn kiến thức hạn hẹp và thời gian thực tập tại công ty có hạn nên bài báo cáo của em không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình của quý thầy cô và anh chị trong công ty Công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC. Đó sẽ là hành trang quý giá để em có thể hoàn thiện mình sau này. Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài nghiên cứu trong luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi dựa trên những tài liệu, số liệu do chính tôi tự tìm hiểu và nghiên cứu. Chính vì vậy, các kết quả nghiên cứu đảm bảo trung thực và khách quan nhất. Đồng thời, kết quả này chưa từng xuất hiện trong bất cứ một nghiên cứu nào.

Ngày 07 tháng 06 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Huyền Trân

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 1.1. Các kênh phân phối của doanh nghiệp	10
Hình 2.2. Cờ đoàn, nón và nước rửa tay của Công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC	31
Hình 2.3. Mô hình năm lực lượng cạnh tranh của Michael Poter	37
Hình 2.4. Biểu đồ mức độ hài lòng của khách về Xe và tài xế	46
Hình 2.5. Biểu đồ mức độ hài lòng của khách về Nhà hàng	47
Hình 2.6. Biểu đồ mức độ hài lòng của khách về Khách sạn	47
Hình 2.7. Biểu đồ mức độ hài lòng của khách hàng về Chương trình	48
Hình 2.8. Biểu đồ mức độ hài lòng của khách hàng về Hướng dẫn viên	48

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Tình hình sử dụng lao động của công ty DNC Travel.....	32
Bảng 2.2. Cơ cấu lượt khách theo phạm vi khu vực	32
Bảng 2.3. Cơ cấu nguồn khách theo phương tiện vận chuyển.....	33
Bảng 2.4. Cơ cấu nguồn khách theo khả năng khai thác	33
Bảng 2.5. Doanh thu lữ hành của công ty	34
Bảng 2.6. Doanh thu máy bay của công ty	34
Bảng 2.7. Phân tích đối thủ cạnh tranh của công ty DNC Travel.....	38
Bảng 2.8. Trình độ ngoại ngữ của nhân viên trong công ty.....	41
Bảng 2.9. Tổng hợp nhận xét của khách hàng	46

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH, CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VÀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH..... 1

1.1 MỘT SỐ VẤN ĐỀ VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VÀ KINH DOANH LỮ HÀNH..... 1

1.1.1 Khởi nghiệp..... 1

1.1.2 Doanh nghiệp lữ hành 1

1.1.3 Kinh doanh lữ hành..... 2

1.2 CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 3

1.2.1 Định nghĩa chương trình du lịch 3

1.2.2 Phân loại chương trình du lịch 3

1.2.3 Đặc điểm của chương trình du lịch 6

1.2.4 Quy trình xây dựng và thực hiện chương trình du lịch 6

1.3 CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH..... 14

1.3.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ 14

1.3.2 Khái niệm chất lượng chương trình du lịch 15

1.3.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch 16

1.3.4 Quản lý chất lượng chương trình du lịch 19

1.3.6 Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch..... 21

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV NAM CẦN THƠ DNC 23

2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY 23

2.1.1 Lịch sử hình thành..... 23

2.1.2 Chức năng, quyền hạn, nhiệm vụ của Công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC..... 26

2.1.3 Tổ chức bộ máy quản lý của Công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC 28

2.1.4 Nhận diện thương hiệu công ty 30

2.3 THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV NAM CẦN THƠ DNC 31

2.3.1 Tình hình tài chính 31

2.3.2 Tình hình sử dụng nguồn nhân lực 32

2.3.4 Kết quả hoạt động kinh doanh 34

2.3.5 Phân tích môi trường kinh doanh..... 35

2.3.6	Đánh giá một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch tại công ty	41
2.3.7	Đánh giá chất lượng chương trình du lịch thông qua khách du lịch (Mức độ hài lòng của khách)	45
2.4	Đánh giá chất lượng chương trình du lịch thông qua khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng	49
CHƯƠNG 3		
MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV NAM CẦN THƠ DNC		
52		
3.1	PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CỦA DNC TRAVEL	52
3.1.1	Mục tiêu của công ty	52
3.1.2	Định hướng kinh doanh của công ty trong thời gian tới	52
3.2	MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	53
3.2.1	Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật	53
3.2.2	Tăng cường mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ	54
3.2.3	Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên trong công ty	55
3.2.4	Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và đội ngũ quản lý	56
3.2.5	Tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu.....	56
3.2.6	Nâng cao hiệu quả của công tác quản lý chất lượng.....	56
3.2.7	Xây dựng một môi trường làm việc tốt.....	57
3.2.8	Liên kết với các ban ngành chức năng hữu quan và các công ty du lịch khác trong việc khắc phục những hậu quả từ môi trường, kinh tế, xã hội.....	58
3.3	MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VỚI CÁC NGÀNH, CÁC CẤP LIÊN QUAN .	58
3.3.1	Kiến nghị với chính phủ.....	58
3.3.3	Kiến nghị với TP.Cần Thơ	58
3.3.4	Kiến nghị với công ty TNHH MTV Nam Cần Thơ DNC	59
KẾT LUẬN		
60		
TÀI LIỆU THAM KHẢO		
61		
PHỤ LỤC		
62		
	Một số mẫu phiếu đánh giá của du khách	62
	Chương trình tour tiêu biểu	68