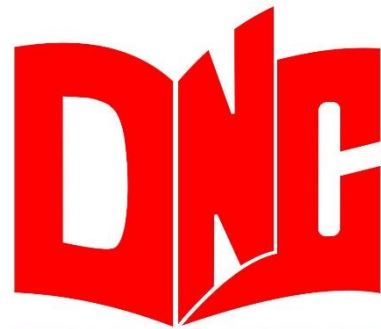


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



NAM CAN THO UNIVERSITY

NGUYỄN TRẦN THIÊN TRÌNH

**ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN
VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH
DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH
DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN

THỰC TẬP CÔNG TY DNC 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

NGUYỄN TRẦN THIÊN TRÌNH
MSSV: 178151

**ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN
VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH
DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH
DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN
THỰC TẬP CÔNG TY DNC TRAVEL
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 ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn tới các thầy cô giảng viên trường Đại học Nam Cần Thơ University nói chung và các thầy cô trong khoa Du Lịch nói riêng, những người đã tận tình hướng dẫn, kiểm tra và chỉ bảo phương pháp học tập, nghiên cứu, các kỹ năng cần thiết giúp em hoàn thành bài tiểu luận này.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới thầy giáo Nguyễn Du Hạ Long, giảng viên khoa Du Lịch trường Đại học Nam Cần Thơ, đã tận tình hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Xin chân thành cảm ơn gia đình và những người bạn đã luôn ở bên quan tâm, động viên và giúp em hoàn thành bài tiểu luận này.

Cuối cùng kính chúc quý Thầy, Cô một sức khỏe tràn đầy và thành công trong sự nghiệp cao quý.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan tiểu luận này là công trình nghiên cứu của bản thân. Các số liệu, kết quả nghiên cứu trong bài tiểu luận là trung thực và chưa từng được ai công bố trước đây. Các thông tin tham khảo trong tiểu luận đều được tác giả trích dẫn một cách đầy đủ và cẩn thận.

Ngày ... tháng ... năm 2021

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Trần Thiên Trình

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 2.1	Hình nhận diện thương hiệu của công ty.....	17
Hình 3.1	Phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng	49
Hình 3.2	Phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng	50
Hình 3.3	Phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng	51

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty	17
Bảng 3.1 Tăng cường công tác đào tạo tại công ty	44

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	I
LỜI CAM ĐOAN	II
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	III
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	IV
DANH SÁCH HÌNH ẢNH	V
DANH SÁCH BẢNG	VI
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1 Sự cần thiết của đề tài.....	1
2 Mục tiêu của đề tài	1
3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	1
4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
5 Kết cấu của đề tài.....	2
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	3
1.1 Một số khái niệm.....	3
1.1.1 Khái niệm hoạt động xây dựng chương trình.....	3
1.1.1.1 Chương trình du lịch khi được xây dựng phải đảm bảo những yêu cầu chủ yếu như.....	3
1.1.1.2 Khi xây dựng chương trình du lịch phải chú ý tới một số điểm cơ bản như sau.....	4
1.1.2 Khái niệm hoạt động bán chương trình	5
1.1.2.1 Tổ chức hoạt động xúc tiến hỗn hợp bán các chương trình du lịch....	5
1.1.2.2 Hoạt động quảng cáo chương trình du lịch.....	5
1.1.2.3 Hoạt động tuyên truyền và quan hệ công chúng	5
1.1.2.4 Hoạt động khuyến khích, thúc đẩy tiêu thụ, khuyến mãi	6
1.1.3 Khái niệm hoạt động tổ chức chương trình.....	6
1.1.3.1 Tổ chức thực hiện chương trình du lịch	6
1.1.3.2 Quản lý sau khi thực hiện chương trình	7
1.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện chương trình.....	7
1.2.1 Nhóm các yếu tố bên ngoài	8
1.2.1.1 Các kỹ thuật phân tích yếu tố môi trường bên ngoài	8
1.2.1.2 Lợi ích và hạn chế của yếu tố bên ngoài	8
1.2.2 Nhóm các yếu tố bên trong.....	9

1.2.2.1	<i>Hoạt động Marketing</i>	9
1.2.2.2	<i>Hoạt động tài chính, kế toán</i>	9
1.2.2.3	<i>Hoạt động sản xuất</i>	9
1.2.2.4	<i>Hoạt động nghiên cứu và phát triển</i>	9
1.2.2.5	<i>Nguồn nhân lực</i>	10
1.3	Ý nghĩa của việc xây dựng, bán và tổ chức chương trình du lịch.....	10
1.4	Quy trình quản lí chương trình du lịch.....	11
1.4.1	<i>Tìm hiểu rõ thị trường khách hàng mục tiêu</i>	11
1.4.1.1	<i>Thị trường</i>	11
1.4.1.2	<i>Thị trường mục tiêu (target market)</i>	11
1.4.2	<i>Xây dựng tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình du lịch</i>	12
1.4.3	<i>Phát triển mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ và các nhà cung ứng khác</i>	13
	CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH TOUR DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL	15
2.1	Khái quát về công ty du lịch DNC Travel.....	15
2.1.1	<i>Khái quát về công ty DNC Travel</i>	15
2.1.2	<i>Lịch sử hình thành và lĩnh vực kinh doanh</i>	15
2.2	Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty.....	17
2.3	Một số chương trình du lịch của công ty.....	19
2.4	Thực trạng quy trình xây dựng, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch tại công ty du lịch DNC Travel.....	32
2.5	Đánh giá nhận xét về chất lượng xây dựng, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch tại công ty du lịch DNC Travel.....	33
2.5.1	<i>Những yếu tố thuận lợi, thành công, của chương trình</i>	33
2.5.2	<i>Những yếu tố khó khăn, hạn chế của chương trình</i>	34
	CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG XÂY DỰNG, BÁN VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL	35
3.1	Mục tiêu và định hướng hoạt động của công ty du lịch DNC Travel giai đoạn 2021-2025.....	35
3.1.1	<i>Mục tiêu</i>	35
3.1.2	<i>Định hướng hoạt động</i>	35
3.2	Một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện chương trình du lịch tại công ty du lịch DNC Travel.....	36
3.2.1	<i>Hoàn thiện chính sách sản phẩm</i>	36
3.2.2	<i>Hoàn thiện chính sách giá</i>	39

3.2.3	<i>Hoàn thiện chính sách phân phối.....</i>	40
3.2.4	<i>Hoàn thiện chính sách xúc tiến – quảng cáo.....</i>	41
3.3	Một số kiến nghị.....	44
3.3.1	<i>Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao hiệu quả làm việc của nhân viên công ty.....</i>	44
3.3.2	<i>Hoàn thiện chính sách đối tác.....</i>	52
	KẾT LUẬN	53
	DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	55