

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**



NAM CAN THO UNIVERSITY

PHẠM THỊ VÂN ANH

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DU LỊCH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DU LỊCH
NỤ CƯỜI MÊ KÔNG**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103**

CẦN THƠ - THÁNG 05 NĂM 2021



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH**

**PHẠM THỊ VÂN ANH
MSSV: 176609**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
DU LỊCH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DU LỊCH
NỤ CƯỜI MÊ KÔNG**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH :7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
TH. S LÊ KHÁNH AN**



CẦN THƠ - THÁNG 05 NĂM 2021

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, cho phép em được bày tỏ lòng biết ơn đến tất cả các cá nhân và tổ chức đã tạo điều kiện hỗ trợ, giúp đỡ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu đề tài này. Trong suốt thời gian từ khi bắt đầu học tập tại trường đến nay, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ của quý Thầy Cô.

Với lòng biết ơn sâu sắc nhất, em xin gửi đến quý Thầy Cô ở Khoa Du lịch đã truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho em trong suốt thời gian học tập tại trường. Nhờ có những lời hướng dẫn, dạy bảo của các thầy cô nên đề tài nghiên cứu của em mới có thể hoàn thiện tốt đẹp.

Trong suốt quá trình sáu tuần thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô khoa Du Lịch và sự nhiệt tình của các anh chị trong Công ty Mê Kông Smile Tour - đơn vị nhận thực tập đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài tiểu luận. Em xin chân thành cảm ơn

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ quý thầy cô khoa Du Lịch đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt là thầy Lê Khánh An người đã trực tiếp giúp đỡ, quan tâm, hướng dẫn em hoàn thành tốt bài báo cáo này trong thời gian qua.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của công ty, quý thầy cô và các bạn, để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Cuối cùng em xin kính chúc thầy cô dồi dào sức khỏe, thành công trong sự nghiệp cao quý để mãi vun đắp cho sự nghiệp trồng người.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021
Người thực hiện

PHẠM THỊ VÂN ANH

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại Học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch
- Ngành Quản Trị Du Lịch & Lễ Hành

Tôi tên: Phạm Thị Vân Anh

Mã số sinh viên: 176609

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Người thực hiện

PHẠM THỊ VÂN ANH

NHẬT KÝ THỰC TẬP

THỜI GIAN	TÊN CÔNG VIỆC	NỘI DUNG THỰC HIỆN CÔNG VIỆC	NGƯỜI PHÂN CÔNG HƯỚNG DẪN	TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH
Tuần 1 (5/4-10/4)	<p>Học các quy định doanh nghiệp, tìm hiểu những tour phổ biến của công ty.</p> <p>Họp chia sẻ kinh nghiệm về sale.</p> <p>Bài tập thiết kế tour.</p> <p>Chia sẻ về nghề hướng dẫn viên.</p> <p>Viết bài và tìm bài đăng lên group.</p>	<p>Tiến hành học và tìm hiểu các thông tin về doanh nghiệp như thời gian khai trương, các lĩnh vực hoạt động công ty.</p> <p>Được anh chị trong công ty chia sẻ kinh nghiệm về việc sale khách lẻ, và sale khách đoàn.</p> <p>Thiết kế tour Đà Lạt 3N2Đ làm bản chiết tính của tour.</p> <p>Được anh Khanh chia sẻ kinh nghiệm của ngành hướng dẫn.</p> <p>Tìm bài đăng lên group của công ty</p>	<p>Phòng Marketing.</p> <p>Phòng kinh doanh.</p> <p>Phòng kinh doanh.</p> <p>Phòng hướng dẫn.</p> <p>Phòng Marketing.</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.</p>
Tuần 2 12/4-17/04	<p>Nhập hai page và đăng bài cho 2 trang page sinh viên tự quản lý.</p>	<p>Tìm bài chỉnh sửa bài và lên bài cho hai page sinh viên quản lý.</p> <p>Tìm bài và chỉnh sửa đăng bài trên</p>	<p>Phòng Marketing.</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao, hoàn thành nội dung</p>

	<p>Đăng bài trên group.</p> <p>Học việc phòng sale.</p> <p>Training về cách sale và chốt tour.</p> <p>Học việc phòng điều hành.</p> <p>Làm báo cáo tuần.</p>	<p>group.</p> <p>Nghe anh chị cách sale tour chốt tour cho khách lẻ.</p> <p>Làm thế nào để chốt tour trả lời khách ra sao.</p> <p>Nhập dữ liệu giúp phòng điều hành.</p>	<p>Phòng sale.</p> <p>Phòng điều hành.</p>	<p>công ty giao.</p>
Tuần 3 19/4- 24/4	<p>Lên lịch đăng bài trên 2 page do sinh viên quản lý.</p> <p>Học việc phòng điều hành.</p> <p>Trực sân bay.</p> <p>Đăng bài trong group.</p> <p>Học việc phòng sale.</p> <p>Làm báo cáo tuần.</p>	<p>Lên lịch đăng bài cho hai page Review du lịch Vĩnh Long và du lịch Tiền Giang.</p> <p>Nhập dữ liệu giúp phòng điều hành và phòng kế toán.</p> <p>Trực sân bay.</p> <p>Đăng bài trên group tương tác với page Du lịch Nụ Cười Mê Kông.</p> <p>Học hỏi anh chị cách sale khách lẻ.</p>	<p>Phòng Marketing.</p> <p>Phòng điều hành.</p> <p>Phòng sale.</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao, hoàn thành nội dung công ty giao.</p>
Tuần 4 26/4- 1/5	<p>Học việc phòng điều hành.</p> <p>Lên lịch đăng bài cho</p>	<p>Tìm bài chỉnh sửa và lên lịch đăng bài.</p> <p>Nhập dữ liệu giúp phòng kế toán và phòng</p>	<p>Phòng Marketing.</p> <p>Phòng điều hành</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao, hoàn</p>

	<p>hai page.</p> <p>Học việc phòng sale.</p> <p>Tương tác với page Du lịch Nụ Cười Mê Kông.</p> <p>Phụ tour chợ nổi Cái Răng.</p> <p>Phụ tour CiTy Cần Thơ.</p>	<p>điều hành.</p> <p>Soạn hậu cần cho tour.</p> <p>Nghe anh chị cách sale khách đoàn và khách lẻ.</p> <p>Đi theo phụ tour chợ nổi và phụ tour City Cần Thơ.</p>	<p>Phòng sale.</p>	<p>thành nội dung công ty giao.</p>
<p>Tuần 5 3/5-8/5</p>	<p>Lên lịch đăng bài trên hai page.</p> <p>Viết bài review về chuyến tour.</p> <p>Học việc phòng điều hành.</p> <p>Học việc phòng sale.</p> <p>Đăng bài lên group.</p> <p>Làm báo cáo tuần.</p> <p>Tim hiểu chỉnh bài và đăng bài</p>	<p>Lên lịch đăng bài trên page quản lý.</p> <p>Nêu cảm nhận của mình sau khi đi tour chợ nổi và city.</p> <p>Nhập phản hồi của khách.</p> <p>Nghe anh chị cách sale tour khách.</p>	<p>Phòng marketing.</p> <p>Phòng điều hành.</p> <p>Phòng sale.</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao, hoàn thành nội dung công ty giao.</p>

<p>Tuần 6 10/5- 16/5</p>	<p>Học cách sale tour.</p> <p>Tham gia lớp training của Mr. Khanh.</p> <p>Tham gia Lớp training về bán vé máy bay.</p> <p>Làm báo cáo.</p>	<p>Mr. Hữu hướng dẫn cách chốt tour qua điện thoại.</p> <p>Mr.Khanh chia sẻ về nghề hướng dẫn.</p> <p>Mr.Uy chia sẻ về kinh nghiệm bán vé máy bay.</p> <p>Viết báo cáo về quá trình thực tập tại công ty.</p>	<p>Phòng kinh doanh.</p> <p>Phòng hướng dẫn.</p> <p>Phòng Marketing.</p>	<p>Sinh viên nhận được sự hướng dẫn tận tình từ doanh nghiệp, tiếp thu nhanh các nội dung được giao, học được cách kiểm tra vé máy bay, hoàn thành tốt nội dung công ty giao.</p>
-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: **Phạm Thị Vân Anh**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Đơn vị thực tập: Công Ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến nhận xét của cơ quan thực tập

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Xác nhận đơn vị thực tập

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: **Phạm Thị Vân Anh**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến của nhận xét 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 giảng viên phản biện:.....

Học hàm, học vị:.....

Đơn vị

1. Thông tin sinh viên thực tập tốt nghiệp

Họ và tên sinh viên: **Phạm Thị Vân Anh**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lễ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch Trường Đại Học Nam Cần Thơ

Đơn vị thực tập: Công Ty Cổ Phần Thương Mại Nụ Cười Mê Kông

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2021

2. Nhận xét của giảng viên phản biện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Điểm đánh giá:...../10 điểm

Cần Thơ, ngày tháng năm 2021

Giảng viên phản biện

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	KÝ HIỆU CHỮ VIẾT TẮT	NỘI DUNG CHỮ VIẾT TẮT
1	QH	Quốc Hội
2	UNWTO	Tổ chức Du lịch Thế Giới
3	BTGD	Ban Tổng Giám Đốc
4	TP	Thành phố
5	HDV	Hướng dẫn viên
6	KDL	Khu du lịch
7	TT	Thị trấn
8	P	Phường
9	Q	Quận
10	NV	Nhân viên
11	NĐ	Ngày đêm
12	QL	Quốc lộ

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình

Hình 2.1: Vị trí trên bảng đồ.....	20
Hình 2.2: Chứng nhận.....	21
Bảng 2.3: Lợi nhuận.....	37
Hình 2.4 : Đánh giá của khách hàng.....	44
Hình 2.5: Bảng theo dõi khách hàng.....	46
Hình 2.6: Bìa quảng cáo.....	49
Hình 2.7: Đối tác.....	49

DANH MỤC BIỂU BẢNG

Bảng

Bảng 2.1: Chi phí.....	33
Bảng 2.2: Doanh thu.....	35
Bảng 2.3: Lợi nhuận.....	37
Bảng 2.4: Lượt khách.....	38
Bảng 2.5: Mô hình SOWT.....	42
Bảng 2.6: Tour du lịch.....	43

Biểu đồ

Biểu đồ 2.1: Biến động chi phí.....	34
Biểu đồ 2.3: Lợi nhuận.....	37

Sơ đồ

Sơ đồ: 1.1: Các loại hình du lịch.....	8
Sơ đồ 2.1: Tổ chức bộ máy Công ty Thương Mại Cổ Phần Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	23

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Sự cần thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu chung.....	1
3. Mục tiêu cụ thể.....	1
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Phạm vi nghiên cứu.....	2
6. Cấu trúc tiểu luận.....	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ VIỆC PHÁT TRIỂN KINH DOANH DU LỊCH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA.....	3
1.1. Khái niệm.....	3
1.1.1. Lữ hành và sự hình thành của hoạt động du lịch kinh doanh lữ hành.....	3
1.1.1.1. Lữ hành.....	3
1.1.2. Doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.1.2.1. Khái niệm doanh nghiệp.....	4
1.1.2.2. Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.1.2.4. Vai trò của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.2. Du lịch và các khái niệm liên quan.....	7
1.2.1. Khái niệm.....	7
1.2.2. Phân loại hình các loại hình du lịch.....	8
1.3. Kinh doanh lữ hành.....	12
1.3.1. Khái niệm và đặc điểm của kinh doanh lữ hành.....	12
1.3.1.1. Khái niệm.....	12
1.3.1.2. Đặc điểm kinh doanh lữ hành.....	12
1.3.1.3. Lợi ích của việc kinh doanh lữ hành.....	13
1.3.2. Quy trình kinh doanh du lịch.....	14
1.3.2.1. Nghiên cứu thị trường khách du lịch.....	14

1.3.2.2. Quảng cáo & bán tour.....	15
1.3.2.3.Thực hiện chương trình du lịch và ký hợp đồng.....	15
1.3.2.4. Giải quyết hợp đồng du lịch & lấy ý kiến đóng góp.....	15
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc kinh doanh lữ hành.....	15
1.4.1.Khách du lịch.....	15
1.4.2.Thị trường.....	16
1.4.3. Nhân lực ngành du lịch.....	16
1.4.4. Cơ sở vật chất.....	17
1.4.5.Đơn vị cung ứng dịch vụ.....	17
1.5.Các chỉ tiêu.....	18
1.5.1.Số lượt khách và tốc độ tăng trưởng khách.....	18
1.5.2.Số ngày khách và tốc độ tăng trưởng ngày khách.....	18
1.5.3.Doanh thu và tốc độ tăng trưởng.....	18
1.5.4.Lợi nhuận và tốc độ tăng trưởng lợi nhuận.....	19
1.5.5.Tỷ suất lợi nhuận và hiệu quả kinh doanh.....	19
Kết luận chương 1.....	19
CHƯƠNG 2: HIỆN TRẠNG CỦA PHÁT TRIỂN DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DU LỊCH NỤ CƯỜI MÊ KÔNG.....	20
2.1. Tổng quan về nơi thực tập	34
2.1.1.Tổng quan về Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	20
2.1.2.Lịch sử hình thành & thành tựu.....	20
2.1.3.Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....	21
2.1.4... Cơ cấu tổ chức của Công ty Thương Mại Cổ Phần Du lịch Nụ Cười Mê Kông.....	23
2.1.4.1.Đặc điểm ưu điểm và nhược điểm của sơ đồ.....	23
2.1.4.2.Nhiệm vụ các phòng ban.....	24
2.1.4.3.Cơ sở vật chất kĩ thuật.....	25
2.1.4.4.Môi trường làm việc.....	25
2.1.4.5.Trách nhiệm với xã hội.....	25

2.2. Tình hình hoạt động của Công Ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	26
2.2.1. Chiến lược và phương hướng phát triển.....	26
2.2.2. Các chương trình du lịch nội địa của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	27
2.2.3. Khách hàng mục tiêu của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	30
2.2.4. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch nội địa tại công ty.....	30
2.3. Tình hình kinh doanh về mảng du lịch nội địa của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	30
2.3.1... Quá trình kinh doanh du lịch nội địa của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	30
2.3.1.1. Nghiên cứu thị trường và thiết kế chương trình du lịch.....	30
2.3.1.2. Marketing và sale tour của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	31
2.3.1.3. Tổ chức và thực hiện chương trình tour du lịch.....	32
2.3.1.4. Công tác giải quyết toán hợp đồng và rút kinh nghiệm.....	33
2.3.2. Kết quả kinh doanh của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	33
2.3.2.1. Về chi phí của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	33
2.3.2.2. Về doanh thu của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	35
2.3.2.3.. Lợi nhuận của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	37
Bảng 2.3: Lợi nhuận.....	37
Biểu đồ 2.3: Lợi nhuận.....	37
2.3.2.4. Lượt khách và kết quả kinh doanh du lịch của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	38
2.3.2.5.... Mô hình SWOT của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông	40

2.3.3....Đánh giá tour du lịch nội địa của công ty của Công ty Cổ Phần Thương Mại Du Lịch Nụ Cười Mê Kông.....	42
2.3.3.1.Những điểm hạn chế của chương trình tour.....	43
2.3.3.2.Những điểm mạnh của tour.....	44
2.3.3.3.Đánh giá của khách hàng.....	44
2.3.4. Phân tích thực trạng việc kinh doanh du lịch nội địa ở Công ty Du lịch Nụ Cười Mê Kông.....	45
2.3.4.2.Vốn và cơ sở vật chất.....	46
2.3.4.3.Thị trường khách của công ty.....	46
2.3.5.Các biện pháp phát triển kinh doanh lữ hành.....	46
2.3.5.1.Chính sách sản phẩm.....	46
2.3.5.2.Chính sách xúc tiến quảng cáo.....	48
2.3.5.3.Chính sách phân phối.....	48
2.3.5.4.Chính sách giá.....	49
2.4.Đánh giá về hoạt động kinh doanh.....	49
2.4.1.Những thành công.....	49
2.4.2.Những hạn chế.....	50
Kết luận chương 2.....	50
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DU LỊCH NỤ CƯỜI MÊ KÔNG.....	51
3.1.Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh du lịch nội địa.....	51
3.1.1.Định hướng của Cơ quan chức năng.....	51
3.1.2.Định hướng an toàn cho du lịch Cần Thơ.....	52
3.2.Giải pháp phát triển hoạt động kinh danh du lịch nội địa.....	52
3.2.1.Trong dịch.....	52
3.2.2.Sau dịch.....	53
3.3.Một số giải pháp.....	53
3.3.1. Tầm nhìn và lợi thế để khai thác du lịch nội địa.....	53
3.3.1.1. Tầm nhìn.....	53

3.3.1.2. Lợi thế.....	54
3.3.2. Nhân lực và chính sách.....	54
3.3.2.1.Nhân lực.....	54
3.3.2.2.Chính sách.....	55
3.4.Một số kiến nghị.....	56
3.4.1.Kiến nghị với Nhà nước.....	56
3.4.2.Kiến Nghị với ngành du lịch.....	56
3.4.3.Kiến nghị với Công ty Cổ phần Thương mại Du lịch Nụ Cười Mê Kông.....	57
Kết luận chương 3.....	57
KẾT LUẬN.....	58
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	60
PHỤ LỤC 1.....	61
PHỤ LỤC 2.....	62
PHỤ LỤC 3.....	63