

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



**LÊ NGỌC BẢO KIM**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH  
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU  
LỊCH DNC TRAVEL**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Năm 2021**

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

**LÊ NGỌC BẢO KIM**

**MSSV: 177428**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH  
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU  
LỊCH DNC TRAVEL**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Ths LÊ THỊ THANH THÚY**

**Năm 2021**

## **LỜI CẢM TẠ**

Để hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này trước hết em xin gửi đến quý thầy cô trong Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn, Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, em xin gửi đến cô Ths. Lê Thị Thanh Thúy người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành chuyên đề báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo, các phòng ban của công ty du lịch DNC travel đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế và thời gian thực tập khá ngắn nên vẫn chưa đủ thời gian để nghiên cứu sâu và rộng nhất về chuyên đề này, trong quá trình thực hiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy/ cô.

Xin chân thành cảm ơn!

*Cần Thơ, ngày 10 tháng 5 năm 2021*

**Người thực hiện**

**Lê Ngọc Bảo Kim**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khóa 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 kỳ khóa luận cùng cấp nào khác.

*Cần Thơ, ngày 10 tháng 5 năm 2021*

**Người thực hiện**

**Lê Ngọc Bảo Kim**

## NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN

Về hình thức:.....  
.....  
.....  
.....

Về nội dung: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Về thái độ: .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Cần thơ, ngày      tháng      năm 2021*

Người hướng dẫn



## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
TRANG CAM KẾT.....	ii
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH BẢNG.....	ix
DANH SÁCH HÌNH.....	x
CHƯƠNG 1.....	1
GIỚI THIỆU.....	1
1. 1 Lý do chọn đề tài.....	1
1.2 Mục tiêu nghiên cứu.....	1
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	1
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	1
1.5 Kết cấu khóa luận.....	2
CHƯƠNG 2.....	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
2.1 Lữ hành và sự hình thành hoạt động kinh doanh lữ hành.....	3
2.1.1 Lữ hành.....	3
2.1.2 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	3
2.2 Doanh nghiệp lữ hành.....	3
2.2.1 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành.....	4
2.2.2 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành.....	5
2.2.2.1 Đối với khách du lịch.....	5
2.2.2.2 Đối với nhà cung cấp sản phẩm du lịch.....	5
2.2.2.3 Đối với ngành du lịch.....	6
2.2.2.4 Đối với cư dân địa phương.....	6
2.3 Đặc điểm và nội dung của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	6

2.3.1	Khái niệm và đặc điểm về kinh doanh lữ hành.....	6
2.3.2	Đặc điểm về sản phẩm lữ hành.....	6
2.3.3	Quảng cáo và tổ chức bán.....	7
2.4	Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành.....	7
2.4.1	Lao động.....	7
2.4.2	Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật.....	8
2.4.3	Sản phẩm.....	9
2.4.4	Thị trường khách hàng.....	9
2.4.5	Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của các doanh nghiệp lữ hành.....	10
CHƯƠNG 3.....		12
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL.....		12
3.1	Giới thiệu chung về Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	12
3.1.1	Quá trình hình thành và phát triển của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	12
3.1.2	Chức năng và nhiệm vụ của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	13
3.1.3	Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	13
3.1.4	Kết quả hoạt động kinh doanh của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	14
3.2	Tình hình kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	15
3.2.1	Khảo sát hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	15
3.2.1.1	Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	15
3.2.1.2	Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	16
a.	Công tác quảng cáo.....	16
b.	Tổ chức bán.....	16
3.2.1.3	Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	18
3.2.2	Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	19



3.2.2.1 Tình hình lao động của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	19
3.2.2.2 Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật.....	22
3.2.2.3 Các sản phẩm lữ hành của Công Ty du lịch DNC TRAVEL.....	22
3.2.2.4 Thị trường khách hàng.....	23
a. Khách hàng hiện tại.....	23
b. Khách hàng tiềm năng.....	23
3.2.3 Các biện pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty du lịch DNC TRAVEL đang áp dụng.....	23
3.2.3.1 Chính sách về sản phẩm.....	23
3.2.3.2 Chính sách xúc tiến quảng cáo.....	23
3.2.3.3 Chính sách phân phối.....	23
3.2.3.5 Chính sách nhân sự.....	24
3.2.3.4 Chính sách giá.....	24
3.3 Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty Du Lịch DNC TRAVEL.....	24
3.3.1 Những điểm mạnh.....	24
3.3.2 Những hạn chế.....	24
CHƯƠNG 4.....	25
PHÂN TÍCH NGHIÊN CỨU.....	25
4.1 Xu hướng phát triển du lịch nội địa của Việt Nam.....	25
4.2 Xu hướng và mục tiêu kinh doanh của công ty DNC TRAVEL.....	25
4.3 một số giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty du lịch DNC TRAVEL.....	26
4.3.1 Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường và xác định phân khúc thị trường hợp lý.....	26
4.3.2 Hoàn thiện chính sách giá.....	28
4.3.3 Đẩy mạnh chính sách xúc tiến quảng cáo để xây dựng hình ảnh của công ty trên thị trường và thu hút khách hàng.....	29
4.3.4 Hoàn thiện chính sách phân phối.....	29

4.3.5 Hoàn thiện chính sách nhân lực của công ty.....	30
4.3.6 Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	31
CHƯƠNG 5.....	33
GIẢI PHÁP.....	33
5.1 XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU CỦA CÔNG TY.....	33
5.1.1 Đẩy mạnh công tác thị trường và xác định khách hàng.....	33
5.1.2 Hoàn thiện công tác sản phẩm.....	34
5.2 CHẤT LƯỢNG CỦA ĐỘI NGŨ CÁN BỘ.....	35
5.3 ĐIỂM YẾU, ĐIỂM MẠNH, CƠ HỘI, THÁCH THỨC CÔNG TY THỜI GIAN SẮP TỚI.....	36
CHƯƠNG 6.....	38
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	38
Kết luận.....	38
Kiến nghị.....	38
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	39

## **DANH SÁCH BẢNG**

Bảng 2.1 kết quả kinh doanh lữ hành nội địa 5 tháng đầu năm 2021.....14

Bảng 2.2 kết quả kinh doanh vé máy bay 5 tháng đầu năm 2021..... 14

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 sơ đồ bộ máy tổ chức của DNC Travel.....	14
---	----