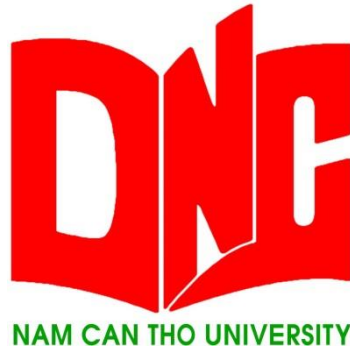


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



DƯƠNG TRÀ MY

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ
HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH
TOURIST CẦN THƠ**

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

CẦN THƠ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

DƯƠNG TRÀ MY

MSSV: 176837

LỚP: DH17QTD01

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ
HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH
TOURIST CẦN THƠ**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP CHUYÊN NGÀNH
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH**

MÃ NGÀNH: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

LÊ KHÁNH AN

CẦN THƠ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

Nhật Ký Thực Tập Tại Công Ty Bến Thành Tourist Cần Thơ

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện CV	Người phân công/hướng dẫn	Tự đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4-12/4)	Học các quy định của công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	Lên danh sách các cv khi đến với Công ty. Học lịch sử công ty...	Chị Phạm Thùy Mai Chi.	Đạt
Tuần 2 (12/4 -18/4)	Học các tuyến điểm và các chương trình tour	Lên danh sách các điểm tham quan du lịch của Phú Quốc, Nha Trang, Đà Lạt...	Chị Phạm Thùy Mai Chi.	Đạt
Tuần 3 (19/4 - 25/4)	Học các tuyến điểm và các chương trình tour	Học thuộc và trả bài.	Chị Phạm Thùy Mai Chi.	Đạt
Tuần 4 (26/4 - 2/5)	Gọi cho các đối tác Công Ty cung cấp dịch vụ cho Tour.	Gọi cho các khách sạn: xin giá phòng, ngày đến ngày đi của khách trong tuor. Gọi cho nhà xe, tàu có cung cấp được dịch vụ tại thời điểm Công Ty gọi được hay không.	Chị Phạm Việt Hiếu	Đạt
Tuần 5 (3/5 - 9/5)	Học chương trình tour Phan Thiết 3 ngày 2 đêm.	Học các tuyến đường xuất phát từ Tp.Hồ Chí Minh đến Phan Thiết. Tìm hiểu các	Chị Phạm Tú Anh	Đạt

		<p>điểm tham quan và thu tập thông tin để học.</p> <p>Tìm hiểu về nơi lưu trú và ăn uống.</p>		
Tuần 6 (10/5 - 16/5)	Chuẩn bị đi	<p>Chuẩn bị vật dụng đem theo tour.</p> <p>Chuẩn bị sức khỏe, kiến thức để đi tou.</p>	Chị Phạm Tú Anh	Chưa đi được do tình hình dịch.

LỜI CẢM ƠN

Được sự phân công của quý thầy khoa Du Lịch, Trường Đại Học Nam Cần Thơ, sau gần hai tháng thực tập em đã hoàn thành khóa báo cáo. Để hoàn thành nhiệm vụ được giao, ngoài sự nỗ lực học hỏi của bản thân còn có sự hướng dẫn tận tình của thầy Lê Khánh An, anh chị tại Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ, đặc biệt là chị Phạm Thùy Mai Chi đã tận tâm chỉ bảo trong suốt thời gian em thực tập tại Công ty.

Em chân thành cảm ơn thầy Lê Khánh An người đã hướng dẫn cho em trong suốt thời gian thực tập. Mặc dù thầy bận nhưng không ngần ngại chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa em chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy dồi dào sức khỏe.

Xin cảm ơn toàn thể công ty đã giúp đỡ, dìu dắt em trong suốt thời gian qua. Tất cả các mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ,... mặc dù số lượng công việc của công ty ngày một tăng lên nhưng công ty vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung của báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại các doanh nghiệp để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè, anh chị tại Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

Cần Thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

Người thực hiện

Dương Trà My

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết những thông tin và số liệu nghiên cứu trong đề tài này là trung thực, mọi sự giúp đỡ để thực hiện đề tài này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong đề tài này đều được chỉ rõ ràng nguồn gốc và được phép công bố.

Cần Thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

Người thực hiện

Dương Trà My

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH CẦN THƠ	1
1.1 Lữ hành và sự hình thành hoạt động kinh doanh lữ hành	1
1.1.1 Lữ hành	1
1.1.2 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành	1
1.2 Doanh nghiệp lữ hành	2
1.2.1 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành	2
1.2.2 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành	3
1.2.2.1 Đối với khách du lịch	3
1.2.2.2 Đối với nhà cung cấp sản phẩm du lịch	4
1.2.2.3 Đối với ngành du lịch	5
1.2.2.4 Đối với cư dân địa phương	5
1.3 Đặc điểm và nội dung của hoạt động kinh doanh lữ hành	6
1.3.1 Khái niệm và đặc điểm về kinh doanh lữ hành	6
1.3.2 Quảng cáo và tổ chức bán	7
1.4 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành	7
1.4.1 Lao động	7
1.4.2 Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật	9
1.4.3 Sản phẩm	9
1.4.4 Thị trường khách hàng	11
1.4.5 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của các doanh nghiệp lữ hành	12
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ	13
2.1 Giới thiệu chung về Công ty du lịch Bến Thành Tourist và Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	13

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty du lịch Bến Thành Tourist và Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	13
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	15
2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	16
2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	18
2.2 Tình hình kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	20
2.2.1 Khảo sát hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ.....	20
2.2.1.1 Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	20
2.2.1.2 Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch	20
2.2.1.3 Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch	22
2.2.2 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	23
2.2.2.1 Tình hình lao động của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	23
2.2.2.2 Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật.....	24
2.2.2.3 Các sản phẩm lữ hành của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	25
2.2.2.4 Thị trường khách hàng	26
2.2.3 Các biện pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ đang áp dụng	27
2.2.3.1 Chính sách về sản phẩm.....	28
2.2.3.4 Chính sách giá.....	28
2.2.3.5 Chính sách nhân sự	29
2.3 Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ.....	30
2.3.1 Những điểm mạnh	30

2.3.2 Những hạn chế	31
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ	32
3.1 Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	32
3.2 Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	33
3.3 Đề xuất giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ	34
PHẦN KẾT LUẬN	36

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Sơ đồ bộ máy Công ty du lịch Bến Thành.....	17
Bảng 2.2 Sơ đồ phòng ban Công ty du lịch Bến Thành.....	17
Bảng 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ trong năm 2016 - 2017.....	19

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	2
Hình 1.2 Hoạt động kinh doanh lữ hành	3
Hình 1.3 Dịch vụ vận chuyển.....	4
Hình 1.4 Dịch vụ lưu trú	5
Hình 1.5 Ảnh minh họa ngành du lịch	5
Hình 1.6 Du lịch trên sông nước miệt vườn.....	6
Hình 2.1 Khách sạn Viễn Đông	14
Hình 2.2 Công ty du lịch Bến Thành Cần Thơ	15
Hình 2.3 Công tác quảng cáo thông qua phương tiện vận chuyển	21
Hình 2.4 Công tác quảng cáo thông qua balo	21
Hình 2.5 Quảng cáo bán các tour	22

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1. ĐBSCL: Đồng bằng sông Cửu Long
2. Sale GIT: Nhân viên bán tour cho khách đoàn
3. Sale FIT: Nhân viên bán tour cho khách lẻ.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Toàn cầu hoá các hoạt động kinh doanh và hội nhập kinh tế khu vực đang là mét xu thế không thể đảo ngược trên toàn thế giới. Bối cảnh mới của nền kinh tế thế giới, đặc biệt là khi Việt nam gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) đã tạo ra nhiều thuận lợi cho các doanh nghiệp trong nước phát triển mạnh trên các lĩnh vực.

Du lịch là một ngành dịch vụ đã trở thành nhu cầu phổ biến của người dân ở mỗi quốc gia, mọi người đi du lịch đã trở thành một phần không thể thiếu trong đời sống tinh thần của mỗi người. Nền kinh tế ngày càng phát triển đồng nghĩa với mức sống của con người ngày càng được nâng cao, và những nhu cầu của họ đòi hỏi cao hơn. Trước đây nhu cầu của họ chủ yếu là những nhu cầu thiết yếu như: ăn, ở, mặc, đi lại,... Nhưng ngày nay họ lại mong muốn đi du lịch để giao lưu, để tự hoàn thiện mình, khám phá những điều mới lạ,...

Đứng trước bối cảnh đó hàng loạt công ty dịch vụ du lịch đã ra đời, kéo theo sự cạnh tranh rất khốc liệt trên lĩnh vực kinh doanh này, nhiều công ty đã phải chia tay sớm với thị trường do sức cạnh tranh không đủ với các đối thủ.

Nhận thức được vấn đề này, em đã chọn Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ thực tập cho khoá tốt nghiệp của mình. Trong thời gian thực tập em đã được tìm hiểu tổng quát về đơn vị thực tập, từ đó đề xuất mét sè phương hướng phát triển cho công ty và đưa ra mét sè kiến nghị với các cơ quan chức năng nhằm giải quyết những hạn chế còn vướng mắc trong ngành du lịch nói chung và trong Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ nói riêng.

Trong thời gian thực tập do thời gian và kinh nghiệm có hạn nên báo cáo còn có những hạn chế nhất định, vì vậy rất mong được sự đóng góp ý kiến của Thầy cô giáo cùng tất cả các bạn để bài báo cáo của em được hoàn chỉnh hơn.

Qua thời gian thực tập tại Công ty Bến Thành Tourist Cần Thơ với mong muốn phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại Công ty và thỏa mãn tối đa nhu cầu du lịch khách, tôi quyết định chọn đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty du lịch Bến Thành Tourist Cần Thơ”.

2. Mục đích nghiên cứu đề tài

Trên cơ sở hệ thống lý luận về phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp lữ hành, tiến hành đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp lữ hành để xác định ưu điểm và hạn chế cũng như những nguyên nhân của hạn chế hoạt động kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp đó, từ đó đề xuất

những giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp lữ hành.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Công ty du lịch Bến Thành Tourist kinh doanh nhiều lĩnh vực như kinh doanh trung tâm dịch vụ lữ hành Bến Thành Tourist, trung tâm vàng bạc Bến Thành Tourist, tái đầu tư khách sạn, đầu tư mới khách sạn,... Song thời gian thực tập có hạn nên tôi chỉ đề cập đến việc phát triển kinh doanh lữ hành nội địa tại Công ty du lịch Bến Thành Tourist.

4. Phương pháp nghiên cứu Để nghiên cứu đề tài

Để nghiên cứu đề tài bài sử dụng các phương pháp: tổng hợp, thu thập, xử lý tài liệu, so sánh, phân tích và đánh giá.

5. Kết cấu của đề tài

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ

CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH BẾN THÀNH TOURIST CẦN THƠ

PHẦN KẾT LUẬN