

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



NGUYỄN TRƯỜNG THỊNH

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ
PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ
DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

05-2021

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



NGUYỄN TRƯỜNG THỊNH

MSSV: 176739

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ
PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ
DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

NGUYỄN MINH TIẾN

05-2021

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Nhận xét của giảng viên

- Người hướng dẫn tiểu luận tốt nghiệp: Tiến sĩ. Nguyễn Minh Tiến
- Trường Đại Học Nam Cần Thơ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm số...../ 10 điểm

Cần Thơ, ngày..... tháng...năm 2021
Giảng viên hướng dẫn

NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN

1. Nhận xét của giảng viên

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Số điểm:/ 10 điểm

Cần Thơ, ngày.....tháng.năm 2021
Giảng viên

LỜI CẢM ƠN

Thời gian thực tập 6 tuần đã kết thúc, em xin trân thành cảm ơn Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ - Vận tải và Du lịch Đại Việt đã tạo cơ hội để em được hỏi hỏi kinh nghiệm và kỹ năng ngành du lịch tại công ty.

Đặc biệt, em xin cảm ơn Ts. Nguyễn Minh Tiến đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này và em cũng xin trân thành cảm ơn đến thầy Ngô Hồng Quân đã dành thời gian quý báu tận tình hướng dẫn khi thực tập, cung cấp thông tin trong quá trình hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp cũng như trong quá trình đi tour.

Đồng thời, em xin cảm ơn đến trường Đại Học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em được thực tập nơi đúng chuyên ngành em đang học, cho em được áp dụng kiến thức mà bản thân đã được học trong 4 năm vào thực tế. Qua những công việc được giao em nhận ra nhiều điều mới và bổ ích trong lĩnh vực du lịch để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì khả năng và kiến thức của bản thân còn hạn chế nên trong quá trình viết bài không tránh khỏi sai sót, kính mong nhận được sự góp ý từ quý thầy cô.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021
Sinh viên

Nguyễn Trường Thịnh

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi cùng với hướng dẫn của Ts. Nguyễn Minh Tiến các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2021
Sinh viên

Nguyễn Trường Thịnh

NHẬN KÝ THỰC TẬP

CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT

Tuần	Ngày	Nhiệm vụ	Kết quả tự đánh giá
Tuần 1	5/4/2021 → 10/4/2021	-Làm quen với anh chị trong công ty -Làm quen với công việc thiết kế và điều hành tour -Xem các tour của công ty -Gọi đặt dịch vụ lưu trú Đà Lạt, các cụm lưu trú Tây Nguyên -Gọi đặt dịch vụ tham quan tại Đà Lạt, các điểm tham quan tại Tây Nguyên	- Làm quen và phối hợp với các phòng ban liên quan. - Nắm được cách đặt dịch vụ
Tuần 2	11/4/2021 → 17/4/2021	-Học thiết kế tour Vũng Tàu-Phan Thiết -15/4: Đi tour Tây Nguyên (5 ngày 4 đêm) -Viết bài báo cáo cho chuyến đi	- Học được cách thuyết minh trên xe của các anh chị hướng dẫn - Học cách điều hành tour
Tuần 3	18/4/2021 → 24/4/2021	-Thuyết minh cung đường Dầu Giây- Bảo Lộc- Đà Lạt - Thuyết minh đỉnh LangBiang -21/4: đi tour Đà Lạt cùng anh chị hướng dẫn (3 ngày 2 đêm) -Thực hành thuyết trình : lời chào đoàn	- Nắm được chương trình tour - Được thực hành thuyết trình
Tuần 4	25/4/2021 → 1/5/2021	-Thiết kế tour Đà Nẵng- Bà Nà- Phố Cổ Hội An -Thuyết trình về Phố cổ Hội An	- Được học cách thiết kế một chung trình tour
Tuần 5	2/5/2021→ 8/5/2021	-Thiết kế tour Bình Ba- Nha Trang- Đà Lạt - Thuyết trình về đảo Bình Ba - Thuyết trình về Tháp Bà Ponagar	- Được học cách thiết kế một chung trình tour
Tuần 6	9/5/2021 → 16/5/2021	-Nghĩ dịch Covid-19 - Viết tiểu luận tốt nghiệp	- Hoàn thành nhiệm vụ

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN HƯỚNG DẪN

Đơn vị thực tập:

.....

Xác nhận sinh viên: Sinh ngày:

Lớp:

Trường:

Thực tập tại:

Từ ngày:.. /...../ đến ngày:...../...../.....

1. Về tinh thần, thái độ, ý thức tổ chức kỷ luật:

.....

.....

2. Về những công việc được giao

.....

.....

.....

.....

.....

3. Kết quả đạt được

.....

.....

.....

.....

XÁC NHẬN CỦA ĐƠN VỊ LÃNH ĐẠO THỰC TẬP

MỤC LỤC

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN	ii
LỜI CẢM ƠN	iii
LỜI CAM KẾT	iv
NHẬN KÝ THỰC TẬP.....	v
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN HƯỚNG DẪN	vi
DANH SÁCH BẢNG	xi
DANH SÁCH HÌNH.....	xii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể	1
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Giới hạn nội dung nghiên cứu	2
1.3.2 Giới hạn vùng nghiên cứu	2
1.3.3 Giới hạn thời gian nghiên cứu	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu	2
1.4.1.1 Thông tin thứ cấp.....	2
1.4.1.2 Số liệu sơ cấp	2
1.4.2 Phương pháp phân tích.....	2
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI	2
1.6. BỐ CỤC ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU	3
CHƯƠNG 2	4
TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....	4

2.1 THÔNG TIN CHUNG	4
2.2 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN	4
2.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC	6
2.3.1. Bộ máy tổ chức của công ty	6
2.3.2 Nhiệm vụ các phòng ban	7
2.3.2.1 Giám đốc	7
2.3.2.2 Phó giám đốc	7
2.3.2.3 Phòng kế toán	8
2.3.2.4 Bộ phận điều hành	8
2.3.2.5 Thiết kế tour	8
2.3.2.6 Sale tour	8
2.3.2.7 Hướng dẫn viên	9
2.4 CÁC SẢN PHẨM CHỦ YẾU CỦA CÔNG TY	9
2.4.1 Tour biển điển hình	9
2.4.2 Tour đất khách	13
2.5 THỐNG KÊ KẾT QUẢ KINH DOANH CỦA CÔNG TY CP TM DV – VT VÀ DL ĐẠI VIỆT	17
2.6 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN	18
2.6.1 Thuận lợi	18
2.6.2 Khó khăn	19
2.6.3 Định hướng phát triển	19
CHƯƠNG 3	20
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	20
3.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN	20
3.1.1 Những định nghĩa về du lịch	20
3.1.1.1 Khách tham quan	20
3.1.1.2 Du khách	20
3.1.1.3 Sản phẩm du lịch	21
3.1.1.4 Đơn vị cung ứng du lịch	21

3.1.1.5 Marketing du lịch	21
3.1.2 Các loại hình du lịch.....	22
3.1.2.1 Du lịch quốc tế.....	22
3.1.2.2 Du lịch nội địa	23
3.1.2.3 Du lịch trong nước.....	23
3.1.3 Tour du lịch	23
3.1.4 Chất lượng sản phẩm.....	24
3.1.5 Các yếu tố cấu thành chất lượng sản phẩm	25
3.1.6 Phối thức tiếp thị	26
3.2 QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU	27
3.3. QUY TRÌNH THỰC HIỆN	28
CHƯƠNG 4	29
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	29
4.1 THỰC TRẠNG NĂNG LỰC ĐÁP ỨNG CỦA CÔNG TY	29
4.1.1 Điểm mạnh	29
4.1.2 Điểm yếu	29
4.2. ĐẶC ĐIỂM KHÁCH HÀNG ĐƯỢC ĐIỀU TRA CỦA TOUR ĐÀ LẠT	30
4.2.1 Giới tính khách hàng	30
4.2.2 Độ tuổi của khách hàng	30
4.2.3 Trình độ học vấn.....	37
4.4.4 Phương tiện nhận biets công ty	37
4.2 ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ TOUR ĐÀ LẠT	32
3.4 GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN ĐỘNG	36
3.5 CHIẾN LƯỢC KINH DOANH.....	38
3.5.1 Chiến lược sản phẩm	38
3.5.2 Chiến lược sản phẩm	39
3.5.3 Chiến lược giá	39
3.5.4 Chiến lược tiếp thị	41
CHƯƠNG 5	42

PHẦN KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	42
5.1 KẾT LUẬN.....	42
5.2 KHUYẾN NGHỊ.....	42
5.2.1 Đối với các cơ quan Nhà Nước có liên quan đến du lịch.....	42
5.2.2 Đối với Công ty du lịch.....	42
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	44
Phụ lục.....	45

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty	17
Bảng 4.1 Giới tính khách hàng	30
Bảng 4.2 Độ tuổi khách hàng	30
Bảng 4.3 Trình độ học vấn khách hàng	31
Bảng 4.4 Phương tiện nhận biết khách hàng	31
Bảng 4.5 Đánh giá khách hàng	33

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Hình ảnh bên ngoài công ty	5
Hình 2.2: Hình ảnh bên trong công ty.....	5
Hình 2.3: Sơ đồ bộ máy tổ chức	7