

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



**TRẦN THỊ DƯƠNG TRIỀU**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN**  
**KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI**  
**CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI**  
**DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO**  
**CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành  
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, 2021

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

**TRẦN THỊ DƯƠNG TRIỀU  
MSSV: 165742**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN  
KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI  
CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI  
DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP**  
Ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành  
Mã số ngành: 7810103

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
TS. NGUYỄN MINH TIẾN**

Cần Thơ, 2021

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập, tác giả đã nhận được sự hỗ trợ giúp đỡ từ nhà trường cũng như quý công ty. Với tình cảm sâu sắc, chân thành, cho phép tác giả được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Trường Đại học Nam Cần Thơ và Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và nghiên cứu đề tài.

Trước hết tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến lãnh đạo Trường Đại học Nam Cần Thơ, khoa Du Lịch và tập thể quý thầy cô của trường, đặc biệt là thầy cô đã tham gia giảng dạy lớp Quản trị dịch vụ du lịch và lễ hành khóa 5 tại trường đã ân cần giảng dạy, truyền đạt kiến thức và kinh nghiệm. Chính những kiến thức quý báu mà thầy cô đã truyền đạt là nguồn tư liệu quý báu để em hoàn thành tốt báo cáo thực tập với đề tài: “Giải pháp phát triển kinh doanh lễ hành nội địa tại Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ”

Đặc biệt, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy – TS. Nguyễn Minh Tiến đã sắp xếp thời gian quý báu để quan tâm, giúp đỡ và hướng dẫn tác giả hoàn thành tốt luận văn này trong thời gian qua.

Và không thể không nhắc đến Ban lãnh đạo Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để cho tác giả thực tập tốt nhất trong quá trình thực tập tại công ty.

Với điều kiện về thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một sinh viên, báo cáo thực tập này không thể tránh được những thiếu sót. Tác giả rất mong được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các thầy cô để tác giả có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình và làm hành trang về sau để phục vụ tốt hơn trong ngành.

Xin chân thành cảm ơn!

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng, đề tài này là do chính tôi thực hiện, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong đề tài là trung thực. Tính đến thời điểm này, đề tài không trùng với bất kỳ đề tài nghiên cứu khoa học nào.

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Dương Triều

## **NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

- Tên người hướng dẫn: Tiến sĩ Nguyễn Minh Tiến
- Đơn vị: Khoa Du Lịch, Trường Đại học Nam Cần Thơ

- Về hình thức: .....

- Về thái độ: .....

- Về nội dung: .....

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

**Người hướng dẫn**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

.....

## NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

- Học hàm, học vị, họ và tên:.....  
.....
- Đơn vị:.....  
.....
- Nhận xét: .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

**Giám khảo**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

.....

# MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	iv
MỤC LỤC.....	v
PHỤ LỤC BẢNG.....	viii
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
PHỤ LỤC VIẾT TẮT.....	x
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Sự cần thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Phạm vi nghiên cứu.....	1
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
4.1. Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu.....	2
4.2. Phương pháp thống kê, phân tích, so sánh tổng hợp.....	2
5. Cấu trúc của đề tài.....	2
<b>CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH.....</b>	<b>3</b>
1.1. Lữ hành và sự hình thành hoạt động kinh doanh lữ hành.....	3
1.1.1. Lữ hành.....	3
1.1.2. Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	3
1.2. Doanh nghiệp lữ hành.....	3
1.2.1. Khái niệm và phân loại kinh doanh lữ hành.....	4
1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.2.2.1. Chức năng của doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.2.2.2. Nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.2.3. Vai trò của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.2.3.1. Đối với khách du lịch.....	5
1.2.3.2. Đối với các nhà cung ứng sản phẩm du lịch.....	6
1.2.3.3. Đối với ngành Du lịch.....	6
1.2.3.4. Đối với các doanh nghiệp khác.....	6
1.2.3.5. Đối với cư dân địa phương.....	6
1.3. Kinh doanh lữ hành.....	6
1.3.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh lữ hành.....	6
1.3.2. Đặc điểm của kinh doanh lữ hành.....	6
1.3.3. Nội dung của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	7
1.3.3.1. Nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	7
1.3.3.2. Quảng cáo và tổ chức bán.....	8
1.3.3.3. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết.....	8
1.3.3.4. Thanh quyết hợp đồng và rút kinh nghiệm về thực hiện hợp đồng.....	9
1.4. Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành.....	9
1.4.1. Lao động.....	9
1.4.2. Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật.....	10
1.4.3. Sản phẩm.....	11

1.4.4.	Thị trường khách hàng.....	12
1.5.	Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của các doanh nghiệp lữ hành .....	13
1.5.1.	Sự cần thiết để phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành. ....	13
1.5.2.	Các chỉ tiêu .....	13
1.5.2.1.	Số lượt khách và tốc độ tăng trưởng lượt khách .....	13
1.5.2.2.	Số ngày khách và tốc độ tăng trưởng ngày khách.....	14
1.5.2.3.	Doanh thu lữ hành và tốc độ tăng trưởng .....	14
1.5.2.4.	Lợi nhuận kinh doanh lữ hành và tốc độ tăng trưởng lợi nhuận. ....	15
1.5.2.5.	Tỷ suất lợi nhuận và hiệu quả kinh doanh tổng hợp .....	15
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO CHI NHÁNH CẦN THƠ TRONG THỜI GIAN QUA.....</b>		
2.1.	Giới thiệu tổng quan về Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	16
	Thông tin chung.....	16
	Tên Công ty: Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO .....	16
2.1.1.	Khái quát về công ty.....	16
2.1.2.	Cơ cấu tổ chức Bộ máy quản lý.....	18
2.1.3.	Kết quả kinh doanh.....	23
2.1.3.2.	Về chi phí .....	24
2.1.3.3.	Về lợi nhuận .....	26
2.1.4.	Thuận lợi và khó khăn .....	27
2.1.4.1.	Thuận lợi .....	27
2.1.4.2.	Khó khăn .....	27
2.2.	Tình hình hoạt động kinh doanh nội địa của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ trong thời gian qua.....	27
2.2.1.	Những hoạt động kinh doanh nội địa của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	27
2.2.1.1.	Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch .	28
2.2.1.2.	Công tác quảng cáo và tổ chức các chương trình du lịch.....	28
2.2.1.3.	Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	29
2.2.1.4.	Công tác thanh quyết toán hợp đồng và rút kinh nghiệm về thực hiện hợp đồng .....	30
2.2.2.	Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	30
2.2.2.1.	Tình hình lao động của Công ty .....	30
2.2.2.2.	Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật .....	30
2.2.2.3.	Hệ thống sản phẩm lữ hành của Công ty .....	30
2.2.2.4.	Thị trường khách hàng .....	32
2.2.3.	Các biện pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa mà Công ty đang áp dụng .....	32
2.2.3.1.	Chính sách về sản phẩm .....	32
2.2.3.2.	Chính sách xúc tiến quảng cáo .....	32



2.2.3.3. Chính sách phân phối .....	33
2.2.3.4. Chính sách giá .....	33
2.2.3.5. Chính sách nhân sự .....	33
2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO Chi nhánh Cần Thơ .....	34
2.3. Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	35
2.3.1. Phân tích ma trận SWOT .....	35
2.3.2. Những thành công mà công ty IDO Travel Cần Thơ đạt được .....	36
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM</b> .....	<b>38</b>
<b>PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY</b> <b>TNHH THƯƠNG MẠI DU LỊCH VÀ SỰ KIỆN IDO</b> .....	<b>38</b>
<b>CHI NHÁNH CẦN THƠ</b> .....	<b>38</b>
3.1. Phương hướng và mục tiêu kinh doanh của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	38
3.1.1. Phương hướng kinh doanh .....	38
3.1.2. Mục tiêu kinh doanh .....	38
3.2. Một số giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành nội địa tại Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ...	39
3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực .....	39
3.2.2. Hoàn thiện chính sách sản phẩm .....	40
3.2.3. Hoàn thiện chính sách giá .....	42
3.2.4. Đẩy mạnh chính sách xúc tiến quảng cáo để xây dựng hình ảnh của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	43
3.2.5. Hoàn thiện chính sách phân phối .....	44
3.2.6. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ.....	44
3.2.7. Hoàn thiện cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng, kỹ thuật.....	45
3.2.8. Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch và rút kinh nghiệm	46
3.3. Một số kiến nghị .....	46
3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước và Tổng cục Du lịch.....	46
3.3.2. Kiến nghị với ngành du lịch.....	47
3.3.3. Kiến nghị với Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	48
<b>KẾT LUẬN</b> .....	<b>50</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	<b>52</b>
<b>PHỤ LỤC HÌNH ẢNH</b> .....	<b>53</b>

## **PHỤ LỤC BẢNG**

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO tại Cần Thơ .....	23
Bảng 2.2 Tổng doanh thu kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO tại Cần Thơ .....	24
Bảng 2.3 Tổng chi phí kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO tại Cần Thơ .....	25
Bảng 2.4 Tổng lợi nhuận kinh doanh lữ hành nội địa của Công ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO tại Cần Thơ .....	26
Bảng 2.5 Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa Công Ty TNHH Thương Mại Du Lịch Và Sự Kiện IDO chi nhánh Cần Thơ .....	34

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 1. Logo Công ty Du lịch IDO Travel .....	52
Hình 2. Công ty tổ chức phát khẩu trang, nước sát khuẩn phòng dịch Covid .....	52
Hình 3. Nón du lịch có Logo Công ty IDO Travel .....	53
Hình 4. IDO Travel Cần Thơ tài trợ “Đêm hội trăng rằm” .....	53
Hình 5. Du khách chụp ảnh lưu niệm .....	54
Hình 6. Tour Nha Trang – Đà Lạt .....	54
Hình 7. Tour Hà Nội – Ninh Bình – Hạ Long – Yên Tử - Sapa .....	55
Hình 8. Tour Thiên đường Miền Trung.....	55

## PHỤ LỤC VIẾT TẮT

TS	Tiến sĩ
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
VH-TT&DL	Văn hoá – Thể thao và Du lịch
KD	Kinh doanh
PKD	Phòng Kinh doanh
TP	Thành phố
SP	Sản phẩm
SX	Sản xuất
HQKD	Hiệu quả kinh doanh
VND	Việt Nam đồng