

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



VÕ HUỲNH NHƯ

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TOUR CARAVAN
CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

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

Mã số ngành: 7810103

Tháng 6 - Năm 2021

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



VÕ HUỲNH NHƯ
MSSV: 176790

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TOUR CARAVAN
CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ

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

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
THẠC SĨ NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 6 - Năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tour CARAVAN của Vietravel Chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Võ Huỳnh Như thực hiện dưới sự hướng dẫn của Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long. Tiểu luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm tiểu luận này thông qua ngày.....

Ủy viên

(Ký tên)

.....

Phản biện 1

(Ký tên)

.....

Cán bộ hướng dẫn

(Ký tên)

.....

Thư ký

(Ký tên)

.....

Phản biện 2

(Ký tên)

.....

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)

.....

LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, để hoàn thành Tiểu luận “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tour CARAVAN của Vietravel Chi nhánh Cần Thơ” này, tác giả không thể không gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Trường Đại Nam Cần Thơ và đội ngũ giảng viên đã luôn tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tác giả trao dồi kiến thức, rèn luyện kỹ năng và thái độ. Hơn hết là lời cảm ơn gửi đến giảng viên hướng dẫn- Thầy ThS. Nguyễn Du Hạ Long. Tác giả vẫn luôn nhận được sự quan tâm, hướng dẫn tận tình, tâm huyết từ Thầy. Thầy không chỉ giúp tác giả có một nền tảng kiến thức vững chắc mà còn là môi lửa để tác giả thêm yêu ngành nghề mình đã chọn. Những gì tác giả được học từ Quý Thầy/Cô chắc sẽ là những kiến thức quý báu không chỉ dùng để hoàn thành bài tiểu luận này mà còn là hành trang để có thể vững bước trên con đường tương lai.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị GTVT Vietravel Chi nhánh Cần Thơ, các phòng ban đã cho tác giả một cơ hội quý giá được thực tập tại Quý Công ty. Đặc biệt là anh Trần Mạnh Khang- Trưởng phòng Hướng dẫn viên Vietravel Chi nhánh Cần Thơ đã luôn nhiệt tình giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình thực tập.

Tác giả xin Kính chúc Công ty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị GTVT Vietravel ngày càng vững mạnh; Trường Đại học Nam Cần Thơ cùng đội ngũ cán bộ, giảng viên dồi dào sức khỏe, luôn thành công trên con đường trồng người.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

Người thực hiện

Võ Huỳnh Như

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và 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

Võ Huỳnh Như

MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG	i
NHẬN XÉT CỦA NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC	ii
LỜI CẢM TẠ	iii
TRANG CAM KẾT	iv
MỤC LỤC	v
DANH MỤC CÁC HÌNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN	1
1.1 TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU	2
1.3 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
1.3.1 Phương pháp quan sát thực tế	3
1.3.2 Phương pháp phân tích và tổng hợp lý thuyết	3
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	4
1.4.1 Không gian	4
1.4.2 Thời gian	4
1.4.3 Đối tượng	4
1.5 CƠ SỞ LÝ LUẬN	4
1.5.1 Các khái niệm cơ bản	4
1.5.2 Tour Caravan	5
1.5.3 Lợi ích phát triển du lịch Caravan.....	7
CHƯƠNG 2 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TOUR CARAVAN CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	9
2.1 TỔNG QUAN VỀ CƠ QUAN THỰC TẬP	9
2.1.1 Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT Việt Nam - Vietravel	9
2.1.2 Công ty Cổ phần Du lịch & Tiếp thị GTVT VN – Vietravel CN Cần Thơ.....	14
2.2 TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN DU LỊCH TẠI ĐBSCL	20

2.2.1 Sơ lược về ĐBSCL.....	20
2.2.2 Điều kiện phát triển du lịch ĐBSCL.....	21
2.2.3 Thực trạng phát triển du lịch của ĐBSCL	22
2.2.4 Chiến lược phát triển du lịch của ĐBSCL	23
2.3 TOUR CARAVAN.....	24
2.3.1 Xu hướng phát triển của Tour Caravan.....	24
2.3.2 Tiềm năng phát triển của Tour Caravan tại Việt Nam.....	25
2.3.3 Lợi thế và sự phát triển của Tour Caravan Miền Trung	25
2.3.4 Điều kiện phát triển loại hình du lịch Caravan của ĐBSCL.....	27
2.3.5 Các chương trình Tour Caravan tiêu biểu Vietravel Chi nhánh Cần Thơ đã và đang khai thác	27
2.3.6 Các chương trình tour Caravan Caravan tại ĐBSCL Vietravel Chi nhánh Cần Thơ đang khai thác	27
2.4 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN TOUR CARAVAN ĐBSCL CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	30
2.4.1 Khó khăn trong khâu tổ chức tour.....	30
2.4.2 Vấn đề về nguồn nhân lực chuyên trách phục vụ Tour Caravan	32
2.4.3 Sản phẩm du lịch Caravan ĐBSCL Vietravel khai thác với số lượng hạn chế, khá trùng lặp, chưa có màu sắc riêng.....	33
2.4.4 Gặp khó khăn do chưa có sự hợp tác cụ thể về phát triển Caravan giữa các tỉnh, vùng	34
2.4.5 Chiến lược Marketing cho du lịch Caravan ĐBSCL của Vietravel- Cần Thơ chưa được đẩy mạnh	34
2.5 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TOUR CARAVAN ĐBSCL CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	35
2.5.1 Giải pháp cho khâu tổ chức.....	35
2.5.2 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	36
2.5.3 Tập trung đẩy mạnh đầu tư, khai thác Tour Caravan ĐBSCL.....	36
2.5.4 Tăng cường liên kết, hợp tác cùng phát triển giữa các tỉnh, vùng, khu vực....	37

2.5.5 Nâng cấp chiến lược Marketing, tăng cường quảng bá cho du lịch Caravan ĐBSCL.....	37
CHƯƠNG 3 KẾT LUẬN.....	42
3.1 ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI ĐỐI VỚI CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	42
3.2 NHỮNG HẠN CHẾ CỦA ĐỀ TÀI.....	42
3.3 ĐỊNH HƯỚNG NGHIÊN CỨU TRONG TƯƠNG LAI	43
PHỤ LỤC HÌNH ẢNH	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	53

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1	Công ty TNHH Hàng không Lữ hành Việt Nam (Vietravel Airlines).....	44
Hình 2.2	Công ty Du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	44
Hình 2.3	Bảng đồ địa lý hàng chính Đồng Bằng Sông Cửu Long.....	45
Hình 2.4	Bảng đồ hệ thống giao thông Đồng Bằng Sông Cửu Long.....	45
Hình 2.5	Những nét đặc sắc, lợi thế phát triển du lịch Caravan của Miền Trung...	46
Hình 2.6	Những nét đặc sắc, lợi thế phát triển du lịch Caravan của Miền Tây....	47
Hình 2.7	Cung đường Đèo Cả Miền Trung.....	48
Hình 2.8	Cung đường Bà Trắng.....	48
Hình 2.9	Hệ thống giao thông đường bộ ĐBSCL xuống cấp.....	49
Hình2.10	Tình trạng ngập lụt gây khó khăn trong giao thông ĐBSCL.....	49
Hình2.11	Du khách tham gia Tour Caravan miền Trung do Vietravel tổ chức.....	50
Hình2.12	Du khách tham gia Tour Caravan miền Tây do Vietravel tổ chức.....	51
Hình2.13	Pano Tour Caravan “Miền Tây sông nước”.....	52
Hình2.14	Pano Tour Caravan “Những nẻo đường phù sa”.....	52
Sơ đồ2.1	Bộ máy tổ chức công ty du lịch Vietravel	14
Sơ đồ2.2	Bộ máy tổ chức công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ.....	16

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ĐBSCL	Đồng bằng Sông Cửu Long
UNWTO	Tổ chức Du lịch Thế giới
CSVC	Cơ sở vật chất
TP	Thành phố
HDV	Hướng dẫn viên
TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên