

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



LÂM HUỲNH HIỂN NGỌC

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ TOUR SINH THÁI TẠI ĐỒNG BẰNG SÔNG
CỬU LONG CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

Tháng 5 – Năm 2021

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

LÂM HUỲNH HIỂN NGỌC

MSSV: 178019

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH
VỤ TOUR SINH THÁI TẠI ĐỒNG BẰNG SÔNG
CỬU LONG CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH
CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 5 – Năm 2021

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Tiểu luận “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tour sinh thái của Vietravel chi nhánh Cần Thơ”, do sinh viên Lâm Huỳnh Hiền Ngọc 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 thông qua ngày.... tháng.... năm 2021.

Ủy viên
(Ký tên)

Thư ký
(Ký tên)

Phản biện 1
(Ký tên)

Phản biện 2
(Ký tên)

Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)

LỜI CẢM TẠ

Sau một tháng rưỡi thực tập vừa qua là khoản thời gian trọn vẹn nhất trong quãng đời sinh viên của em. Việc được tiếp thu những bài giảng quý báu, biết đến nhiều kiến thức chuyên môn và cả những đạo đức nghề nghiệp mà được Thầy/Cô truyền tải trong bài giảng. Cùng với đó là một tháng rưỡi thực tập tại Vietravel chi nhánh Cần Thơ là quãng thời gian quý báu để em có thể vận dụng những kiến thức mà Thầy/Cô đã truyền dạy cho em trong suốt 4 năm vừa qua.

Em muốn gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn thể quý Thầy/Cô trong Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, các thầy cô đã giảng dạy môn học và đặc biệt là Thầy Thạc Sĩ Nguyễn Du Hạ Long – Phó Trưởng Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà hàng – Khách sạn đã luôn đồng hành, hướng dẫn, và chỉ bảo cho em phương hướng thực hiện và nghiên cứu tiểu luận tốt nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn đến quý Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em được thử sức, thực tập một cách bài bản nhất những kiến thức em đã được học và vận dụng vào thực tế. Hơn thế nữa, Em xin gửi lời cảm ơn đến anh Trần Mạnh Khang – Trưởng Phòng Hướng dẫn viên của Vietravel chi nhánh Cần Thơ, phụ trách quản lý và tạo đủ điều kiện cho em hoàn thành đợt thực tập này.

Em mong sau khi hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp em sẽ có thể bước ra xã hội và làm việc đúng ngành nghề và không ngừng phát triển hoàn thiện bản thân. Trong thời gian thực tập vừa qua không thể tránh khỏi những sai sót, em mong thầy cô cũng như quý công ty có thể bỏ qua cho em.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan rằng đề tài này là do chính tôi thực hiện, các thông tin 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

Người thực hiện

Lâm Huỳnh Hiền Ngọc

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập-Tự do-Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên:..... MSSV:

Lớp: Khoa: Khóa:..

Trực thuộc trường:

Trong thời gian thực tập từ ngày: Đến ngày:

Tại:.....

.....

Địa chỉ:

.....

Sau quá trình thực tập tại đơn vị, chúng tôi có một số nhận xét đánh giá như sau:

1.Về ý thức tổ chức kỷ luật:.....

.....

.....

2.Về tin thần học tập:.....

.....

.....

3.Về thái độ:

.....

.....

Cần Thơ, ngày.....tháng....năm 2021

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Kí và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

Đơn vị:

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

TS. Nguyễn Du Hạ Long

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Học hàm, học vị, họ và tên:

.....

Đơn vị:

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày.... tháng năm 2021

GIÁM KHẢO

MỤC LỤC

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU | 1 |
| 1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU | 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 Thời gian | 2 |
| 1.3.2 Không gian..... | 2 |
| 1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU..... | 2 |
| 1.5 TIÊU KẾT CHƯƠNG I | 3 |
| CHƯƠNG 2 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH SINH THÁI VÀ PHÁT TRIỂN CHẤT LƯỢNG TOUR DU LỊCH..... | 4 |
| 2.1 KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH..... | 4 |
| 2.2 DU LỊCH SINH THÁI..... | 5 |
| 2.2.1 Khái niệm về du lịch sinh thái | 5 |
| 2.2.2 Lịch sử phát triển Du lịch sinh thái..... | 7 |
| 2.2.3 Phân loại Du lịch sinh thái | 8 |
| 2.2.4 Nhiệm vụ của du lịch sinh thái..... | 8 |
| 2.2.5 Đặc trưng cơ bản của du lịch sinh thái..... | 9 |
| 2.2.6 Các sản phẩm du lịch sinh thái tại các vùng du lịch ở Việt Nam | 10 |
| 2.2.7 Thực trạng du lịch sinh thái tại Việt Nam..... | 10 |
| 2.3 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TOUR..... | 12 |
| 2.3.1 Khái niệm về chất lượng chương trình du lịch | 12 |
| 2.3.2 Khái niệm về chất lượng dịch vụ | 13 |
| 2.3.3 Chất lượng về dịch vụ chương trình du lịch | 14 |
| 2.3.4 Những yếu tố liên quan đến chất lượng chất lượng chương trình du lịch | 14 |
| 2.3.5 Các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng tour..... | 15 |

| | | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.6 | Ý nghĩa của nâng cao chất lượng tour du lịch sinh thái..... | 15 |
| 2.3.6.1 | Đối với doanh nghiệp..... | 15 |
| 2.3.6.2 | Đối với khách hàng | 16 |
| 2.3.6.3 | Đối với tác giả..... | 16 |
| 2.4 | TIÊU KẾT CHƯƠNG II..... | 17 |
| | CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TOUR THÁI TẠI ĐBSCL CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ..... | 18 |
| 3.1 | TỔNG QUAN VỀ CƠ QUAN THỰC TẬP..... | 18 |
| 3.1.1 | Tổng quan về vị trí và công việc thực tập tại Vietravel chi nhánh Cần Thơ | 18 |
| 3.1.2 | Tổng quan về công ty Vietravel..... | 18 |
| 3.1.2.1 | Thông tin chung về công ty..... | 18 |
| 3.1.2.2 | Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý của công ty | 23 |
| 3.1.3 | Tổng quan về chi nhánh Vietravel Cần Thơ..... | 25 |
| 3.1.3.1 | Quá trình thành lập..... | 25 |
| 3.1.3.2 | Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của Vietravel chi nhánh Cần Thơ .. | 28 |
| 3.1.3.3 | Tiềm năng phát triển du lịch sinh thái của Vietravel chi nhánh Cần Thơ | 29 |
| 3.2 | TOUR SINH THÁI TẠI ĐBSCL | 30 |
| 3.2.1 | Khái quát về ĐBSCL | 30 |
| 3.2.2 | Tiềm năng phát triển tour sinh thái. | 31 |
| 3.2.3 | Thực trạng tour sinh thái tại ĐBSCL | 32 |
| 3.2.4 | Các tour sinh thái tiêu biểu tại ĐBSCL của Vietravel chi nhánh Cần Thơ đang vận hành..... | 33 |
| 3.2.5 | Đánh giá tour sinh thái tại ĐBSCL của Vietravel chi nhánh Cần Thơ | 35 |
| 3.2.5.1 | Ưu điểm..... | 35 |
| 3.2.5.2 | Nhược điểm..... | 36 |
| 3.3 | THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG TOUR SINH THÁI TẠI ĐBSCL CỦA VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ..... | 36 |

| | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.1 | Chương trình du lịch bị bão hòa | 36 |
| 3.3.2 | Tình trạng điều kiện giao thông | 37 |
| 3.3.3 | Sự khó lườn của điều kiện khí hậu..... | 38 |
| 3.3.4 | Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch..... | 38 |
| 3.3.5 | Cơ sở lưu trú và ăn uống tại du lịch sinh thái: | 39 |
| 3.4 | MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG TOUR SINH THÁI ĐỐI VỚI VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ. | 39 |
| 3.4.1 | Xây dựng các sản phẩm liên kết các vùng để tạo bản sắc, tránh trùng lập chương trình tour sinh thái. | 39 |
| 3.4.2 | Đa dạng hóa vườn du lịch cho chủ vườn ở các khu vực sinh thái | 40 |
| 3.4.3 | Nâng cao dịch vụ ăn uống trong các tuyến du lịch sinh thái | 41 |
| 3.4.4 | Tăng cường chăm sóc khách hàng | 41 |
| 3.5 | TIÊU KẾT CHƯƠNG III | 43 |
| | CHƯƠNG 4 KẾT LUẬN | 44 |
| 4.1 | KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC | 44 |
| 4.2 | HẠN CHẾ ĐỀ TÀI VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN TRONG TƯƠNG LAI. | 44 |
| 4.2.1 | Hạn chế..... | 44 |
| 4.2.2 | Hướng nghiên cứu trong tương lai..... | 44 |

DANH MỤC BẢNG

| | |
|--------------|----|
| Bảng 1 | 23 |
| Bảng 2 | 28 |

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 3.1 25
Hình 3.2..... 32
Hình 3.3..... 33
Hình 3.4..... 34
Hình 3.5..... 35
Hình 3.6..... 35

DANH MỤC VIẾT TẮC

| | |
|-------|-------------------------|
| DLST | Du lịch sinh thái |
| ĐBSCL | Đồng Bằng Sông Cửu Long |