

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



LÊ MỘNG THÙY

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH
CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103**

CẦN THƠ, THÁNG 5 NĂM 2021

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

LÊ MỘNG THÙY
MSSV: 177630

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH
CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR
CHI NHÁNH CẦN THƠ

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ NGÀNH: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, THÁNG 5 NĂM 2021

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên tôi xin cảm ơn ban lãnh đạo trường Đại Học Nam Cần Thơ cùng toàn thể thầy cô trong nhà trường, các thầy cô bộ môn trong khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn, những người đã truyền cảm hứng, mang hết tâm huyết vào trong từng bài giảng để tôi có những kiến thức hay và bổ ích để tôi có thể hoàn thiện bản thân cũng như có thêm nhiều hành trang bước vào đời.

Đặc biệt, tôi xin chân thành cảm ơn thầy ThS. Nguyễn Du Hạ Long đã luôn đồng hành, giúp đỡ và tận tình hướng dẫn, chỉ bảo tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài tiểu luận này.

Cuối cùng tôi xin cảm ơn Công ty Lữ hành Fiditour Chi nhánh Cần Thơ đã giúp tôi có một môi trường thực tập tốt nhất, chuyên nghiệp nhất. Đối với tôi những trải nghiệm trong những ngày thực tập ở công ty là những kỉ niệm đẹp không thể quên, những lời nhận xét, động viên của các anh chị là động lực thúc đẩy để tôi cố gắng hoàn thiện bản thân mình hơn. Được tiếp xúc và làm việc với du khách mới cho tôi thấy được áp lực của những người trong ngành dịch vụ rất lớn, phải làm sao cho thật chuyên nghiệp, đúng quy cách và phải đạt được chất lượng cao nhất, thoải mái nhất cho khách hàng của mình là điều rất quan trọng.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần thơ, ngày 07 tháng 06 năm 2021

Người thực hiện

Lê Mộng Thùy

LỜI CAM ĐOAN

Kính gửi:

- Trường Đại Học Nam Cần Thơ
- Khoa Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn
- Ngành Quản Trị Du Lịch & Lữ Hành

Tôi tên: Lê Mộng Thùy

Mã số sinh viên: 177630

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ tiểu luận cùng cấp nào khác.

Cần thơ, ngày 7 tháng 06 năm 2021

Người thực hiện

Lê Mộng Thùy

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: **Lê Mộng Thùy**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

Thực tập tại: Công ty Cổ phần Lữ hành Fiditour chi nhánh Cần Thơ

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện công việc	Người phân công hướng dẫn	Đánh giá mức độ hoàn thành
Tuần 1 (5/4 – 11/4)	Tìm hiểu quy định của doanh nghiệp Tham khảo các tour của công ty trên Website.	Tuân thủ nội quy, quy định của công ty. Tìm hiểu tất cả các tour của công ty.	Phòng kinh doanh	Tiếp thu nhanh các nội dung được giao. Hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.
Tuần 2 (12/4 – 17/4)	Học cách viết chương trình tour. Tìm hiểu tour - tuyến. Viết chương trình tour. Lên lịch trình chi tiết.	Thiết kế được tour theo lịch trình.		Hoàn thành tốt các nội dung được giao.
Tuần 3 (19/4 – 25/4)	Học cách tính giá tour theo chương trình.	Tính được giá tour theo chương trình.		Hoàn thành tốt công việc được giao.
Tuần 4 (26/4 – 2/5)	Tìm hiểu thông tin khách hàng. Sale tour cho khách.	Gọi điện sale cho khách.		Hoàn thành tốt công việc được giao.

Tuần 5 (3/5 – 9/5)	Viết chương trình tour theo yêu cầu của khách.	Lên chương trình cụ thể theo lịch trình khách mong muốn.	Phòng kinh doanh	Hoàn thành tốt công việc được giao.
Tuần 6 (10/5 – 16/5)	Lập dự toán.	Tính giá tour chương trình.		Hoàn thành tốt công việc được giao.

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: **Lê Mộng Thùy**

MSSV: 177630

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Đơn vị thực tập: Công ty Cổ phần Lữ hành Fiditour chi nhánh Cần Thơ

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến nhận xét của cơ quan thực tập

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày 16 tháng 05 năm 2021

Xác nhận đơn vị thực tập

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên sinh viên: **Lê Mộng Thùy**

MSSV: 177630

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến của nhận xét của giảng viên hướng dẫn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm.

Cần Thơ, ngày.... Tháng ... năm 2021

Giảng viên hướng dẫn

ThS. NGUYỄN DU HẠ LONG

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN PHẢN BIỆN 1

Họ và tên sinh viên: **Lê Mộng Thùy**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến của nhận xét của giảng viên phản biện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm.

Cần Thơ, ngày.... Tháng ... năm 2021

Giảng viên phản biện

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN 2

Họ và tên sinh viên: **Lê Mộng Thùy**

MSSV: 176609

Lớp: DH17QTD02

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành - Khóa 5

Khoa: Du Lịch và Quản Trị Nhà Hàng Khách Sạn

Thời gian thực tập: Từ ngày 05/04/2020 đến 16/05/2020

1. Ý kiến của nhận xét của giảng viên phản biện

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Điểm đánh giá:/10 điểm.

Cần Thơ, ngày ... tháng ... năm 2021

Giảng viên phản biện

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 2.1 Logo Fiditour.....	12
Hình 2.2 Logo Vietluxtour	14
Hình 2.3 Sơ đồ tổ chức kinh doanh của Công ty Lữ hành Fiditour Cần Thơ ..	20
Hình 2.4 Quy trình hoạt động kinh doanh của Lữ hành Fiditour Cần Thơ.....	23
Hình 2.5 Quy trình bán chương trình du lịch	27
Hình 2.6 Tỷ lệ lượt khách qua các năm	30

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Tổng số lượt khách của Công ty Fiditour	30
Bảng 2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Lữ hành Fiditour	31

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

UNWTO: World Tourism Organization: Tổ Chức du lịch thế giới

HĐQT: Hội đồng quản trị

IATA: International Air Transport Association: Hiệp hội vận tải hàng không quốc tế

BTGD: Ban tổng giám đốc

MICE: Meeting Incentive Conference Event: loại hình du lịch hội họp.

USD: United States dollar: đô la

IUOTO: International Union of Official Travel Organization: Liên minh Quốc tế của Tổ chức Lữ hành chính thức

QH: quốc hội.

TMĐT: thương mại điện tử.

VITA: Vietnam Tourism Association: Hiệp hội du lịch Việt Nam.

Tp. HCM: Thành phố Hồ Chí Minh.

HTA: Hiệp hội du lịch Thành phố Hồ Chí Minh.

ASTA: American Society of Travel Advisors: Hiệp hội Cố vấn Du lịch Hoa Kỳ.

PATA: Pacific Asia Travel Association: Hiệp hội du lịch Châu Á Thái Bình Dương.

JATA: Japan Association of Travel Agents: Hiệp hội các đại lý du lịch Nhật Bản.

CP: Cổ phần

CN: Chi nhánh

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	2
2.1 Mục tiêu chung.....	2
2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
4.1 Không gian nghiên cứu	2
4.2 Thời gian.....	2
5. BỐ CỤC TIỂU LUẬN	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH DU LỊCH LỮ HÀNH	4
1.1 KHÁI NIỆM VỀ DU LỊCH	4
1.2 KINH DOANH DU LỊCH	5
1.2.1 Khái niệm	5
1.2.2 Đặc điểm của sản phẩm kinh doanh du lịch lữ hành:.....	5
1.2.3 Các loại hình kinh doanh du lịch.....	5
1.3 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ DU LỊCH	5
1.3.1 Khái niệm sản phẩm du lịch.....	5
1.3.2 Phân loại sản phẩm du lịch.....	7
1.3.3 Thành phần của sản phẩm du lịch	7
1.3.2 Dịch vụ du lịch	7
1.4 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	10
1.4.1 Khái niệm	10
1.4.2 Đặc điểm của chất lượng du lịch.....	10
1.4.2.2 Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào cảm nhận của khách hàng.....	11
1.4.2.3 Chất lượng dịch vụ du lịch phụ thuộc vào chất lượng của điều kiện vật chất thực hiện dịch vụ	11
1.5 KHÁI NIỆM CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TRỌN GÓI	11

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	11
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN LỮ HÀNH FIDITOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ	12
2.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ CƠ CẤU TỔ CHỨC CỦA CÔNG TY	12
CỔ PHẦN LỮ HÀNH FIDITOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ	12
2.1.1 Giới thiệu chung về Công ty Cổ phần Lữ hành Fiditour.....	12
2.1.2 Giới thiệu Vietluxtour	13
2.1.3 Hành trình phát triển cùng phương châm CHẤT LƯỢNG TIÊN PHONG	15
2.1.4 Hệ thống chi nhánh, đơn vị thuộc lữ hành FIDITOUR.....	16
2.1.5 Các giải thưởng	17
2.2 TỔNG QUAN VỀ ĐƠN VỊ THỰC TẬP	19
2.2.1 Giới thiệu Công ty Cổ phần Lữ hành Fiditour Chi nhánh Cần Thơ.....	19
2.2.2 Chức năng nhiệm vụ của các phòng chức năng	20
2.2.3 Lĩnh vực hoạt động kinh doanh.....	21
2.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	23
2.3.1 Giai đoạn chuẩn bị.....	24
2.3.2 Giai đoạn bán tour	24
Thiết kế chương trình du lịch	25
Tính giá chương trình tour du lịch	26
Xúc tiến chương trình du lịch.....	26
Chuẩn bị chương trình du lịch.....	28
Thực hiện chương trình	28
2.3.3 Giai đoạn hậu mãi.....	29
2.4 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN LỮ HÀNH FIDITOUR.....	30
2.4.1 Lượt khách.....	30
2.4.2 Doanh thu	31
2.4.3 Hoạt động Marketing.....	32

2.4.4 Đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh lữ hành của công ty lữ hành Fiditour.....	34
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	36
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN LỮ HÀNH FIDITOUR CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	38
3.1 MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR.....	38
3.1.1 Mục tiêu.....	38
3.1.2 Phương hướng	39
3.2 CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY LỮ HÀNH FIDITOUR TRONG THỜI GIAN TỚI.....	40
3.2.1 Giải pháp ngắn hạn.....	40
3.2.2 Giải pháp lâu dài.....	40
3.3 KIẾN NGHỊ.....	41
3.3.1 Đối với nhà nước và tổng cục du lịch	41
3.3.2 Đối với công ty.....	42
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	43
PHẦN KẾT LUẬN.....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO	46