

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



NGUYỄN THỊ THÚY AN

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY
VIETRAVEL – CN CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Cần Thơ, tháng 6 – 2022

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

NGUYỄN THỊ THÚY AN
MSSV:189592

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY
VIETRAVEL – CN CẦN THƠ**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN
ThS: NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 6 - 2022

LỜI CẢM TẠ

Quá trình thực hiện luận văn tốt nghiệp là giai đoạn quan trọng nhất trong quãng đời mỗi sinh viên. Luận văn tốt nghiệp là tiền đề nhằm trang bị cho chúng em những kỹ năng nghiên cứu, những kiến thức quý báu trước khi lập nghiệp.

Trước hết, chúng em xin chân thành cảm ơn trường Đại học Nam Cần Thơ đã luôn tạo điều kiện cũng như môi trường học tập để sinh viên luôn thoải mái và sáng tạo trong suốt quá trình qua. Đặc biệt Khoa Du lịch và Nhà hàng & Khách sạn đã tận tình trong việc giới thiệu cho sinh viên môi trường thực tập, trang bị cho em những kiến thức cần thiết trong suốt thời gian ngồi trên ghế giảng đường, Làm nền tảng cho em có thể hoàn thành được bài luận văn này.

Em xin trân trọng cảm ơn ThS. Nguyễn Thị Chiêu đã tận tình giúp đỡ, định hướng cách tư duy và cách làm việc khoa học. Đó là những góp ý hết sức quý báu không chỉ trong quá trình thực hiện luận văn này mà còn là hành trang tiếp bước cho em trong quá trình học tập và lập nghiệp sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!!!

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thúy An

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài khóa luận tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của em và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài khóa luận tốt nghiệp cùng cấp nào khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp được sử dụng trong bài báo cáo này là có nguồn gốc và trích dẫn rõ ràng.

Cần Thơ, ngày...tháng...năm 2022

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Thúy An

MỤC LỤC

PHẦN I: GIỚI THIỆU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
2.1 Mục tiêu chung	1
2.2 Mục tiêu cụ thể	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu	2
5. Kết cấu của bài luận	2
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	3
1.1 Sự ra đời của hoạt động kinh doanh lữ hành	3
1.2 Doanh nghiệp lữ hành	4
1.2.1 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành	4
1.2.1.1 Khái niệm	4
1.2.1.2 Phân loại	4
1.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.2.2.1 Chức năng của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.2.2.2 Nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành	5
1.3 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành	6
1.3.1 Đối với khách du lịch	6
1.3.2 Đối với các nhà cung ứng sản phẩm du lịch.....	7
1.3.3 Đối với ngành Du lịch	7
1.3.4 Đối với các doanh nghiệp khác.....	7
1.3.5 Đối với người dân địa phương.....	7
1.4 Đặc điểm và nội dung của hoạt động kinh doanh lữ hành	7
1.4.1 Đặc điểm về sản phẩm lữ hành.....	7
1.4.2 Kinh doanh lữ hành mang tính thời vụ rõ nét.....	8

1.4.3 Đặc điểm về mối quan hệ giữ sản xuất và tiêu dùng trong kinh doanh lữ hành.....	8
1.5 Nội dung của hoạt động lữ hành.....	9
1.5.1 Nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	9
1.5.2 Quảng cáo và tổ chức bán.....	9
1.5.3 Tổ chức thực hiện chương trình du lịch theo hợp đồng đã ký kết.....	10
1.5.4 Thanh toán hợp đồng và rút kinh nghiệm về thực hiện hợp đồng.....	10
1.6 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành.....	11
1.6.1 Lao động.....	11
1.6.2 Vốn và cơ sở vật chất kỹ thuật.....	12
1.6.3 Sản phẩm.....	13
1.6.4 Thị trường khách hàng.....	14
1.7 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của các doanh nghiệp lữ hành.....	15
1.7.1 Sự cần thiết phải phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành.....	15
1.7.2 Các chỉ tiêu.....	16
1.7.2.1 Số lượng khách và tốc độ tăng trưởng của khách.....	16
1.7.2.2 Số ngày khách và tốc độ tăng trưởng ngày khách.....	16
1.7.2.3 Doanh thu và tốc độ tăng trưởng của doanh thu.....	16
1.7.2.4 Lợi nhuận và tốc độ tăng trưởng của lợi nhuận.....	17
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY VIETRAVEL – CN CẦN THƠ.....	18
2.1 Giới thiệu chung về công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	18
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của công ty Vietravel – CN Cần Thơ	18
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	19
2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	20
2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	25
2.2 Tình hình kinh doanh lữ hành nội địa của công ty Vietravel – CN Cần Thơ .	26
2.2.1 Khảo sát nội dung hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	26
2.2.2 Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	27
2.2.3 Công tác quảng cáo, tiếp thị và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	28

2.2.4 Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch	29
2.2.5 Công tác thanh toán hợp đồng và rút kinh nghiệm thực hiện hợp đồng...	29
2.3 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	30
2.3.1 Tình hình lao động của công ty Vietravel – CN Cần Thơ	30
2.3.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	31
2.3.3 Hệ thống sản phẩm lữ hành	32
2.3.4 Thị trường khách hàng	37
2.4 Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	38
2.4.1 Những thành công.....	38
2.4.2 Những điểm công ty cần chú trọng.....	39
CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY VIETRAVEL – CN CẦN THƠ.....	41
3.1 Phương hướng và mục tiêu kinh doanh.....	41
3.1.1 Mục tiêu kinh doanh của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	41
3.1.2 Phương hướng kinh doanh của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....	41
3.2 Một số giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty Vietravel	42
3.2.1 Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	42
3.2.2 Hoàn thiện hệ thống quản lý thông tin.....	43
3.2.3 Xây dựng chính sách Marketing – Mix.....	44
3.3 Một số kiến nghị.....	47
3.3.1 Kiến nghị với Nhà nước và Tổng cục du lịch	47
3.3.2 Kiến nghị đối với công ty.....	48
TÀI LIỆU THAM KHẢO	50

DANH SÁCH BẢNG, SƠ ĐỒ

Sơ đồ

Sơ đồ 2.1 Bộ máy tổ chức của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....20

Bảng

Bảng 2.1 Bảng tổng hợp kết quả kinh doanh của công ty Vietravel - CN Cần Thơ 25

Bảng 2.2 Bảng số lượt khách nội địa trong các năm 2018 - 202126

Bảng 2.3 Bảng mô tả cơ bản về nhân lực của công ty Vietravel – CN Cần Thơ31

Bảng 2.4 Những giải thưởng của công ty Vietravel – CN Cần Thơ.....39