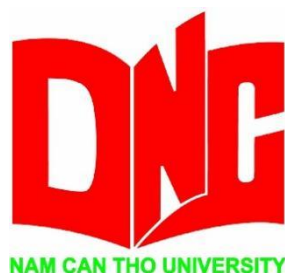


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



PHẠM LAN ANH

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI
CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ**

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

Tháng 04 năm 2022

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

PHẠM LAN ANH

MSSV:189966

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI
CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS: CAO THỊ SEN

Tháng 04 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Ý kiến của giảng viên

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2... Điểm

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022
Người hướng dẫn khoa học

ThS: Cao Thị Sen

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành rất bổ ích trong suốt quãng thời gian em học tập tại trường để em có thể áp dụng vào cuộc sống, đặc biệt là trong bài báo cáo tốt nghiệp này.

Tiếp theo em xin gửi lời cảm ơn đến Thạc sĩ Cao Thị Sen-người cô đã chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành bài báo cáo.

Đồng thời em xin trân trọng cảm ơn Thầy Trần Mạnh Khang (trưởng phòng Hướng Dẫn Viên công ty Du lịch Vietravel - chi nhánh Cần Thơ) và tập thể nhân viên Công ty Du Lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ đã hỗ trợ điều kiện, thông tin và một số số liệu và hình ảnh cần thiết cho em trong quá trình thực tập tại Công ty.

Cuối cùng, em cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã ở bên cạnh động viên em.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

PHẠM LAN ANH

TRANG CAM KẾT

Em xin cam kết báo cáo thực tập tốt nghiệp 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 hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày ... tháng năm 2022

Người thực hiện

PHẠM LAN ANH

MỤC LỤC

Chương 1	1
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
1.3 ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	2
1.5 CẤU TRÚC CỦA BÁO CÁO	2
Chương 2	3
CƠ SỞ SƠ LÝ LUẬN VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VÀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH	3
2.1 DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH	3
2.1.1 Khái niệm	3
2.1.2 Cơ cấu tổ chức của một doanh nghiệp lữ hành	3
2.1.3 Vai trò của các doanh nghiệp lữ hành	4
2.2 KINH DOANH LỮ HÀNH	5
2.2.1 Khái niệm	5
2.2.2 Phân loại kinh doanh lữ hành	6
2.3 HỆ THỐNG SẢN PHẨM CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH	7
2.4 NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH	8
2.5 ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH	10
2.5.1 Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh lữ hành	11
2.5.1.1 Các nhân tố khách quan	11
2.5.1.2 Các nhân tố chủ quan	12
2.6 TỔNG KẾT	12

Chương 3	13
THỰC TRẠNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	13
3.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY VIETRAVEL – CHI NHÁNH CẦN THƠ	13
3.1.1 Tên gọi	13
3.1.2 Lịch sử hành thành và phát triển	14
3.1.2.1 Cty Cổ phần Du lịch và Tiếp thị Giao thông vận tải Việt Nam (Vietravel)	14
3.1.2.2 Lịch sử hình thành của chi nhánh Vietravel Cần Thơ	17
3.1.3 Cơ cấu tổ chức	18
3.1.4 Nhiệm vụ, chức năng từng bộ phận:	19
3.2 HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN KINH DOANH LỮ HÀNH	25
3.2.1 Giới thiệu chung	25
3.2.2 Cơ cấu tổ chức	26
3.2.3 Chức năng, nhiệm vụ và hoạt động của các phòng	26
3.2.3.1 Phòng Điều hành	26
3.2.3.2 Phòng Khách lẻ - FIT (Frequent Independent Travelers)	26
3.2.3.3 Phòng Khách đoàn – GIT (Group Inclusive Travelers)	27
3.2.3.4 Tổ vé máy bay	27
3.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA BỘ PHẬN KINH DOANH	28
3.3.1 Số lượt du khách	28
3.3.2 Ưu điểm	28
3.3.3 Nhược điểm	29
3.4 KẾT LUẬN	30
Chương 4	30

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	30
4.1 CHIẾN LƯỢC KINH DOANH CỦA CÔNG TY	30
4.1.1 Chiến lược, mục tiêu chung của công ty	30
4.1.2 Chiến lược của bộ phận kinh doanh lữ hành	31
4.2 ĐỊNH HƯỚNG KINH DOANH	31
4.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH TẠI CÔNG TY	31
4.4 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	36
4.4.1 Kiến nghị với nhà nước và tổng cục du lịch	36
4.4.2 Kiến nghị đối với công ty	38
4.5 KẾT LUẬN	40
Chương 5	41
KẾT LUẬN	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42
PHỤ LỤC	43
NHẬT KÍ THỰC TẬP	45

DANH SÁCH BẢNG

STT	Tên bảng	Trang
1	Bảng 3.1 Số lượt du khách năm 2018 đến năm 2020	27

DANH SÁCH HÌNH

STT	Tên hình	Trang
1	Hình 3.1 Logo của Công Ty du lịch Vietravel	13
2	Hình 3.2 Sơ đồ Bộ máy tổ chức Công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ	18
3	Hình 3.3 Sơ đồ Cơ cấu phòng kinh doanh của Công Ty	25
4	Hình 1 Vị trí địa lí của Công Ty	42
5	Hình 2 Thực tập sinh tại Vietravel chi nhánh Cần Thơ	42
6	Hình 3 Thực tập sinh đi tham quan đền Vua Hùng tại Tp. Cần Thơ	43

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	PGS.TS	Phó Giáo Sư Tiến Sĩ
2	ThS	Thạc Sĩ
3	CTY	Công Ty
4	GTVT	Giao thông vận tải
5	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
6	MTV	Một thành viên
7	Tp	Thành phố
8	TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
9	SGGP	Sài Gòn Giải Phóng
10	CBCNV	Cán bộ công nhân viên
11	CSKH	Chăm sóc khách hàng
12	NXB	Nhà xuất bản
13	HDV	Hướng dẫn viên
14	ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long