

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



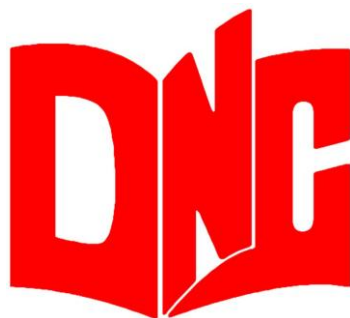
**TẠ NGỌC DUY**

**HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ SẢN PHẨM TOUR  
DU LỊCH TẠI CÔNG TY ĐẠI VIỆT TRAVEL**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
Ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã số ngành: 7810103**

5 - 2022

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

TẠ NGỌC DUY

MSSV: 189017

LỚP: DH18QTD03

**HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ SẢN PHẨM TOUR  
DU LỊCH TẠI CÔNG TY ĐẠI VIỆT TRAVEL**

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

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
NGÔ HỒNG QUÂN**

5 - 2022

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này trước hết em xin gửi đến quý thầy, cô giáo trong khoa Du Lịch và Quản Trị nhà hàng – Khách sạn của trường ĐH Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành.

Đặc biệt, em xin gửi đến thầy Ngô Hồng Quân người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành đề tài tiểu luận tốt nghiệp này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh Đạo, các phòng ban của Công ty CP TM DV – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty cũng như quá trình nghiên cứu đề tài.

Cuối cùng em xin cảm ơn các anh chị phòng kinh doanh của công ty đã giúp đỡ, cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt tiểu luận tốt nghiệp lần này.

Đồng thời nhà trường đã tạo cho em có cơ hội được thực tập nơi mà em yêu thích, cho em bước ra đời sống thực tế để áp dụng những kiến thức mà các thầy cô giáo đã giảng dạy. Qua công việc thực tập này em nhận ra nhiều điều mới mẻ và bổ ích trong lĩnh vực du lịch để giúp ích cho công việc sau này của bản thân.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện đề tài này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ cô cũng như quý công ty.

Trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày ... tháng 6 năm 2022

**Người thực hiện**

**TẠ NGỌC DUY**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Đề tài nghiên cứu tiểu luận tốt nghiệp này là công trình nghiên cứu của cá nhân tôi, được thực hiện dưới sự hướng dẫn chuyên môn của Ths. Ngô Hồng Quân.

Các số liệu, những kết luận nghiên cứu được trình bày trong tiểu luận này hoàn toàn trung thực. Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan này.

Cần Thơ, ngày ... tháng 5 năm 2022

**Người thực hiện**

**TẠ NGỌC DUY**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**Đề tài: “HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH  
TẠI CÔNG TY ĐẠI VIỆT TRAVEL”**

Do sinh viên TẠ NGỌC DUY thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS NGÔ HỒNG QUÂN

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng- Khách sạn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày      tháng 06 năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

**ThS Ngô Hồng Quân**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

**Đề tài: “HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH  
TẠI CÔNG TY ĐẠI VIỆT TRAVEL”**

Do sinh viên TẠ NGỌC DUY thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng- Khách sạn

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày            tháng 06 năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**

**ThS Nguyễn Du Hạ Long**

# MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	3
LỜI CAM ĐOAN .....	4
CHƯƠNG 1 .....	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI .....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	1
1.2.1 Mục tiêu chung .....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	2
1.3.1 Không gian .....	2
1.3.2 Thời gian .....	2
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu .....	2
1.4 Ý NGHĨA ĐỀ TÀI.....	2
1.5 CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN .....	3
1.5.1 Khái niệm sản phẩm.....	3
1.5.2 Sản phẩm du lịch.....	3
1.5.3 Các cấp độ sản phẩm dịch vụ.....	4
1.6 NỘI DUNG CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM .....	6
1.6.1 Nhãn Hiệu .....	6
1.6.2 Chủng loại sản phẩm.....	7
1.6.3 Chính sách về sản phẩm.....	7
1.7 CHÍNH SÁCH CÁC GÓI SẢN PHẨM TRONG DU LỊCH .....	9
1.7.1 Dịch vụ tour du lịch .....	9
1.7.2 Đại lý vé máy bay .....	10
1.7.3 Dịch vụ cho thuê xe du lịch .....	11
1.7.4 Dịch vụ khách sạn, nhà hàng .....	12
CHƯƠNG 2 .....	16
THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ CHÍNH SÁCH SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH TẠI CÔNG TY ĐẠI VIỆT.....	16
2.1 TỔNG QUAN CÔNG TY .....	16
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển .....	16
2.1.2 Cơ cấu tổ chức nhân sự.....	17
2.2 THỰC TRẠNG SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH CÔNG TY .....	20

2.2.1 Sản phẩm kinh doanh của công ty .....	20
2.2.2 Kết quả kinh doanh .....	28
2.2.3 Thuận lợi và khó khăn .....	30
2.2.4 Định hướng phát triển .....	31
CHƯƠNG 3 .....	32
GIẢI PHÁP NÂNG CAO LƯỢNG CHẤT SẢN PHẨM TOUR DU LỊCH TẠI CÔNG TY .....	32
3.1. THỰC TRẠNG ĐÁP ỨNG NĂNG LỰC CỦA CÔNG TY.....	32
3.1.1 Điểm mạnh.....	32
3.1.2 Điểm yếu.....	32
3.1.3 Đề xuất và kiến nghị .....	33
3.2 ĐẶC ĐIỂM KHÁCH HÀNG ĐƯỢC ĐIỀU TRA CỦA TOUR ĐÀ LẠT 3N3Đ..	33
3.2.1 Giới tính khách hàng.....	33
3.2.2 Độ tuổi của khách hàng.....	33
3.2.3 Trình độ học vấn .....	34
3.2.4 Phương tiện nhận biết của khách hàng. ....	35
3.3 ĐÁNH GIÁ CỦA KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG TOUR ĐÀ LẠT 3N3Đ .....	35
3.4 GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC TỒN ĐONG VỀ TOUR ĐÀ LẠT 3N3Đ.....	40
3.4.1 Tính chuyên nghiệp.....	40
3.4.2 Điểm đến .....	40
3.4.3 Lưu trú.....	41
3.4.4 Phương tiện vận chuyển.....	41
3.4.5 Dịch vụ ăn uống .....	41
3.5 CHIẾN LƯỢC CÔNG TY.....	42
3.5.1 Chiến lược sản phẩm.....	42
3.5.2 Chiến lược phân phối.....	43
3.5.3 Chiến lược giá.....	43
3.5.4 Chiến lược tiếp thị.....	44
CHƯƠNG 4 .....	46
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	46
4.1 KẾT LUẬN.....	46
4.2 KIẾN NGHỊ .....	46