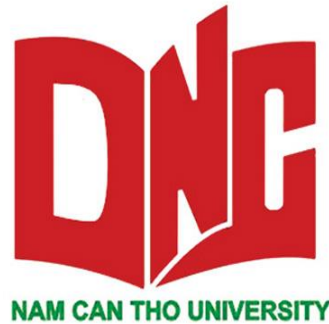


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN**



TRẦN HOÀNG XUÂN MAI

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT
KHÁCH DU LỊCH NỘI ĐỊA ĐẾN CÔNG TY
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ SAU THỜI
KÌ HẬU COVID-19**

**TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành : Quản trị dịch vụ du lịch & lữ hành
Mã số ngành: 7810103**

Tháng 6 - năm 2022

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



TRẦN HOÀNG XUÂN MAI

MSSV: 1810380

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP THU HÚT
KHÁCH DU LỊCH NỘI ĐỊA ĐẾN CÔNG TY
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ SAU THỜI
KÌ HẬU COVID-19**

**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. NGÔ HỒNG QUÂN**

Tháng 6 năm 2022

NHẬT KÝ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: Trần Hoàng Xuân Mai

Lớp: DH18QTD03

Đơn vị thực tập: Công ty du lịch Vietravel – chi nhánh Cần Thơ

Thời gian thực tập: Từ ngày 04/04/2022 đến ngày 29/05/2022

Thời gian	Tên công việc	Nội dung thực hiện công việc	Người phụ trách	Tự đánh giá và mức độ hoàn thành
Tuần 1 (11/4 – 15/4)	-Tìm hiểu về công ty như văn hóa, quy định chung của công ty -Nêu lên mong muốn đạt được khi vào Công ty thực tập - Tìm hiểu về quy trình đưa khách ra sân bay, làm các thủ tục trước khi bay cho khách	-Tự tìm hiểu các thông tin của Công ty trên các trang web điện tử - Tập trung tại Sân bay Cần Thơ để tìm hiểu về các quy trình và thủ tục trước khi bay cho khách	Anh Trần Mạnh Khang (Tổng trưởng Hướng Dẫn Viên)	-Nhận được sự hỗ trợ tận tình và đầy nhiệt huyết của thầy Khang và doanh nghiệp. Được tiếp xúc thực tế các quy trình, thủ tục tại sân bay - Hoàn thành ở mức độ tốt -Định hướng được bản thân mong muốn gì khi thực tập
Tuần 2 (18/4 – 22/4)	-Tìm hiểu về lịch sử của công ty - Tìm hiểu về các phòng ban , chức năng và nhiệm vụ của từng phòng -Phân công công việc thực tập tại công ty	- Hiểu được các chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban -Hoàn thiện những thông tin về công ty Vietravel Chi Nhánh Cần Thơ -Gặp gỡ anh Tân và nghe chia sẻ về những công việc cần làm và phân công cụ thể cho mỗi nhóm, mỗi cá nhân	Anh Trần Mạnh Khang (Tổng trưởng Hướng Dẫn Viên) Anh Võ Thành Tân (Phòng Hành Chính)	-Nhận được sự hỗ trợ được từ anh Khang, hướng dẫn tận tình chi tiết về các phòng ban và công ty -Nắm được những công việc cần làm, cần học hỏi, phân bổ nhóm và thời gian vào công ty của mỗi nhóm -Hoàn thành rất tốt

<p>Tuần 3 (25/4 – 29/4)</p>	<p>-Quy trình bán tour khách lẻ -Quy trình book vé máy bay</p>	<p>-Nắm rõ được những công việc của phòng FIT (khách lẻ) -Nắm rõ được công việc và quy trình book vé máy bay cho khách</p>	<p>Chị Trần Thị Thúy An (Trưởng phòng FIT) Chị Võ Thị Mỹ Tiên (Phòng vé máy bay)</p>	<p>-Tiếp nhận những thông tin yêu cầu đặt vé máy bay từ khách -</p>
<p>Tuần 4 (9/5 – 13/5)</p>	<p>-Book vé máy bay cho khách hàng -Tư vấn tour nội địa cho khách hàng -Tìm hiểu về Thành Phố Cần Thơ</p>	<p>-Nắm rõ được những công việc book vé máy bay cho khách, giữ vé máy bay cho khách. -Tư vấn các tour du lịch nội địa cho khách hàng -Được cung cấp kiến thức thuyết minh về Thành phố Cần Thơ và những điểm đến tại Cần Thơ (bao gồm 37 điểm) -Thực hành thuyết minh về Thành phố Cần Thơ và một điểm đến tự chọn</p>	<p>Chị Võ Thị Mỹ Tiên (Phòng vé máy bay) Anh Trần Mạnh Khang (Tổ trưởng Hướng Dẫn Viên)</p>	<p>-Nắm vững được kiến thức về Thành phố Cần Thơ, nhận được những lời nhận xét, góp ý từ anh Khang -Thành thạo các quy trình book vé máy bay cho khách -Hoàn thành ở mức độ tốt</p>
<p>Tuần 5 (16/5 – 19/5)</p>	<p>-Tham quan và thuyết minh trên chợ nổi Cái Răng -Học về Lời Chào Đoàn -Tìm hiểu về tỉnh Sóc Trăng</p>	<p>-Thực hiện chuyến tham quan chợ nổi Cái Răng và thực hiện thuyết trình trên tàu, được cung cấp kiến thức về chợ nổi và cách thuyết minh</p>	<p>Anh Trần Mạnh Khang (Tổ trưởng Hướng Dẫn Viên)</p>	<p>-Nắm được kiến thức về chợ nổi, những đặc điểm của chợ nổi, những loại ghe tàu, tham quan nghề làm hủ tiếu và nắm được cách thuyết minh tại điểm và ở trên tàu -Hoàn thành ở mức độ tốt</p>
<p>Tuần 6 (23/5 - 27/5)</p>	<p>-Tìm hiểu về các tuyến Cần Thơ, Sóc Trăng, Cà Mau, Bạc Liêu</p>	<p>-Vào vai Hướng Dẫn viên thực hiện lời chào đoàn</p>	<p>Anh Trần Mạnh Khang (Tổ trưởng)</p>	<p>-Bổ sung thêm kiến thức ở những điểm đến, cách xây dựng</p>

		-Tìm hiểu về những điếm đến, văn hóa, ẩm thực, tôn giáo và cách xây dựng bài thuyết minh	Hướng Dẫn Viên)	bài thuyết minh từ ngoài vào trong, thuyết minh về dân tộc.
--	--	--	-----------------	---

Cần thơ, ngày ... tháng... năm 2022

Xác nhận nhật ký thực tập tại công ty

Đại diện công ty

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành tiểu luận này, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn của trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện, dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức quý báu cho tôi trong suốt 4 năm học tập tại trường.

Lời đầu tiên, tôi xin gửi lời cảm ơn đến thầy Ngô Hồng Quân. Người đã tận tình dìu dắt và chỉ bảo tôi trong suốt quá trình thực hiện bài tiểu luận này. Cảm ơn thầy đã tận tình chỉ bảo và góp ý giúp tôi hoàn thành bài tiểu luận tốt nhất

Và cuối cùng, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Trần Mạnh Khang và các anh chị trong công ty Vietravel đã tận tình giúp đỡ, định hướng cách làm việc khoa học để hoàn thành bài tiểu luận này. Đó sẽ là những góp ý hết sức có giá trị không chỉ trong quá trình thực hiện tiểu luận mà còn là hành trang vững chắc để tôi có thể bước tiếp trong quá trình học tập và làm việc sau này

Với vốn kiến thức chưa sâu rộng và thời gian thực tập có hạn nên tiểu luận của tôi khó tránh khỏi những thiếu sót. Tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình từ quý thầy cô. Đó sẽ là hành trang quý báu giúp tôi có thể hoàn thiện tiểu luận của mình

Tôi xin chân thành cảm ơn !

Cần thơ, tháng ... năm 2022

Người thực hiện

Trần Hoàng Xuân Mai

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin được cam đoan đây là đề tài nghiên cứu của tôi. Những kết quả của giải pháp thu hút khách du lịch nội địa được thực hiện tại công ty Vietravel, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường về sự cam đoan này

Cần thơ, tháng... năm 2022

Người thực hiện

Trần Hoàng Xuân Mai

MỤC LỤC

GIỚI THIỆU	1
Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu.....	1
Phạm vi và đối tượng nghiên cứu	2
Mục đích nghiên cứu.....	2
Phương Pháp nghiên cứu.....	2
CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ DU LỊCH	3
1.1 Các khái niệm cơ bản về du lịch	3
1.1.1 Du lịch :	3
1.1.2 Khách du lịch.....	3
1.1.3 Hoạt động du lịch	4
1.1.4 Tài nguyên du lịch	4
1.1.5 Tham quan	4
1.1.6 Đô thị du lịch.....	4
1.1.7 Khu du lịch.....	5
1.1.8 Điểm du lịch	5
1.1.9 Tuyến du lịch	5
1.1.10 Sản phẩm du lịch	5
1.1.11 Dịch vụ du lịch.....	5
1.1.12 Cơ sở lưu trú du lịch	5
1.1.13 Chương trình du lịch.....	6
1.1.14 Lữ hành	6
1.1.15 Hướng dẫn du lịch.....	6
1.1.16 Phương tiện chuyên vận chuyển khách du lịch	6
1.1.17 Xúc tiến du lịch	6
1.1.18 Du lịch bền vững.....	7
1.1.19 Du lịch sinh thái.....	7
1.1.20 Du lịch văn hóa	7
1.1.21 Môi trường du lịch	7
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CỦA CÔNG TY VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ SAU THỜI KỲ HẬU COVID-19	8
2.1 Giới thiệu khái quát	8
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	8
2.1.2 Lịch sử hình thành công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ	11
2.1.3 Cơ cấu tổ chức	13
2.1.4 Chức năng của các phòng ban.....	13

2.2	Thực trạng của công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ sau thời kì hậu covid-19	16
2.3	Áp dụng SWOT vào công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ:	17
2.3.1	Phân tích điểm mạnh:	17
2.3.2	Phân tích điểm yếu:	22
2.3.3	Phân tích những thách thức:	23
2.3.4	Phân tích những cơ hội:	24
2.4	Các công cụ thường dùng trong quản trị chiến lược	26
2.4.1	Ma trận đánh giá các yếu tố bên ngoài (EFE)	26
2.4.2	Ma trận đánh giá các yếu tố bên trong (IFE)	27
2.4.3	Ma trận hình ảnh cạnh tranh	28
2.4.4	Ma trận SWOT	29
2.4.5	Ma trận QSPM	31
CHƯƠNG 3 :		33
KẾT LUẬN VÀ GIẢI PHÁP		33
3.1	Kết Luận	33
3.2	Giải Pháp	33
3.2.1	Giải pháp cho cơ sở vật chất	33
3.2.2	Giải pháp cho chất lượng sản phẩm	34
3.2.3	Giải pháp cho nguồn nhân lực	35
3.2.4	Giải pháp cho giá sản phẩm dịch vụ	35
3.2.5	Giải pháp cho chương trình tour du lịch	36
3.2.6	Giải pháp cho uy tín công ty và quảng bá tiếp thị	37