

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



**TRẦN NHÂN QUÝ**

**HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH  
DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN  
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH  
ĐẠI VIỆT**

**TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

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



**TRẦN NHÂN QUÝ**

**HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH  
DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN  
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH  
ĐẠI VIỆT**

**TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**

**Ngành : Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THẠC SĨ: CAO THỊ SEN**

**Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022**

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

Đề tài “HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: TRẦN NHÂN QUÝ thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths CAO THỊ SEN

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

Về hình thức:

.....  
.....  
.....

Về nội dung:

.....  
.....  
.....

Về thái độ:

.....  
.....  
.....

Điểm: .....

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO**

Đề tài “HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: TRẦN NHÂN QUÝ thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Nhà Hàng – Khách sạn, trường đại học Nam Cần Thơ

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

Về hình thức:

.....  
.....  
.....

Về nội dung:

.....  
.....  
.....

Về thái độ:

.....  
.....  
.....

Điểm: .....

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi 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 tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành giúp tôi có nền tảng tốt cho bài tiểu luận của mình.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Cô Cao Thị Sen đã hỗ trợ hết mình để tôi hoàn thành bài tiểu luận của mình

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn giúp đỡ, ủng hộ, động viên tôi trong suốt quá trình làm tiểu luận.

*Cần Thơ, ngày tháng năm 2022*

**Người thực hiện**

Trần Nhân Quý

## LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết tiểu luận thực tập tốt nghiệp 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*

**Tác giả**

Trần Nhân Quý

## MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO .....	ii
LỜI CẢM ƠN.....	iii
LỜI CAM KẾT.....	iv
MỤC LỤC .....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
DANH MỤC BẢNG/SƠ ĐỒ .....	ix
DANH MỤC HÌNH .....	x
PHẦN MỞ ĐẦU .....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU .....	2
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. CẤU TRÚC CỦA TIỂU LUẬN .....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH .....	4
1.1 DU LỊCH .....	4
1.1.1 Khái niệm .....	4
1.1.2 Phân loại .....	4
1.1.3 Ý nghĩa .....	6
1.2 CÔNG TY DU LỊCH .....	6
1.2.1 Khái niệm .....	6
1.2.2 Phân loại .....	7
1.2.3 Đặc điểm.....	7
1.3 DU LỊCH NỘI ĐỊA.....	7
1.3.1 Khái niệm .....	7
1.3.2 Tính chất.....	8
1.3.3 Vai trò.....	8

1.4 CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH (CTDL) .....	9
1.4.1 Khái niệm .....	9
1.4.2 Phân loại .....	9
1.4.3 Đặc điểm.....	10
Kết luận chương 1 .....	11
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CP TMDV - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT .....	12
2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CP TMDV - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	12
2.1.1 Thông tin chung.....	12
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển .....	12
2.1.3 Chức năng, phạm vi hoạt động và dịch vụ .....	13
2.1.4 Cơ cấu tổ chức .....	14
2.1.5 Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban .....	14
2.2 CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỔI BẬT CỦA CÔNG TY .....	16
2.2.1 Tour Đà Lạt – Thành phố ngàn hoa (3N3D).....	16
2.2.2 Tour Cần Thơ – Bà Nà – Phố cổ Hội An (3N2D).....	18
2.2.3 Tour Thiên đường nghỉ dưỡng Phú Quốc (3N3D).....	19
2.2.4 Tour Cần Thơ – Phan Thiết – Quy Nhơn – Phố cổ Hội An – Đà Nẵng – Cố đô Huế - Động Phong Nha (9N9D).....	21
2.2.5 Một số chương trình du lịch khác.....	25
2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CP TMDV - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT .....	26
2.3.1 Thực trạng khai thác chương trình du lịch của công ty .....	26
2.3.2 Hiệu quả từ chương trình du lịch nội địa của công ty .....	27
Kết luận chương 2 .....	29
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KHAI THÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CP TMDV - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT .....	30
3.1 CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY .....	30
3.1.2 Chiến lược phát triển đội ngũ nhân viên .....	30
3.1.2 Chiến lược về giá.....	30
3.1.3 Chiến lược tiếp thị .....	31



3.1.4 Chiến lược kênh phân phối.....	31
3.1.5 Chiến lược về sản phẩm .....	32
3.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY .....	32
3.2.1 Định hướng về sản phẩm.....	32
3.2.2 Định hướng về đối tượng khách hàng .....	33
3.2.3 Định hướng về nhân lực công ty .....	33
3.3 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA CÔNG TY TRONG TƯƠNG LAI .....	34
3.3.1 Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên .....	34
3.3.2 Phát triển chương trình du lịch .....	34
3.3.3 Tăng cường mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ.....	35
3.3.4 Xác định rõ nhu cầu, mong muốn của khách hàng .....	35
3.3.5 Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	35
Kết luận chương 3 .....	36
CHƯƠNG 4. KẾT LUẬN .....	37
4.1 KẾT LUẬN .....	37
4.2 TỰ ĐÁNH GIÁ QUÁ TRÌNH THỰC TẬP .....	38
4.2.1 Đánh giá chung về nơi thực tập.....	38
4.2.2 Thuận lợi.....	38
4.2.3 Khó khăn .....	39
4.2.4 Một số ý kiến đóng góp .....	39
4.3 HẠN CHẾ CỦA BÀI TIỂU LUẬN VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO ..	39
4.3.1 Hạn chế.....	39
4.3.2 Hướng nghiên cứu tiếp theo .....	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO .....	41
PHỤ LỤC .....	42
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	45

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>Stt</b>	<b>Viết tắt</b>	<b>Viết đầy đủ</b>
1	CTDL	Chương trình du lịch
2	DNLH	Doanh nghiệp lữ hành
3	HDV	Hướng dẫn viên
4	CP	Cổ phần
5	TMDV	Thương mại dịch vụ

## DANH MỤC BẢNG/SƠ ĐỒ

<b>Stt</b>	<b>Mục bảng/sơ đồ</b>	<b>Tên bảng</b>	<b>Trang</b>
1	Sơ đồ 2.1	Cơ cấu bộ máy tổ chức của công ty	14
2	Bảng 3.1	Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty 2017-2019	27

## DANH MỤC HÌNH

<b>Stt</b>	<b>Mục hình</b>	<b>Tên hình</b>	<b>Trang</b>
1	Hình 1	Cờ của công ty	42
2	Hình 2	Tòa nhà 351	42
3	Hình 3	Phía trước văn phòng của công ty	43
4	Hình 4	Bên trong văn phòng công ty	43
5	Hình 5	Chuẩn bị trước khi đi tour	44
6	Hình 6	Lịch tour của công ty	44
7	Hình 7	Đồng phục của công ty	44
8	Hình 8	Quá trình thực tập tại công ty	44