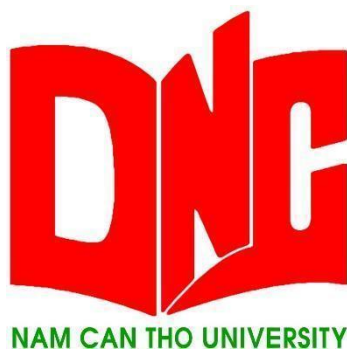


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG KHÁCH SẠN



TRẦN THỊ KHÁNH TÂM

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA
CỦA DOANH NGHIỆP DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 5 năm 2022

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

TRẦN THỊ KHÁNH TÂM

MSSV: 189202

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA
CỦA DOANH NGHIỆP DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 5 năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH NGHIỆP DNC TRAVEL”

Do sinh viên: TRẦN THỊ KHÁNH TÂM 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:

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

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

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH NGHIỆP DNC TRAVEL”

Do sinh viên: TRẦN THỊ KHÁNH TÂM thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths. NGUYỄN THỊ CHIỀU

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:

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

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

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

LỜI CẢM TẠ

Tám tuần thực tập ngắn ngủi là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hóa lại những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có tám tuần thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ xát thực tế là vô cùng quan trọng – nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn. Trong quá trình thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn và sự nhiệt tình của các quý cô chú, anh chị trong doanh nghiệp lữ hành DNC Travel đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kỳ thực tập này cũng như viết lên bài báo cáo cuối kỳ. Em xin chân thành cảm ơn!

Lời cảm ơn đầu tiên em xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các quý cô chú, anh chị trong doanh nghiệp lữ hành DNC Travel – đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận thực tế các tour du lịch và nắm bắt được cách thiết kế, cách sale tour, học hỏi được nhiều kinh nghiệm và kiến thức quý báu.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường Đại Học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng Khách sạn đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt, em xin cảm ơn thầy Nguyễn Du Hạ Long, người đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của quý doanh nghiệp, quý thầy cô và các bạn, để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

LỜI CAM KẾT

Tôi xin cam kết bài tiểu luận này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của tôi và kết quả này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	ii
LỜI CẢM TẠ	iii
LỜI CAM KẾT	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH BẢNG	ix
DANH SÁCH HÌNH	x
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH.....	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xv
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC ĐÍCH VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU	1
1.2.1 Mục đích nghiên cứu.....	1
1.2.2 Nhiệm vụ nghiên cứu	1
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	2
1.3.1 Không gian	2
1.3.2 Thời gian	3
1.3.3 Đối tượng nghiên cứu.....	3
1.3.4 Nội dung của luận văn.....	3
1.4 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH.....	3
1.4.1 Lữ hành và sự ra đời hoạt động kinh doanh lữ hành.....	3
1.4.2 Doanh nghiệp lữ hành	5
1.4.2.1 Khái niệm và phân loại doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.4.2.2 Chức năng và nhiệm vụ doanh nghiệp lữ hành.....	6
1.4.3 Vai trò của doanh nghiệp lữ hành	7
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	8
CHƯƠNG 2: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH NGHIỆP DNC TRAVEL	9

2.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC.....	9
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của công ty.....	9
2.1.1.1 Tâm nhìn	9
2.1.1.2 Sứ mệnh.....	10
2.1.1.3 Thông điệp	10
2.1.1.4 Phương châm.....	10
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của công ty DNC Travel	10
2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của công ty	11
2.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty	12
2.2 TÌNH HÌNH KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC	12
2.2.1 Khảo sát nội dung hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty	12
2.2.1.1 Công tác nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch	12
2.2.1.2 Công tác quảng cáo và tổ chức bán các chương trình du lịch.....	14
2.2.1.3 Công tác tổ chức thực hiện các chương trình du lịch.....	15
2.2.2 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty	16
2.2.2.1 Tình hình hoạt động của công ty.....	16
2.2.2.2 Vốn cơ sở vật chất kỹ thuật.....	17
2.2.2.3 Hệ thống sản phẩm lữ hành của công ty	20
2.2.2.4 Thị trường khách hàng và tiềm năng phát triển doanh nghiệp lữ hành nội địa thành doanh nghiệp lữ hành quốc tế	21
2.2.3 Các biện pháp phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa mà công ty đang áp dụng	23
2.2.3.1 Chính sách về sản phẩm.....	23
2.2.3.2 Chính sách xúc tiến quảng cáo.....	23
2.2.3.3 Chính sách giá	25
2.2.3.4 Chính sách nhân sự	29
2.2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của công ty.....	33

2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC	33
2.3.1 Thành tựu đạt được	33
2.3.2 Những thuận lợi và khó khăn của công ty	35
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY TNHH MTV THƯƠNG MẠI NAM CẦN THƠ DNC	37
3.1 PHƯƠNG HƯỚNG, MỤC TIÊU VÀ XU HƯỚNG KINH DOANH HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY	37
3.1.1 Phương hướng kinh doanh	37
3.1.2 Mục tiêu kinh doanh.....	37
3.1.3 Xu hướng kinh doanh chương trình du lịch nội địa của công ty trong thế kỷ 21	38
3.1.3.1 Về chính sách liên quan đến phát triển du lịch	38
3.1.3.2 Về đặc điểm khách du lịch	39
3.1.3.3 Về sản phẩm du lịch.....	39
3.1.3.4 Về các công cụ Marketing hỗn hợp	42
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY	43
3.2.1 Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường và xác định tập khách hàng hợp lý	43
3.2.2 Hoàn thiện chính sách sản phẩm.....	45
3.2.3 Hoàn thiện chính sách giá.	49
3.2.4 Đẩy mạnh chính sách xúc tiến quảng cáo để xây dựng hình ảnh của công ty trên thị trường và thu hút khách hàng.	50
3.2.5 Hoàn thiện chính sách phân phối.	52
3.2.6 Hoàn thiện cơ cấu tổ chức quản lý và nâng cao trình độ lao động của công ty	53
3.2.7 Đầu tư mở rộng quy mô kinh doanh, nâng cấp trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật.....	54
3.2.8 Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch và rút kinh nghiệm.....	55

3.2.9 Những vấn đề cần giải quyết.....	57
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	57
3.3.1 Kiến nghị với chính phủ.....	57
3.3.2 Kiến nghị với Ủy ban Nhân dân Thành phố Sở Văn Hóa - Thể thao và Du lịch Cần Thơ.....	58
3.3.3 Kiến nghị với ngành du lịch.....	59
3.3.3 Kiến nghị với công ty.....	63
3.4 KẾT LUẬN.....	63
TÀI LIỆU THAM KHẢO	65
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP	71

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1 Các hình thức quảng cáo mà công ty áp dụng	14
Bảng 2.2 DNC Travel bán vé máy bay của Vietjet Air	21
Bảng 2.3 Bán vé tàu cao tốc Mai Linh Express	21

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1 Logo DNC Travel	2
Hình 1.2 Quy trình kinh doanh lữ hành	4
Hình 2.1 Showroom ô tô Nam Cần Thơ	9
Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của công tác	11
Hình 2.3 Phiếu khảo sát trực tiếp ý kiến khách hàng.....	13
Hình 2.4 Đài truyền hình TP Cần Thơ ghé tham quan công ty DNC Travel	14
Hình 2.5 Giảng viên, sinh viên trường Đại học Nam Cần Thơ đi tour DNC Travel	21
Hình 2.6 Hình ảnh khách du lịch TP Hồ Chí Minh vui chơi, vi vu miền tây	22
Hình 2.7 DNC Travel hợp tác Vietravel bán tour nước ngoài.....	22
Hình 2.8 DNC Travel tham gia chương trình hướng nghiệp lữ hành cùng các đối tác	24
Hình 2.9 DNC Travel tuyển dụng nhân sự	31
Hình 2.10 DNC Travel tặng giấy khen, khen thưởng nhân viên	32
Hình 2.11 Đại hội đại biểu đoàn TNCS khảo Du lịch & Nhà hàng – Khách sạn....	33
Hình 2.12 DNC Travel dinh dự trở thành Phó Chủ Tịch Chi hội HDV	34
Hình 3.1 DNC Travel chào tour mùa hè	40
Hình 3.2 DNC Travel chào tour mùa thu với điểm đến là Hà Nội	40
Hình 3.3 DNC Travel tổ chức tour Tết tham quan Làng hoa Sa Đéc.....	41
Hình 3.4 Tour lễ cho đoàn trường đại học Nam Cần Thơ	41
Hình 3.5 DNC Travel áp dụng chiến lược giá tâm lý	49
Hình 3.6 DNC Travel tham dự tour kích cầu du lịch TP Cần Thơ	51

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Agency:	Công ty/hãng
Annual:	Hàng năm
Australia:	Nước Úc
Banner:	Biểu ngữ quảng cáo
Booking:	Việc đặt vé/chỗ
Bus:	Xe buýt
Canada	Nước Canada
City:	Thành phố
CNN:	Một mạng truyền hình cáp tại Hoa Kỳ
Combo:	Hai hoặc nhiều thứ đi kèm với nhau
Compounded:	Kép
Confirm:	Xác nhận
Convention:	Hội nghị, hội thảo
Covid 19:	Tên một loại bệnh cúm hiện nay
Engine:	Công cụ/máy móc
Environment:	Môi trường
Event:	Sự kiện
Exhibition:	Triển lãm
Farm:	Nông trại
Farmstay:	Loại hình nghỉ dưỡng tại một trang trại
Fax:	Máy fax, điện thư
FPT, Saigontourist:	Tên các nhà cung cấp mạng in-tơ-net
Free & Easy:	Thoải mái và dễ dàng
Frequent:	Thường xuyên
Gas:	Khí ga
GDP:	Tổng sản phẩm nội địa
Golf:	Môn thể thao đánh gôn

Google, Yahoo, Youtube:	Tên các mạng xã hội hiện hành
Group:	Nhóm, đoàn
Growth:	Tăng trưởng
Incentive:	Khen thưởng
Inclusive:	Trọn gói, bao gồm
Independent:	Độc lập, tự do
Industry:	Công nghiệp
Internet:	Mạng in-tơ-net
Kayak:	Một loại thuyền nhỏ
Lee & Man:	Tên một bến cảng chuyên dùng quốc tế
Leicester:	Tên một tàu hỏa
Limousine:	Tên loại xe Li-mô-sin
Logo:	Biểu tượng
Loughborough:	Tên một vùng thuộc nước Anh
Mail:	Thư điện tử
Malaysia:	Nước Ma-lay-si-a
Marketing:	Tiếp thị
Massage:	Mát-xa
MC (Master of Ceremonies):	Người dẫn chương trình
Meeting:	Hội họp
Mix:	Phối trộn, pha lẫn
Mobiphone, Vinaphone, Viettel:	Tên các nhà mạng di động.
Movies:	Bộ phim
Net:	Mạng lưới
New York:	Thành Phố của Hoa Kỳ
Niche:	Một loại hình du lịch tập trung vào một khía cạnh hoặc chủ đề cụ thể.
Online	Trực tuyến
Organization:	Tổ chức

Petro (Petroleum):	Dầu mỏ, dầu hỏa
Programme:	Chương trình
Rate:	Tỷ lệ
Resort:	Khu nghỉ dưỡng
Sale:	Bán
Showroom:	Phòng trưng bày
Singapore:	Nước Sin-ga-po
Slogan:	Khẩu hiệu
South:	Miền Nam
Spa:	Cơ sở kinh doanh làm đẹp
Star:	Ngôi sao
Stay:	Ở, lưu trú
Staycation:	Kì nghỉ ngắn, gần nhà
Sterling:	Đồng bạc Bảng Anh
Thomas Cook:	Ông Thomas Cook
Tokyo:	Thủ đô của Nhật Bản
Top:	Đỉnh cao, mức cao
Total:	Tổng cộng
Tour:	Chuyến du lịch
Tourism:	Ngành du lịch
Travel:	Du lịch
Traveller (s):	Người đi du lịch, du khách
Tripadvisor, Traveloka, Triip.me:	Tên các trang mạng về du lịch
Twitter, Instagram, Zalo:	Các trang mạng xã hội
UN (United Nations):	Liên hiệp quốc
UNESCO:	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa Liên Hợp Quốc
VASCO, Bamboo Airways: Vietnam Airlines, VietJet Air,	Tên các hãng hàng không của Việt Nam

Vinalines:	Tên một bến cảng tổng hợp
Voucher:	Phiếu giảm giá
Web (Website):	Trang mạng
Why not Vietnam:	Tại sao không lựa chọn Việt Nam
World:	Thế giới
WTO:	Tổ chức thương mại thế giới

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

1.000 T:	1000 Tấn
BĐ – VHX:	Bưu điện - Văn hóa xã
CAGR:	Tốc độ tăng trưởng hằng năm kép
CANTA:	Hiệp hội du lịch thành phố Cần Thơ chương trình tour
CP:	Chính phủ
DNC:	Đại học Nam Cần Thơ
FIT:	Khách du lịch tự do, khách lẻ không đi theo các
GIT:	Hình thức đặt tour tham quan trọn gói dành cho khách du lịch đi theo đoàn
Km ² :	Ki lô mét vuông
KV:	Ki lô vôn
M ² :	Mét vuông :
M ³ :	Mét khối
MICE:	Loại hình du lịch kết hợp hội nghị, hội thảo, triển lãm, tổ chức sự kiện, du lịch khen thưởng của các công ty cho nhân viên, đối tác.
MW:	Mê- ga-quát
ND:	Nghị định
NMNĐ:	Nhà Máy nhiệt điện
STAN:	Mạng phân tích du lịch Singapore
TAX:	Sàn giao dịch du lịch Australia
TMĐT:	Thương mại đầu tư
TNHH MTV:	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
TP:	Thành phố
TP. HCM:	Thành phố Hồ Chí Minh

UNEP:	Chương trình Môi trường Liên Hợp Quốc
UNWTO:	Tổ chức Du lịch Thế giới
VAT:	Thuế giá trị gia tăng