

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

PHẠM THỊ NGỌC NHI

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL

TIÊU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành: Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành
Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022

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

PHẠM THỊ NGỌC NHI
MSSV: 188910

GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY DU LỊCH DNC TRAVEL

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

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Để hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp này, trước hết tác giả xin gửi đến ba mẹ của mình – người đã cho tác giả hiện diện trong cuộc sống này và nuôi nấng, đặt nền móng giáo dục đầu tiên cho tác giả cho đến ngày hôm nay.

Tiếp theo, tác giả xin gửi đến Ban giám hiệu, quý thầy, cô giáo của trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành nhất vì đã tạo cho tác giả một môi trường học tập rất tốt, với những giảng viên có chuyên môn cao, cùng sự tâm huyết với nghề đã tận tình hướng dẫn các kiến thức, chia sẻ các kinh nghiệm; cùng với các trang thiết bị hiện đại, hỗ trợ cho quá trình giảng dạy và lĩnh hội kiến thức. Qua bốn năm học vừa qua, tác giả cảm thấy bản thân đã học hỏi được rất nhiều điều hay, mới mẻ và bổ ích, từ những kiến thức có trong giáo trình cho đến những kiến thức mà quý thầy, cô đã chia sẻ trên giảng đường tất cả đều giúp cho tác giả có thêm kinh nghiệm, kỹ năng giúp ích cho công việc sau này của tác giả.

Đặc biệt, tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy Ths. Nguyễn Du Hạ Long – Phó Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn – kiêm Giám đốc Công ty DNC Travel đã tận tình hướng dẫn tác giả thực hiện báo cáo tốt nghiệp này.

Và cuối cùng, tác giả xin cảm ơn anh Mai Quang Thuận – Phó Giám đốc Công ty DNC Travel và chị Nguyễn Hồ Anh Thư đã hướng dẫn những kiến thức, nghiệp vụ trong lĩnh vực Du lịch và tạo điều kiện thuận lợi cho tác giả cọ sát thực tế trong suốt quá trình thực tập tại công ty. Việc được tiếp xúc thực tế, giải đáp thắc mắc giúp tác giả có thêm hiểu biết kiến thức thực tế trong môi trường doanh nghiệp và những bài học, những kinh nghiệm vô cùng giá trị.

Với vốn kiến thức hạn hẹp và thời gian thực tập tại công ty có hạn nên bài báo cáo của tác giả không thể tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả rất mong nhận được những lời nhận xét, những ý kiến đóng góp của quý thầy cô và anh, chị. Đó sẽ là hành trang quý giá để tác giả có thể hoàn thiện bản thân và đáp ứng yêu cầu công việc trong tương lai một cách tốt nhất.

Tác giả xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Ngọc Nhi

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam kết bài tiểu luận này được hoàn thành dựa trên kết quả nghiên cứu của chính tác giả và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày.....tháng.....năm 2022

Người thực hiện

Phạm Thị Ngọc Nhi

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1

- Học hàm, học vị, Họ và tên:

- Đơn vị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ngày.....tháng..... năm 2022

Giám khảo 1

(Ký và ghi họ tên)

MỤC LỤC

Trang

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 1.....	iii
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO 2.....	iv
DANH SÁCH BẢNG.....	viii
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Lí do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu, nhiệm vụ nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Bố cục của đề tài.....	2
CHƯƠNG 1. MỘT SỐ CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG	
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	4
1.1 Một số khái niệm.....	4
1.1.1 Doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.1.2 Kinh doanh lữ hành.....	4
1.1.3 Chương trình du lịch.....	5
1.1.4 Khái niệm chất lượng dịch vụ.....	6
1.1.5 Chất lượng chương trình du lịch.....	7
1.1.6 Nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	8
1.2 Phân loại chương trình du lịch.....	8
1.3 Đặc điểm của chương trình du lịch.....	10
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng chương trình du lịch.....	12
1.4.1 Các yếu tố bên trong.....	12
1.4.2 Các yếu tố bên ngoài.....	13
1.5 Quản lý chất lượng chương trình du lịch.....	14
1.6 Quy trình xây dựng và thực hiện chương trình du lịch.....	14
1.6.1 Nghiên cứu thị trường.....	14
1.6.2 Nghiên cứu khả năng đáp ứng.....	15

1.6.3	Xác định giá thành và giá bán.....	16
1.6.4	Quảng cáo và tổ chức bán.....	17
1.6.5	Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	18
1.7	Ý nghĩa việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	20
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH		
DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC.....		
2.1	Khái quát về công ty TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC.....	22
2.1.1	Lịch sử hình thành.....	22
2.1.2	Chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực hoạt động.....	25
2.1.3	Tổ chức bộ máy quản lý.....	26
2.1.4	Nhận diện thương hiệu.....	28
2.1.5	Tầm nhìn, sứ mệnh.....	29
2.2	Thực trạng về chất lượng chương trình du lịch tại công ty TNHH MTV	
TM NAM CẦN THƠ DNC.....		
2.2.1	Tình hình nguồn nhân lực.....	30
2.2.2	Các chương trình du lịch của công ty đã thực hiện.....	30
2.2.2.1	Chùm tour Tết năm 2022.....	30
2.2.2.2	Chùm tour Lễ 30/4 – 1/5/2022.....	44
2.2.3	Các chương trình du lịch của công ty đang thực hiện.....	50
2.2.4	Các chương trình du lịch của công ty sắp thực hiện.....	53
2.3	Đánh giá chất lượng chương trình du lịch tại công ty TNHH MTV	
TM NAM CẦN THƠ DNC.....		
2.3.1	Đánh giá chất lượng chương trình du lịch thông qua khách hàng.....	58
2.3.2	Đánh giá chất lượng chương trình du lịch thông qua khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.....	60
2.3.3	Phân tích SWOT.....	61
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN NGHỊ		
NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH		
TẠI CÔNG TY TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC.....		
3.1	Mục tiêu và định hướng phát triển của công ty.....	63
3.1.1	Mục tiêu của công ty.....	63
3.1.2	Định hướng kinh doanh của công ty trong thời gian tới.....	63
3.2	Giải pháp nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	64

3.2.1	Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất kỹ thuật.....	64
3.2.2	Tăng cường mối quan hệ với các nhà cung cấp dịch vụ.....	65
3.2.3	Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên trong công ty.....	65
3.2.4	Hoàn thiện cơ cấu tổ chức và đội ngũ quản lý.....	66
3.2.5	Tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu.....	67
3.2.6	Nâng cao hiệu quả của công tác quản lý chất lượng.....	67
3.2.7	Xây dựng một môi trường làm việc tốt.....	67
3.2.8	Xây dựng các tiêu chuẩn chất lượng phục vụ.....	68
3.2.9	Xây dựng hệ thống kiểm tra thường xuyên.....	68
3.3	Các khuyến nghị.....	68
3.3.1	Kiến nghị với chính phủ.....	68
3.3.2	Kiến nghị với ngành du lịch.....	68
3.3.3	Kiến nghị với TP.Cần Thơ.....	68
3.3.4	Kiến nghị với công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC.....	68
	KẾT LUẬN.....	70
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	71
	PHỤ LỤC.....	72

DANH SÁCH BẢNG

Trang

Bảng 2.1 Tình hình nguồn nhân lực của Công ty DNC Travel.....	30
Bảng 2.2 Đánh giá của khách hàng tour Vũng Tàu – HCM 2N1Đ.....	58

DANH SÁCH HÌNH

Trang

Hình 1.1 Các kênh phân phối của doanh nghiệp.....	18
Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy quản lý công ty DNC Travel.....	26
Hình 2.2 Logo Công ty TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC.....	28
Hình 2.3 Cờ, nón của công ty TNHH MTV TM NAM CẦN THƠ DNC.....	29
Hình 2.4 Biểu đồ đánh giá chất lượng tour của khách hàng.....	60