

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

TRẦN THỊ YẾN TRINH



**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG KINH DOANH
CỦA DNC TRAVEL**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành
Mã số ngành: 7810103

Tháng 05-2022

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

TRẦN THỊ YẾN TRINH

MSSV 189646



**THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG KINH DOANH
CỦA DNC TRAVEL**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Tháng 05-2022

LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Trường Đại học Nam Cần Thơ đã cung cấp kiến thức chuyên ngành trong 4 năm học vừa qua, cũng như tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập tại công ty DNC Travel. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Ths Nguyễn Du Hạ Long người thầy đã chỉ bảo, hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp. Bên cạnh đó là sự hỗ trợ hết mình của toàn thể cán bộ, nhân viên và sự giúp đỡ nhiệt tình của anh Mai Quang Thuận, chị Anh Thư trong công ty về công tác điều tra, khảo sát, thông tin, số liệu và hình ảnh.

Trong thời gian tham gia thực tập em đã có thêm cho mình nhiều kiến thức thực tiễn trước giờ chưa được tiếp xúc, gần hơn hai tháng bản thân em đã có nhiều sự góp nhặt quý báu cho công việc sau này của bản thân. Đó chắc chắn sẽ là những kinh nghiệm bổ ích, là hành trang để em có thể vững bước sau này.

Tuy nhiên, do vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và khả năng tiếp thu thực tế còn nhiều bất ngờ. Mặc dù em đã cố gắng hết sức nhưng chắc chắn bài tiểu luận khó có thể tránh khỏi những thiếu sót và nhiều chỗ còn chưa chính xác, kính mong thầy, cô xem xét và góp ý để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

Trần Thị Yến Trinh

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Tìm hiểu hoạt động kinh doanh lữ hành tại công ty DNC Travel” là bài viết của em.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực về nội dung trong đề tài của mình.

Cần Thơ, ngày 29 tháng 05 năm 2022

Người thực hiện

Trần Thị Yến Trinh

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH CỦA DNC TRAVEL”

Do sinh viên: TRẦN THỊ YẾN TRINH 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....., năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

Đề tài “THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP
NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH CỦA DNC TRAVEL”

Do sinh viên: TRẦN THỊ YẾN TRINH 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....., năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GVPB

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH.....	xi
CHƯƠNG 1	1
MỞ ĐẦU.....	1
1.1 VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU.....	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
1.2.1 Mục tiêu chung	2
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 CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	2
1.4.1 Một số khái niệm	2
1.4.1.1 Định nghĩa doanh nghiệp lữ hành	2
1.4.1.2 Chương trình du lịch	3
1.4.1.3 Định nghĩa về kinh doanh lữ hành	3
1.4.2 Đặc điểm của kinh doanh lữ hành	4
1.4.3 Vai trò của các doanh nghiệp lữ hành	4
1.4.4 Phân loại kinh doanh lữ hành	5
1.4.4.1 Căn cứ tính chất của hoạt động để tạo ra sản phẩm	5
1.4.4.2. Căn cứ vào phương thức và phạm vi hoạt động.....	6
1.4.4.3 Căn cứ vào quy định của luật du lịch Việt Nam	6
1.5 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	7
CHƯƠNG 2	8

TÌM HIỂU HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	8
2.1 SƠ LƯỢC VỀ QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN TẠI CÔNG TY.....	8
2.1.1 Khái quát về công ty DNC Travel	8
2.1.1.1 Lịch sử hình thành	9
2.1.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh.....	9
2.1.1.3 Thành tựu.....	10
2.1.1.4 Cơ cấu tổ chức	10
2.1.1.5 Lĩnh vực kinh doanh.....	14
2.1.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của công ty	15
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh.....	21
2.2 THỊ TRƯỜNG DU LỊCH CỦA DNC TRAVEL TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ	22
2.2.1 Thị trường du lịch DNC Travel khai thác.....	22
2.2.2 Sản phẩm kinh doanh lữ hành của công ty	23
2.2.3 Các yếu tố phát triển hoạt động kinh doanh lữ hành của công ty DNC Travel	33
2.2.4 Thực trạng tổ chức phục vụ khách du lịch tại công ty.....	38
2.2.5 Chính sách quy định sau dịch của DNC Travel.....	45
2.2.6 Phân loại các nhà cung cấp của DNC Travel	45
2.2.7 Hoạt động giữa DNC Travel với nhà cung cấp	46
2.2.8 Tương quan nội bộ trong công ty DNC Travel	48
2.2.9 Hoạt động giữa DNC Travel với các đối tác trong lĩnh vực kinh doanh lữ hành.....	49
2.3 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG MARKETING CỦA CÔNG TY	51
2.3.1 Chính sách sản phẩm	51
2.3.2 Chính sách phân phối.....	52
2.3.3 Chính sách giá.....	52
2.3.4 Chính sách nhân sự	53
2.3.5 Nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới	54
2.3.6 Một số công cụ xúc tiến chủ yếu	59
2.4 KHÓ KHĂN, HẠN CHẾ TRONG HOẠT ĐỘNG CỦA DNC TRAVEL.....	59
CHƯƠNG 3	62

TỔNG KẾT	62
3.1 KẾT LUẬN	62
3.2 GIẢI PHÁP	63
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	67
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	68

DANH SÁCH HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Logo DNC Travel	8
Hình 2.2 Sơ đồ cơ cấu bộ máy công ty DNC Travel	11
Hình 2.3 Phiếu đánh giá & nhận xét dịch vụ du lịch	16
Hình 2.4 Quầy Tour Desk của DNC Travel.....	17
Hình 2.5 Fanpage của công ty DNC Travel.....	17
Hình 2.6 Quảng cáo trên trang trường Đại học Nam Cần Thơ.....	17
Hình 2.7 Công tác sale tại quầy Tour Desk	18
Hình 2.8 Công tác sale của các bạn sinh viên.....	19
Hình 2.9 Đoàn Đà Nẵng – Huế - Bà Nặng – Cầu Vàng – Hội An	22
Hình 2.10 Đoàn Đà Lạt	22
Hình 2.11 Chương trình du lịch lễ hội	23
Hình 2.12 Chương trình du lịch biển	25
Hình 2.13 Chương trình du lịch Đông Bắc	26
Hình 2.14 Chương trình học tập trải nghiệm	27
Hình 2.15 Chương trình du lịch du xuân	28
Hình 2.16 Chương trình du lịch hành hương	29
Hình 2.17 Chương trình du lịch miền Tây	30
Hình 2.18 Chương trình du lịch quốc tế.....	31
Hình 2.19 Cập nhật vé máy bay	32
Hình 2.20 Cập nhật vé tàu.....	32
Hình 2.21 Cập nhật vé máy bay	32
Hình 2.22 Bài đăng tuyển cộng tác viên sinh viên trường Nam Cần Thơ	35
Hình 2.23 Tranning công tác viên sale	35
Hình 2.24 Văn phòng DNC Travel đặt tại tầng 2 của Showroom Nam Cần Thơ.....	37
Hình 2.25 Sản phẩm combo	39
Hình 2.26 Sản phẩm combo	40
Hình 2.27 Tour ngắn ngày	41

Hình 2.28 Tour ngắn ngày	41
Hình 2.29 Quảng cáo du lịch Củ Chi	42
Hình 2.30 Đoàn Địa Đảo Củ Chi	42
Hình 2.31 Đoàn tour thực tế Đà Lạt.....	43
Hình 2.32 Sinh viên trải nghiệm thực tế Đà Lạt	44
Hình 2.33 Tour biển đảo	44
Hình 2.34 Trao bằng khen cho cộng tác viên xuất sắc	53
Hình 2.35 Trao bằng khen cho cộng tác viên xuất sắc	54
Hình 2.36 Thiết kế bài đăng tour mới trên fanpage DNC Travel	57
Hình 2.37 Các sinh viên với phiếu xác nhận thanh toán.....	58
Hình 2.38 Đoàn Vũng Tàu – Sài Gòn	58

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CSKH:	Chăm sóc khách hàng
HDV:	Hướng dẫn viên
MTV:	Một thành viên
QL:	Quốc lộ
TNHH:	Trách nhiệm hữu hạn
TP.HCM:	Thành phố Hồ Chí Minh
UBND:	Ủy ban nhân dân
VIP:	Đối tượng khách hàng đặc biệt, mang lại doanh thu và lợi nhuận cao

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

Inclusive Tour	Chương trình du lịch trọn gói
Package Tour	Chương trình du lịch trọn gói
Tour	Là một chuyến đi du lịch không có giới hạn về khoảng cách hay thời gian. Đó có thể là một chuyến đi ngắn hoặc dài ngày đến một nơi trong thành phố hoặc sang nước ngoài.
Tour desk	Bàn giới thiệu, tư vấn, bán tour
Fanpage	Một trang được tạo ra từ một tài khoản Facebook cá nhân hay doanh nghiệp, nhằm tập hợp một nhóm cộng đồng có cùng một sở thích cụ thể nào đó.
Sale	Trong bài tiểu luận chỉ nhân viên kinh doanh
Showroom	Phòng trưng bày
MC	Người dẫn chương trình
Website	Trang mạng
Voucher	Phiếu quà tặng, phiếu mua hàng, phiếu giảm giá mà các doanh nghiệp/nhà sản xuất dành cho khách hàng
Marketing	Tiếp thị – Một hình thức phổ biến giúp kết nối với khách hàng.