

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

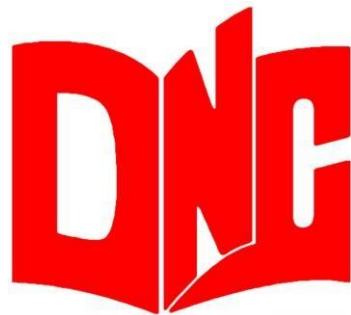
TÔ NGUYỄN MINH QUANG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ
HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI
DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
Mã số ngành: 7810103

5- 2022

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

TÔ NGUYỄN MINH QUANG

MSSV: 189781

LỚP: DH18QTD02

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ
HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI
DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

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 LÊ NHỰT PIL

5- 2022

NHẬT KÝ THỰC TẬP

SINH VIÊN: TÔ NGUYỄN MINH QUANG

LỚP: DH18QTD02

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

KHÓA: 06

THỜI GIAN	TÊN CÔNG VIỆC	NỘI DUNG THỰC HIỆN CV	NGƯỜI PHÂN CÔNG/HƯỚNG DẪN	TỰ ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HOÀN THÀNH
TUẦN 1: Từ 4/4- 8/4/2022	Học các quy định công ty. Thiết kế chương trình du lịch.	1. Đến Công ty ra mắt. Chào, hỏi và làm quen với các anh, chị trong Công ty. 2. Viết chương trình tour Cần Thơ- Vũng Tàu 2N1Đ tính giá tour tìm hiểu Teambuilding và sự kiện. 3. Viết chương trình tour Cần Thơ- Phan Thiết 2N1Đ. Tính giá tour. 4. Viết chương trình tour Buôn Ma Thuộc- Gia Lai- KomTum- Đà Lạt 6N5Đ tính giá tour và tìm hiểu gala dinner.	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
TUẦN 2: Từ 11/4-	Thiết kế	1. Viết chương trình tour Vũng Tàu- Phan Thiết- Nha Trang 5N4Đ. Tính giá tour, tìm hiểu Teambuilding và sự kiện.	Phòng Kinh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội

15/4/2022	chương trình du lịch.	<p>2. Viết chương trình teambuilding cho tour Vũng Tàu- Phan Thiết- Nha Trang</p> <p>3. Viết chương trình tour Miền Trung 6N5Đ. Tính giá tour</p>	Doanh	dung được giao.
TUẦN 3: Từ 18/4-22/4/2022	<p>Tìm hiểu cách thuyết minh về TP Đà Lạt, Chợ nổi Cái Răng.</p> <p>Hướng dẫn viên- phụ tour Chợ nổi Cái Răng</p>	<p>1. Tìm hiểu về Đà Lạt, thuyết minh các danh lam thắng cảnh, đặc sản và con người Đà Lạt.</p> <p>2. Tìm hiểu nguồn gốc chợ nổi Cái Răng, Thuyết minh về nơi này.</p> <p>3. Đón khách tại điểm hẹn. HDV- phụ tour Chợ nổi</p>	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
TUẦN 4: Từ 25/4-29/4/2022	Tìm hiểu thuyết minh các địa danh.	<p>1. Tìm hiểu về Thành phố biển Vũng Tàu và học cách thuyết minh.</p> <p>2. Tìm hiểu về Thành phố biển Phan Thiết và học cách thuyết minh.</p> <p>3. Tìm hiểu và thuyết minh giới thiệu về Kinh thành Huế.</p>	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
TUẦN 5: Từ 2/5-6/5/2022	<p>Thiết kế chương trình du lịch.</p> <p>Hướng dẫn viên- phụ tour Cần Thơ- Nha Trang</p>	<p>1. Viết chương trình du lịch Vũng Tàu- Phan Thiết- Nha Trang. Tính giá tour. Lên ý tưởng Gala Dinner</p> <p>2. Đón khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Nha Trang. HDV, phụ tour</p>	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.

		3. Tìm hiểu lịch sử Việt Nam: 9 Chúa và 13 đời Vua nhà Nguyễn.		
TUẦN 6: Từ 9/5- 13/5/2022	Sale tour du lịch Thiết kế chương trình du lịch.	1. Cán bộ hướng dẫn trực tiếp hướng dẫn và thực hành mẫu cách sale qua điện thoại. 2. Viết chương trình du lịch tour Miền Tây 3N2Đ 3. Viết chương trình du lịch Thành phố Cần Thơ 2N1Đ.	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
TUẦN 7: Từ 16/4- 20/4/2022	Thiết kế chương trình du lịch. Tìm hiểu quy trình đưa rước khách ở sân bay	1. Viết chương trình du lịch Tâm Linh. Cần Thơ- An Giang 2N1Đ 2. Đi cùng hướng dẫn viên của công ty trực tiếp đón khách.	Phòng Kinh Doanh	Được sự hướng dẫn tận tình từ người hướng dẫn, tiếp thu nhanh các nội dung được giao.
TUẦN 8: Từ 23/5- 28/5/2022	Nhận các thông tin và hoàn thiện bài tiểu luận.	Nhận các thông tin của doanh nghiệp từ bộ phận kế toán và phòng kinh danh để hoàn thiện bài tiểu luận tốt nghiệp	-Phòng Kinh Doanh -Phòng Kế Toán	Nhận thông tin và hoàn thành bài tiểu luận.

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin cảm ơn cô Lê Nhật Pil đã giúp đỡ và hướng dẫn nhiệt tình cho em trong suốt thời gian em làm báo cáo thực tập này.

Tiếp theo em xin cảm ơn quý thầy cô trong trường Đại học Nam Cần Thơ đã giảng dạy và truyền cảm hứng đến tất cả những sinh viên như em, để chúng em có thêm nhiều kiến thức, mở mang thêm cách tư duy, sáng tạo trong cuộc sống.

Em xin được gửi lời cảm ơn đến quý Công ty Cổ phần Thương mại Dịch vụ- Vận tải và Du lịch Đại Việt đã tạo điều kiện cho em để em có thể thực tập những kiến thức đã học vào thực tế. Em xin cảm ơn những anh chị trong công ty đã tận tình giúp đỡ em trong thời gian em thực tập.

Với những kiến thức còn thiếu sót, những kỹ năng còn hạn hẹp, em không thể tránh được những sai lầm, em mong thầy cô cũng như công ty có thể thông cảm và bỏ qua cho em.

Lời cuối cùng em xin chúc quý thầy cô, cũng như các anh chị trong Công ty CP Thương mại Dịch vụ- Vận tải và Du lịch Đại Việt sẽ luôn khỏe mạnh, hoàn thành tốt công việc của mình và luôn hạnh phúc.

Em xin chân thành cảm ơn!!!

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Tô Nguyễn Minh Quang

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ số liệu trong báo cáo tốt nghiệp với tên đề tài:
**“GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI
ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ
DU LỊCH ĐẠI VIỆT”** là công trình nghiên cứu và sản phẩm của cá nhân tôi.
Mọi số liệu sử dụng trong báo cáo chưa được công bố trong bất cứ tài liệu nào.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

Người thực hiện

Tô Nguyễn Minh Quang

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: “GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên TÔ NGUYỄN MINH QUANG thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng- Khách sạn

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

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2022

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

ThS NGUYỄN DU HẠ LONG

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN ĐỀ TÀI.....	1
1.1 ĐẶT VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
1.2.1 Mục tiêu chung:	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể:	1
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 Ý NGHĨA ĐỀ TÀI.....	2
1.5 BỐ CỤC ĐỀ TÀI.....	2
CHƯƠNG 2	3
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	3
2.1 CÁC KHÁI NIỆM CƠ BẢN.....	3
2.1.1 Du lịch	3
2.1.2 Khách du lịch.....	3
2.1.3 Hoạt động du lịch.....	4
2.1.4 Tài nguyên du lịch	4
2.1.5 Tham quan	4
2.1.6 Đô thị du lịch	4
2.1.7 Khu du lịch	4
2.1.8 Điểm du lịch	4
2.1.9 Tuyến du lịch.....	4
2.1.10 Sản phẩm du lịch	4

2.1.11 Dịch vụ du lịch.....	4
2.1.12 Cơ sở lưu trú du lịch	5
2.1.13 Chương trình du lịch.....	6
2.1.14 Lễ hành.....	6
2.1.15 Hướng dẫn du lịch	6
2.1.16 Phương tiện chuyên vận chuyển khách du lịch	6
2.1.17 Xúc tiến du lịch.....	6
2.1.18 Du lịch bền vững	6
2.1.19 Du lịch sinh thái.....	6
2.1.20 Du lịch văn hóa.....	7
2.1.21 Môi trường du lịch.....	7
2.1.22 Dịch vụ.....	7
2.1.23 Chất lượng dịch vụ	8
2.1.24 Khái niệm sự hài lòng.....	10
2.1.25 Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng	13
2.2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	13
2.2.1 Phương pháp thu thập dữ liệu	13
2.2.2 Phương pháp phân tích	14
CHƯƠNG 3	15
TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CP TM DỊCH VỤ- VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	15
3.1 THÔNG TIN VỀ CÔNG TY.....	15
3.2 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN.....	15
3.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC.....	16
3.3.1 Sơ đồ tổ chức	16
3.3.2 Nhiệm vụ các phòng ban	17
3.4 CÁC SẢN PHẨM CHỦ YẾU.....	19
3.4.1 Tour biển điển hình.....	19
3.4.2 Tour đất khách	24
3.4.3 Tour miền Tây	28

CHƯƠNG 4	32
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG VÀ MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY CP TM DV-VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	32
4.1 THỐNG KÊ KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH	32
4.2 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN.....	34
3.2.1 Thuận lợi.....	34
3.2.2 Khó khăn.....	34
4.2.3 Định hướng phát triển.....	34
4.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY CP TM DV-VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	35
4.3.1 Giải pháp cho cơ sở vật chất.....	35
4.3.2 Giải pháp cho chất lượng sản phẩm	35
4.3.3 Giải pháp cho nguồn nhân lực	36
4.3.4 Giải pháp cho giá sản phẩm dịch vụ	36
4.3.5 Giải pháp cho chương trình tour du lịch.....	37
4.3.6 Giải pháp cho uy tín công ty và quảng bá tiếp thị.....	38
4.3.7 Ứng dụng công nghệ thông tin	38
CHƯƠNG 5	39
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	39
5.1 Kết luận.....	39
5.2 Kiến nghị	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO	41

DANH SÁCH HÌNH

<i>Hình 1 Logo Công ty</i>	14
<i>Hình 2 Sơ đồ tổ chức công ty</i>	16

DANH SÁCH BẢNG

<i>Bảng 3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty qua 3 năm</i>	31
--	----