

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



HUỲNH NHƯ QUỲNH

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI
CÔNG TY 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 06 năm 2022

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

HUỲNH NHƯ QUỲNH

MSSV: 188304

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI
CÔNG TY 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 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Đại Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn chuyên ngành Quản trị Dịch vụ du lịch và lữ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức, những kinh nghiệm quý báu cho tác giả trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn - Thầy Nguyễn Du Hạ Long, người đã nhiệt tình hướng dẫn em thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp này. Tác giả xin cảm ơn đến ban lãnh đạo và các anh, chị trong Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC anh Phó giám đốc – Mai Quang Thuận, chị Nguyễn Hồ Anh Thư đã tạo điều kiện cho tác giả trong suốt quá trình thực tập tại công ty là được nghe và áp dụng được vào thực tế, giải đáp những vấn đề thắc mắc giúp cho tác giả có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và áp dụng được vào công việc trong tương lai. Với vốn kiến thức còn nhiều hạn chế và thời gian thực tập tại công ty cũng không nhiều nên bài báo cáo của tác giả không thể tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phê bình của quý thầy cô và anh chị trong công ty Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC. Đó sẽ là những đóng góp quý báu để tác giả có thể hoàn thiện tốt bài báo cáo này hơn. Tác giả xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2020

Người thực hiện

Huỳnh Như Quỳnh

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả xin cam đoan đây là bài tiểu luận tốt nghiệp đại học của tác giả đã làm trong thời gian qua trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng. Tác giả xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2020

Người thực hiện

Huỳnh Như Quỳnh

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ	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 BẢNG	viii
DANH SÁCH HÌNH	ix
LỜI MỞ ĐẦU	x
1. Lý do chọn đề tài	xi
2. Mục đích nghiên cứu đề tài	xi
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	xi
4. Phương pháp nghiên cứu.....	xi
5. Kết cấu của đề tài	xi
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH VÀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH CỦA DOANH NGHIỆP	1
1.1. Một số khái niệm về doanh nghiệp lữ hành và kinh doanh lữ hành	1
1.1.1. Lữ hành là gì	1
1.1.2. Sản phẩm lữ hành là gì.....	1
1.1.3. Kinh doanh lữ hành	1
1.1.4. Doanh nghiệp lữ hành	2
1.1.5. Sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	3
1.1.5.1. Khái niệm sản phẩm du lịch.....	3
1.1.5.2. Đặc điểm sản phẩm du lịch	3
1.1.5.3. Thể loại sản phẩm	4
1.2. Khái niệm cơ bản về du lịch	5
1.2.1. Khái niệm về du lịch	5
1.2.1.1. Khái niệm khách du lịch	6
1.2.1.2. Phân loại khách du lịch	7

1.2.2. Khái niệm về kinh doanh du lịch	7
1.2.3. Khái niệm nhu cầu du lịch	8
1.2.4. Đặc điểm của nhu cầu du lịch	8
1.3. Chương trình du lịch	10
1.3.1. Định nghĩa chương trình du lịch	10
1.3.2. Phân loại chương trình du lịch	10
1.3.3. Đặc điểm và vai trò của chương trình du lịch	11
1.3.3.1. Đặc điểm của chương trình du lịch	12
1.3.3.2. Vai trò của chương trình du lịch	12
1.3.4. Nguyên tắc xây dựng chương trình du lịch.....	12
1.3.5. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	14
1.4. Chất lượng chương trình du lịch	15
1.4.1. Định nghĩa chất lượng chương trình du lịch	15
1.4.2. Đánh giá chất lượng chương trình du lịch	16
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG VỀ CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	17
2.1. Giới thiệu về công ty DNC Travel	17
2.1.1. Lịch sử hình thành của công ty	17
2.1.2. Nhận diện thương hiệu	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty	21
2.2. Thực trạng về chất lượng chương trình du lịch tại công ty DNC Travel	25
2.2.1. Tình hình nguồn nhân lực	25
2.2.2. Phân tích môi trường kinh doanh.....	26
2.2.3. Tình hình kinh doanh du lịch	30
2.2.4. Một số chương trình du lịch.....	31
2.2.5. Quá trình xúc tiến quảng cáo và tổ chức bán chương trình du lịch	56
2.2.6. Quá trình thực hiện chương trình du lịch.....	58
2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chương trình du lịch.....	60
2.3.1. Nguồn nhân lực của công ty.....	60

2.3.2. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	61
2.3.2. Cơ cấu tổ chức của công ty	62
2.3.4. Nhà cung cấp dịch vụ.....	63
2.3.5. Cơ sở hạ tầng về kinh tế, xã hội, môi trường.....	63
2.3.6. Quy trình công nghệ.....	64
2.4. Đánh giá quá trình xây dựng và cung cấp chương trình du lịch.....	64
2.4.1. Môi quan hệ tương quan	64
2.4.1.1. Môi quan hệ với cán bộ nhân viên của DNC Travel	64
2.4.1.2. Môi quan hệ với khách hàng.....	64
2.4.1.3. Môi quan hệ với thị trường	65
2.4.2. Đánh giá của khách hàng về chất lượng chương trình du lịch.....	65
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	67
3.1. Mục tiêu và định hướng hoạt động của công ty DNC Travel	67
3.1.1. Mục tiêu của công ty.....	67
3.1.2. Định hướng của công ty	67
3.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng chương trình du lịch tại công ty DNC Travel.....	68
3.2.1. Giải pháp hoàn thiện cơ sở vật chất kỹ thuật	68
3.2.2. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên.....	69
3.2.3. Tìm hiểu rõ khách hàng mục tiêu.....	70
3.2.4. Mở rộng mối quan hệ với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch	70
3.3. Giải pháp kiến nghị.....	71
3.3.1. Kiến nghị với chính phủ.....	71
3.3.2. Kiến nghị với Thành Phố Cần Thơ	71
3.3.3. Kiến nghị với ngành du lịch.....	71
KẾT LUẬN	72
TÀI LIỆU THAM KHẢO	73
PHỤ LỤC.....	74

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1. Tình hình sử dụng lao động của công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC	26
---	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1. Vai trò của doanh nghiệp lữ hành	3
Hình 2.1. Hình ảnh nhận diện thương hiệu công ty	21
Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy của công ty	22
Hình 2.3. Mô hình năm lực lượng cạnh tranh của Michael Poter.....	28