

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



THIỆU THỊ KIM XUÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY
CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI
VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP
Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

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



THIỀU THỊ KIM XUÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY
CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI
VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THẠC SĨ: NGÔ HỒNG QUÂN

Cần Thơ, tháng 6 - Năm 2022

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: THIỀU THỊ KIM XUÂN thực hiện

Dưới sự nhận xét của Ths NGÔ HỒNG QUÂN

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

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

Điểm:

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

XÁC NHẬN CỦA GVHD

NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài “GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: THIỀU THỊ KIM XUÂN 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:

.....

.....

.....

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

Điểm:

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

XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin chân thành gửi lời cảm ơn đến Quý Thầy/Cô Quản trị Dịch vụ Du lịch & Lữ hành Trường Đại Học Nam Cần Thơ, đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho tôi những kiến thức chuyên sâu về chuyên ngành giúp tôi có nền tảng tốt cho bài tiểu luận của mình.

Đặc biệt tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Ngô Hồng Quân, cũng như kinh nghiệm nghiên cứu khoa học để tôi hoàn thành tiểu luận của mình.

Tôi cũng không quên gửi lời cảm ơn đến gia đình và bạn bè đã luôn giúp đỡ, ủng hộ, động viên tôi trong suốt quá trình làm tiểu luận.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

Thiều Thị Kim Xuân

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết bài tiểu luận thực tập tốt nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tác giả và kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ hoạt động nghiên cứu cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Tác giả

Thiều Thị Kim Xuân

MỤC LỤC

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁM KHẢO	iii
LỜI CẢM ƠN.....	v
TRANG CAM KẾT	vi
MỤC LỤC	vii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH	xii
DANH SÁCH BẢNG.....	xiii
DANH SÁCH HÌNH.....	xiv
PHẦN MỞ ĐẦU	xv
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	xv
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	xvi
3. ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	xvi
4. PHẠM VI NGHIÊN CỨU	xvi
5. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	xvi
6. CẤU TRÚC CỦA BÀI TIỂU LUẬN	xvii
CHƯƠNG 1	1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH.....	1
1.1 DU LỊCH.....	1
1.1.1 Khái niệm.....	1
1.1.2 Phân loại du lịch.....	1
1.1.2.1 Phân loại theo mục đích chuyến đi	1
1.1.2.2 Phân loại theo đặc điểm địa lý	2
1.1.2.3 Phân loại theo phạm vi lãnh thổ.....	3
1.1.2.4 Phân loại theo hình thức tổ chức.....	3
1.1.2.5 Các hình thức du lịch khác.....	3
1.1.3 Vai trò của du lịch	4
1.1.3.1 Đối với nền kinh tế.....	4
1.1.3.2 Đối với xã hội	4
1.2 LỮ HÀNH.....	4

1.2.1	Khái niệm.....	4
1.2.2	Phân loại lữ hành.....	5
1.2.2.1	Lữ hành trong lĩnh vực du lịch	5
1.2.2.2	Lữ hành trong việc cung cấp dịch vụ.....	5
1.2.2.3	Lữ hành trong ngành học quản trị.....	5
1.3	SẢN PHẨM DU LỊCH.....	6
1.3.1	Khái niệm.....	6
1.3.2	Yếu tố tạo thành của sản phẩm du lịch	6
1.3.3	Đặc điểm sản phẩm du lịch.....	7
1.3.3.1	Tính vô hình.....	7
1.3.3.2	Tính không thể tách rời.....	7
1.3.3.3	Tính không đồng nhất.....	7
1.3.3.4	Không thể lưu kho, cất trữ	7
1.3.3.5	Tính không chuyên giao sở hữu, sử dụng.....	8
1.4	CÔNG TY DU LỊCH LỮ HÀNH.....	8
1.4.1	Khái niệm.....	8
1.4.2	Phân loại công ty lữ hành.....	8
1.4.3	Vai trò của công ty lữ hành.....	9
1.4.3.1	Đối với khách du lịch.....	9
1.4.3.2	Đối với nhà cung ứng sản phẩm du lịch	9
1.4.3.3	Đối với ngành Du lịch.....	9
1.4.3.4	Đối với người dân địa phương.....	9
1.5	KINH DOANH LỮ HÀNH.....	10
1.5.1	Khái niệm.....	10
1.5.2	Phân loại kinh doanh lữ hành.....	10
1.5.3	Đặc điểm của kinh doanh lữ hành.....	10
1.5.3.1	Kinh doanh lữ hành là một hoạt động dịch vụ.....	10
1.5.3.2	Kinh doanh lữ hành là một ngành nghề trung gian.....	11
1.5.3.3	Kinh doanh lữ hành có tính thời vụ	11
1.6	HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH.....	11
1.6.1	Khái niệm.....	11
1.6.2	Cách thức để kinh doanh du lịch lữ hành có hiệu quả.....	11

1.6.2.1	Có kiến thức về địa điểm du lịch	11
1.6.2.2	Có kiến thức về khách hàng.....	12
1.6.2.3	Có kỹ năng giao tiếp	12
	Kết luận chương 1	12
	CHƯƠNG 2.....	13
	GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....	13
	2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT	13
2.1.1	Giới thiệu chung	13
2.1.2	Lịch sử hình thành	14
2.1.3	Phạm vi hoạt động	15
2.1.4	Cơ cấu tổ chức	17
2.1.5	Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban.....	17
	2.2 NHỮNG SẢN PHẨM DU LỊCH NỘI BẮC CỦA CÔNG TY	20
2.2.1	Chương trình du lịch dài ngày	20
2.2.2	Chương trình du lịch ngắn ngày	25
2.2.3	Chương trình du lịch phổ biến.....	28
	2.3 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY	30
2.3.1	Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty	30
2.3.2	Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của công ty.....	32
2.3.2.1	Yếu tố vĩ mô.....	32
2.3.2.2	Yếu tố vi mô.....	33
2.3.3	Thực trạng hiệu quả kinh doanh của công ty	34
2.3.3.1	Ưu điểm	34
2.3.3.2	Hạn chế	35
	Kết luận chương 2	35
	CHƯƠNG 3	36
	GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY CP TMDV – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....	36
	3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY	36
3.1.1	Mục tiêu của công ty trong tương lai	36

3.1.2	Phương hướng kinh doanh của công ty trong thời gian sắp tới	36
3.1.3	Chiến lược kinh doanh của công ty	37
3.1.3.1	Chiến lược về giá	37
3.1.3.2	Chiến lược tiếp thị.....	37
3.1.3.3	Chiến lược phát triển đội ngũ nhân viên.....	38
3.1.3.4	Chiến lược phát triển kênh phân phối.....	38
3.1.3.5	Chiến lược phát triển sản phẩm	39
3.1.3.6	Chiến lược thu hút khách hàng	39
3.2	MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH.....	40
3.2.1	Duy trì và khai thác tốt thị trường hiện tại.....	40
3.2.2	Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường mới	40
3.2.3	Tạo mối quan hệ tốt với nhà cung cấp.....	41
3.2.4	Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên	41
3.2.5	Nâng cao chất lượng các sản phẩm du lịch.....	42
3.2.6	Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất tại văn phòng	43
3.2.7	Thực hiện các chương trình khuyến mãi, giảm giá cho khách hàng	43
3.3	MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH DOANH HẬU COVID .	43
	Kết luận chương 3	44
	PHẦN KẾT LUẬN	45
	1. KẾT LUẬN	45
	2. KIẾN NGHỊ.....	45
	TÀI LIỆU THAM KHẢO	48
	PHỤ LỤC	49

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Viết tắt	Viết đầy đủ
1	CP	Cổ Phần
2	TM	Thương Mại
3	DV	Dịch Vụ
4	Cmt8	Cách mạng tháng tám
5	TPCT	Thành phố Cần Thơ
6	KCN	Khu công nghiệp
7	KCX	Khu công xưởng
8	VP	Văn phòng
9	KDL	Khu du lịch
10	TP	Thành phố

DANH MỤC TỪ TIẾNG ANH

STT	Tiếng Anh	Tiếng Việt
1	Tour	Chương trình du lịch
2	Stress	Căng thẳng
3	Game show	Trò chơi truyền hình
4	Massage	Mát xa, xoa bóp
5	Marketing	Tiếp thị, thị trường
6	World Cup	Cúp thế giới
7	Asia	Châu Á
8	Olympic	Thế vận hội
9	Internet	Mạng máy tính
10	Buffet	Tiệc đứng, tự chọn

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty qua 3 năm	30
--	----

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Logo và cờ của công ty.....	13
Hình 2.2 Trụ sở và văn phòng đại diện của công ty.....	14
Hình 2.3 Một số tour đã dẫn thành công của công ty.....	16
Hình 2.4 Nhân viên tại công ty.....	16
Hình 2.5 Cơ sở vật chất tại công ty	17
Hình 2.6 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty	17