

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



LÝ TÚ TRINH

**GIẢI PHÁP HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

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



LÝ TÚ TRINH

MSSV: 188786

**GIẢI PHÁP HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI
CÔNG TY DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch Và Lữ Hành

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

THS. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Đầu tiên, để hoàn thành Tiểu luận “Giải pháp hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại công ty DNC Travel” này, tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Trường Đại học Nam Cần Thơ và đội ngũ giảng viên đã luôn tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tôi tiếp nhận thêm kiến thức, rèn luyện kỹ năng và tính cách. Đặc biệt là các thầy, cô ở Khoa Du Lịch của trường đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành bài tiểu luận. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Công ty du lịch lữ hành và đại lý vé máy bay DNC Travel, đã cho tôi một cơ hội quý giá được thực tập tại Quý Công ty. Đặc biệt là anh Mai Quang Thuận – Phó giám đốc DNC Travel đã luôn nhiệt tình giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực tập. Tôi xin gửi lời cảm ơn đến giảng viên hướng dẫn – Cô ThS. Nguyễn Thị Chiêu. Tôi vẫn luôn nhận được sự quan tâm, hướng dẫn tận tình, tâm huyết từ Cô. Những gì tôi được học từ Quý Thầy Cô chắc chắn sẽ là những kiến thức quý báu không chỉ dùng để hoàn thành bài tiểu luận này mà còn là hành trang để có thể vững bước trên con đường tương lai. Một lần nữa xin gửi đến Trường Đại học Nam Cần Thơ quý thầy cô, bạn bè cùng các cô chú, anh chị tại Công ty DNC Travel lời cảm ơn chân thành và lời chúc tốt đẹp nhất!

Trong quá trình làm bài tiểu luận tốt nghiệp, do kiến thức cũng như còn nhiều hạn chế nên bài tiểu luận không thể tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được ý kiến đóng góp thầy, cô để tôi học hỏi được nhiều kỹ năng, kinh nghiệm và sẽ hoàn thành tốt hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

LÝ TÚ TRINH

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết tiểu luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của bản thân trong khuôn khổ đề tài “*Giải pháp hoạt động kinh doanh lữ hành Nội địa tại công ty DNC Travel*”, dưới sự hướng dẫn của cô Nguyễn Thị Chiêu. Tất cả các tài liệu được sử dụng đều có trích dẫn đầy đủ nguồn tham khảo, nội dung tiểu luận tốt nghiệp là trung thực. Nếu có gì sai, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Người thực hiện

LÝ TÚ TRINH

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên phản biện
(Ký tên, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM TẠ	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iv
DANH SÁCH HÌNH	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU	1
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	1
3.1 Đối tượng nghiên cứu	1
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
3.2.1 Về không gian	2
3.2.2 Về thời gian.....	2
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
5. KẾT CẤU CỦA TIỂU LUẬN.....	3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH	4
1.1 MỘT SỐ KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ DU LỊCH	4
1.1.1 Khái niệm về doanh nghiệp lữ hành và hoạt động kinh doanh lữ hành	4
1.1.1.1 Khái niệm doanh nghiệp lữ hành.....	4
1.1.1.2 Phân loại doanh nghiệp lữ hành	4
1.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.1.2.1 Chức năng của doanh nghiệp lữ hành.....	5
1.1.2.2 Nhiệm vụ của doanh nghiệp lữ hành	5
1.2 HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DU LỊCH NỘI ĐỊA	6
1.2.1 Đặc điểm của hoạt động kinh doanh du lịch.....	6
1.2.1.1 Khái niệm về kinh doanh du lịch	6
1.2.1.2 Đặc điểm về kinh doanh du lịch	7

1.2.2 Nội dung của hoạt động kinh doanh du lịch.....	8
1.2.2.1 Nghiên cứu thị trường và tổ chức thiết kế các chương trình du lịch.....	8
1.2.2.2 Quảng cáo và tổ chức bán.....	9
1.2.2.3 Tổ chức thực hiện chương trình du lịch du lịch theo hợp đồng đã ký kết	10
1.1.4.4 Thanh quyết toán hợp đồng và rút kinh nghiệm về thực hiện hợp đồng ..	10
1.2.3 Khái niệm và vai trò của du lịch Nội địa.....	11
1.2.3.1 Khái niệm Du lịch Nội địa.....	11
1.2.3.2 Vai trò của du lịch Nội địa.....	11
1.2.4 Kinh doanh du lịch Nội địa.....	12
1.2.4.1. Khái niệm kinh doanh du lịch Nội địa.....	12
1.2.4.2 Các tiêu chí đánh giá kết quả kinh doanh Du lịch Nội địa.....	12
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA Ở CÔNG TY DNC TRAVEL	14
2.1 GIỚI THIỆU CHUNG VỀ CÔNG TY DNC TRAVEL	14
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển Công ty DNC Travel	14
2.1.2 Chức năng và nhiệm vụ của Công ty DNC Travel.....	17
2.1.3 Cơ cấu bộ máy tổ chức quản lý của Công ty DNC Travel	18
2.1.4 Đội ngũ nhân viên của DNC Travel	22
2.1.5 Cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty DNC Travel	23
2.2 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	23
2.2.1 Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch tại Công ty DNC Travel	23
2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh du lịch Công ty DNC Travel.	24
2.3 TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL.....	25
2.3.1 Xu hướng du lịch của nguồn khách nội địa trong thời gian tới.....	25
2.3.2 Hệ thống sản phẩm lữ hành của Công ty DNC Travel.....	27
2.3.3 Thị trường khách hàng.....	53
2.3.4 Các hoạt động thúc đẩy hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa mà Công ty DNC Travel đang áp dụng.....	53
2.3.3.1 Chính sách về sản phẩm.....	53

2.3.3.2 Chính sách xúc tiến quảng cáo.....	54
2.3.3.3 Chính sách tổ chức bán các chương trình du lịch.....	55
2.3.3.4 Chính sách tổ chức thực hiện chương trình du lịch	55
2.3.5 Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại Công ty DNC Travel	56
2.3.6 Đánh giá chung về hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa tại Công ty DNC Travel	56
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP GÓP PHẦN ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	59
3.1 NHỮNG KHÓ KHĂN VÀ THUẬN LỢI ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY CÔNG TY DNC TRAVEL.....	59
3.1.1 Những thuận lợi	59
3.1.2 Những khó khăn.....	60
3.2 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU KINH DOANH CỦA CÔNG TY DNC TRAVEL	61
3.2.1 Phương hướng kinh doanh.....	61
3.2.2 Mục tiêu kinh doanh	62
3.3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP THỨC ĐẨY HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA Ở CÔNG TY CÔNG TY DNC TRAVEL	63
3.3.1 Giải pháp xây dựng sản phẩm du lịch phù hợp trong điều kiện bình thường mới	63
3.3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ trong Công ty DNC Travel	63
3.3.3 Giải pháp đối với nguồn nhân lực của Công ty DNC Travel	64
3.3.4 Giải pháp đẩy mạnh chính sách xúc tiến quảng cáo để xây dựng hình ảnh của Công ty DNC Travel trên thị trường và thu hút khách hàng.....	65
3.3.5 Giải pháp nâng cao tính cạnh tranh của Công ty Travel	66
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO	69
PHỤ LỤC	71

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1: Logo Công ty DNC Travel.	16
Hình 2.2: Hình ảnh nhận diện của Công ty DNC Travel.....	17
Hình 2.3: Mô hình tổ chức bộ máy quản lý của Công ty DNC Travel.....	18
Hình 2.4: Đội ngũ nhân viên chính của Công ty DNC Travel.....	22

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

ĐBSCL: Đồng bằng Sông Cửu Long

CTV: Cộng tác viên

HDV: Hướng dẫn viên