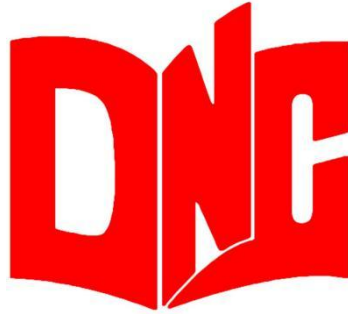


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



NAM CAN THO UNIVERSITY

ĐIỆP THẢO TRANG

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH SINH
THÁI ÔNG ĐỀ CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

ĐIỆP THẢO TRANG

MSSV: 180365

LỚP: DH18QTD01

**GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
CUNG CẤP DỊCH VỤ TẠI KHU DU LỊCH SINH
THÁI ÔNG ĐỀ CẦN THƠ**

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
THS. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

CẦN THƠ, tháng 06 năm 2021

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Trường Đại Học Nam Cần Thơ đã không ngừng nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp tác giả có cơ hội cọ sát, nắm bắt kiến thức lý thuyết và thực tế. Trường Đại Học Nam Cần Thơ - Khoa Du Lịch đã dành thời gian cho sinh viên thực tập tại các công ty, nhà hàng, khách sạn, khu du lịch... Qua đó là cơ hội vô cùng quý báu cho tác giả được tiếp cận trực tiếp với ngành nghề và là hành trang hữu ích sau khi tốt nghiệp.

Tác giả xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc cùng toàn thể các anh chị nhân viên tại Khu Du Lịch Ông Đề - Cần Thơ đã tận tình, tạo điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình thực tập tại đây. Tuy thời gian thực tập không nhiều nhưng tác giả đã học được nhiều điều bổ ích, rút ra cho mình nhiều kinh nghiệm và cơ hội phát huy trong những kiến thức mình đã học được trên ghế nhà trường.

Đồng thời tác giả cũng xin chân thành cảm ơn Cô THS. Tô Nguyễn Duy Minh đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn trong suốt quá trình làm bài báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Tác giả mong sau khi hoàn thành tiểu luận tốt nghiệp sẽ có thể bước ra xã hội làm việc đúng ngành nghề và không ngừng phát triển hoàn thiện bản thân. Trong thời gian thực tập vừa qua không thể tránh khỏi những sai sót em mong thầy cô cũng như Ban Giám Đốc Khu Du Lịch Ông Đề - Cần Thơ có thể bỏ qua.

Em xin chân thành cảm ơn !

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Sinh Viên Thực Hiện

Điệp Thảo Trang

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan bài báo cáo tốt nghiệp “Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ tại khu du lịch Ông Đền - Cần Thơ” là kết quả nghiên cứu của bản thân, không sao chép kết quả của bất kỳ ai. Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện bài báo cáo này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong báo cáo đã được chỉ nguồn gốc rõ ràng và được phép công bố.

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Sinh Viên Thực Hiện

Diệp Thảo Trang

MỤC LỤC

	Trang
LỜI CẢM TẠ.....	I
LỜI CAM ĐOAN.....	II
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	III
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN.....	IV
DANH SÁCH BẢNG.....	VIII
DANH SÁCH HÌNH.....	IX
DANH SÁCH SƠ ĐỒ.....	X
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	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.....	2
1.3 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.1 Thời gian.....	2
1.3.2 Không gian nghiên cứu.....	2
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	2
1.5 Bố cục đề tài.....	2
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DU LỊCH SINH THÁI VÀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ.....	3
2.1 Khái niệm.....	3
2.1.1 Khái niệm về du lịch.....	3
2.1.2 Khái niệm về du lịch sinh thái.....	3
2.1.3 Lịch sử phát triển của du lịch sinh thái.....	5
2.1.4 Vai trò của du lịch sinh thái.....	6
2.1.5 Phân loại du lịch sinh thái.....	8
2.1.6 Đặc điểm của du lịch sinh thái.....	9
2.1.7 Đặc trưng cơ bản của du lịch sinh thái.....	9
2.2 Chất lượng dịch vụ.....	11
2.2.1 Khái niệm về chất lượng dịch vụ.....	11

2.2.2 Đặc điểm của chất lượng dịch vụ.....	11
2.3 Những tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ tại khu du lịch.....	12
2.3.1 Cơ sở vật chất.....	12
2.3.2 Chất lượng lao động tại khu du lịch.....	13
2.3.3 Vệ sinh an toàn thực phẩm.....	13

CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA KHU DU LỊCH SINH THÁI ÔNG ĐỀ-CÀN THƠ..15

3.1 Giới thiệu tổng quan về khu du lịch sinh thái Ông Đề.....	15
3.1.1 Vị trí.....	15
3.1.2 Lịch sử hình thành.....	16
3.1.3 Các dịch vụ có tại khu du lịch sinh thái Ông Đề.....	17
3.2 Cơ cấu tổ chức.....	20
3.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức.....	20
3.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận.....	21
3.3 Các sản phẩm dịch vụ tại khu du lịch.....	22
3.4 Thực trạng hoạt động của khu du lịch sinh thái Ông Đề.....	30
3.4.1 Đánh giá tình hình chung của khu du lịch.....	30
3.4.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của khu du lịch.....	30
3.4.3 Tiềm năng phát triển khu du lịch thái Ông Đề.....	32

CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ TẠI KHU DU LỊCH ÔNG ĐỀ - CÀN THƠ.....33

4.1 Đánh giá.....	33
4.1.1 Ưu điểm.....	33
4.1.2 Nhược điểm.....	33
4.1.3 Hạn chế.....	33
4.2 Cơ sở đề ra giải pháp.....	33
4.2.1 Cơ hội.....	33
4.2.2 Thách thức.....	34
4.2.3 Phương hướng phát triển.....	35
4.3 Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng.....	35
4.3.1 Đầu tư phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật.....	35
4.3.2 Về đội ngũ nhân viên và quy trình phục vụ.....	35

4.3.3 Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ.....	35
4.3.4 Tăng cường chiến lược marketing.....	36
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	39
Kết luận.....	39
Kiến nghị.....	39
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	41
NHẬT KÝ THỰC TẬP	

DANH SÁCH BẢNG

	Trang
Bảng 3.1 Số liệu khách tham quan từ năm 2019 – 2021.....	30
Bảng 3.2 Tình hình hoạt động kinh doanh từ 2019 – 2021.....	31

DANH SÁCH HÌNH

	Trang
Hình 2.1 Du lịch trên sông.....	3
Hình 2.2 Du lịch sinh thái miệt vườn.....	4
Hình 3.1 Cổng chào Làng du lịch sinh thái Ông Đề.....	15
Hình 3.2 Nhà thờ Ông Đề - Bà Đề.....	16
Hình 3.3 Một số trò chơi tại Khu du lịch Ông Đề.....	17
Hình 3.4 Một số món ăn của Khu du lịch Ông Đề.....	18
Hình 3.5 Homestay Làng du lịch sinh thái Ông Đề.....	19
Hình 3.6 Chụp ảnh lưu niệm tại Khu du lịch Ông Đề.....	20
Hình 3.7 Chương trình Teambuilding.....	24
Hình 3.8 Chương trình lửa trại hè.....	24
Hình 3.9 Chương trình tát mương bắt cá.....	25
Hình 3.10 Chương trình ký ức tuổi thơ.....	25
Hình 3.11 Chương trình đờn ca tài tử.....	26
Hình 3.12 Combo trọn gói cho khách từ 5 đến 10 người.....	26
Hình 3.13 Combo ưu đãi cho sinh viên.....	27
Hình 3.14 Combo trọn gói cho đoàn từ 10 đến 20 khách trở lên.....	27

DANH SÁCH SƠ ĐỒ

	Trang
Sơ đồ 3.1 Cơ cấu tổ chức của Khu du lịch sinh thái Ông Đê.....	20
Sơ đồ 3.2 Cấu trúc bộ phận Bếp.....	22