

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN



NGUYỄN THỊ HỒNG THÚY

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH
NGHIỆP VIETRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành

Mã Ngành: 7810103

Cần thơ, Tháng 6 năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH & QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG - KHÁCH SẠN**



**NGUYỄN THỊ HỒNG THÚY
MSSV: 180431**

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH
DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA DOANH
NGHIỆP VIETRAVEL
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành: Quản Trị Dịch Vụ Du Lịch & Lữ Hành

Mã Ngành: 7810103

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

ThS: PHẠM QUANG TRIỀU

Cần thơ, Tháng 6 năm 2022

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khóa luận “”, do sinh viênthực hiện dưới sự hướng dẫn của ThS. Phạm Quang Triều. Khóa luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khóa luận thông qua ngày

Ủy viên
(Ký tên)

Thư ký
(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ , TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Phản biện 1
(Ký tên)

Phản biện 2
(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

Cán bộ hướng dẫn
(Ký tên)

Chủ tịch Hội đồng
(Ký tên)

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN

LỜI CẢM ƠN

Trải qua quá trình gần 4 năm học tập và trau dồi kiến thức tại trường Đại học Nam Cần Thơ được làm đề tài khóa luận tốt nghiệp thực sự một niềm vinh dự lớn lao đối với em. Đầu tiên cho phép em được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất tới các thầy cô giáo trong trường đã giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức, cũng như những kinh nghiệm thực tế.

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này em xin chân thành cảm ơn Giảng Viên Hướng Dẫn Thạc sỹ Phạm Quang Triều đã tận tình giúp đỡ, hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình học tập cũng như thời gian làm khóa luận. Đồng thời em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Công Ty Du Lịch Vietravel Chi Nhánh Cần Thơ đã tạo điều kiện, cung cấp những số liệu, giải đáp thắc mắc giúp em có thêm hiểu biết, kiến thức thực tế và yêu cầu công việc trong tình hình thực tế về hoạt động du lịch tại đó giúp em hoàn thành khóa luận của mình.

Tuy nhiên, vì điều kiện thời gian, kiến thức cũng như kinh nghiệm bản thân còn hạn chế nên khóa luận tốt nghiệp của em không tránh khỏi những thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô và các bạn để bài khóa luận của em được hoàn chỉnh hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TRANG CAM KẾT

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày tháng năm

Người thực hiện

Thuy

Nguyễn Thị Hồng Thúy

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
2. MỤC TIÊU VÀ NHIỆM VỤ NGHIÊN CỨU.....	1
3. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	1
4. GIỚI HẠN VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	1
5. CÁCH TIẾP CẬN ĐỀ TÀI.....	1
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH	2
1.1 Vài nét về hoạt động kinh doanh lữ hành.	2
1.1.1 Khái niệm về lữ hành.....	2
1.1.2 Khái niệm về kinh doanh lữ hành.	2
1.2 Phân loại Doanh Nghiệp Lữ Hành	2
1.2.1 Doanh nghiệp lữ hành quốc tế.....	2
1.2.2 Doanh Nghiệp Lữ Hành Nội Địa.....	2
1.3 Vai Trò Của Công Ty Lữ Hành.....	3
1.3.1 Công ty lữ hành đóng vai trò tổ chức các hoạt động trung gian.....	3
1.3.2 Công ty lữ hành đóng vai trò tổ chức các chương trình du lịch trọn gói.	3
1.4 Hệ Thống Sản Phẩm Của Công Ty Lữ Hành.....	4
1.4.1 Các dịch vụ trung gian:	4
1.4.2 Các chương trình du lịch trọn gói.	4
1.4.3 Các hoạt động kinh doanh lữ hành tổng hợp.	4
1.5 Quy Trình Xây Dựng, Tổ Chức Một Chương Trình Du Lịch trọn Gói.....	4
1.5.1 Các bước trong chương trình xây dựng, tổ chức một chương trình trọn gói.....	4
1.5.2 Một số điểm cần chú ý khi xây dựng chương trình du lịch.	6
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA CÔNG TY VIETRAVEL.	8
2.1 Những nét chung về công ty Du Lịch VIETRAVEL.....	8
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL.	8
2.1.2 Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL	11
2.1.3 Hệ thống tổ chức và điều hành của Công ty Du Lịch VIETRAVEL.....	11
2.1.4 Lĩnh vực kinh doanh của Công ty Du Lịch VIETRAVEL.....	12
2.1.5 Kết quả kinh doanh của Công ty Du Lịch VIETRAVEL.....	13
2.2 Sự ra đời và quá trình hoạt động kinh doanh lữ hành của công ty Du Lịch VIETRAVEL.....	18
2.2.1 Sự ra đời của Vietravel.....	18
2.2.2 Vị trí địa lý.....	19
2.2.3 Quyền hạn và nghĩa vụ của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL.....	19
2.2.4 Bộ máy tổ chức của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL.....	20
2.3 Thực trạng hoạt động kinh doanh của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL.....	20
2.3.1 Vị trí của Công ty trên thị trường.....	20

2.3.2 Phương án hoạt động của Công ty.....	20
2.4 Tình hình hoạt động kinh doanh trong thời gian qua.	24
2.4.1 Tình hình khai thác khách của Công ty.....	25
2.4.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty.	26
2.5 Thiết lập mối quan hệ với các hãng lữ hành và nơi cung cấp sản phẩm du lịch.	27
2.6 Nhận xét về thực trạng hoạt động kinh doanh của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL Chi Nhánh Cần Thơ.....	29
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ	30
3.1 Phương án phát triển của Công ty trong những năm tới.	30
3.2 Mục tiêu kinh doanh lữ hành của Công ty.....	30
3.3 Những giải pháp nhằm thúc đẩy hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa của Công Ty Du Lịch VIETRAVEL.....	31
3.3.1 Giải pháp khai thác khách nội địa.....	31
3.3.2 Xây dựng chiến lược marketing trong thời gian tới.....	33
3.3.3 Giải pháp nâng cao chất lượng các tour du lịch.....	37
3.3.4 Hoàn thiện tổ chức bộ máy.....	40
KẾT LUẬN.....	46
TÀI LIỆU THAM KHẢO

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2. 1: Ông Trần Đoàn Thế Duy - nhận giải thưởng WTA 2014.....	10
Hình 2. 2: Mô hình hàng không lữ hành Vietravel	13
Hình 2. 3: Văn phòng giao dịch quy mô lớn, hiện đại.	14
Hình 2. 4: Vietravel tích cực hợp tác với tổ chức tài chính - ngân hàng	15
Hình 2. 5: Giải thưởng Du Lịch Thế Giới.....	16
Hình 2. 6: Nhận giải thưởng Lao động	17
Hình 2. 7: Công ty mong muốn kết nối và mở rộng mạng lưới du lịch.....	18
Hình 2. 8: Vietravel tổ chức cho khách MICE Công ty Prudential	26
Hình 2. 9: Công Ty Cổ Phần Du Lịch và Tiếp Thị Giao Thông Vận Tải Việt Nam	27
Hình 3. 1: Du khách Quốc Tế ở Việt Nam.	32
Hình 3. 2: Chiến lược Marketing của Vietravel	34

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3. 1: Số liệu ngân sách Marketing	37
--	----