

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

~~~~~\*~~~~~



# BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

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

Sinh viên thực hiện : DƯ NHÃ CHÂN

Lớp : DH20QTD01

Mã sinh viên : 203374

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

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



# **BÁO CÁO THỰC TẬP**

**ĐỀ TÀI :**

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

**Sinh viên thực hiện : DƯ NHÃ CHÂN**

**Lớp : DH20QTD01**

**Mã số sinh viên : 203374**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:**

**Th.S NGUYỄN DU HẠ LONG**

**Cần Thơ, tháng 06, năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của cá nhân em và được sự hướng dẫn khoa học của thầy - Th.S Nguyễn Du Hạ Long. Các nội dung nghiên cứu trong đề tài “*Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành tại công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt*” của em là hoàn toàn trung thực. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được em thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ nguồn gốc. Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung bài tiểu luận của mình. Em xin trân trọng cảm ơn quý thầy cô!

Sinh viên thực tập

**Dư Nhã Chân**

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian thực tập và hoàn thành chuyên đề: **“Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh lữ hành tại công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt”**, em xin chân thành cảm ơn ban Giám Đốc và các anh chị trong **Công ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt** đã cho em cơ hội học việc tại công ty cũng như sự nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp nhiều thông tin quý báu và tạo điều kiện cho em trong quá trình thực hiện chuyên đề này. Em cũng xin được gửi lời cảm ơn đặc biệt tới thầy - **Th.S Nguyễn Du Hạ Long** đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ chỉ bảo cho em nghiên cứu đề tài và hoàn thành chuyên đề này.

Mặc dù bản thân đã rất cố gắng nhưng do thời gian, kiến thức và kinh nghiệm có hạn, và cũng là lần đầu tiên được tiếp xúc, làm việc thực tế tại công ty nên bài làm của em còn có nhiều thiếu sót trong việc trình bày, đánh giá và đề xuất ý kiến. Em rất mong nhận được sự thông cảm và đóng góp ý kiến của quý thầy cô ạ!

Sinh viên thực tập

**Dư Nhã Chân**

## ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

### Về nội dung

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

### Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

# ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

## Về nội dung

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Giảng viên ký tên**

# MỤC LỤC

|                                                                                                      |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....                                                                                   | i         |
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                                     | ii        |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....                                                              | iii       |
| ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM.....                                                               | iv        |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....                                                                           | viii      |
| DANH MỤC BẢNG VÀ CÁC HÌNH.....                                                                       | ix        |
| <b>CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP .....</b>                                                 | <b>1</b>  |
| 1.1. Thông tin về cơ sở thực tập .....                                                               | 1         |
| 1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....                                                        | 2         |
| 1.3. Cơ cấu tổ chức.....                                                                             | 3         |
| 1.4. Những sản phẩm du lịch nổi bật của công ty.....                                                 | 6         |
| 1.5. Định hướng phát triển trong tương lai.....                                                      | 21        |
| <b>CHƯƠNG 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....</b>                                                  | <b>22</b> |
| <b>2.1. Nội dung thực tập .....</b>                                                                  | <b>22</b> |
| 2.1.1. Nội dung công việc được phân công .....                                                       | 22        |
| 2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập .....                                       | 28        |
| <b>2.2. Kết quả thực tập .....</b>                                                                   | <b>29</b> |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được .....                                                      | 29        |
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....                                     | 29        |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....                                         | 30        |
| <b>CHƯƠNG 3 : ĐỀ TÀI THỰC TẬP .....</b>                                                              | <b>30</b> |
| <b>3.1. Giới thiệu đề tài thực tập .....</b>                                                         | <b>30</b> |
| <b>3.2. Cơ sở lý thuyết về giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh tại doanh nghiệp lữ hành .....</b> | <b>32</b> |
| <b>3.2.1. Du lịch.....</b>                                                                           | <b>32</b> |
| 3.2.1.1. Khái niệm.....                                                                              | 32        |
| 3.2.1.2. Phân loại du lịch .....                                                                     | 33        |
| 3.2.1.3. Vai trò của du lịch .....                                                                   | 36        |
| <b>3.2.2. Dịch vụ du lịch .....</b>                                                                  | <b>37</b> |
| 3.2.2.1. Khái niệm.....                                                                              | 37        |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.2.2. Đặc điểm của dịch vụ du lịch .....                                                              | 37        |
| 3.2.2.3. Phân loại dịch vụ du lịch hiện nay .....                                                        | 38        |
| 3.2.2.4. Vai trò của dịch vụ du lịch .....                                                               | 39        |
| <b>3.2.3. Sản phẩm du lịch .....</b>                                                                     | <b>40</b> |
| 3.2.3.1. Khái niệm.....                                                                                  | 40        |
| 3.2.3.2. Các yếu tố tạo thành của sản phẩm du lịch .....                                                 | 40        |
| 3.2.3.3. Đặc điểm của sản phẩm du lịch .....                                                             | 41        |
| 3.2.3.4. Phân loại sản phẩm du lịch.....                                                                 | 42        |
| 3.2.3.5. Vai trò của sản phẩm du lịch.....                                                               | 42        |
| <b>3.2.4. Lữ hành .....</b>                                                                              | <b>43</b> |
| 3.2.4.1. Khái niệm “Lữ hành” .....                                                                       | 43        |
| 3.2.4.2. Khái niệm “Kinh doanh lữ hành” .....                                                            | 43        |
| 3.2.4.3. Phân loại kinh doanh lữ hành .....                                                              | 44        |
| 3.2.4.4. Vai trò của kinh doanh lữ hành.....                                                             | 44        |
| 3.2.4.5. Đặc điểm của kinh doanh lữ hành.....                                                            | 45        |
| 3.2.4.6. Công ty lữ hành .....                                                                           | 46        |
| 3.2.4.7. Phân loại công ty lữ hành .....                                                                 | 46        |
| 3.2.4.8. Chức năng và nhiệm vụ của công ty lữ hành .....                                                 | 47        |
| <b>3.2.5. Hiệu quả Kinh doanh lữ hành.....</b>                                                           | <b>47</b> |
| 3.2.5.1. Khái niệm.....                                                                                  | 47        |
| 3.2.5.3. Cách thức để kinh doanh lữ hành hiệu quả.....                                                   | 51        |
| 3.2.5.4. Vai trò của việc nâng cao hiệu quả kinh doanh tại công ty du lịch .....                         | 52        |
| <b>3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp.....</b>                                                    | <b>53</b> |
| <b>3.3.1. Thực trạng hiệu quả kinh doanh lữ hành của công ty TNHH TM DV-VT &amp; DL Đại Việt .....</b>   | <b>53</b> |
| 3.3.1.1. Thuận lợi.....                                                                                  | 53        |
| 3.3.1.2. Khó khăn.....                                                                                   | 53        |
| <b>3.3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh lữ hành của công ty TNHH TM DV-VT &amp; Du Lịch Đại Việt.....</b> | <b>54</b> |
| <b>3.4. Đề xuất giải pháp.....</b>                                                                       | <b>55</b> |
| <b>3.5. Kết luận và kiến nghị .....</b>                                                                  | <b>58</b> |
| 3.5.1. Kết luận chung về đợt thực tập.....                                                               | 58        |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <i>3.5.2. Kiến nghị với doanh nghiệp</i> ..... | 59        |
| <i>3.5.3. Kiến nghị với Khoa, Trường</i> ..... | 60        |
| <b>NGUỒN THAM KHẢO:</b> .....                  | <b>61</b> |
| <b>PHỤ LỤC</b> .....                           | <b>1</b>  |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

- Công ty TNHH TM DV – Vận tải & Du lịch: Công ty trách nhiệm hữu hạn Thương mại Dịch vụ - Vận tải và Du lịch
- KCN: khu công nghiệp
- KCX: khu chế xuất
- GTGT: Giá trị gia tăng
- UNWTO ( United Nations World Tourism Organization): Tổ chức du lịch thế giới
- MICE: Meeting - Incentive - Conference – Event
- HDV: Hướng dẫn viên
- HDDL: Hướng dẫn du lịch
- CRM: hệ thống quản lý khách hàng
- UNESCO: Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên hiệp quốc (tiếng Anh: United Nations Educational Scientific and Cultural Organization)
- HD: Hướng dẫn
- ĐH: Đại học
- SV: Sinh viên
- Th.S: Thạc sĩ

## **DANH MỤC BẢNG VÀ CÁC HÌNH**

Bảng 3.1. Bảng thống kê doanh thu & lợi nhuận (2021-2023)

Hình 1.1. Logo công ty TNHH TM Dịch Vụ – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt

Hình 1.2. Văn phòng công ty TNHH TM Dịch Vụ – Vận Tải & Du Lịch Đại Việt

Hình 1.3 Sơ đồ cấu trúc nhân sự công ty

Hình 3.1. Nội thất của công ty Daiviet Travel

Hình 3.2. Cờ của công ty Daiviet Travel

Hình 3.3 & 3.4: Sinh viên thực tập tại Daiviet Travel