

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DU LỊCH HT TRAVEL

Sinh viên thực hiện : Lê Trúc Lam

Mã số sinh viên: 202878

Lớp : DH20QTD01

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DU
LỊCH HT TRAVEL**

Sinh viên thực hiện : Lê Trúc Lam

Mã số sinh viên: 202878

Lớp : DH20QTD01

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

THS. NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam kết bài báo cáo này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của bản thân đã trải nghiệm trong quá trình thực tập tại công ty du lịch HT Travel Cần Thơ và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Lê Trúc Lam

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành được đề tài báo cáo thực tập này trước tiên em xin gửi đến Trường Đại học Nam Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất. Trong thời gian học tập tại trường Đại học Nam Cần Thơ em đã được các thầy cô giáo giảng dạy tận tình, truyền đạt cho em những kiến thức rất bổ ích để cho em có được những vốn kiến thức rất quan trọng cho chuyên ngành của em sau này. Em xin chân thành cảm ơn ban giám hiệu nhà trường cùng quý thầy cô đã tận tâm giảng dạy cho em để giúp em hoàn thành tốt khóa học.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy ThS. Nguyễn Du Hạ Long đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong việc định hướng, triển khai và hoàn thành tốt bài báo cáo tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ, nhân viên bộ phận của Công ty TNHH Thương mại dịch vụ và Du lịch HT Travel Cần Thơ đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại công ty.

Vì kiến thức bản thân còn nhiều hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cũng như quý công ty.

Cần Thơ, ngày 22 tháng 06 năm 2024

Người thực hiện

Lê Trúc Lam

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: LÊ TRÚC LAM

MSSV: 202878

Lớp: DH20QTD01

Khóa: 8

Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

Thực tập trong thời gian từ: ngày 08/04/2024 đến ngày 08/06/2024 (02 tháng).

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: Công ty TNHH Sự kiện và Thương mại du lịch HTTRAVEL

Địa chỉ: Số 41, CMT8, P. An Hòa, Q. Ninh Kiều, TP. Cần Thơ.

Sau quá trình thực tập tại đơn vị của sinh viên, chúng tôi có một số nhận xét, đánh giá như sau:

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

Thực hiện đúng nội quy, quy định của Công ty
Tham gia đầy đủ các buổi thực tập tại Công ty

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Có mặt đúng thời gian quy định
Luôn hoàn thành công việc được giao đúng hạn
Có tinh thần trách nhiệm cao

3. Về quan hệ, lối sống:

Hòa đồng, giúp đỡ đồng nghiệp
Thiết lập tình thân thiện

4. Các nhận xét khác:

Đánh giá chung:

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày....., tháng 06, năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GV

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP	iii
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	x
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH	xi
CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1 Thông tin về cơ sở thực tập	1
Hình 1.1 LOGO chính thức của công ty HT Trvel Cần Thơ	1
1.2 Quá trình hình thành và phát triển	2
1.3 Cơ cấu tổ chức	3
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty HT Travel	4
1.3.1 Trình độ học vấn của nhân viên công ty HT Travel Cần Thơ	4
Bảng 1.1: Trình độ học vấn nhân viên	4
1.3.2 Về cơ sở vật chất kỹ thuật	4
Hình 1.3 Một số hình ảnh bên trong công ty HT Travel Cần Thơ	5
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	5
1.5 Lĩnh vực kinh doanh của công ty	5
1.5.1 Lĩnh vực kinh doanh	5
1.5.2 Một số tour điển hình của công ty	6
CHƯƠNG 2. NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	14
2.1. Nội dung thực tập	14
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	14
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	15
2.2. Kết quả thực tập	15
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	15
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	15
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	16
CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG KINH DOANH LỮ HÀNH TẠI CÔNG TY DU LỊCH HT TRAVEL	17
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	17

3.1.1 Lý do chọn đề tài.....	17
3.1.2 Phương pháp nghiên cứu.....	18
3.2. Lược khảo tài liệu.....	18
3.2.1 Khái niệm du lịch.....	18
3.2.2 Khách du lịch là gì? Có những quyền và nghĩa vụ nào?	20
3.2.2.1 Khái niệm khách du lịch.....	20
3.2.2.2 Quyền của khách du lịch	20
3.2.2.3 Nghĩa vụ của khách du lịch	20
3.2.3 Vai trò của du lịch đối với kinh tế và xã hội.....	21
3.2.3.1 Về mặt kinh tế	21
3.2.3.2 Về mặt xã hội	21
3.2.4 Nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch hiện nay	21
3.2.4.1 Nguyên tắc phát triển du lịch hiện nay	21
3.2.4.2 Chính sách phát triển du lịch hiện nay	22
3.2.5 Nâng cao chất lượng chương trình du lịch.....	22
3.2.6 Ý nghĩa việc nâng cao chất lượng chương trình du lịch	23
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp	24
3.3.1 Tình hình hoạt động kinh doanh du lịch teambuilding tại Công ty HT Travel Cần Thơ.....	24
3.3.1.1 Tình hình hoạt động kinh doanh lĩnh vực du lịch lữ hành.....	24
Bảng 3.1 Doanh thu, chi phí, lợi nhuận du lịch lữ hành	24
Hình 3.1 Lượng khách du lịch qua các năm 2017 – 2019	25
Hình 3.2 Lượng khách du lịch giữa các tháng trong năm.....	25
3.3.1.2 Sản phẩm tour du lịch teambuilding của công ty HT Travel Cần Thơ	25
Bảng 3.2 Một số tour teambuilding của Công ty.....	26
Bảng 3.3 Bảng giá một số tour du lịch teambuilding	26
3.3.2 Tình hình hoạt động kinh doanh tour du lịch teambuilding tại Công ty HT Travel Cần Thơ.....	27
Bảng 3.4 Kết quả kinh doanh của các tour du lịch teambuilding.....	28
3.3.3 Thực trạng kinh doanh du lịch của công ty	28
3.3.3.1 Thị trường khách	29
3.3.3.2 Hoạt động Marketing của công ty.....	29
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	32
3.5. Đề xuất giải pháp.....	35

3.5.1 Hoàn thiện chiến lược kinh doanh của công ty	35
3.5.2 Đa dạng hóa sản phẩm.....	36
3.5.3 Đội ngũ nhân viên	37
3.5.4 Nâng cao chất lượng dịch vụ	38
3.5.5 Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị	38
3.5.6 Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường mới.....	38
3.5.7 Đầu tư nguồn vốn.....	39
3.5.8 Tăng cường liên kết kinh doanh	39
3.6. Kết luận và kiến nghị	40
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	40
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp.....	41
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường	41
TÀI LIỆU THAM KHẢO	42
PHỤ LỤC	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
TMDV	Thương mại dịch vụ
ĐBSCL	Đồng Bằng Sông Cửu Long

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ HÌNH

Hình 1.1 LOGO chính thức của công ty HT Trvel Cần Thơ	1
Hình 1.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty HT Travel.....	4
Bảng 1.1: Trình độ học vấn nhân viên	4
Hình 1.3 Một số hình ảnh bên trong công ty HT Travel Cần Thơ	5
Bảng 3.1 Doanh thu, chi phí, lợi nhuận du lịch lữ hành	24
Hình 3.1 Lượng khách du lịch qua các năm 2017 – 2019	25
Hình 3.2 Lượng khách du lịch giữa các tháng trong năm.....	25
Bảng 3.2 Một số tour teambuilding của Công ty	26
Bảng 3.3 Bảng giá một số tour du lịch teambuilding	26
Bảng 3.4 Kết quả kinh doanh của các tour du lịch teambuilding.....	28