

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV DU LỊCH HẠNH PHÚC

Sinh viên thực hiện: Cao Hồng Ngọc Hân

Mã số sinh viên: 2010151

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, ngày 19 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 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV DU LỊCH HẠNH PHÚC

Sinh viên thực hiện: Cao Hồng Ngọc Hân

Mã số sinh viên: 203820

Lớp: DH20QTD03

Giảng viên hướng dẫn

Th.S Nguyễn Du Hạ Long

Cần Thơ, ngày 19 tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của em, có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và góp ý đến từ Ths. Nguyễn Du Hạ Long để hoàn thành Báo cáo tốt nghiệp. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trong bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp tại Công ty TNHH MT Du lịch Hạnh Phúc là hoàn toàn trung thực, không sao chép. Những tài liệu tham khảo được trích dẫn một cách đầy đủ, rõ ràng về nguồn gốc theo đúng quy định của nhà trường.

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Cao Hồng Ngọc Hân

LỜI CẢM ƠN

Kính thưa quý thầy/cô, Báo cáo thực tập tốt nghiệp là một cột mốc quan trọng của thời sinh viên, vừa là cột mốc quan trọng đánh dấu sự trưởng thành vừa là một thách thức lớn của chặng đường 4 năm Đại học. Để hoàn thành tốt bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp là một phần không nhỏ sự nỗ lực, cố gắng của bản thân và may mắn nhận được sự nhiệt tình chỉ bảo, quan tâm đến từ những người đã luôn bên cạnh, tận tình giúp đỡ và tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài.

Em xin gửi lời tri ân sâu sắc và lòng biết ơn chân thành nhất đến với Giảng viên hướng dẫn Ths. Nguyễn Du Hạ Long đã dành thời gian quý báu, kiến thức của mình để nhiệt tình hướng dẫn, giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện Báo cáo thực tập tốt nghiệp.

Em cũng không quên gửi lời cảm ơn đến với Ban Giám hiệu nhà trường, quý thầy, cô trong khoa Du lịch và quản trị khách sạn – nhà hàng đã truyền đạt cho em những kỹ năng và kiến thức quý báu trong suốt 4 năm học tập trên ghế nhà trường.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn đối với quý lãnh đạo và nhân viên Công ty TNHH MTV Du lịch Hạnh Phúc. Giám đốc công ty, cô Nguyễn Thị Ngọc Trâm và chị Phan Thanh Ngân là nhân viên công ty đã nhiệt tình chỉ bảo và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm và cho em những trải nghiệm đặc biệt, đây sẽ là những hành trang vô cùng quý báu giúp em có sự chuẩn bị tốt và bước phát triển, trưởng thành hơn trên con đường phía trước.

Cuối cùng, em xin cảm ơn đến gia đình, người thân – nơi nung nấu, tiếp sức và tạo điều kiện giúp em đi đến chặng cuối này, bạn bè đã luôn đồng hành và đồng hành, giúp đỡ về mặt tinh thần trong suốt quá trình học tập và hoàn thành đề tài báo cáo này.

Với lượng kiến thức về đề tài nghiên cứu rất rộng nhưng kinh nghiệm, điều kiện, thời gian và sự hiểu biết về chuyên ngành còn hạn chế của một học viên, trong quá trình làm và cho ra một bài Báo cáo thực tập tốt nghiệp không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và các bạn đề tài báo cáo của em được hoàn thiện hơn nữa để phục vụ tốt cho những công tác thực tế sau

này. Cuối lời, em xin kính chúc quý thầy,cô có thật nhiều sức khỏe, thành công và cống hiến hết mình cho nền giáo dục của Việt Nam.

Xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Sinh viên thực hiện

Cao Hồng Ngọc Hân

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: Cao Hồng Ngọc Hân **MSSV:** 2010151

Lớp: DH20QTD03 **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 MTV Du Lịch Hạnh Phúc

Địa chỉ: 12/12, Nguyễn Văn Cừ, KV3 Sông Hậu, Phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ, Việt Nam.

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:

.....
.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

.....
.....

3. Về quan hệ, lối sống:

.....
.....

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

.....
.....

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY TNHH MTV DU LỊCH HẠNH PHÚC

Do sinh viên: Cao Hồng Ngọc Hân

Dưới sự nhận xét của thầy: Nguyễn Du Hạ Long

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà Hàng, Trường Đại học

Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

.....
.....
.....

Về nội dung:

.....
.....
.....

Về thái độ:

.....
.....
.....

....., ngày....., tháng , năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Đề tài: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
TẠI CÔNG TY TNHH MTV DU LỊCH HẠNH PHÚC

Do sinh viên: Cao Hồng Ngọc Hân

Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Về hình thức

.....

.....

.....

.....

.....

Về thái độ

.....

.....

.....

.....

.....

Cần Thơ, ngày....., tháng, năm 2024

Giảng viên ký tên

.....

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iv
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	v
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM	vi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH	x
Chương 1 : GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
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	4
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai.....	7
Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	8
2.1 Nội dung thực tập	8
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	8
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	9
2.2 Kết quả thực tập.....	13
2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được	13
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	13
2.2.3. Kế hoạch hoạt động của bản thân sau đợt thực tập	14
Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH MTV DU LỊCH HẠNH PHÚC.....	16
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập	16
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	18
3.2.1. Khái niệm về du lịch.....	18
3.2.2. Sản phẩm du lịch	19
3.2.3. Chương trình du lịch.....	20
3.2.1.4. Chất lượng chương trình du lịch.....	21
3.2.4. Nâng cao chất lượng chương trình du lịch	21
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	25
3.3.1 Thực trạng hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Du lịch Hạnh Phúc	25
3.3.2 Những thuận lợi khó khăn, cơ hội và thách thức của Công Ty TNHH MTV Du lịch Hạnh Phúc (Happy Travel	34
3.3.3 Hiệu quả hoạt động kinh doanh của Công Ty TNHH MTV Du lịch Hạnh Phúc (Đơn vị tính: VND).....	37

3.3.4 Thực trạng quy trình quản lý chất lượng chương trình du lịch tại công ty du lịch Hạnh Phúc.....	37
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận	43
3.5. Đề xuất giải pháp.....	43
3.5.1 Đào tạo và bồi dưỡng đội ngũ nhân viên.....	43
3.5.2 Xác định lại cụ thể các hàng mục tiêu và đồng thời mở rộng đến các thị trường tiềm năng khác	44
3.5.3 Chính sách sản phẩm	45
3.5.4 Chính sách giá.....	45
3.5.5. Xây dựng thương hiệu và phát triển bền vững	46
3.5.6 Phát triển và duy trì mối quan hệ với các nhà cung cấp	47
3.6. Kết luận và kiến nghị.....	47
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	50

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	GIẢI NGHĨA
1	TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
2	VND	Việt Nam Đồng

DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH

Hình 1.1. Logo Công Ty TNHH MTV Du Lịch Hạnh Phúc

Hình 1.2 Những hình ảnh trong quá trình thực tập.

Sơ đồ 1.1. Chức năng, nhiệm vụ của công ty TNHH MTV Du Lịch Hạnh Phúc

Sơ đồ 1.2. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH MTV Du Lịch Hạnh Phúc