

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI**  
**KHOA DU LỊCH**

---



**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI**  
**CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI & DỊCH VỤ DU**  
**LỊCH VIETEE**

**Giảng viên hướng dẫn : VĂN THỊ NGỌC BÌNH**

**Sinh viên thực hiện : NGUYỄN THỊ HOÀNG DUNG**

**Lớp : 17QD16.1**

*Đà Nẵng, tháng 12 năm 2025*

## LỜI CẢM ƠN

Quá trình thực tập tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE không chỉ là một học phần bắt buộc trong chương trình đào tạo mà còn là khoảng thời gian giúp em có cơ hội quan sát, trải nghiệm và hiểu rõ hơn về môi trường làm việc thực tế của một doanh nghiệp lữ hành. Để hoàn thành được báo cáo thực tập tốt nghiệp này, em đã nhận được rất nhiều sự hỗ trợ quý báu từ nhà trường và doanh nghiệp.

Trước hết, em xin trân trọng cảm ơn quý Thầy/Cô giảng viên của nhà trường, đặc biệt là Thầy/ Cô hướng dẫn thực tập. Đã trang bị cho em nền tảng kiến thức chuyên môn trong suốt quá trình học tập, đồng thời tận tình hướng dẫn, góp ý và định hướng nội dung thực tập, giúp em tiếp cận vấn đề một cách đúng đắn và phù hợp với thực tiễn doanh nghiệp.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE đã tin tưởng tiếp nhận và tạo điều kiện để em được thực tập tại công ty. Đặc biệt, em xin cảm ơn các anh/chị tại bộ phận chuyên môn đã trực tiếp hướng dẫn, giao việc và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế trong công tác thiết kế chương trình du lịch, điều hành tour và tổ chức tham quan cho đoàn khách. Thông qua quá trình quan sát và tham gia hỗ trợ công việc, em không chỉ hiểu rõ hơn về quy trình hoạt động của doanh nghiệp mà còn rút ra được nhiều bài học thực tiễn có giá trị, góp phần nâng cao kỹ năng chuyên môn và thái độ nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, sự hỗ trợ, trao đổi thẳng thắn và tinh thần làm việc chuyên nghiệp của tập thể nhân viên công ty đã giúp em nhanh chóng hòa nhập với môi trường làm việc, từ đó có thêm động lực và trách nhiệm trong quá trình thực tập cũng như hoàn thiện báo cáo. Với thời gian thực tập có hạn và kinh nghiệm thực tế còn chưa nhiều, báo cáo khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý Thầy/Cô và doanh nghiệp để em có thể hoàn thiện hơn về kiến thức và kỹ năng trong quá trình học tập và công tác sau này.

Em xin trân trọng cảm ơn!

**DANH MỤC HÌNH ẢNH**

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 2.1. Lịch trình chi tiết tour 5N4Đ Đà Nẵng – Hội An – Đà Nẵng ..... | 10 |
| Hình 2.2. Email xác nhận đặt dịch vụ lưu trú.....                        | 12 |
| Hình 2.3. Phiếu xác nhận đặt dịch vụ Golf Club.....                      | 14 |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

| <b>STT</b> | <b>Từ viết tắt</b> | <b>Giải thích</b>          |
|------------|--------------------|----------------------------|
| <b>1</b>   | <b>Tour</b>        | <b>Chuyến du lịch</b>      |
| <b>2</b>   | <b>TNHH</b>        | <b>Trách Nhiệm Hữu Hạn</b> |
| <b>3</b>   | <b>Rerost</b>      | <b>Khu nghỉ dưỡng</b>      |
| <b>4</b>   | <b>Tee-time</b>    | <b>Giờ phát bóng</b>       |

## MỤC LỤC

|                                                                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| LỜI CẢM ƠN .....                                                                                                         |     |
| DANH MỤC HÌNH ẢNH .....                                                                                                  | i   |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....                                                                                               | ii  |
| MỤC LỤC .....                                                                                                            | iii |
| CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH .....                                           | 1   |
| 1.1. Cơ sở lý thuyết về thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành. ....                                          | 1   |
| 1.1.1. Khái niệm và phân loại kinh doanh lữ hành. ....                                                                   | 1   |
| 1.1.2. Lợi ích của kinh doanh lữ hành .....                                                                              | 3   |
| 1.1.3. Hệ thống sản phẩm trong kinh doanh lữ hành. ....                                                                  | 3   |
| 1.2. Nội dung thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành. ....                                                    | 4   |
| 1.2.1. Các căn cứ để thiết kế chương trình du lịch .....                                                                 | 4   |
| 1.2.2. Khảo sát, thu nhập và phân tích thông tin cần thiết.....                                                          | 5   |
| 1.2.3. Xây dựng chủ đề của chương trình du lịch .....                                                                    | 5   |
| 1.2.4. Xây dựng bảng phác thảo, bảng kỹ thuật và chương trình chi tiết.....                                              | 5   |
| 1.2.5 Xây dựng giá của chương trình chi tiết.....                                                                        | 6   |
| CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI & DỊCH VỤ DU LỊCH VIETEE. ....     | 8   |
| 2.1. Thực trạng thiết kế chương trình du lịch tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE .....                 | 8   |
| 2.1.1. Khảo sát thời gian và giá dịch vụ.....                                                                            | 8   |
| 2.1.2. Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch.....                                                        | 9   |
| 2.1.3. Liên hệ các đơn vị cung ứng dịch vụ.....                                                                          | 11  |
| 2.1.4. Hoàn thiện và trình duyệt chương trình .....                                                                      | 14  |
| 2.1.5. Điều chỉnh chương trình phù hợp.....                                                                              | 15  |
| 2.2. Đánh giá về thiết kế chương trình du lịch tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE.....                 | 17  |
| 2.2.1. Ưu điểm.....                                                                                                      | 17  |
| 2.2.2. Nhược điểm.....                                                                                                   | 18  |
| CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH .....                                 | 20  |
| 3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành..... | 20  |
| 3.1.1. Những điểm giống nhau .....                                                                                       | 20  |
| 3.1.2. Những điểm khác nhau.....                                                                                         | 20  |
| 3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân.....                                                                               | 21  |
| 3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành .....     | 22  |

## **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH**

### **1.1. Cơ sở lý thuyết về thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành.**

#### **1.1.1. Khái niệm và phân loại kinh doanh lữ hành.**

##### **a. Khái niệm kinh doanh lữ hành**

- Theo nghĩa rộng: kinh doanh lữ hành được hiểu là việc đầu tư để thực hiện một, một số hoặc tất cả các công việc trong quá trình tạo ra và chuyển giao sản phẩm từ lĩnh vực sản xuất sang lĩnh vực tiêu dùng du lịch với mục đích hưởng hoa hồng hoặc lợi nhuận.

- Theo nghĩa hẹp: kinh doanh dịch vụ lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch

##### **b. Khái niệm doanh nghiệp lữ hành**

- Doanh nghiệp lữ hành là tổ chức kinh tế có tên gọi riêng, có tài sản, có trụ sở ổn định, được đăng ký kinh doanh theo qui định của pháp luật nhằm mục đích lợi nhuận thông qua việc tổ chức xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch cho khách du lịch.

##### **b. Phân loại kinh doanh lữ hành**

- Căn cứ vào tính chất của hoạt động tạo ra sản phẩm

+ Kinh doanh đại lý lữ hành: hoạt động chủ yếu là làm dịch vụ trung gian tiêu thụ và bán sản phẩm một cách độc lập, riêng lẻ cho các nhà sản xuất du lịch để hưởng hoa hồng theo mức % hoa hồng của giá bán, không làm gia tăng giá trị của sản phẩm trong quá trình chuyển giao từ lĩnh vực sản xuất sang lĩnh vực tiêu dùng du lịch. Các yếu tố quan trọng bậc nhất đối với hoạt động kinh doanh này là vị trí, hệ thống đăng ký đặt chỗ và kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng bán hàng của đội ngũ nhân viên. Các doanh nghiệp thuần túy thực hiện loại hình kinh doanh này được gọi là đại lý lữ hành bán lẻ.

+ Kinh doanh chương trình du lịch: hoạt động kinh doanh chương trình du lịch như là hoạt động buôn bán, hoạt động “sản xuất” làm gia tăng giá trị của các sản phẩm đơn lẻ của các nhà cung cấp để bán cho khách. Các doanh nghiệp thực hiện kinh doanh chương trình du lịch được gọi là các công ty du lịch lữ hành. Cơ sở của hoạt động này là liên kết các sản phẩm mang tính đơn lẻ của các nhà cung cấp độc lập thành các sản phẩm mang tính trọn vẹn bán với giá gộp cho khách, đồng thời làm gia tăng giá trị sử dụng của các sản phẩm cho người tiêu dùng thông qua sức lao động của các chuyên gia marketing, điều hành và hướng dẫn.

+ Kinh doanh tổng hợp: kinh doanh lữ hành tổng hợp bao gồm tất cả các dịch vụ du lịch, có nghĩa là đồng thời vừa sản xuất trực tiếp từng loại vừa liên kết các dịch vụ thành sản phẩm mang tính nguyên chiếc, vừa thực hiện bán buôn, vừa thực hiện chương

trình du lịch đã bán. Các doanh nghiệp thực hiện kinh doanh lữ hành tổng hợp được gọi là các công ty du lịch.

- Căn cứ vào phương thức hoạt động

- + Kinh doanh lữ hành gửi khách: kinh doanh lữ hành gửi khách bao gồm cả gửi khách quốc tế và gửi khách nội địa. Đây là loại hình kinh doanh mà hoạt động chính của nó là tổ chức thu hút khách du lịch một cách trực tiếp để đưa khách đến nơi khác đi du lịch. Loại kinh doanh lữ hành này thích hợp với nơi có cầu du lịch lớn. Các loại doanh nghiệp thực hiện kinh doanh lữ hành gửi khách được gọi là công ty gửi khách.

- + Kinh doanh lữ hành nhận khách: Kinh doanh lữ hành nhận khách bao gồm cả nhận khách quốc tế và nội địa. Đây là loại kinh doanh mà hoạt động chính của nó là xây dựng các chương trình du lịch và tổ chức các chương trình du lịch đã bán cho khách thông qua các công ty lữ hành gửi khách. Loại kinh doanh này thích hợp với những nơi có tài nguyên du lịch nổi tiếng. Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành loại này được gọi là các công ty nhận khách.

- + Kinh doanh lữ hành kết hợp: kinh doanh lữ hành kết hợp có nghĩa là sự kết hợp giữa kinh doanh lữ hành gửi khách và kinh doanh lữ hành nhận khách. Loại kinh doanh này thích hợp với doanh nghiệp có quy mô lớn, có đủ nguồn lực để thực hiện các hoạt động gửi khách và nhận khách. Các doanh nghiệp thực hiện kinh doanh lữ hành kết hợp được gọi là các công ty lữ hành tổng hợp.

- Căn cứ vào luật du lịch Việt Nam

- + Kinh doanh lữ hành quốc tế: kinh doanh lữ hành quốc tế là hoạt động xây dựng, bán các chương trình du lịch trọn gói hoặc từng phần theo yêu cầu của khách để trực tiếp thu hút khách du lịch quốc tế đến với Việt Nam và đưa công dân Việt Nam, người nước ngoài đi du lịch nước ngoài; thực hiện các chương trình du lịch đã bán hoặc ký hợp đồng ủy thác từng phần, trọn gói cho các doanh nghiệp lữ hành đối tác. Kinh doanh lữ hành quốc tế bao gồm:

- Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam

- Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài

Luật du lịch Việt Nam năm 2017 quy định doanh nghiệp lữ hành quốc tế được kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế và kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

- + Kinh doanh lữ hành nội địa: Kinh doanh du lịch nội địa là hoạt động xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch nội địa cho khách du lịch nội địa. Theo qui định của luật du lịch Việt Nam năm 2017, tại điều 30 khoản 1 qui định “Kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phục vụ khách du lịch nội địa”.

### **1.1.2. Lợi ích của kinh doanh lữ hành**

#### **a. Đối với khách du lịch**

Khi sử dụng dịch vụ của kinh doanh lữ hành khách du lịch được hưởng nhiều lợi ích. Khách du lịch đã tiết kiệm được cả thời gian và chi phí cho việc tìm kiếm thông tin, tổ chức sắp xếp bố trí cho chuyến du lịch của họ. Giúp cho khách du lịch cảm nhận được phần nào sản phẩm trước khi họ quyết định mua và thực sự tiêu dùng. Khách du lịch có cơ hội mở rộng và củng cố các mối quan hệ xã hội.

#### **b. Đối với nhà cung cấp**

Kinh doanh lữ hành đem lại nhiều lợi ích cho các nhà cung cấp dịch vụ. Thông qua các nhà kinh doanh lữ hành, các nhà sản xuất tiêu thụ được số lượng lớn sản phẩm, bảo đảm việc cung cấp sản phẩm một cách có kế hoạch, thường xuyên và ổn định. Nhờ có thị trường khách thường xuyên ổn định mà các nhà sản xuất chủ động được trong các hoạt động kinh doanh, tập trung được nguồn lực, tránh được lãng phí và đồng thời nâng cao được chất lượng phục vụ. Trên cơ sở các hợp đồng đã ký kết với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, nhà sản xuất đã chuyển bớt rủi ro trong kinh doanh tới doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. Nhà sản xuất giảm bớt chi phí trong xúc tiến, khuyến trương sản phẩm vì các hoạt động tập trung vào thị trường trung gian có chi phí nhỏ hơn nhưng thu được kết quả cao hơn.

#### **c. Đối với điểm đến du lịch**

Các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút nguồn khách đến với các điểm đến du lịch.

- Khi có nguồn khách đến với điểm đến du lịch, sẽ mang lại những lợi ích:

- + Lợi ích về kinh tế cho điểm đến

- + Giới thiệu và bán sản phẩm cho khách du lịch (cả trong nước và quốc tế) trực tiếp

- + Có thể nghiên cứu đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch ngay tại điểm đến mà không cần đến nơi ở thường xuyên của họ.

#### **d. Đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành**

- Doanh nghiệp lữ hành được nâng cao vị thế và uy tín trên thị trường lữ hành nhờ vào việc có lượng khách lớn, sự ưu đãi từ các nhà cung cấp và điểm đến du lịch.

### **1.1.3. Hệ thống sản phẩm trong kinh doanh lữ hành.**

#### **a. Dịch vụ trung gian**

Các dịch vụ trung gian chủ yếu bao gồm:

- Đăng ký đặt chỗ và bán vé máy bay

- Đăng ký đặt chỗ và bán vé trên các loại phương tiện vận chuyển khác

- Mô giới cho thuê xe ô tô

- Mô giới và bán bảo hiểm

- Đăng ký đặt chỗ vào bán chương trình du lịch
- Đăng ký đặt chỗ trong khách sạn
- Các dịch vụ mô giới trung gian

b. Chương trình du lịch

Qui trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói bao gồm các giai đoạn:

- Thiết kế chương trình và tính chi phí
- Tổ chức xúc tiến hỗn hợp
- Tổ chức kênh tiêu thụ
- Tổ chức thực hiện
- Các hoạt động sau khi thực hiện

c. Các sản phẩm khác

Ngoài các sản phẩm chính là chương trình du lịch, doanh nghiệp lữ hành còn cung cấp các sản phẩm khác nhằm đa dạng danh mục sản phẩm, đáp ứng nhu cầu thị trường và tăng tính cạnh tranh. Các sản phẩm bao gồm:

- Du lịch khuyến thưởng
- Du lịch hội nghị, hội thảo
- Chương trình du học
- Tổ chức các sự kiện văn hóa, kinh tế, xã hội, thể thao lớn
- Các sản phẩm dịch vụ khác hướng theo liên kết dọc

## **1.2. Nội dung thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành.**

### ***1.2.1. Các căn cứ để thiết kế chương trình du lịch***

a. Các quan điểm chủ đạo

- Góc độ quản lý nhà nước
- Góc độ kinh doanh du lịch

b. Nhu cầu thị yếu của khách hàng

- Điều kiện thời gian
- Điều kiện kinh tế
- Các đặc điểm cá nhân

c. Khả năng phục vụ của doanh nghiệp

- Tiềm lực tài chính, con người
- Những kinh nghiệm trong kinh doanh du lịch
- mối quan hệ với các đối tác

d. Những điều kiện khách quan

- Đối thủ cạnh tranh
- Các điều kiện kinh tế xã hội
- Đặc điểm môi trường tự nhiên

### **1.2.2. Khảo sát, thu nhập và phân tích thông tin cần thiết**

#### **a. Nhu cầu thị trường khách du lịch**

- Nghiên cứu tài liệu
- Thông qua các doanh nghiệp lữ hành gửi khách hàng và các chuyến du lịch
- Các hình thức khảo sát trực tiếp
- Khảo sát động cơ đi du lịch của khách
- Khảo sát khả năng chi tiêu và thanh toán của khách trong du lịch
- Khảo sát thói quen, hành vi tiêu dùng, thị hiếu thẩm mỹ của khách du lịch
- Khảo sát tần suất đi du lịch và thời gian dành cho du lịch của khách

#### **b. Các tuyến điểm du lịch**

- Tuyến du lịch Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình
- Tuyến du lịch Đà Nẵng – Hội An – Huế
- Tuyến du lịch Đà Nẵng – Bình Định - Phú Yên
- Tuyến du lịch Đà Nẵng – Hà Nội
- Tuyến du lịch thành phố Hồ Chí Minh – Đồng Nai – Bình Dương

#### **c. Các nhà cung cấp dịch vụ du lịch**

- Khảo sát lựa chọn điều kiện vận chuyển
- Khảo sát lựa chọn điều kiện lưu trú
- Khảo sát lựa chọn điều kiện ăn uống
- Khảo sát lựa chọn điều kiện khác

### **1.2.3. Xây dựng chủ đề của chương trình du lịch**

#### **a. Xác định mục đích ý tưởng của chương trình du lịch**

- Căn cứ vào số khách dự kiến để thành lập đoàn
- Căn cứ chi phí và giá thành dự kiến của chương trình du lịch
- Căn cứ vào khả năng tổ chức kinh doanh chương trình du lịch dự kiến

#### **b. Chọn chủ đề của chương trình du lịch**

- Chọn chủ đề có thể dựa trên tinh thần đoàn kết, sự sáng tạo,... là một thông điệp xuyên suốt trong toàn bộ chương trình

- Các chủ đề vui tươi sôi động, gắn kết mọi người, tạo cảm hứng và nguồn năng lượng,...

### **1.2.4. Xây dựng bảng phác thảo, bảng kỹ thuật và chương trình chi tiết**

#### **a. Xây dựng bảng phác thảo**

- Tìm những cung đường thuận tiện, thu hút chính, các điểm tài nguyên
- Coi cung đường là bộ phận chính của hành trình du lịch
- Sắp xếp các địa điểm du lịch hợp lí

b. Xây dựng bảng kỹ thuật

- Thể hiện được các nội dung: Cung đường, điểm dừng chân, loại phương tiện di chuyển, số km, thời gian, nội dung tham quan,...

c. Xây dựng chương trình chi tiết

- Cần lưu ý một số nội dung: Thời gian khởi hành và đón khách, lịch trình tham quan theo thứ tự thời gian, nêu rõ hoạt động tại từng điểm, thông tin dịch vụ kèm theo: ăn uống, nghỉ ngơi, hướng dẫn viên, phương tiện vận chuyển,... Các lưu ý đối với khách và những điểm kiểm soát an toàn, có dự phòng các phương án xử lý rủi ro khi thời tiết hoặc điều kiện khách quan thay đổi.

### **1.2.5 Xây dựng giá của chương trình chi tiết**

a. Xây dựng giá thành của chương trình du lịch

- Giá thành được xác định dựa trên chi phí cố định và chi phí biến đổi

b. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch

- Giá bán tour được xác định trên cơ sở giá thành cộng với biên lợi nhuận và các yếu tố ảnh hưởng như mùa vụ, mức độ cạnh tranh, đối tượng khách hàng

### **1.2.6 Xây dựng quy định của chương trình chi tiết**

a. Xây dựng quy định về mức dịch vụ khách được hưởng

- Dựa trên các dịch vụ bao gồm và không bao gồm. Nội dung và thời hạn mức giá, chính sách đối với trẻ em, chính sách hủy bỏ, chế độ cọc. Hướng dẫn đăng lý đặt chỗ, thời hạn và phương thức thanh toán.

b. Xây dựng quy định của chương trình du lịch về các thủ tục có liên quan

- Nêu rõ về các quy định chương trình du lịch và có sự chuẩn bị về mặt giấy tờ cũng như các thủ tục cần thiết. Hướng dẫn về thủ tục giấy tờ, các qui định về giấy tờ tùy thân.

## **1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành.**

### **1.3.1 Yếu tố chủ quan**

a. Năng lực của nhân viên

- Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và khả năng xử lý tình huống của nhân viên quyết định chất lượng thiết kế tour, mức độ hấp dẫn và an toàn cho khách.

b. Nguồn tài chính và cơ sở vật chất

- Tiềm lực tài chính mạnh giúp công ty đầu tư dịch vụ tốt, dễ đàm phán với nhà cung ứng, tạo lợi thế cạnh tranh; cơ sở vật chất hiện đại hỗ trợ quá trình xây dựng tour hiệu quả.

c. Chiến lược kinh doanh

- Định hướng thị trường, phân khúc khách hàng mục tiêu và mục tiêu doanh thu ảnh hưởng trực tiếp đến loại hình tour được thiết kế.

### **1.3.2 Yếu tố khách quan**

a. Nhu cầu & thị hiếu khách du lịch

- Xu hướng du lịch và mong muốn trải nghiệm của khách thay đổi, buộc công ty điều chỉnh nội dung tour phù hợp.

b. Điều kiện thời tiết

- Thời tiết thuận lợi giúp tour triển khai dễ dàng; ngược lại mưa bão, thiên tai có thể làm gián đoạn, thay đổi lịch trình.

c. Cạnh tranh thị trường

- Sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp lữ hành tác động đến giá, chất lượng dịch vụ và yêu cầu sáng tạo tour mới để thu hút khách.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý thuyết về thiết kế chương trình du lịch tại doanh nghiệp lữ hành, bao gồm khái niệm, phân loại hoạt động kinh doanh lữ hành, lợi ích mang lại cho các bên liên quan, hệ thống sản phẩm trong kinh doanh lữ hành cũng như nội dung và quy trình thiết kế một chương trình du lịch hoàn chỉnh. Bên cạnh đó, chương này cũng chỉ ra các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng trực tiếp đến việc thiết kế tour tại công ty lữ hành. Những nội dung lý thuyết này là nền tảng quan trọng giúp hiểu rõ cơ chế vận hành, cơ sở hình thành sản phẩm tour và các điều kiện tác động đến hoạt động thiết kế chương trình du lịch. Đây cũng chính là cơ sở để phân tích, đánh giá thực trạng thiết kế chương trình du lịch tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE trong chương 2 tiếp theo.

## **CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI & DỊCH VỤ DU LỊCH VIETEE.**

### **2.1. Thực trạng thiết kế chương trình du lịch tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE**

#### **2.1.1. Khảo sát thời gian và giá dịch vụ**

##### **a. Khảo sát thời gian**

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Thu thập thông tin về thời gian di chuyển, thời gian lưu trú và các hoạt động trong tour.

+ Lập biểu đồ thời gian vàng cho golf (thường là mùa khô từ tháng 2 đến tháng 8 tại các điểm đến như Đà Nẵng)

+ Nghiên cứu các nguồn dữ liệu như bản đồ, lịch trình bay, tàu hoặc xe.

+ Tổng hợp dữ liệu và tính toán thời gian tổng thể cho chương trình du lịch.

+ Liên hệ với các đối tác sắp xếp thời gian tour, đảm bảo tránh mùa mưa hoặc cao điểm du lịch.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Phải nắm vững đặc điểm tuyến điểm, khoảng cách địa lý, tình hình giao thông theo mùa vụ, cũng như khả năng đáp ứng của các điểm tham quan.

+ Lịch trình đảm bảo tính hợp lý, không quá dày hoặc quá rút gọn.

+ Có phương án dự trù thời gian cho các tình huống phát sinh trong quá trình tour diễn ra.

- Kết quả:

+ Xây dựng được khung thời gian tổng thể cho chương trình du lịch.

+ Xác định rõ số ngày, số đêm, thời gian di chuyển và thời gian tham quan tại từng điểm.

+ Nắm rõ được thời gian mùa cao điểm thường rơi vào tháng 10 đến tháng 3, mùa thấp điểm thường là từ tháng 4 đến tháng 9.

+ Chương trình du lịch được đảm bảo xây dựng với khung thời gian hợp lý, đảm bảo sự cân đối giữa tham quan, nghỉ ngơi và di chuyển, giúp tour diễn ra đúng tiến độ và hạn chế tình trạng chậm trễ.

- Nhận xét:

+ Công tác khảo sát thời gian tại công ty được thực hiện tương đối kỹ lưỡng, giúp hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình tổ chức tour.

+ Xác định được các khung thời gian tối ưu, sắp xếp lịch trình phù hợp với nhu cầu khách du lịch.

+ Tuy nhiên, đôi khi không chính xác 100% do ảnh hưởng các yếu tố chủ quan và khách quan.

#### b. Khảo sát dịch vụ

##### - Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Khảo sát giá dịch vụ bao gồm việc thu thập thông tin về giá vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vé tham quan, hướng dẫn viên và các dịch vụ bổ trợ khác.

+ Liên hệ trực tiếp với đối tác qua email hoặc điện thoại, thu thập báo giá, sau đó phân tích cạnh tranh bằng cách so sánh với giá thị trường trên các nền tảng như Booking.com, Agoda, Traveloka,...

+ Lập bảng giá chi tiết, bao gồm chi phí cố định và chi phí biến đổi.

##### - Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Giá dịch vụ phải rõ ràng, minh bạch và có xác nhận từ đối tác.

+ Phù hợp với chất lượng dịch vụ và phân khúc khách hàng mục tiêu.

+ Đảm bảo tính cạnh tranh và khả năng sinh lợi cho doanh nghiệp.

##### - Kết quả:

+ Tổng hợp được bảng giá chi tiết cho từng hạng mục dịch vụ, làm cơ sở để tính giá thành và giá bán của chương trình du lịch.

+ Công ty VIETEE xây dựng được mức giá tour hợp lý, cân đối giữa chi phí và lợi nhuận, đồng thời đáp ứng được nhu cầu và khả năng chi trả của khách du lịch.

##### - Nhận xét:

+ Việc khảo sát giá dịch vụ được thực hiện thường xuyên và có hệ thống.

+ Việc khảo sát giá dịch vụ giúp công ty chủ động trong xây dựng giá bán tour và hạn chế rủi ro phát sinh chi phí ngoài dự kiến trong quá trình tổ chức tour.

+ Giúp công ty duy trì lợi thế cạnh tranh, nhưng quá trình thương lượng đôi khi kéo dài do sự biến động của thị trường

#### **2.1.2. Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch**

##### a. Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

- Dựa trên kết quả khảo sát thời gian và giá dịch vụ, tiến hành xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch.

- Lịch trình thể hiện rõ các hoạt động tham quan, ăn uống, nghỉ ngơi, di chuyển và các dịch vụ đi kèm.

- Trong quá trình thiết kế, lịch trình được bố trí hài hòa giữa tham quan, nghỉ ngơi và ăn uống, đảm bảo khách có trải nghiệm thoải mái mà không bị quá tải.

- Các dịch vụ đi kèm như phương tiện vận chuyển, khách sạn, nhà hàng, vé tham quan, hướng dẫn viên... được cập nhật cụ thể theo từng ngày trong tour, giúp bộ phận kinh doanh dễ dàng báo giá và khách hàng nắm rõ kế hoạch.

##### b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

- Nắm vững kiến thức chuyên môn về tuyến điểm, đường sá, đặc điểm của đối tượng khách hàng (độ tuổi, sở thích).

- Yêu cầu đảm bảo an toàn, tuân thủ luật du lịch Việt Nam và cân bằng giữa hoạt động golf với nghỉ dưỡng.

- Lịch trình phải đảm bảo tính logic, khoa học, phù hợp với thể lực và tâm lý của khách du lịch. Ngoài ra, cần chú trọng đến yếu tố trải nghiệm và giá trị văn hóa của điểm đến.

c. Kết quả:

- Công ty hoàn thiện 1 số bản lịch trình chi tiết tour golf Đà Nẵng – Hội An – Đà Nẵng 5 ngày 4 đêm, rõ ràng, dễ hiểu, đáp ứng yêu cầu quảng bá và tư vấn cho khách hàng.

d. Nhận xét:

- Việc xây dựng lịch trình đòi hỏi sự sáng tạo để làm nổi bật yếu tố golf, nhưng cần tránh quá tải hoạt động để đảm bảo sự thoải mái cho khách hàng.

- Lịch trình tour tại công ty được xây dựng khá chi tiết và linh hoạt.

e. Hình ảnh minh họa về chương trình chi tiết

| DETAILED ITINERARY (LỊCH TRÌNH CHI TIẾT) |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Day 1</b><br>(Ngày 1)                 | <b>Thứ 5 - 16/10/25: Đà Nẵng đi Hội An</b>                                                                                                                     |
| 12:30 - 12:40                            | Xe và HDV đón khách tại sân bay quốc tế Đà Nẵng - Đón chuyển bay VK 648 - Hạ cánh lúc 12:05                                                                    |
| 12:40 - 13:40                            | Ăn trưa tại nhà hàng địa phương theo chỉ định của khách                                                                                                        |
| 14:00 - 15:00                            | Di chuyển đến khách sạn <b>Moire Hoi An, Vignette Collection (Xuyên Trung, phường Cẩm Nam, Hội An)</b> để check in và nghỉ ngơi                                |
| 15:00 - 17:00                            | Chiều, tham quan <b>PHỐ CỔ HỘI AN</b>                                                                                                                          |
| 17:15 - 18:30                            | Ăn tối tại nhà hàng địa phương theo chỉ định của khách                                                                                                         |
| 18:30 - 19:00                            | Sau bữa tối, đưa khách đi thuyền (3 người/thuyền) trên dòng sông Hoài ở bến thuyền Hội An để trải nghiệm thả đèn hoa đăng, tự do tham quan ngắm phố cổ về đêm. |
| 19:00 - 21:30                            | Sau đó, trở về khách sạn nghỉ ngơi                                                                                                                             |
| <b>Day 2</b><br>(Ngày 2)                 | <b>Thứ 6 - 17/10/25: Tham quan Rừng Dừa Bàu Mầu</b>                                                                                                            |
| 08:00 - 09:00                            | Ăn sáng tại khách sạn                                                                                                                                          |
| 09:00 - 11:00                            | Di chuyển đến <b>RỪNG DỪA BÀU MẦU CẨM THANH HỘI AN</b> - trải nghiệm đi thuyền thúng quanh rừng dừa. Khách hàng tự túc mua vé.                                 |
| 11:00 - 12:30                            | Ăn trưa tại nhà hàng địa phương theo chỉ định của khách                                                                                                        |
| 12:30 - 15:00                            | Sau khi ăn trưa, di chuyển đến về khách sạn nghỉ ngơi                                                                                                          |
| 16:00 - 17:00                            | Tự do dạo <b>biển An Bàng</b> hoặc cà phê đồng quê                                                                                                             |
| 17:00 - 18:00                            | Ăn tối tại nhà hàng địa phương theo chỉ định của khách                                                                                                         |
| 18:00 - 19:30                            | Sau đó, di chuyển đến khách sạn <b>HOIAN MEMORIAL THEME PARK</b> để xem show biểu diễn                                                                         |
| 20:00 - 21:30                            | Xem các tiểu cảnh biểu diễn khách sạn HOIAN MEMORIAL THEME PARK, tái hiện tinh hoa văn hóa phố Hội.                                                            |
| 21:30 - 22:00                            | Sau đó, trở về khách sạn nghỉ ngơi                                                                                                                             |
| <b>Day 3</b><br>(Ngày 3)                 | <b>Thứ 7 - 18/10/25: Khám phá Đà Nẵng</b>                                                                                                                      |
| 08:00 - 09:00                            | Ăn sáng tại khách sạn, check out                                                                                                                               |
| 09:00 - 10:30                            | Di chuyển đi TP Đà Nẵng                                                                                                                                        |
| 10:30 - 11:30                            | Sau đó, HDV đưa khách ghé thăm <b>Chợ Hàn, NHÀ THỜ LỚN</b> (Nhà thờ Con Gà - 156 Trần Phú, Hải Châu 1, Hải Châu, Đà Nẵng)                                      |
| 11:30 - 13:00                            | Ăn trưa tại nhà hàng địa phương theo chỉ định của khách                                                                                                        |
| 13:00 - 14:30                            | Đưa khách đến <b>Khách Sạn Novotel ( 36 Bạch Đằng)</b> , checkin khách sạn                                                                                     |
| 14:30 - 15:30                            | Đưa khách tham quan <b>Bảo Tàng Điêu Khắc Chăm</b>                                                                                                             |
| 15:30 - 16:30                            | Di chuyển đến núi <b>NGŨ HÀNH SƠN</b> - một trong những địa điểm du lịch nổi tiếng với phong cảnh non nước tuyệt đẹp.                                          |
| 16:30 - 17:30                            | Trên đường đến Ngũ Hành Sơn, ghé thăm <b>Làng Đá Non Nước</b> , nơi các nghệ nhân tài hoa tạo nên những sản phẩm đá cẩm thạch tuyệt đẹp.                       |
| 18:00 - 19:30                            | Ăn tối tại nhà hàng <b>Le Comtoir</b> (16 Chế Lan Viên, Bắc Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng)                                                                      |
| 19:30 - 21:00                            | Cho khách ghé thăm <b>CÁI RỒNG</b> thưởng thức màn trình diễn phun lửa, nước và tham quan TP về đêm                                                            |
| 21:00 - 22:00                            | Sau đó về khách sạn nghỉ ngơi.                                                                                                                                 |
| <b>Day 4</b><br>(Ngày 4)                 | <b>Chủ Nhật - 19/10/25: Khám phá Ba Na Hills</b>                                                                                                               |
| 08:00 - 09:00                            | Ăn sáng tại khách sạn                                                                                                                                          |
| 09:30 - 10:30                            | Đưa khách đi <b>Ba Na Hills</b>                                                                                                                                |
| 11:00 - 12:30                            | Ăn trưa tại Ba Na Hills                                                                                                                                        |
| 15:00 - 16:30                            | Tham quan Ba Na Hills                                                                                                                                          |
| 16:30 - 17:30                            | Di chuyển xuống cáp treo và trở về <b>Trung Tâm TP</b>                                                                                                         |
| 18:00 - 19:30                            | Ăn tối tại nhà hàng <b>Bếp Cuốn Đà Nẵng</b> (31-33 Trần Bạch Đằng, Sơn Trà, Đà Nẵng)                                                                           |
| 20:00 - 21:30                            | Cho khách tự do tham quan TP về đêm                                                                                                                            |
| 21:30 - 22:00                            | Sau đó về khách sạn nghỉ ngơi.                                                                                                                                 |
| <b>Day 5</b><br>(Ngày 5)                 | <b>Thứ 2 - 20/10/25: Khởi hành về nước</b>                                                                                                                     |
| 08:00 - 09:00                            | Ăn sáng và checkout khách sạn                                                                                                                                  |
| 09:00 - 10:00                            | Di chuyển ra sân bay để khởi hành về nước                                                                                                                      |
| TOUR INCLUDING (CHI TIẾT DỊCH VỤ)        |                                                                                                                                                                |

Hình 2.1. Lịch trình chi tiết tour 5N4Đ Đà Nẵng – Hội An – Đà Nẵng

### 2.1.3. Liên hệ các đơn vị cung ứng dịch vụ

#### a. Liên hệ đối tác lưu trú

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Xác định loại hình và tiêu chuẩn lưu trú phù hợp.

+ Liên hệ với khách sạn, resort hoặc cơ sở lưu trú phù hợp để đặt phòng, thỏa thuận giá và các điều kiện đi kèm.

+ Xác nhận dịch vụ bằng văn bản (email hoặc hợp đồng) và lưu trữ thông tin để phục vụ công tác điều hành tour..

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Phải đáp ứng đúng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ theo thỏa thuận.

+ Giá phòng phù hợp với ngân sách tour đã xây dựng.

+ Đối tác lưu trú đảm bảo chất lượng dịch vụ, uy tín và đúng tiêu chuẩn đã cam kết.

+ Vị trí thuận lợi cho việc di chuyển và tham quan theo chương trình.

+ Thời gian xác nhận phòng nhanh chóng, rõ ràng.

- Kết quả:

+ Công ty VIETEE đảm bảo bố trí có đủ phòng lưu trú cho đoàn khách theo đúng thời gian và yêu cầu.

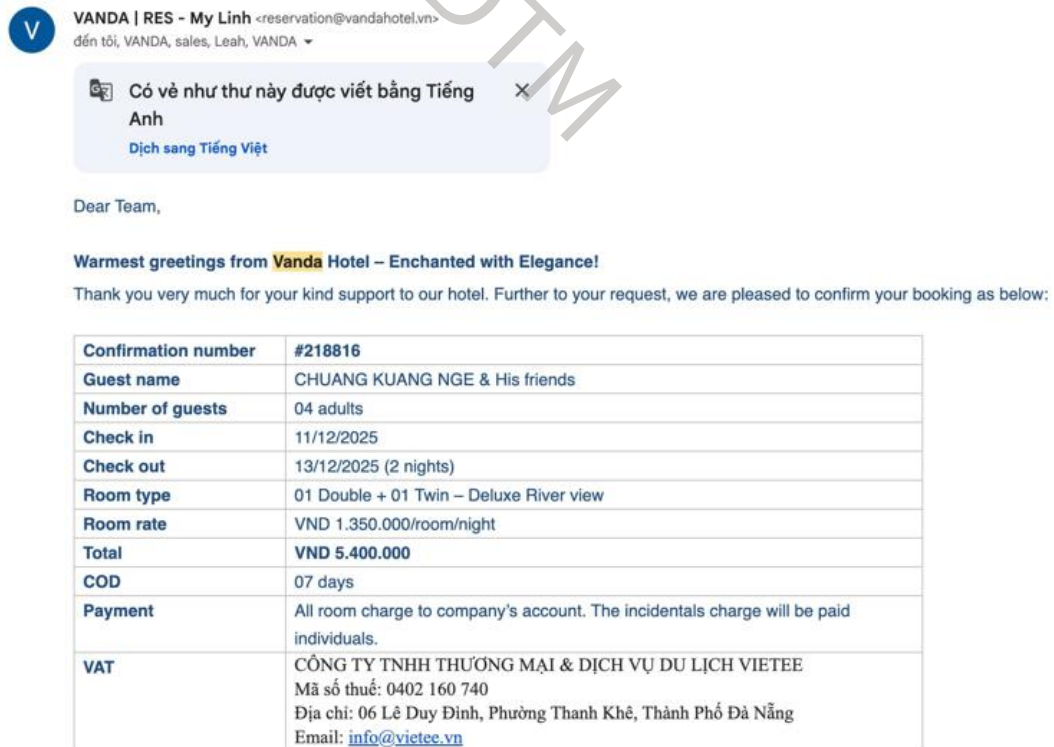
+ Giá phòng và điều kiện dịch vụ được thống nhất, góp phần ổn định chi phí tour

- Nhận xét:

+ Mạng lưới đối tác lưu trú của công ty khá đa dạng, tạo thuận lợi trong việc tổ chức tour.

+ Liên hệ lưu trú giúp đảm bảo chỗ ở chất lượng, nhưng đôi khi gặp khó khăn do nhu cầu cao điểm.

- Hình ảnh minh họa phiếu xác nhận đặt dịch vụ lưu trú



**Hình 2.2. Email xác nhận đặt dịch vụ lưu trú**

**b. Liên hệ vận chuyển**

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:
  - + Dựa vào số lượng khách, lộ trình tour và thời gian di chuyển, tiến hành lựa chọn loại phương tiện phù hợp.
  - + Liên hệ với đơn vị vận chuyển để báo lịch trình chi tiết, thời gian đón – trả khách, số ngày sử dụng xe.
  - + Trao đổi về giá thuê, các chi phí phát sinh (xăng dầu, cầu đường, bến bãi) và trách nhiệm của hai bên.
  - + Xác nhận dịch vụ bằng email hoặc hợp đồng vận chuyển.
- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:
  - + Phương tiện đảm bảo an toàn, sạch sẽ và đúng tiêu chuẩn phục vụ du lịch.
  - + Tài xế có kinh nghiệm, thông thạo tuyến đường và thái độ phục vụ tốt.
  - + Giá vận chuyển phù hợp với chi phí dự toán của tour.
- Kết quả:
  - + Hợp đồng/Thỏa thuận thuê xe hoặc Mã đặt chỗ vé máy bay/tàu hỏa đã xác nhận.
  - + Hoạt động vận chuyển được triển khai đúng lịch trình, đảm bảo an toàn và thuận tiện cho khách trong suốt quá trình tham gia tour.
- Nhận xét:
  - + Quy trình liên hệ vận chuyển được triển khai tốt, đảm bảo an toàn và đúng giờ cho đoàn khách tham quan.

+ Việc phối hợp chặt chẽ với các đơn vị vận chuyển giúp công ty chủ động trong điều hành tour và giảm thiểu các tình huống phát sinh trong mùa cao điểm.

c. Liên hệ nhà hàng, sân golf và điểm tham quan

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Dựa trên chương trình tour, tiến hành lựa chọn nhà hàng, sân golf và điểm tham quan phù hợp với nhu cầu, đối tượng khách.

+ Liên hệ để trao đổi về thời gian phục vụ, số lượng khách, thực đơn, giá vé và các dịch vụ đi kèm.

+ Thông báo các yêu cầu đặc biệt của đoàn như: ăn chay, ăn kiêng, giờ tee time sân golf, hướng dẫn viên tại điểm tham quan, các quy định của từng loại dịch vụ.

+ Xác nhận dịch vụ và lưu lại thông tin phục vụ với điều hành tour.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Chất lượng dịch vụ đảm bảo vệ sinh, an toàn và phù hợp với đối tượng khách.

+ Giá cả hợp lý, đúng theo dự toán chi phí tour.

+ Thời gian phục vụ chính xác, đúng lịch trình đã xây dựng.

- Kết quả:

+ Các dịch vụ ăn uống, tham quan và hoạt động giải trí được triển khai đúng kế hoạch, góp phần nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

+ Đảm bảo các sân golf được lựa chọn đáp ứng tiêu chuẩn, có uy tín và phù hợp với đối tượng khách hàng.

- Nhận xét:

+ Quy trình làm việc của Công ty VIETEE làm việc với nhà hàng, sân golf, điểm tham quan khá đầy đủ, đáp ứng đúng yêu cầu dịch vụ tốt nhất cho khách.

+ Việc chủ động xác nhận chính sách hoàn hủy và thanh toán giúp giảm rủi ro khi chương trình thay đổi. Luôn kiểm tra teetime thường xuyên cho khách để đáp ứng tốt về mong muốn của khách hàng.

- Hình ảnh minh họa phiếu xác nhận đặt dịch vụ golf

**Bà Na Hills**  
GOLF CLUB  
**CONFIRMATION LETTER**

|                |        |              |                                                                  |
|----------------|--------|--------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>To</b>      |        | <b>From</b>  | Ba Na Hills Golf Club                                            |
| <b>Company</b> | VIETEE | <b>Tel</b>   | +84 (0) 236 3924 888                                             |
| <b>Tel</b>     |        | <b>Fax</b>   | +84 (0) 236 3924 889                                             |
| <b>Fax</b>     |        | <b>Email</b> | <a href="mailto:enq@banahillsgolf.com">enq@banahillsgolf.com</a> |
| <b>Email</b>   |        | <b>Date</b>  | 8/10/2025                                                        |

**Subject :** Booking 71125-048

Thank you very much for your interest in Ba Na Hills Golf Club. We are pleased to confirm your golf booking as below:

Date: Friday, November 7, 2025  
 Guest name: As provided  
 Number of Guest: 4  
 Tee Time From: 12:36 PM Check in time: 12:06 PM  
 Hole: 18  
 Service: Green fee, caddie fee and golf cart  
 Payment Method: Bank transfer  
 Remark: VIETEE pays for green, caddie, shared cart fee 18 holes.

| Description      | Qty | Unit Price/ person (VND) | Total (VND)       |
|------------------|-----|--------------------------|-------------------|
| TA rate 18 holes | 4   | 3,050,000                | 12,200,000        |
| <b>Total</b>     |     |                          | <b>12,200,000</b> |

**Payment note**

Please deposit before deadline of below cancellation

Beneficiary: CTY CO PHAN SAN GON BA NA SUOI MO  
 CONG TY CP SAN GON BA NA SUOI MO  
 Beneficiary Account No.: 100 091 666 888 (VND)  
 100 014 124 262 (USD)  
 Beneficiary Bank name: National Citizen Bank – NCB – Da Nang branch  
 Swift code: NVBAVNXX

**Conditions of play**

- Ba Na Hills Golf Club is a compulsory Caddy & Shared Cart Course.
- Rates included in this confirmation letter are inclusive of all applicable taxes and charges but exclude caddy tips. Caddy tips are recommended at a minimum of 400,000 VND, to be paid directly to the caddy.
- Each golfer must play with their own set of golf clubs. Rental sets are available and must be booked in advance to ensure availability.
- Dress regulations will be applied as per course policy: open-toe shoes, non-golf shoes, and bench attire are strictly prohibited.
- Check-In Times:** Golfers must register 30 minutes before their tee-off time. Players are requested to report to the staging area at least 15 minutes before the tee-off time to ensure they do not miss their tee time.
- Golfers are requested to ensure their group maintains the recommended pace of play for 18 holes (4 hours 30 minutes). Groups falling behind the pace of play will be reminded by the club marshal.
- Strictly no spectators are allowed on the course unless approved by Golf Operations and upon payment of the applicable spectator fee.
- Players are always responsible for any damages to the golf cart and company property, including any repair costs.
- Outside food and beverages are strictly prohibited and will not be permitted on the course.**
- The final number of golfers and the golfer playing list must be confirmed 3 days in advance. If the number of golfers increases from the originally booked number, Ba Na Hills Golf course must confirm availability and takes no responsibility in case guests arrive on the playing day without confirmation from the golf course.
- BHGC reserves the right to combine groups of fewer than 4 players. Please advise your guests in advance that if they do not wish to combine when requested, they will have to pay the full golf fee equal to the rate included in this confirmation letter, subject to availability.

## Hình 2.3. Phiếu xác nhận đặt dịch vụ Golf Club

### 2.1.4. Hoàn thiện và trình duyệt chương trình

#### a. Hoàn thiện chương trình

##### - Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Tiến hành rà soát toàn bộ nội dung chương trình du lịch, bao gồm lịch trình chi tiết theo ngày, các dịch vụ cung ứng (lưu trú, vận chuyển, ăn uống, tham quan), thời gian thực hiện và chi phí dự kiến.

+ Các thông tin được kiểm tra và chuẩn hóa về nội dung, hình thức trình bày và thuật ngữ chuyên ngành.

+ Cập nhật các thay đổi sau quá trình khảo sát và điều chỉnh nhằm đảm bảo chương trình phản ánh đúng điều kiện thực tế và yêu cầu của khách hàng.

##### - Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Nội dung chương trình phải đầy đủ, rõ ràng và chính xác.

+ Lịch trình đảm bảo tính hợp lý, khả thi và phù hợp với đối tượng khách.

+ Chi phí dịch vụ được tính toán đúng theo giá đã khảo sát và thỏa thuận với đối tác.  
 + Hình thức trình bày thống nhất theo mẫu chương trình của công ty.

##### - Kết quả:

- + Hồ sơ chương trình du lịch được hoàn thiện (bao gồm cả giá thành và giá bán dự kiến).

- + Sẵn sàng cho công tác trình duyệt và triển khai kinh doanh.

- Nhận xét:

- + Công tác hoàn thiện chương trình được thực hiện cẩn thận, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch và hạn chế sai sót trong quá trình tổ chức tour.

- b. Trình duyệt chương trình

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

- + Sau khi hoàn thiện, chương trình du lịch được nhân trưởng bộ phận điều hành tour xem xét và phê duyệt.

- + Nội dung trình duyệt bao gồm lịch trình tour, bảng giá, các điều kiện áp dụng và phương án tổ chức.

- + Trong trường hợp chương trình cần điều chỉnh thêm, bộ phận điều hành tiếp nhận ý kiến góp ý và tiến hành chỉnh sửa trước khi trình duyệt lại.

- + Sau khi được phê duyệt, chương trình được ban hành chính thức để phục vụ công tác tư vấn, bán tour và tổ chức thực hiện.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

- + Chương trình trình duyệt phải đảm bảo tính khả thi và hiệu quả kinh doanh.

- + Nội dung phù hợp với định hướng sản phẩm và chiến lược của công ty.

- + Thông tin trình bày rõ ràng, dễ hiểu và thống nhất.

- Kết quả:

- + Chương trình du lịch được phê duyệt và đưa vào sử dụng chính thức, làm cơ sở cho các bộ phận liên quan triển khai công việc.

- Nhận xét:

- + Quy trình trình duyệt chương trình tại Công ty VIETE giúp đảm bảo sự kiểm soát chất lượng và tính đồng bộ trong hoạt động thiết kế và kinh doanh chương trình du lịch.

#### **2.1.5. Điều chỉnh chương trình phù hợp**

- a. Điều chỉnh theo yêu cầu khách hàng

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

- + Khi tiếp nhận yêu cầu điều chỉnh từ khách hàng hoặc bộ phận kinh doanh, tiến hành rà soát chương trình du lịch đã xây dựng.

- + Nhân viên điều hành liên hệ với các đơn vị cung ứng dịch vụ để kiểm tra, khả năng đáp ứng và chi phí phát sinh.

- + Điều chỉnh các nội dung phù hợp đáp ứng nhu cầu mong muốn của khách hàng.

+ Chương trình sau điều chỉnh được gửi lại cho khách hàng để xác nhận trước khi triển khai thực hiện.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Yêu cầu điều chỉnh phải phù hợp với điều kiện thực tế của tuyến điểm và thời gian tổ chức tour.

+ Không làm ảnh hưởng đến chất lượng tổng thể của chương trình du lịch.

+ Chi phí phát sinh phải được thông báo rõ ràng và được khách hàng chấp thuận.

- Kết quả:

+ Chương trình du lịch được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu cụ thể của khách hàng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng và khả năng tái sử dụng dịch vụ của khách.

- Nhận xét:

+ Việc điều chỉnh linh hoạt đáp ứng được các yêu cầu cá nhân hóa, giúp làm hài lòng khách hàng.

+ Quy trình cập nhật giá rõ ràng, minh bạch, chuyên nghiệp nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động kinh doanh của Công ty VIETEE.

b. Điều chỉnh do yếu tố khách quan

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Điều chỉnh do các yếu tố khách quan như điều kiện thời tiết không thuận lợi, sự cố giao thông, thay đổi chính sách tại điểm tham quan hoặc các tình huống phát sinh ngoài kế hoạch.

+ Khi xảy ra các tình huống bởi các yếu tố khách quan, bộ phận điều hành nhanh chóng đánh giá mức độ ảnh hưởng và xây dựng phương án điều chỉnh phù hợp.

+ Liên hệ với các đơn vị cung ứng dịch vụ và thông báo kịp thời cho hướng dẫn viên cũng như khách du lịch để phối hợp thực hiện.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Việc điều chỉnh phải đảm bảo an toàn cho khách du lịch và tuân thủ các quy định hiện hành.

+ Hạn chế tối đa ảnh hưởng đến quyền lợi và trải nghiệm của khách.

+ Các phương án thay thế cần được triển khai nhanh chóng và hợp lý.

- Kết quả:

+ Chương trình du lịch được điều chỉnh kịp thời, giúp tour tiếp tục diễn ra thuận lợi trong điều kiện thực tế, đồng thời hạn chế các rủi ro và phát sinh tiêu cực.

- Nhận xét:

+ Khả năng xử lý linh hoạt các yếu tố khách quan cho thấy kinh nghiệm và năng lực điều hành tour của Công ty VIETEE.

+ Để tránh mất thời gian với những trường hợp phát sinh phức tạp công ty đã chuẩn bị nhiều phương án nhanh chóng để có thể xử lý.

c. Hoàn thiện sau điều chỉnh

- Mô tả nội dung công việc và quy trình thực hiện:

+ Khi kết thúc tour hoặc hoàn thành việc điều chỉnh chương trình, tiến hành rà soát, cập nhật và hoàn thiện lại toàn bộ nội dung chương trình du lịch.

+ Các thay đổi về lịch trình, dịch vụ và chi phí được cập nhập đầy đủ trong hồ sơ tour và lưu trữ để làm tài liệu tham khảo cho các chương trình tương tự.

+ Đồng thời, công ty thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng và hướng dẫn viên nhằm đánh giá hiệu quả của việc điều chỉnh.

- Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện:

+ Thông tin chương trình sau điều chỉnh phải chính xác, đầy đủ và thống nhất.

+ Các nội dung thay đổi cần được lưu trữ khoa học, thuận tiện cho công tác điều hành sau này.

+ Có đánh giá, rút kinh nghiệm nhằm cải thiện chất lượng chương trình du lịch.

- Kết quả:

+ Chương trình du lịch được hoàn thiện một cách hệ thống, góp phần nâng cao chất lượng thiết kế và tổ chức tour tại Công ty VIETE.

- Nhận xét:

+ Công tác hoàn thiện sau điều chỉnh giúp công ty không ngừng cải tiến quy trình nghiệp vụ, nâng cao tính chuyên nghiệp và hiệu quả hoạt động kinh doanh lĩnh vực.

+ Ngoài ra Việc lưu trữ liệu và đánh giá sau tour tạo nền tảng cải thiện sản phẩm, đảm bảo nâng cao chất lượng dịch vụ ở các đoàn tiếp theo.

## **2.2. Đánh giá về thiết kế chương trình du lịch tại Công Ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETE**

### **2.2.1. Ưu điểm**

- So với nội dung bài giảng, thiết kế chương trình du lịch là một quy trình mang tính hệ thống, bao gồm các bước cơ bản như: khảo sát thị trường, xây dựng lịch trình, lựa chọn nhà cung ứng dịch vụ, tính giá, hoàn thiện chương trình và tổ chức thực hiện.

- Qua quá trình thực tập và trực tiếp tham gia vào hoạt động thiết kế tour, em nhận thấy công tác xây dựng chương trình du lịch tại Công ty VIETEE được tổ chức bài bản, thể hiện rõ tính chuyên nghiệp của một đơn vị kinh doanh dịch vụ golf – nghỉ dưỡng. Cụ thể:

- Quy trình thiết kế tour rõ ràng và có mẫu biểu chuẩn hóa: Công ty xây dựng đầy đủ các biểu mẫu song ngữ (Việt – Anh) giúp nhân viên mới và thực tập sinh dễ tiếp cận, giảm sai sót trong quá trình vận hành. Các bước thiết kế tour được hướng dẫn chi tiết từ khâu tiếp nhận yêu cầu khách, báo giá, lựa chọn dịch vụ cho đến hoàn thiện chương trình.

- Đội ngũ điều hành hỗ trợ tận tình: Nhân viên điều hành luôn sẵn sàng giải thích, hướng dẫn cách lựa chọn dịch vụ, cấu trúc chi phí và phương pháp tính giá tour thực tế. Điều này giúp em hiểu rõ hơn về sản phẩm thương mại của công ty và rút ngắn thời gian làm quen công việc.

- Hệ thống đối tác cung cấp dịch vụ hoạt động hiệu quả: Các sân golf, khách sạn, đơn vị vận chuyển có tốc độ phản hồi nhanh, hỗ trợ cung cấp báo giá kịp thời, giúp công ty chủ động trong việc thiết kế và điều chỉnh chương trình tour theo nhu cầu khách hàng.

- Thông tin dịch vụ được cập nhật thường xuyên: Công ty duy trì việc cập nhật giá, chính sách ưu đãi, giờ tee time và điều kiện dịch vụ mới từ các đối tác. Nhờ vậy, chương trình tour luôn phù hợp với tình hình thực tế của thị trường và đảm bảo tính cạnh tranh.

- Môi trường làm việc năng động và tạo cơ hội học hỏi: Công ty tạo điều kiện để thực tập sinh tiếp cận công việc thực tế như liên hệ đối tác, tính chi phí, xây dựng lịch trình và hỗ trợ khách hàng. Điều này giúp em rèn luyện kỹ năng giao tiếp, xử lý công việc và nắm được quy trình thiết kế – điều hành tour trong môi trường chuyên nghiệp.

- Nhìn chung, những ưu điểm trên cho thấy công tác thiết kế chương trình du lịch tại Công ty VIETEE đã vận dụng tương đối tốt cơ sở lý thuyết vào thực tiễn, đồng thời thể hiện tính linh hoạt và khả năng thích ứng với nhu cầu đa dạng của thị trường.

### **2.2.2. Nhược điểm**

- Bên cạnh những ưu điểm đạt được, quá trình so sánh giữa lý thuyết và thực tế cũng cho thấy một số hạn chế nhất định trong công tác thiết kế chương trình du lịch tại doanh nghiệp.

- Theo lý thuyết, chương trình du lịch cần được xây dựng với thời gian dự phòng hợp lý nhằm chủ động xử lý các tình huống phát sinh như thay đổi thời tiết, sự cố giao thông hoặc biến động trong quá trình cung ứng dịch vụ. Tuy nhiên, trong thực tế tại công ty, một số chương trình vẫn chưa bố trí thời gian dự phòng đầy đủ, dẫn đến việc phải điều chỉnh lịch trình trong quá trình thực hiện, ảnh hưởng nhất định đến trải nghiệm của khách.

- Ngoài ra, nội dung bài giảng nhấn mạnh việc thiết kế chương trình du lịch cần hướng đến tối ưu hóa trải nghiệm của khách, hạn chế di chuyển dày đặc và tránh gây mệt mỏi. Trong khi đó, thực tế tại công ty cho thấy một số chương trình vẫn ưu tiên tham quan nhiều điểm trong thời gian ngắn nhằm đáp ứng yêu cầu về chi phí và thời gian của khách, điều này đôi khi chưa thực sự phù hợp với nguyên tắc thiết kế tour bền vững được đề cập trong lý thuyết.

- Bên cạnh đó, lý thuyết yêu cầu việc xây dựng giá chương trình du lịch phải đảm bảo tính ổn định và minh bạch. Tuy nhiên, trên thực tế, giá dịch vụ thường xuyên biến động theo mùa vụ, chính sách của nhà cung ứng và tình hình thị trường, khiến công ty

gặp khó khăn trong việc duy trì mức giá cố định cho chương trình du lịch trong thời gian dài.

- Như vậy, các nhược điểm nêu trên chủ yếu xuất phát từ sự khác biệt giữa điều kiện lý tưởng trong lý thuyết và môi trường kinh doanh thực tế của doanh nghiệp lữ hành. Đây cũng là những vấn đề mang tính khách quan, đòi hỏi doanh nghiệp phải tiếp tục điều chỉnh và hoàn thiện trong quá trình thiết kế chương trình du lịch.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

- Qua quá trình tìm hiểu và trực tiếp tham gia vào hoạt động thiết kế chương trình du lịch tại Công ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE, chương 2 đã phản ánh tương đối đầy đủ quá trình thực tế về quy trình xây dựng, triển khai và điều chỉnh các chương trình du lịch, đặc biệt trong lĩnh vực du lịch golf – nghỉ dưỡng. Có thể nhận thấy công ty đã xây dựng được một quy trình thiết kế tour khá bài bản, từ khâu khảo sát thị trường, lựa chọn thời gian – dịch vụ, xây dựng lịch trình, liên hệ đối tác cho đến hoàn thiện và trình duyệt chương trình. Các bước được thực hiện logic, có sự phối hợp giữa các bộ phận và luôn hướng đến việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như sự hài lòng của khách hàng.

- Từ việc phân tích thực trạng, ưu điểm và hạn chế trong công tác thiết kế chương trình du lịch tại Công ty VIETEE, có thể thấy đây là cơ sở thực tiễn quan trọng để rút ra những bài học kinh nghiệm cần thiết. Những bài học này không chỉ giúp hoàn thiện kỹ năng chuyên môn cho bản thân trong quá trình thực tập mà còn góp phần đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả thiết kế và điều hành tour trong thời gian tới. Trên cơ sở đó, Chương 3 sẽ tập trung trình bày các bài học kinh nghiệm rút ra từ thực tiễn tại doanh nghiệp, làm tiền đề cho việc nâng cao chất lượng công tác thiết kế chương trình du lịch tại các công ty lữ hành nói chung.

## **CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH**

### **3.1. Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành.**

#### **3.1.1. Những điểm giống nhau**

##### **a. Quy trình thực hiện.**

- Qua đối chiếu giữa cơ sở lý thuyết được học tại nhà trường và thực tiễn tại Công ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE, có thể nhận thấy quy trình thiết kế chương trình du lịch về cơ bản có nhiều điểm tương đồng. Cả hai đều bắt đầu từ việc nghiên cứu nhu cầu thị trường và khách hàng, khảo sát tuyến điểm, lựa chọn dịch vụ, xây dựng lịch trình, tính giá tour, hoàn thiện chương trình và tổ chức thực hiện. Quy trình này đảm bảo tính logic, khoa học và là cơ sở để xây dựng một chương trình du lịch khả thi.

##### **b. Điều kiện và yêu cầu công việc.**

- Lý thuyết và thực tế đều yêu cầu người thiết kế chương trình du lịch phải có kiến thức tổng hợp về điểm đến, dịch vụ du lịch, thị trường khách và khả năng tính toán chi phí. Đồng thời, công việc này đòi hỏi sự cẩn trọng, chính xác trong từng khâu để đảm bảo chương trình tour đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng, phù hợp ngân sách và tuân thủ các quy định của doanh nghiệp.

##### **c. Kỹ năng cần thiết.**

- Các kỹ năng được trang bị trong quá trình học tập như kỹ năng lập kế hoạch, giao tiếp, làm việc nhóm, sử dụng tin học văn phòng và xử lý tình huống đều được áp dụng trực tiếp trong quá trình thiết kế tour tại doanh nghiệp. Điều này cho thấy kiến thức lý thuyết tại nhà trường có vai trò quan trọng, tạo nền tảng giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận công việc thực tế.

##### **d. Kết quả đạt được.**

- Mục tiêu cuối cùng của cả lý thuyết và thực tiễn đều hướng đến việc xây dựng một chương trình du lịch hoàn chỉnh, có tính khả thi, đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và mang lại hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp lữ hành.

#### **3.1.2. Những điểm khác nhau**

##### **a. Quy trình thực tế.**

- Trong lý thuyết, quy trình thiết kế chương trình du lịch thường được trình bày theo các bước cố định và tương đối lý tưởng. Tuy nhiên, trong thực tế tại Công ty VIETEE, quy trình này linh hoạt hơn và thường xuyên điều chỉnh tùy theo yêu cầu riêng của khách hàng, đặc biệt là các tour golf – nghỉ dưỡng cao cấp. Một số khâu có thể được thực hiện song song hoặc thay đổi thứ tự để rút ngắn thời gian xử lý và kịp tiến độ chốt tour.

b. Điều kiện làm việc.

- Lý thuyết chủ yếu được tiếp cận trong môi trường học tập ổn định, có đủ thời gian nghiên cứu và chuẩn bị. Trong khi đó, môi trường làm việc thực tế tại doanh nghiệp có áp lực cao về thời gian, khối lượng thông tin lớn và yêu cầu xử lý nhanh. Nhân viên phải thường xuyên làm việc với nhiều đối tác cùng lúc và cập nhật liên tục các thay đổi về giá, dịch vụ và chính sách.

c. Cách xử lý tình huống.

- Trong bài giảng, các tình huống thường được xây dựng mang tính giả định và có phương án giải quyết tương đối rõ ràng. Tuy nhiên, thực tế phát sinh nhiều tình huống phức tạp hơn như thay đổi thời tiết, điều chỉnh giờ tee time, thiếu phòng mùa cao điểm hoặc thay đổi yêu cầu từ khách hàng vào phút cuối. Điều này đòi hỏi nhân viên phải linh hoạt, bình tĩnh và có khả năng xử lý nhanh chóng dựa trên kinh nghiệm thực tiễn.

d. Hiệu quả và kết quả thực tiễn.

- Kết quả trong lý thuyết chủ yếu đánh giá qua tính đúng quy trình và nội dung chương trình. Trong thực tế, hiệu quả của chương trình du lịch còn được đo lường thông qua mức độ hài lòng của khách hàng, khả năng tái sử dụng chương trình, hiệu quả chi phí và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường.

### 3.2. Bài học kinh nghiệm của bản thân

a. Về kiến thức chuyên môn:

- Thông qua quá trình thực tập và tham gia thiết kế chương trình du lịch tại Công ty VIETEE, em đã hiểu rõ hơn về quy trình thiết kế tour trong thực tế, từ khảo sát nhu cầu khách hàng, lựa chọn tuyến điểm, xây dựng lịch trình đến tính toán chi phí và hoàn thiện chương trình. Em nhận thức được tầm quan trọng của việc lập kế hoạch chi tiết, đảm bảo tính logic và khả thi của chương trình, đồng thời chú trọng đến công tác chuẩn bị và kiểm soát chất lượng tour nhằm hạn chế rủi ro phát sinh.

b. Về kỹ năng nghề nghiệp:

- Quá trình thực tập giúp em rèn luyện kỹ năng giao tiếp, trao đổi với đối tác và phối hợp làm việc nhóm. Em học được cách phối hợp hiệu quả với các bộ phận như điều hành tour, hướng dẫn viên, kế toán và bộ phận kinh doanh. Đồng thời, kỹ năng tổ chức, sắp xếp công việc và quản lý thời gian cũng được cải thiện rõ rệt thông qua việc tham gia xử lý các công việc thực tế.

c. Về kỹ năng xử lý tình huống:

- Trong quá trình tham gia thiết kế và điều chỉnh tour, em học được cách ứng phó linh hoạt khi có thay đổi về thời tiết, lịch trình, phương tiện hoặc yêu cầu từ phía khách hàng. Những trải nghiệm này giúp em rèn luyện sự bình tĩnh, chủ động và nâng cao khả năng giải quyết vấn đề nhanh chóng, phù hợp với môi trường làm việc áp lực cao của ngành du lịch.

d. Về thái độ làm việc:

- Thực tế tại doanh nghiệp giúp em hình thành tác phong làm việc chuyên nghiệp, ý thức trách nhiệm cao và tinh thần cầu tiến trong công việc. Em hiểu rõ hơn rằng thái độ phục vụ tận tâm, đặt lợi ích và sự hài lòng của khách hàng lên hàng đầu là yếu tố quan trọng quyết định chất lượng dịch vụ và uy tín của doanh nghiệp lữ hành.

### **3.3. Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành**

+ Tăng cường gắn kết chương trình đào tạo với thực tiễn ngành du lịch, đặc biệt là các loại hình du lịch chuyên đề như du lịch golf, nghỉ dưỡng cao cấp.

+ Đẩy mạnh các buổi học thực hành mô phỏng thiết kế tour, xử lý tình huống và lập báo giá thực tế.

+ Tổ chức nhiều chuyến đi thực tế, tham quan và kiến tập tại các doanh nghiệp lữ hành để sinh viên có điều kiện tiếp cận môi trường làm việc thực tế.

+ Mời các chuyên gia, quản lý hoặc nhân viên đang làm việc trong ngành chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn cho sinh viên.

+ Thường xuyên cập nhật nội dung giảng dạy theo xu hướng mới và ứng dụng công nghệ trong quản lý, thiết kế và bán tour.

+ Mở rộng hợp tác với doanh nghiệp lữ hành nhằm hỗ trợ sinh viên trong việc thực tập, định hướng nghề nghiệp và cơ hội việc làm sau khi tốt nghiệp.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3 đã tổng hợp và phân tích những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn trong công tác thiết kế chương trình du lịch tại công ty lữ hành, đồng thời rút ra các bài học kinh nghiệm quan trọng trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH Thương Mại & Dịch Vụ Du Lịch VIETEE. Những bài học này không chỉ giúp em củng cố kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghề nghiệp và thái độ làm việc mà còn là hành trang cần thiết cho quá trình làm việc trong ngành du lịch sau khi tốt nghiệp. Bên cạnh đó, các đề xuất, kiến nghị với nhà trường được đưa ra nhằm góp phần nâng cao chất lượng đào tạo, đáp ứng tốt hơn yêu cầu thực tiễn của ngành du lịch trong giai đoạn hiện nay.

*Đà Nẵng, ngày ..... tháng ..... năm .....*

**Giảng viên hướng dẫn**

*(Ký ghi rõ họ tên)*

**Sinh viên**

*(Ký ghi rõ họ tên)*

**Văn Thị Ngọc Bình**