

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



BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

TÊN ĐỀ TÀI:

**TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DAILY
TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART**

Giảng viên hướng dẫn : VĂN THỊ NGỌC BÌNH

Sinh viên thực hiện : ĐẶNG THỊ NHƯ QUỲNH

Lớp : 17QD16.2

Đà Nẵng, tháng 12/2025

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập và hoàn thành báo cáo thực tập, em đã nhận được sự hỗ trợ và tạo điều kiện từ nhiều cá nhân và đơn vị. Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến **Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART** đã tạo điều kiện cho em được thực tập, tiếp cận môi trường làm việc thực tế và học hỏi nhiều kinh nghiệm quý báu trong lĩnh vực lữ hành.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn đến **chị Nguyễn Thị Uyên Na – Trưởng phòng Online** đã quan tâm, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt thời gian thực tập tại công ty.

Bên cạnh đó, em cũng xin chân thành cảm ơn **chị Nguyễn Thị Thảo Nguyên**, người đã trực tiếp hướng dẫn, tận tình chỉ bảo và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế quý báu, giúp em hiểu rõ hơn về công tác tổ chức điều hành các chương trình du lịch.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn - **cô Văn Thị Ngọc Bình**. Trong suốt quá trình hoàn thành báo cáo thực tập tốt nghiệp, cô đã luôn tận tình theo dõi, hướng dẫn, đóng góp nhiều ý kiến quý báu và kịp thời định hướng cho em trong từng nội dung thực hiện. Sự quan tâm, trách nhiệm và những góp ý chi tiết của cô không chỉ giúp em hoàn thiện báo cáo thực tập một cách đầy đủ, đúng yêu cầu mà còn giúp em củng cố kiến thức chuyên môn, rèn luyện kỹ năng nghiên cứu và làm việc nghiêm túc. Em xin trân trọng cảm ơn cô và kính chúc cô luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong sự nghiệp giảng dạy.

Nhờ sự hướng dẫn, hỗ trợ và tạo điều kiện của quý thầy cô, doanh nghiệp cùng các anh chị tại đơn vị thực tập, em đã tích lũy được nhiều kiến thức và kinh nghiệm thực tế quý báu. Đây là hành trang quan trọng giúp em có cái nhìn thực tế hơn về công việc chuyên ngành và định hướng rõ ràng hơn cho quá trình học tập cũng như công việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn.

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình 2. 1 Giao diện tiếp nhận booking từ Klook	10
Hình 2. 2 Nhập dữ liệu booking từ Klook vào hệ thống quản lý	10
Hình 2. 3 Gửi thông báo xác nhận booking cho khách qua WhatsApp	11
Hình 2. 4 Email booking dịch vụ lưu trú Mercure Danang French Village Bana Hills	13
Hình 2. 5 Email booking dịch vụ ăn uống tại nhà hàng	13
Hình 2. 6 Danh sách đoàn cần mua bảo hiểm du lịch	14
Hình 2. 7 Xác định thời gian – điểm đón cho khách và lựa chọn HDV phù hợp	14
Hình 2. 8 Liên hệ thông báo thời gian – điểm đón cho khách	15
Hình 2. 9 Xử lý yêu cầu thay đổi điểm đón của khách	15
Hình 2. 10 Chương trình tour bàn giao cho HDV	16
Hình 2. 11 Phiếu điều tour bàn giao cho HDV	17
Hình 2. 12 Danh sách đoàn bàn giao cho HDV	17
Hình 2. 13 Hợp đồng HDV có dấu mộc và còn thời hạn	18
Hình 2. 14 Vé cứng HDV nộp về cho bộ phận điều hành sau khi kết thúc tour	20
Hình 2. 15 Phiếu đề nghị thanh toán công tác phí cho HDV	21
Hình 2. 16 Hoá đơn GTGT từ nhà cung cấp	22

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

HDV	Hướng dẫn viên
OTA	Online Travel Agency
TA	Travel Agency
GTGT	Giá trị gia tăng

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	2
DANH MỤC HÌNH VẼ	i
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ii
MỤC LỤC	iii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH	1
1.1 Cơ sở lý thuyết về kinh doanh lữ hành.....	1
1.1.1 Khái niệm và phân loại kinh doanh lữ hành.....	1
a. Khái niệm	1
b. Phân loại	1
1.1.2 Chức năng, lợi ích của kinh doanh lữ hành	2
a. Tính tất yếu của kinh doanh lữ hành.....	2
b. Chức năng của kinh doanh lữ hành	3
c. Lợi ích của kinh doanh lữ hành.....	3
1.1.3 Hệ thống sản phẩm trong kinh doanh lữ hành	4
a. Dịch vụ trung gian.....	4
b. Chương trình du lịch.....	4
c. Các sản phẩm khác.....	4
1.2 Nội dung tổ chức điều hành chương trình du lịch.....	5
1.2.1 Nhận thông báo khách từ khách du lịch, công ty gửi khách, đại lý lữ hành.....	5
1.2.2 Thoả thuận thống nhất chương trình du lịch.....	5
1.2.3 Đặt các dịch vụ	6
a. Đặt các yêu cầu vận chuyển.....	6
b. Đặt các yêu cầu lưu trú, ăn uống	6
c. Đặt các yêu cầu tham quan	6
d. Đặt các yêu cầu khác	7
1.2.4 Sắp xếp hướng dẫn và lái xe.....	7
a. Đối với xe và lái xe	7
b. Đối với hướng dẫn viên	7
1.2.5 Theo dõi và cập nhật thông tin về chương trình du lịch.....	7
a. Về các dịch vụ trong chương trình du lịch.....	7
b. Về lịch trình	7
1.2.6 Thực hiện công tác đảm bảo an toàn, an ninh.....	7
a. Xử lý tình huống trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	7
b. Xử lý tình huống bất khả kháng.....	7

1.2.7 Tổ chức tiễn khách.....	8
1.2.8 Xử lý các công việc tồn đọng sau khi kết thúc chương trình du lịch	8
1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức điều hành chương trình du lịch tại công ty lữ hành	8
1.3.1 Yếu tố khách quan.....	8
1.3.2 Yếu tố chủ quan.....	8
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	8
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DAILY TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART	9
2.1 Thực trạng tổ chức điều hành các chương trình daily tour tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART.....	9
2.1.1 Tiếp nhận thông tin khách từ đối tác (các kênh OTA/TA)	9
a. Các kênh đối tác OTA/TA	9
b. Nội dung thông tin cần tiếp nhận.....	9
c. Quy trình thực hiện	9
2.1.2 Tìm kiếm Hướng dẫn viên	11
a. Đối với hướng dẫn viên thuộc công ty.....	11
b. Đối với hướng dẫn viên công tác (HDV ngoài)	12
2.1.3 Sắp xếp và đặt dịch vụ với nhà cung cấp	12
a. Các dịch vụ cần đặt	12
b. Quy trình thực hiện	12
2.1.4 Liên hệ xác nhận, thông báo thời gian và điểm đón cho khách.....	14
2.1.5 Bàn giao thông tin đoàn và hồ sơ đi tour cho Hướng dẫn viên.....	16
2.1.6 Theo dõi và xử lý các vấn đề phát sinh trong tour (nếu có).....	18
a. Các vấn đề phát sinh thường gặp	18
b. Quy trình thực hiện	19
2.1.7 Cập nhật thông tin cho các bên liên quan nếu có sự thay đổi.....	19
a. Các nội dung cần cập nhật thường xuyên	19
b. Quy trình thực hiện	19
2.1.8 Tập hợp và ghi nhận các hoá đơn, biên lai chi phí phát sinh trong tour.....	19
a. Các loại chứng từ cần thu thập.....	19
b. Quy trình thực hiện	20
2.1.9 Thanh toán công tác phí cho Hướng dẫn viên.....	20
2.1.10 Lên doanh thu, chi phí, xuất hoá đơn nếu có yêu cầu từ đối tác	21
2.2 Đánh giá về tổ chức điều hành các chương trình daily tour tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART.....	23

2.2.1 Ưu điểm	23
2.2.2 Nhược điểm	23
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	23
CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC	
CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH	24
3.1 Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức điều	
hành các chương trình du lịch.....	24
3.1.1 Những điểm giống nhau	24
a. Quy trình thực hiện	24
b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.....	25
c. Kết quả	25
3.1.2 Những điểm khác nhau	25
a. Quy trình thực hiện	25
b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc.....	26
c. Kết quả	26
3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân.....	26
a. Kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống.....	26
b. Tầm quan trọng của việc cập nhật kiến thức	27
c. Tinh thần trách nhiệm và làm việc nhóm.....	27
3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức điều hành các	
chương trình du lịch tại công ty lữ hành.....	27
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	28
TÀI LIỆU THAM KHẢO	1

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH

1.1 Cơ sở lý thuyết về kinh doanh lữ hành

1.1.1 Khái niệm và phân loại kinh doanh lữ hành

a. Khái niệm

- Kinh doanh lữ hành:

Hoạt động kinh doanh lữ hành được định nghĩa theo hai cách tiếp cận khác nhau:

- 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 lữ hành được hiểu là hoạt động xây dựng, bán và tổ chức các chương trình du lịch, nhằm phân biệt với các loại hình kinh doanh du lịch khác như lưu trú, ăn uống hay vui chơi giải trí. Theo Luật Du lịch Việt Nam 2017 (Điều 3, Khoản 9) [1] quy định: “*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.*” Như vậy, có thể thấy rằng sản phẩm cốt lõi của hoạt động lữ hành chính là chương trình du lịch (tour du lịch).

- 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 quy định của pháp luật nhằm mục đích lợi nhuận. Ngoài ra, doanh nghiệp còn có thể làm trung gian phân phối sản phẩm của nhà cung cấp hoặc kinh doanh tổng hợp để đáp ứng nhu cầu du lịch của khách.

Nhìn chung, các doanh nghiệp lữ hành khác nhau chủ yếu ở:

- Quy mô và địa bàn hoạt động.
- Đối tượng khách mục tiêu.
- Mức độ tiếp xúc với khách du lịch.
- Mức độ tiếp xúc với nhà cung cấp sản phẩm du lịch.

b. Phân loại

- 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.

- Kinh doanh chương trình du lịch: Hoạt động kinh doanh chương trình du lịch như là hoạt động bán buôn, hoạt động “sản xuất” làm gia tăng giá trị của các sản phẩm đơn lẻ của các nhà cung cấp để bán cho khách. Với hoạt động kinh doanh này chủ thể của nó phải gánh chịu rủi ro, san sẻ rủi ro trong quan hệ với các nhà cung cấp khác. Các doanh nghiệp thực hiện kinh doanh chương trình du lịch được gọi là các công ty du lịch lữ hành.
- 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: Doanh nghiệp tập trung thu hút và đưa khách từ nơi cư trú đến các điểm du lịch khác, bao gồm cả gửi khách nội địa và quốc tế. Mô hình này phù hợp tại các thị trường có nhu cầu du lịch cao và được gọi là công ty gửi khách.
 - Kinh doanh lữ hành nhận khách: Doanh nghiệp xây dựng và tổ chức chương trình du lịch để phục vụ khách từ nơi khác đến, thông qua sự hợp tác với các công ty gửi khách. Hình thức này thích hợp tại các điểm đến có tài nguyên du lịch phong phú. Doanh nghiệp được gọi là công ty nhận khách.
 - Kinh doanh lữ hành kết hợp: Doanh nghiệp đồng thời thực hiện cả hoạt động gửi khách và nhận khách, thường là các đơn vị có quy mô lớn và nguồn lực mạnh. Đây là mô hình của công ty lữ hành tổng hợp.
- Căn cứ vào Luật Du lịch Việt Nam:
 - Kinh doanh lữ hành quốc tế: Là hoạt động xây dựng, bán và tổ chức chương trình du lịch cho khách quốc tế vào Việt Nam, cũng như đưa công dân Việt Nam và người nước ngoài đi du lịch nước ngoài. Hình thức này bao gồm hai loại:
 - + Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam.
 - + Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài.
 - Kinh doanh lữ hành nội địa: Kinh doanh lữ hành nội địa là hoạt động xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch nội địa cho khách du lịch nội địa.

1.1.2 Chức năng, lợi ích của kinh doanh lữ hành

a. Tính tất yếu của kinh doanh lữ hành

Kinh doanh lữ hành ra đời như một yêu cầu tất yếu từ mâu thuẫn giữa cung – cầu du lịch và đặc điểm sản xuất – tiêu dùng của ngành. Thể hiện thông qua các khía cạnh sau:

- Cung du lịch phân lớn cố định tại điểm đến, trong khi cầu phân tán ở nhiều khu vực.
- Cầu du lịch mang tính tổng hợp, nhưng mỗi đơn vị kinh doanh chỉ có thể đáp ứng một phần nhỏ.
- Thị trường du lịch có mức độ toàn cầu hóa cao.
- Sự phát triển của xã hội và trình độ dân trí dẫn đến xu hướng chuyên môn hóa mạnh mẽ.

Kinh doanh lữ hành là một bộ phận quan trọng của ngành du lịch, là trung gian chấp nối để cung cầu du lịch gặp nhau, thúc đẩy sự phát triển của du lịch nội địa và quốc tế.

b. Chức năng của kinh doanh lữ hành

- Chức năng thông tin: Doanh nghiệp lữ hành cung cấp thông tin cần thiết cho khách du lịch, nhà cung cấp dịch vụ và điểm đến. Đây là cầu nối thông tin giữa người tiêu dùng và các đơn vị cung ứng du lịch.
- Chức năng tổ chức: Doanh nghiệp tổ chức nghiên cứu thị trường, xây dựng – sản xuất sản phẩm du lịch và tổ chức đưa sản phẩm đó đến khách hàng.
- Chức năng thực hiện: Doanh nghiệp triển khai các hoạt động phục vụ khách như vận chuyển, hướng dẫn, giám sát và kiểm tra chất lượng dịch vụ của các nhà cung cấp.

c. Lợi ích của kinh doanh lữ hành

- Đối với khách du lịch:

Khi sử dụng dịch vụ của kinh doanh lữ hành khách du lịch được hưởng nhiều lợi ích, bao gồm:

- Tiết kiệm thời gian, chi phí trong việc tìm kiếm thông tin và tổ chức chuyến đi.
- Thừa hưởng kinh nghiệm, tri thức tổ chức du lịch và thưởng thức chương trình một cách khoa học.
- Có cơ hội trải nghiệm sản phẩm trước khi quyết định mua.
- Mở rộng và củng cố các mối quan hệ xã hội.
- Đối với nhà cung cấp:

Kinh doanh lữ hành đem lại nhiều lợi ích cho các nhà cung cấp dịch vụ, gồm:

- Tiêu thụ sản phẩm với số lượng lớn, ổn định và có kế hoạch.
- Dễ dàng chủ động trong kinh doanh, nâng cao chất lượng phục vụ, tránh lãng phí.
- Chuyển bớt rủi ro kinh doanh sang doanh nghiệp lữ hành.
- Giảm chi phí xúc tiến, quảng bá nhờ tập trung vào thị trường trung gian hiệu quả.

- Đối với 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) ngay tại chỗ.
 - 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.
- Đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành: Doanh nghiệp 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

Sản phẩm trung gian chủ yếu do các đại lý du lịch cung cấp. Các dịch vụ trung gian 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.
- Môi giới cho thuê xe ô tô.
- Môi giới và bán bảo hiểm.
- Đăng ký đặt chỗ và bán chương trình du lịch.
- Đăng ký đặt chỗ trong khách sạn.
- Các dịch vụ môi giới trung gian.

b. Chương trình du lịch

Các công ty lữ hành liên kết các sản phẩm của các nhà sản xuất riêng rẽ thành một sản phẩm hoàn chỉnh và bán cho khách du lịch với mức giá gộp. Quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói bao gồm:

- 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

- Du lịch khuyến thưởng: Các công ty lữ hành xây dựng tour theo nhu cầu cơ quan, đơn vị để thưởng nhân viên, với ngân sách cố định và dịch vụ cao cấp hơn bình thường.
- Du lịch hội nghị, hội thảo: Công ty lữ hành xây dựng và bán các chương trình kết hợp tour tham quan với các sự kiện hội nghị, hội thảo.

- Chương trình du học: Công ty tư vấn và tổ chức các chương trình du học hợp tác với các trường quốc tế cho học sinh có nhu cầu.
- Tổ chức các sự kiện văn hoá, kinh tế, xã hội, thể thao lớn: Công ty tham gia hoặc tổ chức toàn bộ các sự kiện văn hóa, kinh tế, xã hội, thể thao (triển lãm, hội diễn...) theo quy định pháp luật.
- Các sản phẩm dịch vụ khác theo hướng liên kết dọc: Công ty kết hợp với nhà cung cấp dịch vụ du lịch tạo các gói dịch vụ tiện ích hơn, chi phí hợp lý, thu hút khách trong các giai đoạn kinh doanh khác nhau.

1.2 Nội dung tổ chức điều hành chương trình du lịch

1.2.1 Nhận thông báo khách từ khách du lịch, công ty gửi khách, đại lý lữ hành

- Giai đoạn nhận thông báo khách bắt đầu từ khi khách đặt mua chương trình du lịch cho đến khi chương trình bắt đầu thực hiện.
- Nội dung nhận thông báo khách bao gồm các dữ liệu sau:
 - Danh sách đoàn.
 - Số lượng khách.
 - Quốc tịch.
 - Thời gian và địa điểm xuất nhập cảnh (khách quốc tế).
 - Thời gian và địa điểm xuất phát.
 - Các thông tin đặc biệt.
 - Các yêu cầu về tham quan, hướng dẫn, xe, khách sạn, ...
 - Hình thức thanh toán.
- Các lưu ý khi nhận thông báo khách: Bộ phận điều hành lưu ý nhận thông tin từ bộ phận kinh doanh nhanh chóng, kịp thời và chính xác.

1.2.2 Thỏa thuận thống nhất chương trình du lịch

- Tiếp nhận thông tin ban đầu từ bộ phận Sales hoặc trực tiếp từ khách để hiểu rõ yêu cầu về điểm đến, thời gian, số lượng khách, loại hình dịch vụ, ngân sách dự kiến.
- Xây dựng chương trình tour dự kiến, bao gồm: lịch trình từng ngày, điểm tham quan, sắp xếp dịch vụ ăn – ở – di chuyển, tính toán chi phí để đưa ra mức giá phù hợp.
- Trao đổi với Sales/ khách hàng để trình bày chương trình, giải thích các nội dung hành trình, cập nhật tình hình dịch vụ (vé tham quan, lưu trú, phương tiện...).
- Trao đổi, đàm phán và điều chỉnh chương trình theo yêu cầu của khách.
- Cập nhật lại nội dung chương trình sau khi chỉnh sửa.
- Thỏa thuận và thống nhất giá tour, điều kiện dịch vụ, Xác nhận chương trình chính thức.
- Chuyển chương trình đã chốt cho các bộ phận liên quan để chuẩn bị tổ chức tour.

1.2.3 Đặt các dịch vụ

a. Đặt các yêu cầu vận chuyển

- Đặt chỗ trên các hãng hàng không: Giữ chỗ, đặt vé và xác nhận chuyến bay cho khách theo đúng quy định của các hãng (Vietnam Airlines, Vietjet Air, Jetstar...). Cần lưu ý lựa chọn hạng ghế, loại vé phù hợp, thời hạn giữ chỗ và xác nhận lại hành trình đối với các chặng có thời gian dừng trên 72 giờ.
- Đặt phương tiện vận chuyển đường bộ: Bố trí xe an toàn, tiện nghi theo đúng lịch trình. Nếu thuê ngoài, phải đặt đúng loại xe, số chỗ, chất lượng và gửi lịch trình rõ ràng, nhà cung cấp chưa ký hợp đồng, cần đặt cọc.
- Thuê xe tự lái khi khách có nhu cầu: Đặt xe, kiểm tra bằng lái, thông báo quy định, yêu cầu bảo hiểm; khách quốc tế cần nhắc luật giao thông và rủi ro.
- Làm việc với các đơn vị vận chuyển khác (tàu hỏa, tàu thủy, du thuyền...) tùy theo chương trình.

b. Đặt các yêu cầu lưu trú, ăn uống

- Lưu trú:

Các thông tin cần lưu ý khi đặt phòng:

- Thời gian lưu trú.
- Loại phòng.
- Hạng phòng.
- Số lượng phòng.
- Giá cả.
- Các yêu cầu đặc biệt.

- Ăn uống:

Đặt dịch vụ ăn uống theo mẫu gồm các thông tin:

- Thời gian ăn.
- Số lượng bữa ăn.
- Số lượng suất ăn trong một bữa.
- Tiêu chuẩn bữa ăn.
- Thực đơn.
- Các yêu cầu đặc biệt.

c. Đặt các yêu cầu tham quan

Các lưu ý khi đặt dịch vụ tham quan:

- Các dịch vụ tham quan được đặt cần có sự xác nhận (confirm).
- Có thể đặt vé tham quan thông qua đại lý vé hoặc hợp đồng với các điểm tham quan, các khu du lịch.
- Phải đảm bảo luôn có chỗ và bàn giao nhiệm vụ cho hướng dẫn viên.

- Giao cho hướng dẫn viên giấy tờ, vé, tiền...
- Có biên bản bàn giao giữa hai bên.
- d. Đặt các yêu cầu khác
- Vé tham quan viện bảo tàng, phòng trưng bày nghệ thuật.
- Xem trình diễn nghệ thuật (nhạc kịch, rối nước, ...).
- Chơi golf.
- Karaoke...

1.2.4 Sắp xếp hướng dẫn và lái xe

- a. Đối với xe và lái xe
- Cần xem xét loại xe, chất lượng có đúng hợp đồng không.
- Lái xe có bằng lái xe tương ứng với loại xe của họ.
- b. Đối với hướng dẫn viên
- Cần xem xét khả năng thông thạo của hướng dẫn viên về kiến thức của chương trình du lịch.
- Có kỹ năng nghiệp vụ.
- Biết tổng quát về tình hình kinh tế, chính trị, khoa học, các loại hình văn hoá nghệ thuật, ...

1.2.5 Theo dõi và cập nhật thông tin về chương trình du lịch

- a. Về các dịch vụ trong chương trình du lịch
- Xác nhận giờ khách đến và số lượng thực tế với nhà cung cấp.
- Chủ động chuẩn bị phương án dự phòng khi xảy ra sự cố.
- Theo dõi tiến độ thực hiện các dịch vụ để đảm bảo đúng lịch trình và chất lượng.
- b. Về lịch trình
- Giám sát thời gian, phân bổ phương tiện, sắp xếp lưu trú, ăn uống hợp lý.
- Cập nhật kịp thời thay đổi hoặc yêu cầu đặc biệt của khách để điều chỉnh chương trình.

1.2.6 Thực hiện công tác đảm bảo an toàn, an ninh

- a. Xử lý tình huống trong quá trình tổ chức thực hiện chương trình du lịch
- Các sự cố thường gặp: hết phòng, số lượng khách tăng giờ chót, ...
- Cách phòng sự cố xảy ra: kiểm tra trước đặt phòng/xe, chuẩn bị phương án dự phòng, liên hệ nhà cung cấp kịp thời, cập nhật thông tin cho khách và các bộ phận liên quan.
- b. Xử lý tình huống bất khả kháng
- Các sự cố thường gặp: Thời tiết thay đổi, dịch bệnh, tắc đường, ...
- Nguyên tắc xử trí tình huống: ưu tiên an toàn khách, thông báo kịp thời, điều chỉnh lịch trình, phối hợp với nhà cung cấp và tuân thủ quy định pháp lý.

1.2.7 Tổ chức tiễn khách

- Xác nhận lại giờ khởi hành với hãng hàng không, tàu hỏa, phương tiện khác.
- Thông báo cho nhà cung cấp, lái xe, hướng dẫn viên nếu trễ.
- Sắp xếp gặp khách tại sảnh, kiểm tra hành lý và số lượng khách.
- Tiếp nhận ý kiến phản hồi từ khách và ghi nhận các thông tin quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

1.2.8 Xử lý các công việc tồn đọng sau khi kết thúc chương trình du lịch

- Thanh lý hợp đồng du lịch và hậu mãi: Tập hợp hoá đơn, chứng từ, quyết toán với khách về các vấn đề tài chính có liên quan.
- Lập biên bản thanh lý hợp đồng.
- Lên danh sách những dịch vụ đã thực hiện, phát sinh, dịch vụ không thực hiện.

1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến tổ chức điều hành chương trình du lịch tại công ty lữ hành

1.3.1 Yếu tố khách quan

- Nguồn nhân lực: Số lượng, trình độ và kinh nghiệm của nhân viên quyết định khả năng lập kế hoạch, điều hành và giải quyết tình huống trong tour.
- Quy trình làm việc: Quy trình rõ ràng giúp tổ chức, phân công nhiệm vụ hiệu quả, tiết kiệm thời gian và chi phí.
- Tài chính và chi phí: Ngân sách quyết định phạm vi, chất lượng dịch vụ và tiện ích của chương trình.
- Mạng lưới đối tác: Quan hệ với nhà cung cấp dịch vụ, vận chuyển và điểm đến ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tổ chức tour.

1.3.2 Yếu tố chủ quan

- Tự nhiên và môi trường: Khí hậu, thời tiết, cảnh quan ảnh hưởng đến lịch trình, trải nghiệm và an toàn khách.
- Pháp lý và chính trị: Quy định pháp luật, chính sách du lịch và an ninh ảnh hưởng đến việc lập kế hoạch và tổ chức tour.
- Nhà cung cấp: Chất lượng và khả năng đáp ứng dịch vụ của đối tác quyết định sự thành công và sự hài lòng của khách.
- Thị hiếu của người tiêu dùng: Nhu cầu, sở thích và xu hướng du lịch ảnh hưởng đến thiết kế chương trình và mức độ hấp dẫn của tour.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Kinh doanh lữ hành là hoạt động xây dựng, bán và thực hiện chương trình du lịch, kết nối khách, nhà cung cấp và điểm đến. Hoạt động này bao gồm cả việc tổ chức, điều hành các dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan và hướng dẫn, nhằm đảm bảo trải nghiệm trọn vẹn cho khách. Do đó, kinh doanh lữ hành đóng vai trò quan trọng trong phát triển ngành du lịch và nâng cao hiệu quả dịch vụ.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH THỰC TẾ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DAILY TOUR TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART

2.1 Thực trạng tổ chức điều hành các chương trình daily tour tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART

2.1.1 Tiếp nhận thông tin khách từ đối tác (các kênh OTA/TA)

a. Các kênh đối tác OTA/TA

Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART hiện tiếp nhận khách chủ yếu thông qua các nền tảng OTA/TA như Klook, Traveloka, GlobalTix, ... Đây là những kênh phân phối quan trọng, hỗ trợ công ty tiếp cận đa dạng nhóm khách hàng trong và ngoài nước.

b. Nội dung thông tin cần tiếp nhận

Khi tiếp nhận booking từ đối tác, bộ phận điều hành cần kiểm tra và thu thập đầy đủ và chính xác các nhóm thông tin sau:

- Thông tin khách hàng:
 - Họ tên khách (đúng theo giấy tờ tùy thân).
 - Số lượng khách (người lớn, trẻ em).
 - Quốc tịch của khách (đối với khách quốc tế).
 - Thông tin liên hệ: Số điện thoại, email, WhatsApp, để liên hệ xác nhận hoặc xử lý phát sinh.
 - Yêu cầu đặc biệt của khách: ăn chay, thực phẩm dị ứng, ...
- Thông tin về dịch vụ đã đặt:
 - Loại chương trình mà khách đã chọn.
 - Số lượng dịch vụ: Số suất ăn, vé tham quan, phương tiện vận chuyển.
 - Tiêu chuẩn dịch vụ: xe đưa đón, bữa ăn, hướng dẫn viên...
 - Các dịch vụ đi kèm hoặc nâng cấp (nếu có).
- Thời gian và lịch trình:
 - Ngày tham gia tour.
 - Địa điểm đón khách (khách sạn, homestay, ...).

c. Quy trình thực hiện

Quy trình tiếp nhận booking từ đối tác OTA/TA tại công ty được thực hiện theo các bước sau:

- Tiếp nhận thông tin đặt dịch vụ từ hệ thống hoặc email đối tác.

Klook Order Confirmed - Ba Na Hills and Golden Bridge Day Tour from Da Nang - 2025-11-24 - Sourav Srivastava - VCS727627 Hộp thư đến x Đã xử lý x

✦ Tóm tắt email này



Klook.com

đến uyenna@vietnamtravelmart.com.vn, hanhngoc@vietnamtravelmart.com.vn ▾

📧 14:25 14 thg 11, 2025 (12 ngày trước)



Hey there Ms. Uyen Na,

Klook has confirmed an order for Ba Na Hills and Golden Bridge Day Tour from Da Nang - Join-in tour · No meal · English Guide and issued a voucher to the participant. See order details below for your record.

Ba Na Hills and Golden Bridge Day Tour from Da Nang

Package: Join-in tour · No meal · English Guide

Booking reference ID: VCS727627

Date Request: 2025-11-24

Time Request: NA

Lead participant: ()Sourav Srivastava

Country/region of passport:

Lead person email: srivastava.sourav23@gmail.com

Lead person mobile: 91-978812825

Participant: 4 x Adult

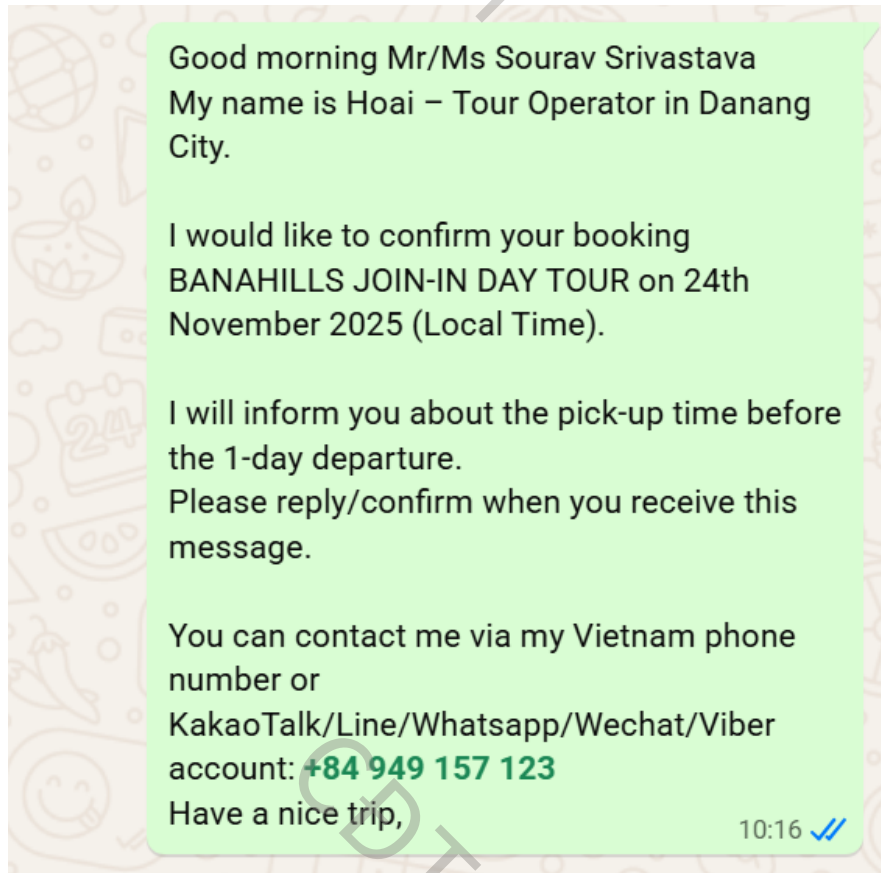
Hình 2. 1 Giao diện tiếp nhận booking từ Klook

- Kiểm tra, đối chiếu và xác nhận lại dữ liệu của khách để đảm bảo tính chính xác.
- Ghi nhận và nhập dữ liệu vào hệ thống quản lý, phân loại theo nguồn đối tác.

Đối tác	Dịch vụ	Code đối tác	Tên khách	NL	TE	Khách sạn	K/H	IVN/QT
Klook	Bà Nà - không ăn	VCS727627	Sourav Srivastava	4		Grand Ocean Luxury Boutique	24/11/2025	2

Hình 2. 2 Nhập dữ liệu booking từ Klook vào hệ thống quản lý

- Gửi thông báo xác nhận đã tiếp nhận booking đến đối tác hoặc trực tiếp đến khách hàng (tùy yêu cầu từng kênh).



Hình 2. 3 Gửi thông báo xác nhận booking cho khách qua WhatsApp

- ❖ Nhận xét: Quy trình tiếp nhận thông tin khách từ các kênh OTA/TA được xây dựng rõ ràng và phù hợp với thực tế hoạt động của công ty. Thông tin tiếp nhận đầy đủ, cần thiết, giúp bộ phận điều hành chủ động trong việc tổ chức tour và hạn chế sai sót, đồng thời hỗ trợ tốt cho công tác phối hợp với đối tác và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

2.1.2 Tìm kiếm Hướng dẫn viên

Trong quá trình tổ chức các chương trình daily tour, công tác tìm kiếm và bố trí HDV là bước quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ và trải nghiệm của khách hàng. Tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART, việc phân công HDV được thực hiện theo hai nguồn: HDV nội bộ và HDV cộng tác.

a. Đối với hướng dẫn viên thuộc công ty

Bộ phận điều hành tiến hành phân công HDV nội bộ theo trình tự sau:

- Căn cứ kế hoạch tour, số lượng khách và ngôn ngữ sử dụng để xác định nhu cầu về hướng dẫn viên.
- Kiểm tra lịch làm việc và mức độ sẵn sàng của hướng dẫn viên nội bộ.
- Lựa chọn và bố trí HDV phù hợp với yêu cầu cụ thể của từng tour.

- Gửi thông tin phục vụ tour cho HDV được phân công, bao gồm: chương trình tour, phiếu điều tour, danh sách đoàn, hợp đồng thuê HDV, điểm đón khách và các lưu ý cần thiết (nếu có).

b. Đối với hướng dẫn viên công tác (HDV ngoài)

Trong trường hợp thiếu HDV nội bộ hoặc tour có yêu cầu đặc thù, công ty sẽ tìm kiếm HDV cộng tác theo các bước:

- Liên hệ với các cộng tác viên quen hoặc tìm qua các nhóm, hiệp hội hướng dẫn viên uy tín.
- Kiểm tra hồ sơ và năng lực của HDV, bao gồm: thẻ hướng dẫn viên quốc tế, kinh nghiệm phục vụ khách quốc tế, đánh giá chất lượng làm việc từ các lần hợp tác trước.
- Trao đổi về điều kiện hợp tác, bao gồm: công tác phí, quyền lợi, trách nhiệm công việc, phương thức thanh toán.
- Xác nhận hợp tác và phân công tour, đồng thời gửi thông tin phục vụ tour cho HDV chuẩn bị, bao gồm: chương trình tour, phiếu điều tour, danh sách đoàn, hợp đồng thuê HDV, điểm đón khách và các lưu ý cần thiết (nếu có).
- ❖ Nhận xét: Công tác tìm kiếm và bố trí hướng dẫn viên tại công ty được thực hiện bài bản, linh hoạt, kết hợp hiệu quả giữa nguồn HDV nội bộ và HDV cộng tác. Quy trình phân công rõ ràng, phù hợp với đặc thù từng tour, đảm bảo đúng yêu cầu về số lượng, ngôn ngữ và chất lượng phục vụ. Việc kiểm tra năng lực và trao đổi điều kiện hợp tác giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và hạn chế rủi ro trong quá trình tổ chức tour, góp phần đảm bảo trải nghiệm tốt cho khách hàng.

2.1.3 Sắp xếp và đặt dịch vụ với nhà cung cấp

Trong quá trình tổ chức các chương trình tour, việc sắp xếp và đặt dịch vụ nhằm đảm bảo trải nghiệm của khách hàng. Các dịch vụ chính cần đặt bao gồm: vận chuyển, lưu trú, ăn uống và vé tham quan, bảo hiểm du lịch.

a. Các dịch vụ cần đặt

- Vận chuyển: xe đưa đón, phương tiện tham quan (du thuyền, ...).
- Lưu trú: khách sạn, homestay, resort phù hợp tiêu chuẩn khách chọn.
- Ăn uống: bữa chính, bữa phụ theo yêu cầu đặc biệt của khách (ăn chay, dị ứng, ...).
- Vé tham quan: các điểm du lịch, bảo tàng, ...
- Bảo hiểm du lịch: Lấy danh sách đoàn để mua bảo hiểm.

b. Quy trình thực hiện

Bộ phận điều hành thực hiện đặt dịch vụ theo các bước:

- Xác định nhu cầu dịch vụ dựa trên chương trình du lịch đã thống nhất với khách.
- Lựa chọn nhà cung cấp phù hợp, dựa trên tiêu chí: chất lượng dịch vụ, giá cả, uy tín.

- Liên hệ đặt dịch vụ với nhà cung cấp, cung cấp đầy đủ thông tin về đoàn khách: tên đoàn, thời gian, số lượng khách, yêu cầu đặc biệt.

Dear team,
Vui lòng xác nhận booking bên dưới giúp mình nhé:

GIÁ LINH HOẠT - MÃ ĐẶT PHÒNG: MFV-NA-1

Package: Standard Room · 1 Night · Breakfast + Unlimited Access Cable Car
Date Request: 2025-08-12
Lead participant: (MISS)VANNIE CORONELL
Country: Philippines
Quantity: 03 King + 01 Twin Standard
Price: Room 3,000,000 * 4 + Cable car 665,000 * 8 = 17,320,000 VND

Details:

Booking reference ID	Lead participant	Room	No. of participants
NQH785938	Vannie Coronel	1 x King Bed Room	2
RTY723437	Micah Hosea Peralta	1 x King Bed Room	2
JFN449533	Jaibie De Guzman	1 x Twin Bed Room	2
YVB292659	Wilfredo Suñga Jr.	1 x King Bed Room	2

+ Vietnam TravelMart chỉ thanh toán phần này => xuất hóa đơn đúng số tiền này
+ Tất cả các phát sinh khách tự thanh toán tại khách sạn => không xuất hóa đơn phần khách tự trả

Thông tin xuất hóa đơn:
Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMart
Địa chỉ: 68 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng, Việt Nam (vui lòng không viết tắt)
MST: 0401555249
Email nhận hoá đơn điện tử: hanhngoc@vietnamtravelmart.com.vn

Cảm ơn team!

VIETNAM TravelMART
Best Travel Deals in Vietnam

Hanh Ngoc (Lucia)
Vietnam TravelMart

0905 114 134
hanhngoc@vntm.com.vn
<http://vietnamtravelmart.com.vn/>
68 Nguyễn Thị Minh Khai, Đà Nẵng, Viet Nam

Hình 2. 4 Email booking dịch vụ lưu trú Mercure Danang French Village Bana Hills

169T6/12 - 311225 - **NHÀ HÀNG MADAME LÂN** External Hộp thư đến x

→ Tóm tắt email này

Thảo Nguyễn
đến Nhà, Ngọc, Hương ▾ 11:21 Thứ 2, 24 thg 11 (3 ngày trước) ☆ ↶ ⋮

Có vẻ như thư này được viết bằng Tiếng Việt
Dịch sang Tiếng Anh

Dear team

Booking Number: 25KK252720956
Product Number: 165607
Product: [Roundtrip Transfer included] Madam Lan Restaurant Da Nang | Pick-up/Drop-off at Da Nang City Center
Package: Group 7-9 pax
Menu Type: Family Set
Date of Use: 31/12/2025
Available times: 17:00
Quantity: 7 Traveler
Lead Traveler: HAYASHI, AKIHIRO

Khách là tự đến **nhà hàng** và cầm voucher của hãng KKDAY, nhờ team thông báo hostess check đúng tên và số lượng khách thì cho khách vào ăn trưa giúp mình. Nhờ team take care khách giúp mình nhé

Thông tin xuất hóa đơn mới:
Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMart
Địa chỉ: 68 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng, Việt Nam (vui lòng không viết tắt)
MST: 0401555249
Email nhận hoá đơn điện tử: huongtran@vietnamtravelmart.com.vn

Set cơm gia đình/Traditional sets
230.000 VND/pax

Gỏi cuốn tôm thịt heo Fresh spring rolls with prawns & pork	Canh chua mồng tơi muối Luffa soup with malabar spinach
Chả giò hải sản Seafood & pork fried spring roll	Cá lóc kho tộ Braised mudfish in clay pot
Cơm trắng Steamed rice	Trái cây Mixed fruit
Rau muống xào tỏi Stir fried water morning - glory with garlic	

Please kindly choose **Reply all** to response this email.
Should you need any further assistance, please do not hesitate to contact me.
Thank you and best regards,

Hình 2. 5 Email booking dịch vụ ăn uống tại nhà hàng

- Xác nhận và lưu hồ sơ đặt dịch vụ, lập phiếu đặt dịch vụ (hoặc booking confirmation) để làm cơ sở quản lý và đối chiếu sau này.
- Lập danh sách đoàn để mua bảo hiểm du lịch.

TOUR HUẾ CITY			TOUR DN-HA		
1	Suzanna Sook Yee Cho	12/10/1971	1	Chooi Ling Lee	11/5/1967
2	Eric Steinbring	1/3/1971	2	Theresa Teng	10/3/1962
3	Chea eunkyung	1967.02.24	3	Eddie Genosa	11/12/1963
4	Oh tae young	1964.08.15	4	Belinda Genosa	3/8/1961
5	Ferdinand van der Werf		5	Jemmah Keziah Genosa	11/19/1999
6	Ketut Sudarsana	10-thg 10-72	6	YEO CHIN YONG	8/19/1965
7	Paulus Darwin	24-thg 11-65	7	CHEN HSIU CHIN	8/8/1964
8	Andrian suwato	15-thg 9-78			
9	Surianto koean	7-thg 7-75			
10	Budi Hernowibowo	9-thg 10-71	TOUR BÀ NÀ		
11	Jason saputra	19-thg 4-59	1	rawan darweesh wari	17/5/1987
12	Adrianus van casand	4 June 1969	2	raneem darweesh wari	19/9/2003
			TOUR BÀ NÀ		
			1	Lì huijūn	8/31/1972
			2	Cài sōnghuì	5/6/1971

Hình 2. 6 Danh sách đoàn cần mua bảo hiểm du lịch

- ❖ Nhận xét: Công tác sắp xếp và đặt dịch vụ với nhà cung cấp được thực hiện đầy đủ và có hệ thống, bao quát các dịch vụ thiết yếu của chương trình tour. Việc lựa chọn nhà cung cấp dựa trên chất lượng, giá cả và uy tín giúp đảm bảo trải nghiệm cho khách và kiểm soát chi phí. Bên cạnh đó, việc xác nhận, lưu hồ sơ và lập danh sách mua bảo hiểm thể hiện sự chủ động và chuyên nghiệp của bộ phận điều hành trong quá trình tổ chức tour.

2.1.4 Liên hệ xác nhận, thông báo thời gian và điểm đón cho khách

- Tổng hợp danh sách khách theo từng booking.
- Xác định thời gian và điểm đón cụ thể dựa trên chương trình tour, vị trí lưu trú của khách và điều kiện giao thông.
- Sắp xếp hướng dẫn viên phù hợp cho từng chương trình.

	Code đối tác	Tên khách	NL	TE	Khách sạn	K/H	1VN/2QT	Note nội bộ
Bà Nà - không ăn	EGN791539	YEO BUM KOO	4	07:40	Pavilion Hotel DaNang, 35 Võ Văn Kiệt	01/08/2025	2	Ms Mỹ Na -
Bà Nà - không ăn	1359037905797054	LAM/SO KUEN	3	7:45-7:55	Rosamia Da Nang Hotel, 282 Võ Nguyên Giáp	01/08/2025	2	
Bà Nà Pre	1400819347636141	KIM JEONGWOO	2	7:45-7:55	Balcona Hotel & Spa, 288 Võ Nguyên Giáp	01/08/2025	2	
Bà Nà	XRW036248	Seo Changwon	1	7:50-8:00	Mandala Living & Apartments, 46 Nguyễn Tư Giản	01/08/2025	2	
Bà Nà - không ăn	CEP639108	Megat Naqib Megat Fudzil	2	7:55-8:05	Fivitel Danang Hotel, 388 Đ. Trần Hưng Đạo	01/08/2025	2	
Bà Nà	WWE931108	Omura Miki	1	8:05-8:15	City Hostel Da Nang, 114 Yên Bái	01/08/2025	2	

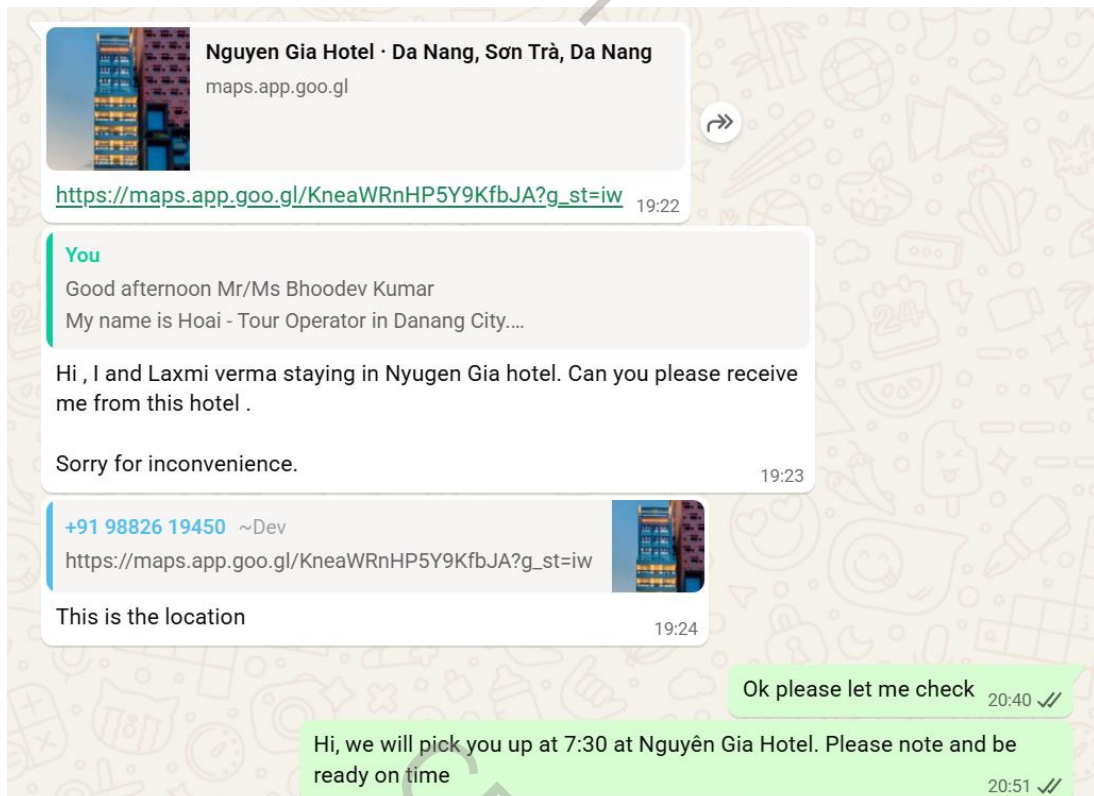
Hình 2. 7 Xác định thời gian – điểm đón cho khách và lựa chọn HDV phù hợp

- Liên hệ với khách để thông báo thời gian - điểm đón (qua email, WhatsApp, Kakao Talk, hoặc gọi cho khách sạn nếu không liên lạc được với khách).



Hình 2. 8 Liên hệ thông báo thời gian – điểm đón cho khách

- Ghi nhận và xử lý phản hồi từ khách (thay đổi điểm đón, yêu cầu đặc biệt, ...)



Hình 2. 9 Xử lý yêu cầu thay đổi điểm đón của khách

- Chuyển đầy đủ thông tin danh sách khách, thời gian và điểm đón cho hướng dẫn viên và lái xe.
- ❖ Nhận xét: Việc tổng hợp danh sách khách và xác định thời gian, điểm đón được thực hiện cẩn thận, giúp hạn chế nhầm lẫn và đảm bảo tour diễn ra đúng kế hoạch. Bộ phận điều hành chủ động liên hệ với khách qua nhiều kênh để xác nhận thông tin, đồng thời tiếp nhận và xử lý phản hồi kịp thời. Việc chuyển đầy đủ thông tin cho hướng dẫn viên và lái xe góp phần nâng cao sự phối hợp và đảm bảo trải nghiệm của khách trong ngày tour.

2.1.5 Bàn giao thông tin đoàn và hồ sơ đi tour cho Hướng dẫn viên

- Chuẩn bị hồ sơ tour (chương trình chi tiết, phiếu điều tour, danh sách đoàn, hợp đồng thuê hướng dẫn viên có dấu mộc của công ty và còn thời hạn).

VIETNAM
TravelMart

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART
VIETNAM TRAVELMART JOIN - STOCK COMPANY
Số giấy phép: 48-056/2017/TCDL-GPLHQT

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
..... 98416111.....

DANH SÁCH KHÁCH
..... 21/11/2015..... : ĐÀ NẴNG - BÀ NÀ

08:00 Đón khách tại khách sạn....., tham quan Bà Nà.
Nhận vé tại phòng vé Lữ Hành (liên hệ Mr Hậu - 0902 542 034)
17:30: Tiền khách về lại khách sạn, kết thúc chương trình.

Yêu cầu:

- Xe chỗ
- Ăn trưa
- Hướng dẫn viên
- Vé tham quan

DANANG - BANAHILLS

08:00: The guide and driver will pick up guests from the hotel, departing for Ba Na Hill through one of the most beautiful seaside streets of Central Vietnam. Get the tickets at Travel Agent ticket booth (contact: Mr Hau - 0902 542 034). Sightseeing on Ba Na Hill.
17:30: Drop off at hotel. End of services.

*** INCLUDED:**

- Transfer car
- Good English Speaking Guide
- Buffet lunch in Ba Na.
- Entrance fees for sightseeing

Đà Nẵng, ngày 11 tháng 11 năm 2015
Phòng Thị Trường
Nguyễn Thị Thảo Nguyễn

Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMart
Địa chỉ: 68 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng,
Việt Nam
MST : 0401555249

Hình 2. 10 Chương trình tour bàn giao cho HDV



CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART
68 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng.
SDT: 0236 3 866 555 Email: info@vietnamtravelmart.com.vn
GPLHQT số 48-056/2017/TCDL-GPLHQT
Website: vietnamtravelmart.com.vn

PHIẾU ĐIỀU TOUR

Số chương trình: 981TB/11

Công ty Cổ phần Việt Nam Travelmart phân công Hướng dẫn viên:

Họ và tên hướng dẫn viên: Phạm Bá Nhật Quang Sinh ngày: 1/1/1991

Số thẻ hướng dẫn: 148.130.241 Có giá trị đến ngày: 26/1/2016

Được sự phân công của Công ty sẽ hướng dẫn đoàn:

Số lượng khách: Người lớn + Trẻ em. Quốc tịch:

Tham quan theo chương trình đính kèm (Có đóng dấu của Công ty Cổ phần Việt Nam Travelmart)

Thời gian từ: 21/1/2015 đến ngày 22/1/2015

Điều hành: Ms Trần Thị Lan Hương. Số điện thoại: 0787 204 299

Rất mong các cơ quan ban ngành tạo điều kiện để anh/chị hướng dẫn viên hoàn thành tốt nhiệm vụ.

Đà Nẵng, ngày 21 tháng 1 năm 2015

Giám đốc khối/Trưởng phòng

NGUYỄN THỊ UYÊN NA



Hình 2. 11 Phiếu điều tour bàn giao cho HDV

VIETNAM
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART
VIETNAM TRAVELMART JOIN - STOCK COMPANY
Số giấy phép: 48-056/2017/TCDL-GPLHQT



DANH SÁCH ĐOÀN - LIST OF PARTICIPANTS

1. Anna Domaniuk
2.
3. Thameen Ansari
4.
5. Rodolphe Pauvert
6. Ioannis Letsi
7. Hasan Salman
8. Shamath Shanmatee Ganesan
9. Vasco Xavier

Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMart
Địa chỉ: 68 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng,
Việt Nam
MST : 0401555249

Hình 2. 12 Danh sách đoàn bàn giao cho HDV

CÔNG TY CP VIỆT NAM TRAVELMART
68 Nguyễn Thị Minh Khai, TP Đà Nẵng

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG THUÊ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH
Số: 2542/2025/HĐHĐV-VNTM

Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 và Luật Du lịch số 09/2017/QH14;

Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của hai bên;

Hôm nay, ngày 01 tháng 11 năm 2025 tại Văn phòng Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMart, chúng tôi gồm có:

BÊN A: (Bên thuê dịch vụ hướng dẫn viên du lịch)

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART

Địa chỉ: 68 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Thạch Thang, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng.

Người đại diện: Ông TÁO VIỆT THẮNG

Người liên hệ: Trần Thị Lan Hương

GP-LHQT Số 48-056/2017/TCĐL-GPLHQT

Chức vụ: **Phó Tổng Giám đốc**

BÊN B: (Bên nhận dịch vụ hướng dẫn viên du lịch)

Ông/Bà: Phạm Bá Nhật Quang

Địa chỉ:

CCCD số: 048091004045

Số thẻ HDV:

Thuộc đơn vị tổ chức xã hội nghề nghiệp hướng dẫn: Đà Nẵng

Tài khoản ngân hàng:

Ngày cấp: 23/03/2022

Ngày hết hạn: 26/05/2026

Nguồn ngư: Trung

tại Ngân hàng Techcombank chủ TK: pham ba nhat quang

MSTCN:

Sau khi bàn bạc, hai bên thống nhất ký hợp đồng thuê dịch vụ hướng dẫn du lịch gồm các điều khoản sau đây:

Điều 1. Trách nhiệm của Bên A: Bên thuê dịch vụ hướng dẫn

- Giao phiếu điều tour, hồ sơ chương trình du lịch cho bên hướng dẫn và các loại phiếu tham quan, vật dụng phục vụ khách, trang phục, các điều kiện khác (nếu có) kịp thời, đầy đủ trước khi thực hiện chương trình từ 1 đến 3 ngày.

- Cử người theo dõi chương trình và kịp thời xử lý các tình huống (nếu có) khi thực hiện chương trình đảm bảo phục vụ khách chu đáo nhất theo chương trình du lịch cung cấp cho khách.

- Thanh toán chi phí dịch vụ hướng dẫn cho bên B từng tour theo tính theo ngày đi tour thực tế có đi hướng dẫn. Đơn giá chi phí dịch vụ hướng dẫn theo giá thị trường được hai bên thống nhất tại thời điểm bên B nhận thực hiện dịch vụ hướng dẫn (đơn giá do lãnh đạo các bộ phận kinh doanh phê duyệt). Chi phí dịch vụ hướng dẫn đã bao gồm các chi phí đi lại ăn nghỉ theo đoàn, các loại bảo hiểm, thuế thu nhập cá nhân có liên quan.

- Xác nhận công việc bên B đã thực hiện và thanh toán chi phí dịch vụ hướng dẫn kịp thời cho bên B (sau khi khấu trừ thuế thu nhập cá nhân từng lần phát sinh theo quy định nếu có).

Điều 2. Trách nhiệm của Bên B: Hướng dẫn viên

- Cam kết đảm bảo điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch theo quy định tại khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch. Thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ hướng dẫn viên theo Điều 76 Luật Du lịch "Quyền và nghĩa vụ của Hướng dẫn viên" và Điều 77 Luật Du lịch về "Những điều hướng dẫn viên không được làm".

- Khi đi hướng dẫn phải mang theo hợp đồng này cùng với thẻ hướng dẫn còn hạn sử dụng, phiếu điều tour, chương trình du lịch, danh sách đoàn khách đang phục vụ bên A cấp và các giấy tờ liên quan khác theo quy định hiện hành.

- Nhận đầy đủ, kịp thời các loại vé tham quan, vật dụng phục vụ khách, trang phục, các điều kiện khác (nếu có) mà bên A cấp, sử dụng đúng mục đích và hoàn trả lại cho bên A (tùy từng loại) đúng tài sản đã nhận.

- Thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các nội dung đã nêu trong chương trình. Phối hợp với bên A, các đơn vị dịch vụ (khách sạn, nhà hàng, sân bay, phương tiện vận chuyển, điểm tham quan, các cơ quan chức năng,...) có liên quan trong từng chương trình để đảm bảo thời gian, chất lượng dịch vụ và an ninh, an toàn tài sản, tính mạng cho khách.

- Trong quá trình thực hiện nếu có điều gì trở ngại, vướng mắc phải thông báo cho bên A phối hợp xử lý kịp thời, trường hợp đã nhận chương trình mà không thực hiện phải thông báo ngay cho bên A ít nhất trước 12 giờ làm việc.

Điều 3. Trách nhiệm và cam kết của hai bên:

- Hai bên cam kết thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các điều khoản đã ký trong hợp đồng này. Trong quá trình thực hiện có gì vướng mắc, hai bên phối hợp giải quyết trên tinh thần hợp tác.

- Hợp đồng thuê hướng dẫn viên du lịch này được thành lập thành 04 bản, bên A 03 bản, bên B 01 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực từ ngày 01/11/2025 hết ngày 30/11/2025 để thực hiện dịch vụ hướng dẫn cho chương trình du lịch theo phiếu điều tour số 150T6/11; 151T6/11; 152T6/11; 751T6/11; 752T6/11; 950T6/11; 951T6/11; 952T6/11; 955T6/11; 956T/11; 980T6/11; 981T6/11; 982T6/11; 959T6/11 do bên A cấp.



ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký, ghi rõ họ tên)

PHẠM BÁ NHẬT QUANG

Hình 2. 13 Hợp đồng HDV có dấu mộc và còn thời hạn

- Kiểm tra lần cuối và điều chỉnh/ bổ sung thông tin khách nếu có thay đổi từ hệ thống hoặc từ đại lý.
- Bàn giao hồ sơ cho hướng dẫn viên, lưu ý kỹ các yêu cầu đặc biệt của khách như dị ứng thực phẩm, người già – trẻ nhỏ, khách cần hỗ trợ riêng, ... (nếu có)
- ❖ **Nhận xét:** Công tác bàn giao thông tin đoàn và hồ sơ đi tour được thực hiện đầy đủ, giúp hướng dẫn viên nắm rõ chương trình và đặc điểm của đoàn trước khi khởi hành. Việc kiểm tra, cập nhật thông tin khách lần cuối thể hiện sự cẩn trọng trong khâu điều hành, đồng thời việc lưu ý các yêu cầu đặc biệt của khách góp phần hạn chế phát sinh và nâng cao chất lượng phục vụ trong suốt quá trình tour.

2.1.6 Theo dõi và xử lý các vấn đề phát sinh trong tour (nếu có)

a. Các vấn đề phát sinh thường gặp

- Khách thay đổi thời gian hoặc điểm đón sát giờ.
- Tình trạng kẹt xe, thời tiết xấu, xe đón trễ giờ.
- Thiếu vé, điểm tham quan bị quá tải hoặc thay đổi giờ vận hành.
- Phát sinh chi phí hoặc thay đổi số lượng khách.

b. Quy trình thực hiện

- Duy trì liên lạc thường xuyên với hướng dẫn viên trong suốt quá trình diễn ra tour để cập nhật tình hình đoàn.
- Khi hướng dẫn viên thông báo vấn đề phát sinh, nhanh chóng kiểm tra, xác minh và đánh giá mức độ ảnh hưởng đến chương trình và dịch vụ.
- Đưa ra phương án xử lý kịp thời, đảm bảo giữ chất lượng dịch vụ và hạn chế tối đa xử bất tiện cho khách.
- Thông báo lại cho hướng dẫn viên về phương án xử lý.
- ❖ Nhận xét: Công tác theo dõi và xử lý phát sinh được thực hiện kịp thời và linh hoạt, giúp nhanh chóng khắc phục sự cố và hạn chế ảnh hưởng đến chương trình tour, qua đó đảm bảo chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

2.1.7 Cập nhật thông tin cho các bên liên quan nếu có sự thay đổi

a. Các nội dung cần cập nhật thường xuyên

- Thay đổi thời gian hoặc điểm đón của khách.
- Điều chỉnh số lượng khách tham gia.
- Các yêu cầu đặc biệt bổ sung (ăn chay, dị ứng thực phẩm...).
- Thay đổi từ phía nhà cung cấp (lich chạy xe, giờ mở cửa điểm tham quan...).
- Cập nhật chương trình tour khi có yếu tố khách quan ảnh hưởng (kẹt xe, thời tiết...).

b. Quy trình thực hiện

- Tiếp nhận thông tin thay đổi từ khách hàng, hướng dẫn viên hoặc nhà cung cấp.
- Xác minh lại để đảm bảo tính chính xác trước khi chuyển tiếp đến các bộ phận khác.
- Thông báo kịp thời và rõ ràng cho các bên liên quan – bao gồm hướng dẫn viên, bộ phận vận chuyển, nhà cung cấp và đối tác OTA/TA.
- Liên hệ trực tiếp với khách (bằng điện thoại hoặc tin nhắn) để thông báo rõ ràng về nội dung thay đổi.
- Cập nhật lại dữ liệu trong hồ sơ tour, bao gồm phiếu điều tour, danh sách đoàn và hệ thống quản lý nội bộ.
- ❖ Nhận xét: Công tác cập nhật thông tin khi có thay đổi được thực hiện nhanh chóng và nhất quán, giúp các bên liên quan nắm bắt kịp thời và phối hợp hiệu quả. Việc xác minh thông tin trước khi thông báo góp phần hạn chế sai sót, đồng thời đảm bảo chương trình tour được điều chỉnh linh hoạt và diễn ra suôn sẻ.

2.1.8 Tập hợp và ghi nhận các hoá đơn, biên lai chi phí phát sinh trong tour

a. Các loại chứng từ cần thu thập

Trong quá trình tổ chức và vận hành các chương trình daily tour, hướng dẫn viên và bộ phận điều hành cần thu thập đầy đủ các loại chứng từ liên quan để phục vụ công tác đối soát chi phí, bao gồm:

- Hoá đơn hoặc biên lai thanh toán dịch vụ ăn uống. (nếu có).

- Vé tham quan (trong trường hợp hướng dẫn viên thanh toán trực tiếp).
- Hoá đơn dịch vụ phát sinh khác theo yêu cầu của khách (nếu có).
- b. Quy trình thực hiện
- Hướng dẫn viên tập hợp và nộp lại toàn bộ chứng từ liên quan đến chi phí đã chi trong tour sau khi kết thúc chương trình (như hoá đơn, biên lai, vé cứng...).
- Bộ phận điều hành kiểm tra và đối chiếu các hoá đơn so với dự toán chi phí ban đầu, ghi chú rõ những khoản phát sinh (nếu có) cùng lý do điều chỉnh.
- Bàn giao toàn bộ chứng từ và báo cáo chi phí cho bộ phận kế toán, đồng thời lưu hồ sơ phục vụ kiểm tra nội bộ hoặc đối soát với đối tác.
- ❖ Nhận xét: Công tác tập hợp và ghi nhận hóa đơn, chứng từ chi phí được thực hiện đầy đủ và chặt chẽ, giúp kiểm soát tốt các khoản chi trong tour. Việc đối chiếu với dự toán và bàn giao cho bộ phận kế toán đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong công tác tài chính và thuận lợi cho việc đối soát sau tour.

2.1.9 Thanh toán công tác phí cho Hướng dẫn viên

Sau khi hoàn thành tour, công tác thanh toán chi phí cho hướng dẫn viên được thực hiện theo quy trình chặt chẽ nhằm đảm bảo tính minh bạch và đối soát chính xác:



Hình 2. 14 Vé cứng HDV nộp về cho bộ phận điều hành sau khi kết thúc tour

- Hướng dẫn viên nộp báo cáo sau tour kèm theo đầy đủ hoá đơn, biên lai và các chứng từ liên quan về cho bộ phận điều hành.
- Bộ phận điều hành kiểm tra và xác nhận chi phí, đối chiếu với dự toán đã lập trước đó để đảm bảo mức chi đúng phạm vi được phê duyệt.

- Lập phiếu hoặc đề nghị thanh toán công tác phí gửi đến bộ phận kế toán theo quy định của công ty.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỆT NAM TRAVELMART
VIETNAM TRAVELMART JOIN - STOCK COMPANY

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
984T6/11

VIETNAM
TravelMART

HDV: ĐOÀN NGUYỄN HOÀNG PHONG

20/11/2025 : HỘI AN - HUẾ - ĐÀ NẴNG

08h00: đón khách tại khách sạn ở Hội An, đi Ngũ Hành Sơn.

- Lăng điêu khắc đá Hòa Hải hoặc Bảo tàng Chăm

- Ăn trưa

- Đèo Hải Vân

- Kinh Thành Huế

20h00: Trả khách tại khách sạn ở Huế

Yêu cầu :

- Vận chuyển
- HDV
- Vé tham quan
- Nước uống
- Bảo hiểm du lịch

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 2025

Phòng Thị Trường

Nguyễn Thị Thảo Nguyên

Đề nghị thanh toán công tác phí Hướng dẫn viên tiếng Anh
1 ngày x

Vé tham quan

VÉ NHS

Vé Bảo tàng Chăm

Tổng tiền vé tham quan

= - VNĐ

= - VNĐ

= - VNĐ

: - VNĐ

Hình 2. 15 Phiếu đề nghị thanh toán công tác phí cho HDV

- Kế toán thực hiện thanh toán cho hướng dẫn viên qua chuyển khoản ngân hàng để đảm bảo tính minh bạch và tiện lợi.
- Hồ sơ thanh toán được lưu trữ đầy đủ, bao gồm chứng từ gốc, bảng đối chiếu chi phí và bản xác nhận thanh toán, phục vụ cho công tác kiểm tra hoặc đối chất nội bộ.
- ❖ Nhận xét: Công tác thanh toán công tác phí cho hướng dẫn viên được thực hiện rõ ràng và minh bạch, có đối chiếu đầy đủ giữa báo cáo sau tour và dự toán chi phí. Quy trình này giúp đảm bảo quyền lợi cho hướng dẫn viên, đồng thời hỗ trợ công tác quản lý tài chính và kiểm soát chi phí của công ty một cách hiệu quả.

2.1.10 Lên doanh thu, chi phí, xuất hoá đơn nếu có yêu cầu từ đối tác

- Tổng hợp doanh thu: Bộ phận điều hành tiến hành tổng hợp doanh thu dựa trên hợp đồng hoặc mức giá đã thoả thuận với đối tác, số lượng khách thực tế, phụ thu (nếu có) và các khoản dịch vụ phát sinh.

- Công ti
- Tập c

Đã được ký điện tử bởi
(Signed digitally by)
CÔNG TY TNHH MTV KIẾN PHÁT NGUYÊN
Ngày: 14/09/2025

CØTM

- Tất cả chứng từ liên quan bao gồm bảng tổng hợp doanh thu – chi phí, hoá đơn (nếu có), và các tài liệu đối soát được lưu trữ và chuyển cho kế toán để phục vụ ghi nhận sổ sách và tổng hợp định kỳ.
- ❖ Nhận xét: Công việc tổng hợp doanh thu, chi phí và xuất hóa đơn được thực hiện đúng quy trình và có sự phối hợp chặt chẽ với bộ phận kế toán. Việc đối soát dựa trên số lượng khách thực tế và thỏa thuận với đối tác giúp đảm bảo tính chính xác, minh bạch trong công tác tài chính và đáp ứng kịp thời yêu cầu từ các kênh OTA/TA.

2.2 Đánh giá về tổ chức điều hành các chương trình daily tour tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART

2.2.1 Ưu điểm

- Quy trình làm việc: Công ty đã xây dựng quy trình điều hành các chương trình daily tour tương đối hoàn chỉnh, bao gồm tiếp nhận booking, phân công hướng dẫn viên, đặt dịch vụ, xác nhận điểm đón – thời gian đón, xử lý phát sinh và tổng hợp chi phí. Các bước được phân chia rõ trách nhiệm giữa các bộ phận, giúp hạn chế sai sót và đảm bảo tiến độ tổ chức tour.
- Đội ngũ điều hành: Các nhân sự tại bộ phận điều hành có kinh nghiệm và chuyên môn tốt, nắm rõ đặc thù phục vụ khách quốc tế - đối tượng chính của các chương trình daily tour. Khả năng xử lý tình huống nhanh chóng, giao tiếp linh hoạt và phối hợp tốt với hướng dẫn viên giúp chất lượng tour được ổn định.
- Mạng lưới đối tác: Công ty sở hữu hệ thống đối tác OTA/TA lớn như Klook, Traveloka, GlobalTix, Ctrip, ... cùng mạng lưới nhà cung cấp dịch vụ (khách sạn, điểm tham quan, nhà hàng, ...) ổn định. Điều này giúp công ty chủ động trong việc đảm bảo dịch vụ và có mức chi phí cạnh tranh.

2.2.2 Nhược điểm

- Công tác dự phòng Hướng dẫn viên: Vào mùa cao điểm hoặc khi có nhiều đoàn phát sinh trong ngày, công ty đôi lúc thiếu hướng dẫn viên phù hợp ngôn ngữ hoặc phải thuê ngoài gấp. Điều này làm tăng chi phí, đồng thời khó kiểm soát chất lượng hướng dẫn viên cộng tác.
- Khả năng dự báo và dự phòng rủi ro: Một số rủi ro như thời tiết xấu, khách đổi lịch, kẹt xe, nhà cung cấp quá tải hoặc tăng giá đột xuất vẫn chưa có phương án dự phòng đầy đủ. Khi phát sinh, bộ phận điều hành phải xử lý gấp, đôi khi ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Tóm lại, hoạt động tổ chức điều hành daily tour tại Công ty Cổ phần Việt Nam TravelMART nhìn chung được thực hiện khá hiệu quả và đúng quy trình, đặc biệt phù hợp với nhóm khách quốc tế – đối tượng chủ lực của công ty. Các bước xử lý booking, phân công hướng dẫn viên, đặt dịch vụ và theo dõi tour được phối hợp tương đối chặt chẽ, góp phần đảm bảo chất lượng chương trình. Dù vậy, công ty vẫn còn một số hạn chế như chưa chủ động về nguồn hướng dẫn viên dự phòng và khả năng dự báo rủi ro còn chưa cao, cần được cải thiện để nâng cao hiệu quả điều hành trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: BÀI HỌC KINH NGHIỆM VỀ TỔ CHỨC ĐIỀU HÀNH CÁC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI CÔNG TY LỮ HÀNH

3.1 Những điểm giống và khác nhau giữa lý thuyết và thực tiễn về tổ chức điều hành các chương trình du lịch

3.1.1 Những điểm giống nhau

a. Quy trình thực hiện

Thông qua quá trình học tập và thời gian thực tập tại công ty, em nhận thấy hoạt động tổ chức điều hành chương trình du lịch trong thực tế nhìn chung được triển khai theo quy trình khá tương đồng với nội dung đã được học. Các bước đều được thực hiện theo trình tự nhất định, từ khâu chuẩn bị đến khi kết thúc chương trình tour.

Cụ thể, quy trình đều bắt đầu bằng việc tiếp nhận thông tin khách hàng. Bộ phận điều hành thu thập các thông tin cần thiết như số lượng khách, thời gian tham gia tour, chương trình du lịch lựa chọn cũng như các yêu cầu đặc biệt của đoàn. Đây là bước quan trọng để xây dựng kế hoạch tổ chức và sắp xếp các dịch vụ phù hợp cho tour.

Trong giáo trình, quy trình tổ chức điều hành chương trình du lịch được xây dựng gồm các bước chính như: nhận thông báo khách, thỏa thuận chương trình, đặt các dịch vụ, sắp xếp hướng dẫn viên và lái xe, theo dõi chương trình, đảm bảo an toàn, tổ chức tiễn khách và xử lý các công việc tồn đọng sau tour. Các bước này giúp hình thành một khung quy trình đầy đủ và có hệ thống.

Tiếp theo là khâu bàn giao thông tin và triển khai tour. Các thông tin liên quan đến đoàn khách, lịch trình, dịch vụ và lưu ý đặc biệt được chuyển giao cho hướng dẫn viên để thực hiện chương trình. Trong suốt quá trình tour diễn ra, bộ phận điều hành vẫn theo dõi sát sao tình hình và sẵn sàng hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh.

Tương tự, trong thực tế tại doanh nghiệp, quy trình cũng bắt đầu bằng việc tiếp nhận thông tin khách từ các đối tác hoặc kênh bán tour. Bộ phận điều hành thu thập các thông tin cần thiết như số lượng khách, thời gian tham gia tour, chương trình lựa chọn và các yêu cầu đặc biệt của đoàn. Đây là cơ sở quan trọng để xây dựng kế hoạch tổ chức và sắp xếp các dịch vụ phù hợp.

Sau đó, bộ phận điều hành tiến hành chuẩn bị các dịch vụ cần thiết cho chương trình như sắp xếp hướng dẫn viên, đặt phương tiện vận chuyển, dịch vụ ăn uống, vé tham quan, bảo hiểm du lịch và các dịch vụ liên quan khác. Tiếp theo là khâu bàn giao thông tin đoàn và triển khai tour. Trong suốt quá trình tour diễn ra, bộ phận điều hành vẫn theo dõi tình hình và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh nhằm đảm bảo chương trình được thực hiện đúng kế hoạch.

Cuối cùng, sau khi tour kết thúc, các công việc hậu tour được tiến hành như tập hợp hóa đơn, chứng từ, thanh toán chi phí và tổng hợp doanh thu – chi phí. Nhìn chung, dù cách gọi tên và mức độ chi tiết của từng bước có khác nhau, nhưng trình tự thực hiện trong thực tế vẫn bám sát khung quy trình đã được học.

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Cả trong lý thuyết và công việc thực tế tại doanh nghiệp đều yêu cầu người làm điều hành cẩn thận, chính xác, kịp thời trong xử lý công việc. Việc phối hợp chặt chẽ với các bên liên quan như hướng dẫn viên, nhà cung cấp dịch vụ và bộ phận kế toán là yêu cầu bắt buộc để đảm bảo chương trình được tổ chức hiệu quả.

Bên cạnh đó, chất lượng hướng dẫn viên là yếu tố được chú trọng, thể hiện qua yêu cầu về kiến thức chương trình, kỹ năng nghiệp vụ và khả năng xử lý tình huống. Việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ, hợp đồng đã ký kết và đảm bảo an toàn cho khách cũng là những yêu cầu chung xuyên suốt trong quá trình tổ chức và điều hành tour.

c. Kết quả

Mục tiêu chung của công tác tổ chức và điều hành chương trình du lịch là đảm bảo tour được triển khai đúng kế hoạch, hạn chế tối đa các rủi ro phát sinh và mang lại sự hài lòng cho khách hàng. Kết quả này được thể hiện qua phản hồi tích cực từ khách, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận và việc hoàn thành chương trình đúng tiến độ.

Ngoài ra, kết quả đạt được còn thể hiện ở hiệu quả quản lý và tài chính, thông qua việc kiểm soát chi phí, minh bạch hóa chứng từ và hoàn tất các thủ tục thanh toán sau tour.

3.1.2 Những điểm khác nhau

a. Quy trình thực hiện

Bên cạnh những điểm tương đồng, quy trình tổ chức và điều hành chương trình du lịch trong giáo trình và trong thực tế cũng có những điểm khác biệt nhất định, đặc biệt là về số lượng bước và cách sắp xếp công việc.

Trong giáo trình, quy trình được trình bày theo hướng tổng quát, gồm các bước lớn và được thực hiện tuần tự. Mỗi bước bao gồm nhiều nội dung nghiệp vụ, giúp sinh viên dễ tiếp cận, ghi nhớ và hiểu rõ vai trò của từng khâu trong quá trình tổ chức tour.

Trong khi đó, tại doanh nghiệp, quy trình được chia nhỏ thành nhiều bước cụ thể hơn nhằm phù hợp với yêu cầu quản lý và vận hành thực tế. Một số nội dung trong giáo trình được tách thành các công việc riêng biệt như: liên hệ xác nhận thông tin với khách, cập nhật thông tin cho các bên liên quan, tập hợp chứng từ, thanh toán công tác phí cho hướng dẫn viên và lên doanh thu – chi phí sau tour.

Ngoài ra, thứ tự thực hiện trong thực tế cũng linh hoạt hơn so với giáo trình. Một số công việc có thể được thực hiện song song, chẳng hạn như vừa tìm kiếm hướng dẫn viên vừa tiến hành đặt dịch vụ, hoặc vừa theo dõi tour vừa cập nhật thông tin khi có thay đổi. Đặc biệt, việc xác nhận lại thời gian, điểm đón và thông tin tour với khách trước ngày khởi hành được xem là một bước quan trọng và được chú trọng hơn so với nội dung trong giáo trình, nhằm hạn chế tối đa các sai sót phát sinh.

Tóm lại, quy trình trong giáo trình mang tính định hướng và hệ thống, trong khi quy trình thực tế tại doanh nghiệp được chi tiết hóa và linh hoạt hơn để đáp ứng yêu cầu công việc và đặc thù của từng chương trình tour.

b. Điều kiện và các yêu cầu khi thực hiện công việc

Khi học tập, sinh viên chủ yếu được trang bị kiến thức cơ bản và quy trình nghiệp vụ. Đây là nền tảng quan trọng giúp sinh viên hình thành tư duy đúng về công việc của nhân viên điều hành.

Trong khi đó, khi làm việc tại doanh nghiệp, người điều hành không chỉ cần nắm vững kiến thức mà còn phải có khả năng xử lý tình huống nhanh, sử dụng thành thạo email, hệ thống quản lý booking, các nền tảng OTA/TA. Kinh nghiệm thực tế, sự chủ động và linh hoạt trong công việc được đánh giá cao hơn so với việc chỉ nắm chắc kiến thức sách vở.

c. Kết quả

Trong học tập, kết quả chủ yếu được đánh giá thông qua việc hoàn thành bài tập, mô phỏng chương trình tour và mức độ hiểu bài của sinh viên.

Trong thực tế, kết quả công việc được thể hiện rõ qua hiệu quả tổ chức tour, mức độ hài lòng của khách hàng, khả năng kiểm soát chi phí, hạn chế phát sinh và hoàn tất công tác thanh toán sau tour một cách đầy đủ, chính xác.

3.2 Bài học kinh nghiệm của bản thân

a. Kỹ năng giao tiếp và xử lý tình huống

Qua quá trình thực tập, em nhận thấy kỹ năng giao tiếp đóng vai trò rất quan trọng trong công tác điều hành tour. Việc trao đổi thông tin rõ ràng, chính xác với khách hàng, hướng dẫn viên và nhà cung cấp giúp công việc diễn ra thuận lợi và hạn chế sai sót.

Bên cạnh đó, trong quá trình tour diễn ra có thể phát sinh nhiều tình huống ngoài kế hoạch. Người điều hành cần giữ được sự bình tĩnh, linh hoạt và phối hợp tốt với các bên liên quan để xử lý vấn đề một cách hợp lý, đảm bảo quyền lợi cho khách và uy tín của doanh nghiệp.

b. Tầm quan trọng của việc cập nhật kiến thức

Thực tế cho thấy, kiến thức được học trên giảng đường là nền tảng ban đầu, tuy nhiên ngành du lịch luôn thay đổi và phát triển. Việc cập nhật kiến thức mới, đặc biệt là các nền tảng đặt tour trực tuyến và phần mềm quản lý booking, là yêu cầu phổ biến trong doanh nghiệp hiện nay. Qua đó, em nhận thức được tầm quan trọng của việc chủ động học hỏi để đáp ứng tốt các yêu cầu công việc sau khi ra trường.

c. Tinh thần trách nhiệm và làm việc nhóm

Trong quá trình thực tập, em nhận thấy mỗi công việc trong khâu điều hành tour đều có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng chương trình. Do đó, người làm điều hành cần có tinh thần trách nhiệm cao và cẩn trọng trong từng chi tiết công việc.

Ngoài ra, công tác tổ chức tour đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận khác nhau, điều này giúp em rèn luyện kỹ năng làm việc nhóm và tinh thần hợp tác trong môi trường doanh nghiệp.

3.3 Đề xuất, kiến nghị với nhà trường khi tổ chức giảng dạy tổ chức điều hành các chương trình du lịch tại công ty lữ hành

Từ quá trình học tập và trải nghiệm thực tế tại doanh nghiệp, em nhận thấy môn học đã cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng cần thiết. Tuy nhiên, để giúp sinh viên tiếp cận công việc thực tế tốt hơn, việc điều chỉnh và bổ sung một số nội dung trong quá trình giảng dạy là rất cần thiết.

Trước hết, em xin đề xuất nhà trường tăng cường các bài học gắn với tình huống thực tế trong hoạt động điều hành tour. Thay vì chỉ trình bày quy trình theo lý thuyết, giảng viên có thể đưa ra các tình huống thường gặp trong thực tế như thay đổi lịch trình, phát sinh yêu cầu từ khách, sự cố về phương tiện hoặc thời tiết. Thông qua việc phân tích và thảo luận các tình huống này, sinh viên sẽ hiểu rõ hơn cách vận dụng kiến thức đã học vào thực tế công việc.

Ngoài ra, nhà trường cần đẩy mạnh việc liên kết với các doanh nghiệp lữ hành, tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các buổi kiến tập, tham quan doanh nghiệp hoặc giao lưu với những người đang trực tiếp làm nghề. Qua đó, sinh viên có thể hiểu rõ hơn yêu cầu thực tế của công việc, cũng như hình dung rõ hơn về vị trí và vai trò của bộ phận điều hành trong công ty lữ hành.

Cuối cùng, nhà trường có thể khuyến khích sinh viên rèn luyện kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm và xử lý tình huống thông qua các bài tập nhóm hoặc thuyết trình theo tình huống. Đây là những kỹ năng rất cần thiết trong công việc điều hành tour nhưng khó có thể rèn luyện nếu chỉ học lý thuyết.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Nội dung chương 3 đã trình bày những điểm giống và khác nhau giữa kiến thức được học trên giảng đường và công tác tổ chức điều hành chương trình du lịch trong thực tế tại doanh nghiệp. Qua quá trình đối chiếu và trải nghiệm thực tập, em hiểu rõ hơn về yêu cầu công việc của bộ phận điều hành, đồng thời rút ra được những bài học kinh nghiệm cần thiết cho bản thân. Những nội dung và đề xuất trong chương góp phần giúp sinh viên có sự chuẩn bị tốt hơn khi tham gia làm việc thực tế sau khi ra trường.

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

VĂN THỊ NGỌC BÌNH

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2017), Luật du lịch số 09/2017/QH14, NXB Thống kê, Hà Nội;
- [2] THS. Văn Thị Ngọc Bình, Giáo trình Nghiệp vụ lữ hành, NXB Trường Cao đẳng Thương mại, Đà Nẵng;
- [3] THS. Nguyễn Thị Oanh Kiều, Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB Trường Cao đẳng Thương mại, Đà Nẵng.