

PHẦN MỞ ĐẦU

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật, nền kinh tế phát triển đời sống của đại bộ phận người dân đều được nâng cao, đặc biệt là bộ phận dân cư có thu nhập trung bình khá và cao kèm theo đó là sự phát sinh những nhu cầu bổ sung ngoài những nhu cầu cơ bản tạo điều kiện cho sự phát triển của nhóm ngành dịch vụ, trong đó có ngành du lịch. Sự phát triển của ngành du lịch yêu cầu một số lượng lớn lao động hoạt động trong ngành đặc biệt là nguồn lao động đã qua đào tạo, trong đó có sự góp mặt của đội ngũ hướng dẫn viên được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp, nhiệt tình, năng động và có tâm huyết với nghề.

Trong quá trình học tập tại trường Cao đẳng du lịch Hà Nội sinh viên luôn được tạo cơ hội để tiếp cận với môi trường làm việc thực tế qua các buổi học thực hành tại các tuyến điểm du lịch, những buổi học ngoại khóa, đặc biệt là thông qua các đợt thực tập tại các hãng lữ hành và các doanh nghiệp du lịch giúp cho sinh viên có cơ hội tiếp cận, cọ xát với môi trường làm việc thực tế và yêu cầu của các nhà tuyển dụng đồng thời có cơ hội áp dụng những kiến thức và kỹ năng đã học được tại trường vào thực tế. Dựa trên cơ sở những kiến thức nền tảng để có được những nhìn nhận, phân tích tìm hiểu về cơ cấu hoạt động kinh doanh của công ty, từ đó rèn luyện thêm kỹ năng nghề nghiệp, hoàn thiện bản thân hơn trong môi trường làm việc thật sự.

1. Thời gian và vị trí thực tập.

- Thời gian từ 4/10 – 28/11/2010.

- Vị trí tại phòng lữ hành hướng dẫn của công ty du lịch quốc tế Hữu Nghị chi nhánh tại Hà Nội.

2. Kết cấu bài báo cáo.

Bài báo cáo thực tập ngoài các phần mở đầu, phụ lục, kết luận, nội dung chính gồm các chương:

- Chương 1: Khái quát về chi nhánh Công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị tại Hà Nội.
- Chương 2: Nội dung và kết quả thực tập.
- Chương 3: Những kinh nghiệm và đề xuất ý kiến.

PHẦN NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ CHI NHÁNH CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH QUỐC TẾ HỮU NGHỊ CHI NHÁNH HÀ NỘI.

1.1 Quá trình hình thành và phát triển:

Tên doanh nghiệp: Công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị

Tên viết tắt: Huunghitour

Địa chỉ: 160 Tân Hương – Đông Hương TP Thanh Hóa

Trung tâm lễ hành số 1: 47 Đường Hạc Thành - Phường Ba Đình –
TP Thanh Hóa

Điện thoại: 0373 859 145

Fax: 0373 759158

website: huunghitour.com

Email: dulichhuunghith@yahoo.com.vn

Ngành nghề sản xuất kinh doanh: Dịch vụ du lịch

Công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị tiền thân là công ty thương mại và dịch vụ Hữu Nghị (thành lập ngày 21/01/2002).

Ngày 21/01/2007 Công ty đã chính thức được công nhận là Hội viên của Hiệp hội Du lịch Việt Nam, giấy chứng nhận Hội viên số 2292/HHDL – HV

Ngày 31/10/2007 công ty TNHH thương mại và du lịch Hữu Nghị đã được Tổng Cục du lịch Việt Nam cấp giấy phép kinh doanh lễ hành Quốc tế số: 0737/2007/TCDL-GPLHQT.

30/12/2007 Huunghitour đã được công nhận là Hội viên chính thức của Phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam, giấy chứng nhận Hội viên số: 4460/PTM-HV

Ngày 10 tháng 10 năm 2008 công ty đã cổ phần hóa thành công và được Sở kế hoạch đầu tư Thanh Hóa cấp giấy phép kinh doanh số: 2603000944 cho Công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu nghị.

Ngày 27 tháng 11 năm 2008 Công ty đã được Tổng cục du lịch Việt Nam đã cấp lại giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế số: 0911/TCDL-GPLHQT , với số vốn điều lệ ban đầu 2.088.800.000 VNĐ.

Hiện nay là thành viên của các tổ chức VITA (hiệp hội du lịch Việt Nam), PATA(hiệp hội du lịch Châu Á – Thái Bình Dương), VCCI (phòng thương mại và công nghiệp Việt Nam)

Với sự phát triển ngày càng lớn mạnh và mong muốn mở rộng hơn thị trường cũng như lĩnh vực kinh doanh. Công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị đã mở thêm hai chi nhánh tại Hà Nội và Nghệ An.

Chi nhánh tại Hà Nội : tên viết tắt huonghihn

Địa chỉ: số 173 Tây Sơn – Đống Đa – Hà Nội.

Tel: 046.2902 018

Fax: 043.5526 965

Email: huonghihn@huonghitour.com

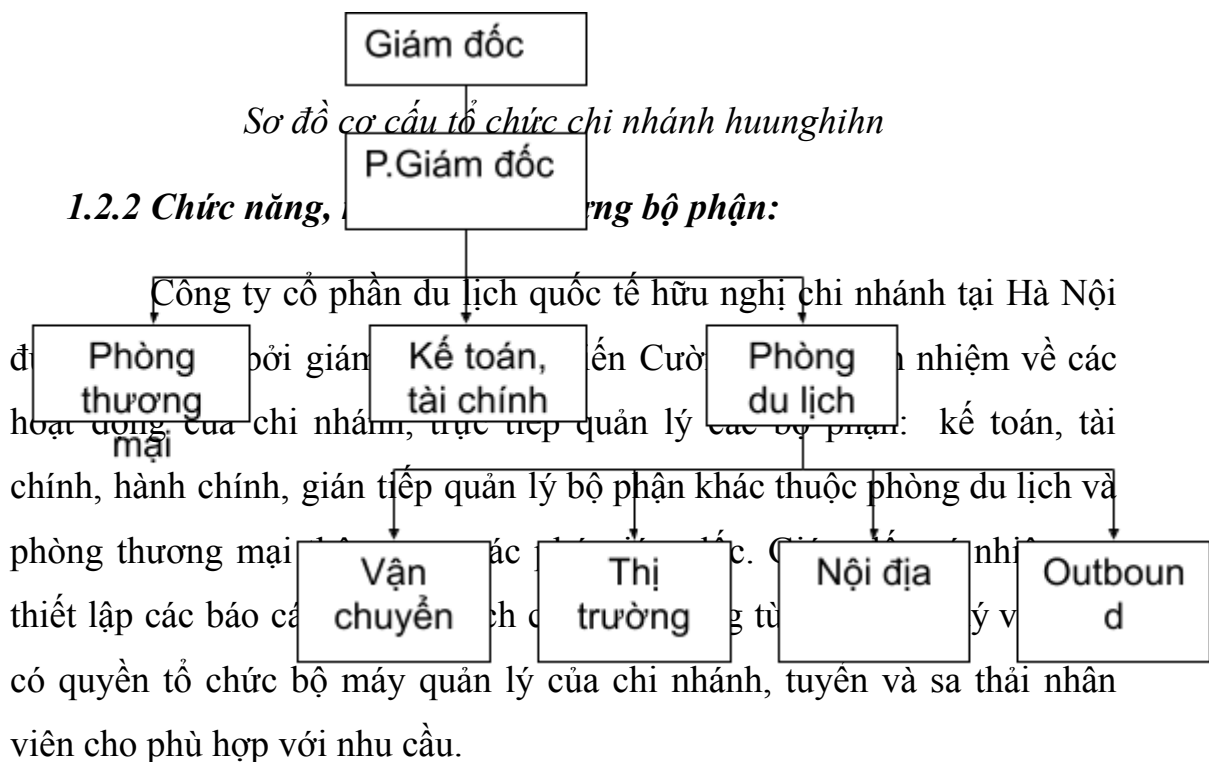
dulichlao@gmail.com

Chi nhánh công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị Hà Nội được thành lập cuối năm 2008, trong thời gian công ty được cấp phép hoạt động lữ hành quốc tế. Việc mở rộng phạm vi kinh doanh, giúp công ty có thể phát triển mạnh mẽ hơn và phát huy được hết các tiềm năng sẵn có. Tuy mới được thành lập trong thời gian ngắn, nhưng công ty cũng đã có những bước khởi đầu thuận lợi và dần khẳng định thương hiệu huonghitour tại Hà Nội.

1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận:

Chi nhánh Huonghihn được phép hoạt động với tư cách là một doanh nghiệp có tính độc lập tương đối, độc lập triển khai phương án kinh doanh đồng thời có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ công ty giao cho.

1.2.1 Cơ cấu tổ chức:



- Phó giám đốc Phạm Xuân Quyền: : Quản lý trực tiếp phòng du lịch với các bộ phận outbound, inbound, vận chuyển, thị trường. Đồng thời tham mưu cho giám đốc về các hoạt động phát triển chung.

- Phòng kế toán, tài chính: Đặng Thị Thơm: Hoạch toán các hoạt động kinh doanh của chi nhánh, tính hiệu quả doanh thu, chi phí, lợi nhuận để tính lương, chấm công...Có trách nhiệm tài chính, thu, chi tiền mặt cũng như các phương tiện thanh toán khác.

- Phòng du lịch gồm hai bộ phận outbound và inbound do chị Đinh Thị Mai đứng đầu:

- Bộ phận du lịch outbound: Gồm 2 nhân viên, một phụ trách du lịch Lào, một phụ trách các chương trình ghép khách lẻ khác. Nhiệm vụ

chủ yếu là xây dựng và tổ chức các chương trình du lịch trọn gói, tìm hiểu thị trường du lịch châu Á và các nước khác, đặc biệt là du lịch Lào, báo giá, tìm đối tác, tìm đối tác khách lẻ, đặt dịch vụ...

- Bộ phận du lịch nội địa: tìm hiểu du lịch nội địa, xây dựng và tổ chức các chương trình, báo giá, đặt các dịch vụ liên quan.

- Bộ phận thị trường: Quảng bá thương hiệu công ty, marketing sản phẩm, khai thác thị trường khách du lịch tiềm năng, giới thiệu và bán các chương trình du lịch của công ty

- Bộ phận vận chuyển: thiết lập quan hệ với các nhà xe, xin báo giá vận chuyển theo chương trình, đặt dịch vụ xe.

- Hướng dẫn viên của công ty: Tiếp xúc và chăm sóc khách hàng trực tiếp theo chương trình đã bán. Ngoài 3 HDV chính công ty còn cộng tác với đội ngũ hướng dẫn viên ngoài năng động, kinh nghiệm.

Với các nhân viên:

- Chị: Nguyễn Thùy Dương (sđt 0982 276 250) tốt nghiệp trường đại học khoa học xã hội và nhân văn.

- Chị: Nguyễn Thị Hà Ngân (sđt 0974 550 252) tốt nghiệp trường đại học khoa học xã hội và nhân văn.

- Anh: Hà Minh Cường (sđt 0972 444 121) tốt nghiệp trường cao đẳng du lịch Hà Nội.

- Anh: Đào Minh Tú (sđt 0916 926 940) tốt nghiệp trường đại học Phương Đông.

- Chị: Lê Thị Hiệu (sđt 0973 977 150)

1.3 Cơ sở vật chất:

Điểm giao dịch của công ty số 173 – Tây Sơn – Đống Đa – Hà Nội. So với trụ sở chính của công ty thì điểm giao dịch này khá thuận lợi trong vận chuyển, tiếp xúc khách hàng và quảng bá thương hiệu.

Vì mới được thành lập nên công ty phải trang bị mới hoàn toàn cơ sở vật chất để tạo điều kiện tốt, thuận lợi cho quá trình kinh doanh. Cơ sở phục vụ cho phòng du lịch bao gồm:

Stt	Nội dung	Đơn vị	Số lượng
1	Máy tính	Chiếc	4 (máy bàn) 3 (laptop)
2	Máy in + fax + photo	Chiếc	1
3	Điện thoại	Chiếc	3 (nối ngoài) 5 (nội bộ)
4	Máy điều hòa nhiệt độ	Chiếc	1
5	Các đồ dùng văn phòng khác (bút, ghim, băng dính, kéo,...)		

Cơ sở vật chất phục vụ trong công ty

Công ty thường xuyên bổ sung và nâng cao hệ thống trang thiết bị để nhanh chóng hoàn thành công việc và thuận lợi trong việc cung cấp các dịch vụ cho khách hàng được chu đáo, hiệu quả cao và mang lại uy tín cho công ty.

1.4 Các sản phẩm chính của huonghihn:

Bên cạnh các hoạt động như: đại lý bán vé máy bay, vé tàu, xe, các dịch vụ thuê xe, đặt phòng, làm hộ chiếu, visa...thì hoạt động chủ yếu và mang lại lợi nhuận lớn cho công ty là tổ chức các tour du lịch trong nước và quốc tế. Đặc biệt là mảng du lịch sang thị trường Lào, Thái Lan.

1.4.1 Các chương trình du lịch trong nước:

ST T	CHƯƠNG TRÌNH		THỜI GIAN	PHƯƠNG TIỆN
1	QUYẾN RŨ TOUR DU LỊCH MỚI	Độc đáo festival hoa Đà Lạt 2010	5 ngày	Máy bay
2		Nước khoáng Quang Hanh – Quà tặng từ đất mỏ	3 ngày	Ôtô
3		Đón giáng sinh Sapa – ngắm tuyết	3ngày	ôtô & tàu hỏa
4		Chùa Bái Đính – Tràng An – Phát Diệm giáng sinh	1 ngày	Ôtô & thuyề n
5		Đón năm mới tại Phan Thiết – Mũi Né – Phú Quốc	5 ngày	Máy bay
6	SÔI ĐỘNG MUA SẮM CUỐI NĂM	Lạng Sơn – Tân Thanh	1 ngày	Ôtô
7		Móng Cái – Đông Hưng	4 ngày	Ôtô
8		Quảng Trị - Lao Bảo	4 ngày	Ôtô
9		Sapa – Hà Khẩu	3 ngày	Ôtô và tàu hỏa

10	ĐỘC ĐÁO DU LỊCH CUỐI TUẦN	Tản Đà Resort	2 ngày	Ô tô
11		Khoang Xanh - K9 Đá Chông	1 ngày	Ô tô
12		KDL Thiên Đường Bảo Sơn	1 ngày	Ô tô
13		Tam Cốc - Bích Động	1 ngày	Ô tô
14		Đầm Long – Rừng Bàng Tạ	1 ngày	Ô tô
15		Tam Đảo – Trúc lâm Thiên Viện	2 ngày	Ô tô
16		Ba Vì - Suối Hai	2 ngày	Ô tô
17		Nước khoáng Kênh Gà	1 ngày	Ô tô
18	MIỀN BẮC QUEN MÀ LẠ	Sapa – hang động Pusamcap – Điện Biên	5 ngày	Ô tô & Tàu hỏa
19		Mai Châu - Thủy điện Hoà Bình - Lòng hồ Sông Đà – Động Thác Bờ - Bản Lác	2 ngày	Ô tô
20		Kim Bôi – Đầm Đa	1 ngày	Ô tô
21		Côn Sơn - Kiếp Bạc	1 ngày	Ô tô
22		Hồ Ba Bể	2 ngày	Ô tô

23		Hồ Núi Côc	2 ngày	Ô tô
24		Tuyên Quang - Mỹ Lâm - Tân Trào	2 ngày	Ô tô
25		Cao Bằng - Pắc Bó - Thác Bản Giốc - Động Ngườm Ngao	3 ngày	Ô tô
26	HƯỚNG VỀ MIỀN TRUNG DẦU YÊU	Cố đô Huế	4 ngày	Ô tô
27		Huế - Lăng Cô - Cảnh Dương - Đà Nẵng - Hội An - Mỹ Sơn	7 ngày	Tàu hỏa
28		Đà Nẵng – Mỹ Khê - Hội An — Mỹ Sơn	4 ngày	Ô tô
29		Sông Bến Hải - Cầu Hiền Lương - Địa đạo Vĩnh Mốc - Nghĩa trang Trường Sơn – Thành cổ Quảng Trị	5 ngày	Tàu hỏa
30		Phong Nha - Kẻ Bàng - bãi biển Nhật Lệ	5 ngày	Ô tô
31		Huế - Nha Trang – Vinperland – Dốc Lết- Đà Lạt	5 ngày	Ô tô
32		Hương sắc Ban Mê	4 ngày	Máy bay
33	PHƯƠNG NAM HÀNH TRÌNH XUYÊN VIỆT	Nha Trang – Đà Lạt	7 ngày	Ô tô
34		Quảng Trị – Đà Nẵng – Nha Trang – Tp HCM – Phan Thiết - Mũi Né – Quy Nhơn	5 ngày	Ô tô & tàu
35		Huế - Đà Nẵng - Nha Trang - Đà Lạt - Tp. HCM – Vũng Tàu – Hội An – Quảng Bình – Hà Nội	9 ngày	Ô tô

36		Tp. Hồ Chí Minh – Vũng Tàu – Côn Đảo	6 ngày	Máy bay
37		Tp. HCM – Sóc Trăng – Cà Mau – Bạc Liêu – Vũng Tàu – Đà Lạt – Nha Trang – Đà Nẵng	12 ngày	Ô tô
38		Tp. Hồ Chí Minh – Cần Thơ – Sóc Trăng – Bạc Liêu – Cà Mau	10 ngày	Ô tô & tàu

1.4.2 Các chương trình outbound sang Lào:

Khởi hành từ Hà Nội

1. Hà Nội – Đông Hà – Lao Bảo – Savanakhet – Viên chăn –Thakhet
2. Hà Nội – Lao Bảo – Savanakhet – Viên chăn – Luông prabang – Cánh đồng Chum – Nặm Cắn
3. Hà Nội – Vinh – Viên Chăn –Luong prabang –Pakou
4. Hà Nội – Vinh – Viên Chăn – Thakhet – Lao Bảo
5. Hà Nội – Luông prabang – Xiêng khoảng – Cánh đồng Chum

Khởi hành từ thành phố Hồ Chí Minh

1. HCM – Đông Hà – Lao Bảo – Savanakhet – Thàkhet
2. HCM – Lao Bảo – Savanakhet – Viên Chăn –Luông prabang – cánh đồng Chum – Nặm Cắn

Chương trình du lịch liên tuyến:

1. Hà Nội – Cầu Treo – Laksao – Udonthani – Viên Chăn
2. Hà Nội – Cầu Treo – NongKhai – Bangkok –Pattaya – Viên Chăn – Hà Nội
3. Hà Nội – Đông Hà –Viên Chăn – Bangkok – Phattaya – Siemriep -Phnompenh - HCM
5. HCM – Viên chăn – Udonthani (Thái Lan)
6. HCM – Viên Chăn – Udonthani – Vàng Viêng – Luông prabang

1.5. Kết quả kinh doanh

1.5.1. Thực trạng nguồn khách

Với những lĩnh vực hoạt động về du lịch quốc tế và nội địa Huonghihn đã tổ chức thành công nhiều chương trình du lịch và ngày càng mở rộng danh sách khách hàng.

Với khách du lịch nội địa: Đây là lĩnh vực phát triển mạnh và mang lại lợi nhuận chính cho công ty trong suốt năm 2009. Đối tượng khách chủ yếu trên địa bàn Hà Nội thông qua các mối quan hệ riêng của giám đốc và nhân viên công ty. Khách hàng chủ yếu trong khối hành chính nhà nước, học sinh, giáo viên trong khối giáo dục.....

Với khách du lịch outbound: Chi nhánh mới được thành lập vào cuối năm 2008, tổ chức outbound sang Lào cũng mới mạnh nha vào cuối năm 2009 và xác định tổ chức các chương trình du lịch chính là sang đất nước bạn Lào. Đây là thị trường du lịch được đánh giá là có tiềm năng, hấp dẫn trong những năm tới. Lượng khách đến với công ty ngày càng tăng, với slogan “Working for big smile” hi vọng khách hàng đã đến và sử dụng sản phẩm của công ty sẽ trở thành những khách hàng quen thuộc. Không giống như khách nội địa, khách du lịch outbound sang Lào thường thành những nhóm nhỏ như gia đình đi nghỉ ngơi, nhóm bạn bè đi khám phá, hay nhóm khách cơ quan kết hợp du lịch với công vụ thường làm trong lĩnh vực kinh doanh và xây dựng.

1.5.2. Tình hình kinh doanh

Từ khi thành lập tới nay Huonghitourhn đã đạt được những kết quả phát triển đáng kể góp phần làm vững mạnh hơn công ty du lịch quốc tế Hữu Nghị.

Là chi nhánh mới được thành lập trên địa bàn Hà Nội, bước đầu với rất nhiều khó khăn về sự cạnh tranh giữa các hãng lữ hành, thị trường

nguồn khách mới... Tuy nhiên dưới sự chỉ đạo của ban lãnh đạo cùng với đội ngũ nhân viên trẻ, nhiệt huyết Huunghihi đã và đang dần khẳng định mình.

Các chỉ tiêu	Năm 2009			4 tháng đầu 2010		
	Số đoàn	Số khách	Lợi nhuận	Số đoàn	Số khách	Lợi nhuận
Nội địa	38	2368	365.840.000	13	968	119.000.000
Outbound	4	62	35.090.000	6	88	57.058.000
Dịch vụ khác (đặt phòng, thuê xe, làm hộ chiếu, visa, bán vé			41.180.000			9.000.000
Tổng	43	2430	442.110.000	19	1056	185.058.000

Kết quả kinh doanh (theo báo cáo kết quả kinh doanh chi nhánh

Huunghihi)

Theo báo cáo kết quả kinh doanh, với những khó khăn ban đầu, doanh số của công ty không phải là một con số hấp dẫn. Du lịch outbound sang Lào mới chỉ được manh nha vào đầu tháng 9/2009. Chính vì vậy nhuận thu được chủ yếu do hoạt động du lịch nội địa và các dịch vụ khác như cho thuê xe, làm hộ chiếu, visa, bán vé máy bay, xe (liên vận sang Lào và kết hợp với đoàn trường bán vé xe liên tuyến về tết cho sinh viên).

Huunghihn cố gắng khai thác danh sách khách hàng quen thuộc và mở rộng thị trường hơn nữa, tăng thêm số lượng khách cũng như doanh thu cho công ty.

Riêng về thị trường du lịch Lào, trong năm 2009 mới có những bước đi đầu tiên trong việc tìm hiểu thị trường, cũng như gây dựng các mối quan hệ nên chưa phát triển mạnh. Công ty mới chỉ tổ chức 1 tour sang Thái Lan, 3 tour du lịch trọn gói sang Lào trong thời gian Seagame và các dịch vụ khác như vé xe khách liên vận, máy bay và vé Seagame. Nhưng sang đầu năm 2010, với 4 tháng đầu năm, những cũng đã có những tín hiệu phát triển đáng mừng, số chương trình tổ chức trọn gói tăng lên (đều sang Lào), đối tượng khách chủ yếu là những khách hàng làm nghề kinh doanh thương mại, xây dựng và thường đi theo nhóm như gia đình, bạn bè hay công ty.

Mặc dù số lượng khách còn chưa được như mục tiêu đặt ra, tuy nhiên là những bước đầu nên không tránh khỏi những khó khăn. Với đội ngũ nhân viên trẻ, nhiệt huyết, cùng với những lợi thế riêng, huunghihn luôn cố gắng không ngừng để vững mạnh và trở thành một thương hiệu dulichlao uy tín, chất lượng.

Để đạt được những kết quả như trên, lãnh đạo và nhân viên công ty đã không ngừng cố gắng. Bước đầu tạo điều kiện khảo sát các chương trình, tuyển điểm mới. Thông qua các mối quan hệ, xây dựng các mối qua hệ với các nhà cung cấp tại các tỉnh, thành phố về phương tiện vận chuyển cũng như lưu trú và ăn uống.

Huunghihn luôn quan tâm tới đội ngũ nhân viên, ngoài mức lương phù hợp, chế độ bảo hiểm theo pháp luật. Công ty luôn tạo không khí thân thiện, thoải mái, đoàn kết, môi trường làm việc tốt nhất. Thông qua hiệu quả kinh doanh, công ty tổ chức những buổi họp mặt thân mật, hay

tổ chức những chuyến đi, vừa là khảo sát vừa để thư giãn, khuyến khích nhân viên làm việc và cống hiến hết mình cho công ty.

Với kết quả kinh doanh như đã nêu trên, thực sự không phải những con số lý tưởng, nhưng đó cũng là kết quả của sự cố gắng của lãnh đạo và đội ngũ nhân viên huunghihn. Từ đó, xây dựng nên những chiến lược kinh doanh và mục tiêu phát triển mới, để thương hiệu huunghihn trở thành một thương hiệu du lịch tên tuổi, uy tín và chất lượng.

1.6. Phương hướng, kế hoạch

Từ khi thành lập đến nay, mặc dù gặp rất nhiều khó khăn, nhưng kết quả kinh doanh của công ty vẫn có những dấu hiệu tăng trưởng đáng mừng. Chính vì vậy phương hướng và kế hoạch mà ban lãnh đạo công ty đưa ra trong thời gian tiếp theo cụ thể là:

- Thúc đẩy mạnh hơn tốc độ phát triển, tăng doanh thu lũy hành nội địa, mở rộng hơn nữa thị trường khách miền nam.
- Du lịch outbound sang Lào cần có những phương án kinh doanh mới, hiệu quả hơn, đẩy mạnh marketing, xây dựng bền chặt các cơ sở liên kết. Du lịch outbound sang các nước khác, cần tìm hiểu đối tác mới và các công ty lũy hành nhận và gửi khách.
- Đầu tư nhiều hơn cho các hoạt động marketing chung, chăm sóc khách hàng
- Xây dựng cơ cấu doanh nghiệp ổn định, lựa chọn những người có năng lực, làm việc lâu dài nhằm tăng hiệu quả trong kinh doanh.

CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP

2.1 Nội dung thực tập:

2.1.1 Thời gian và vị trí thực tập:

- Thời gian thực tập bắt đầu từ ngày 4/10/2010 kết thúc vào ngày 28/11/2010.

- Vị trí thực tập: phòng du lịch công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị tại Hà Nội.

2.1.2 Nội dung công việc thực tập:

Trong quá trình thực tập công ty đã tạo mọi điều kiện giúp sinh viên tham gia tìm hiểu về hoạt động kinh doanh, cơ cấu tổ chức của công ty nói chung và phòng du lịch nói riêng.

Sinh viên đã hiểu một cách rõ ràng và đầy đủ hơn về công việc, về quyền nghĩa vụ cũng như trách nhiệm của một hướng dẫn viên du lịch. Hướng dẫn viên là người đại diện, thay mặt cho công ty tiếp xúc trực tiếp với khách, giúp khách giải quyết xử lý các tình huống phát sinh trong suốt quá trình đi du lịch.

Quy trình hoạt động của hướng dẫn viên:

- Giai đoạn chuẩn bị trước chuyến đi:

+ Nhận bàn giao chương trình từ phòng điều hành (lệnh điều động hướng dẫn viên từ phòng điều hành, chương trình du lịch, danh sách đoàn, tài liệu tuyến điểm tham quan, bản đồ, giấy xác nhận dịch vụ, tiền tạm ứng, một số giấy tờ khác ...)

+ Chuẩn bị cá nhân: nghiên cứu tìm hiểu chương trình du lịch (mục đích, ý nghĩa của chuyến đi; lịch trình ngày đến, ngày về của đoàn; số chuyến bay của đoàn; lịch trình tham quan; các tuyến điểm nơi đoàn đến; các chương trình vui chơi giải trí; tên và địa chỉ các cơ sở cung cấp dịch vụ; các loại phương tiện vận chuyển...), tìm hiểu các thông tin về đoàn khách (tên đoàn khách, số lượng, quốc tịch, nghề nghiệp, tuổi tác, giới tính, sở thích, những yêu cầu đặc biệt, tên trưởng đoàn...)

+ Chuẩn bị, nghiên cứu, tìm hiểu những tài liệu, thông tin phục vụ cho chuyến đi như vị trí địa lý, lịch sử, văn hóa, phong tục tập quán, con người, tình hình an ninh, chính trị tại những nơi mà đoàn đến tham quan. Viết bài thuyết minh theo tuyến điểm tham quan.

+ Chuẩn bị giấy tờ và tư trang cá nhân (thẻ hướng dẫn viên, chứng minh thư, sổ nhật ký chương trình du lịch, sổ điện thoại, tư trang cá nhân...)

- Giai đoạn đón khách:

+ Thời gian: hướng dẫn viên có mặt tại điểm đón trước 30 phút.

+ Công tác đón đoàn (nhận và tập trung đoàn khách vào khu vực đã định; nhận trưởng đoàn khách; kiểm tra số khách thực tế so với danh sách đoàn; đề nghị khách kiểm tra lại một lần nữa hành lý của mình; xử lý những tình huống phát sinh...)

+ Kết thúc đón đoàn (mời khách lên xe, giúp khách vận chuyển hành lý lên xe, tặng hoa và quà cho khách...)

+ Trên đường về khách sạn (làm công tác chào mừng đoàn khách; giới thiệu tên hướng dẫn viên và lái xe; hỏi thăm về chuyến đi của đoàn khách và dự định sắp tới của họ; đưa ra một số thông tin cơ bản cho khách...)

- Tổ chức sắp xếp lưu trú, ăn uống:

+ Sắp xếp lưu trú: hướng dẫn viên kết hợp với trưởng đoàn để phân phòng cho khách theo trật tự ưu tiên nhất định (trưởng đoàn, người cao tuổi, cặp vợ chồng, gia đình có trẻ em, nhóm bạn bè...), giúp khách làm thủ tục tạm trú, nhắc khách kiểm tra lại hành lý tài sản, chỉ dẫn cho khách về các dịch vụ của khách sạn, thông báo cho khách về thời gian và địa điểm của bữa ăn đầu tiên, số phòng của hướng dẫn viên, kiểm tra lại phòng cho khách...

+ Sắp xếp ăn uống: hướng dẫn viên kết hợp với trưởng nhà hàng và trưởng đoàn lập thực đơn cho khách, trong quá trình lập thực đơn cần chú ý tới (sự phong phú đa dạng của thực đơn; sự có mặt của các món ăn đặc sản địa phương; thực đơn phải được thay đổi từng bữa; không đưa quá

nhiều món lạ vào bữa ăn; chú ý tới chế độ ăn kiêng và những yêu cầu đặc biệt của khách), hướng dẫn viên phải thông báo chính xác địa điểm, thời gian của bữa ăn cho đoàn, trước giờ ăn 15 phút hướng dẫn viên cần có mặt tại nhà ăn để kiểm tra tình trạng phòng ăn, bàn ăn của đoàn, sắp xếp hướng dẫn khách ngồi vào bàn ăn... Hướng dẫn viên cần lấy hóa đơn, chứng từ đầy đủ, ghi rõ các khoản chi phí để phục vụ cho việc thanh toán.

- Tổ chức hoạt động tham quan, vui chơi giải trí.

+ Trước buổi tham quan: hướng dẫn viên thông báo cho khách những thông tin về buổi tham quan để đoàn khách chuẩn bị (thông báo thời gian và địa điểm tham quan; những qui định tại mỗi điểm tham quan; trang phục và tư trang cần thiết cho mỗi điểm tham quan...), xem lại tài liệu tuyển điểm tham quan sắp tới; chuẩn bị dụng cụ tư trang cho buổi tham quan, chuẩn bị trang phục...

+ Tại điểm tham quan: hướng dẫn viên là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe; tập trung đoàn khách, mua vé; thực hiện hướng dẫn tham quan theo qui trình khép kín. Hướng dẫn tham quan gồm hai nội dung chính: hướng dẫn xem xét đối tượng tham quan và thuyết minh về đối tượng tham quan. Hướng dẫn viên kết hợp với trưởng đoàn để thực hiện chương trình du lịch, quản lý số lượng đoàn khách, đảm bảo an toàn tính mạng tài sản cho khách...

- Tổ chức các hoạt động khác:

Ngoài hoạt động tham quan, hướng dẫn viên còn có thể tổ chức một số hoạt động khác cho đoàn khách như hoạt động mua sắm, tuyên truyền quảng cáo. Hướng dẫn viên cần đặc biệt lưu ý tới hoạt động mua sắm của khách.

- Thanh toán

Hướng dẫn viên làm thủ tục thanh toán chi phí ăn, ở cho đoàn theo đúng hợp đồng đã ký. Những khoản chi phí không thuộc trách nhiệm của mình, hướng dẫn viên nhắc khách thanh toán. Hướng dẫn viên cần làm những việc sau trước khi rời khách sạn: thông báo cho nhân viên lễ tân khách sạn về ngày giờ đoàn khách rời khách sạn; tập hợp các khoản chi

phí của đoàn thuộc trách nhiệm thanh toán của mình để thanh toán cho nhân viên lễ tân khách sạn; thanh toán cho nhân viên lễ tân khách sạn và lấy đầy đủ hóa đơn, chứng từ; nhắc khách thanh toán nốt những khoản chi cá nhân.

- Tiễn khách:

Tiễn khách là giai đoạn cuối cùng của việc tổ chức thực hiện một chương trình du lịch. Những việc hướng dẫn viên cần làm bao gồm: kiểm tra lại giấy tờ liên quan đến đoàn, phương tiện vận chuyển của đoàn, thông báo cho đoàn khách thông tin cần thiết khi rời khách sạn, thời gian bữa ăn trước khi rời khách sạn, thời gian và địa điểm xe đón đoàn, nhắc khách kiểm tra giấy tờ, đồ đạc... Trước khi cho xe rời khỏi khách sạn, hướng dẫn viên nên kiểm tra lại số khách. Trên đường về hướng dẫn viên thăm hỏi khách đồng thời thu lại phiếu đánh giá của đoàn về chuyến đi. Hướng dẫn viên tuyên truyền quảng cáo các sản phẩm của công ty với khách, làm công tác chia tay, giúp khách vận chuyển hành lý, làm các thủ tục cần thiết và ra về kết thúc công việc tiễn đoàn.

- Giai đoạn sau chuyến đi: hướng dẫn viên lập báo cáo sau chuyến đi, thanh quyết toán chương trình, giải quyết các công việc còn lại liên quan đến chuyến đi.

Một số chương trình du lịch đặc trưng của công ty:

**HÀ NỘI – ĐÔNG HÀ – VIÊNG CHĂN – BANGKOK – PATTAYA
SIEMRIEP – PHNOMPENH – HỒ CHÍ MINH.**

Đêm 1: : Khởi hành HÀ NỘI – ĐÔNG HÀ

19h00: Xe và HDV đón khách tại công ty khởi hành đi **Đông Hà (Quảng Trị)**, nghỉ đêm trên xe giường nằm. Nghỉ đêm trên xe.

Ngày 01: ĐÔNG HÀ - VIÊNG CHĂN

Sáng: Đến Đông Hà, Quý khách ăn sáng, sau đó tiếp tục khởi hành đi Lào theo đường 9 Nam Lào, làm thủ tục xuất nhập cảnh Lào tại **CK Lao Bảo – Đen Savanh**.

Trưa: Ăn trưa tại Mường Phìn.

Chiều: Tiếp tục hành trình đi Viên Chăn, nhận phòng K/sạn nghỉ ngơi.

Tối: Ăn tối nhà hàng và khám phá thủ đô Viên Chăn về đêm.

Ngày 02: VIÊNG CHĂN – NONG KHAI – BANGKOK

Sáng: Điềm tâm. Tham quan **That Luồng** - Biểu tượng của đất nước Lào, **Khải Hoàn Môn Patuxay** và **chùa Sisaket** cổ kính xây dựng từ năm 1818 lưu giữ 6.840 tượng Phật & nhiều kinh sách cổ viết bằng tay trên lá cọ.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng.

Chiều: Tham quan Vườn Tượng Phật - công viên hàng trăm tượng Phật huyền bí. Làm thủ tục xuất cảnh qua Tp Nong Khai – Đông Bắc Thái Lan

Tối: Ăn tối nhà hàng. Quý khách ngồi xe VIP BUS khởi hành đi Bangkok. Ngủ đêm trên xe.

Ngày 03: THAM QUAN BANGKOK

Sáng: Điềm tâm. Viếng **Chùa Phật Vàng**, nơi thờ bức tượng Phật bằng vàng nặng 5,5 tấn, quý khách có thể xin xăm và thỉnh tượng Phật đeo rất linh thiêng. **Thăm Đại Hoàng Cung**, nơi ở của các triều đại vua Rama trước đây.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng.

Chiều: Tham quan **Safari World** với vườn thú hoang dã, xem show Cao Bồi miền Viễn Tây hoặc Điện Viên 007, xem biểu diễn cá Heo. Quý khách mua sắm tại các Siêu Thị Pratunam, Big C, World Trade Center.

Tối: Ăn tối nhà hàng và ngủ đêm tại Bangkok.

Ngày 04: BANGKOK – PATTAYA

Sáng: Điềm tâm. Khởi hành đi Pattaya, thăm **Trại Rắn**, xem biểu diễn rắn và những bài thuốc gia truyền nghề rắn.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng.

Chiều: Tham quan **Trại Cá Sấu lớn nhất thế giới**, thưởng thức các show biểu diễn cá sấu rừng rợn & thăm vườn nhiệt đới **Nong Nooch Village** với các chương trình biểu diễn ca nhạc cổ truyền đặc sắc của dân tộc Thái, thưởng ngoạn chương trình xiếc voi kỳ thú. Đến Pataya nhận phòng K/sạn nghỉ ngơi.

Tối: Ăn tối nhà hàng và xem chương trình ca múa nhạc hoành tráng độc nhất vô nhị của tập đoàn Bán Nam Bán Nữ PB(**Alcazar** hoặc **Tiffany Show**) nổi tiếng thế giới.

Ngày 05: PATTAYA – POI PET – SIÊM RIỆP

Sáng: Điểm tâm. Rời Pattaya đi Campuchia, làm thủ tục xuất cảnh Thái Lan nhập cảnh Vương Quốc Campuchia tại **cửa khẩu Poi Pet**.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng tại Campuchia.

Chiều: Khởi hành về Siêm Riệp. Đến Siêm Riệp nhận phòng khách sạn nghỉ ngơi.

Tối: Ăn tối nhà hàng và ngủ đêm tại Siêm Riệp.

Ngày 06: THAM QUAN SIÊM RIỆP

Sáng: Điểm tâm. Sáng tham quan Khu **Đền Ăngkor Wat** một trong những kỳ quan của thế giới, thiêng liêng bậc nhất ở Đất nước Chùa Tháp. Tham quan quần thể **Đền Ăngkor Thom**: *tượng Bayon bốn mặt với nụ cười phúc hậu và bí ẩn, chiêm ngưỡng nghệ thuật kiến trúc Ăngkor hùng vĩ. Sau đó tham quan Hoàng Cung của vị vua Yavaraman thứ VII thế kỷ XII, thăm Quảng trường đấu voi – nơi tổ chức các lễ hội truyền thống của Người Khơme cổ.*

Trưa: Ăn trưa nhà hàng.

Chiều: Chiều tham quan các ngôi **đền Banteay Kdey, Takeo** cổ kính, quan trọng nhất là **Đền Taprohm**, nơi ghi lại sự tàn phá khủng khiếp của thiên nhiên gần 1000 năm qua. 17h00 Leo Núi Bakheng ngắm hoàng hôn trên đỉnh núi

Bakheng, phóng tầm nhìn toàn cảnh Ăngkor Wat, Hồ Barây, sân bay Siêm Riệp.

Tối: Ăn tối nhà hàng với các món ăn tự chọn (buffet) tứ phương và cùng thưởng thức điệu múa Apsara quyến rũ làm đắm say lòng người.

Ngày 07: SIÊM RIỆP – PHNÔMPÊNH

Sáng: Điềm tâm. Xe đón Quý khách khởi hành đi Phnôm Pênh, trên đường ghé thăm cây cầu đá cổ nhất Đông Nam Á: **Kom Pong Kdey**.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng và nhận phòng khách sạn nghỉ ngơi.

Chiều: Chiều tham quan biểu tượng linh thiêng của thành phố: **Wat Phnom**, các trung tâm mua sắm lớn của thủ đô.

Tối: Ăn tối nhà hàng với món lẩu Sukiyaki của Nhật tại nhà hàng nổi tiếng nhất Phnom Penh. Xe đưa Quý khách đi tham quan Thủ đô Phnôm Pênh về đêm dọc theo bờ sông Mê Kông thơ mộng và thử vận may tại **Casino Naga**.

Ngày 08: PHNÔMPÊNH – TPHCM

Sáng: Điềm tâm. Xe đón và đưa Quý khách tham quan thành phố Phnôm Pênh: **Hoàng Cung, Chùa Vàng, Chùa Bạc, Đài Độc Lập, Đài tưởng niệm quân tình nguyện Việt Nam**.

Trưa: Ăn trưa nhà hàng tại Phnôm Pênh.

Chiều: Khởi hành về Việt Nam qua cửa khẩu **Mộc Bài** đến Hồ Chí Minh. Tiễn quý khách ra sân bay Tân Sơn Nhất. Kết thúc chương trình.

CÂU TREO - VIÊNG CHĂN - UDONTHANI

Đêm 01 (thứ 4 – 31/3/2010): HÀ NỘI – CỬA KHẨU CẦU TREO

19:00 Xe và HDV đón đoàn, khởi hành đi cửa khẩu **Cầu Treo (Hà Tĩnh)** theo quốc lộ 8.

Nghỉ đêm trên xe.

Ngày 01 (thứ 5 – 1/4/2010): CỬA KHẨU CẦU TREO – VIÊNG CHĂN (Ăn sáng, trưa, tối)

07:00 Đến cửa khẩu Cầu Treo, đoàn làm thủ tục nhập cảnh sang đất nước Lào, ăn sáng và tiếp tục khởi hành đi Viêng Chăn theo quốc lộ 8. Quý khách có dịp chiêm ngưỡng dãy Trường Sơn hùng vĩ - biên giới tự nhiên giữa 2 nước Việt-Lào. Đoàn dùng bữa trưa tại **thị trấn Laksao**.

Chiều: Sau bữa trưa đoàn tiếp tục đi Viêng Chăn. Trên đường Quý khách có dịp ngắm toàn cảnh nhà máy **thủy điện Nậm Thon I**, chụp ảnh lưu niệm tại khu Đèo Đá - điểm cao nhất của đường 8, điểm này được du khách ví như Thạch Lâm, Trung Quốc.

16:00 Đoàn tới **Thủ đô Viêng Chăn**. Nhận phòng khách sạn. Ăn tối nhà hàng.

Tối: Quý khách khám phá Viêng Chăn về đêm bằng xe **TUKTUK** - một dạng taxi 3 bánh ở Viêng Chăn. Ngồi bên bờ sông Mekong và ngắm nhấp cốc bia Lào cùng với các món nướng cũng là một thú vui vào buổi tối ở Viêng Chăn.

Nghỉ đêm khách sạn **Sengprachanh 1- 2*** (hoặc tương đương).

Ngày 02 (thứ 6 – 2/4/2010): VIÊNG CHĂN – NOONG KHAI - UDONTHANI (Ăn sáng, trưa, tối)

Sáng: Ăn sáng tại khách sạn. Đoàn thăm quan thủ đô Viêng Chăn với những điểm du lịch nổi tiếng như: **Thạt Luang** – ngôi chùa Phật giáo tại Viêng Chăn, đây được coi là biểu tượng của đất nước Lào, tham quan **Bảo tàng Cổ chủ tịch Cay-xôn Phonvihản** – Cổ tổng bí thư Cộng Hòa Dân Chủ Nhân Dân Lào. **Tượng đài Chiến Thắng Patuxay** - Khải Hoàn Môn của thủ đô Viêng Chăn. **Chùa Xi Mương** - một ngôi chùa linh thiêng của thủ đô. Tại đây quý khách sẽ tham gia nghi lễ buộc chỉ cầu phúc, sau đó đoàn đến tham quan và mua sắm tại cửa hàng bán bạc 92,5% (Trung tâm bán bạc thủ công của người Lào và đã được bán xuất khẩu đi nhiều nước).

Trưa: Đoàn ăn trưa tại **nhà hàng Khopchayder** (món ăn tự chọn).

13:00 Đoàn làm thủ tục xuất cảnh tại cửa khẩu Hữu nghị Lào - Thái (Cách thủ đô Viêng Chăn 24 km) - bắc qua dòng sông Mê Kông huyền thoại do chính phủ Austraylia tài trợ và xây dựng. Tới Noong Khai

đoàn tham quan **Bãi Phật - Salakeocu** nơi có hơn 300 tượng Phật với những hình dáng khác nhau.

14:00 Quý khách tiếp tục đi Udonthani (Thái Lan) - Thủ phủ 18 tỉnh Đông Bắc Thái Lan. Đến Udonthani, Quý khách nhận phòng. Ăn tối tại nhà hàng, tự do dạo chơi Udon Thani về đêm.

Nghỉ đêm khách sạn **Siri Grand 2*** (hoặc tương đương).

Ngày 3 (thứ 7 – 3/4/2010): UDONTHANI - VIÊNG CHĂN – HÀ NỘI (Ăn sáng, trưa, tối)

Sáng: Ăn sáng tại khách sạn. Quý khách tham quan **Thung Sri Muong** - trung tâm văn hoá của thành phố Udon, mua sắm tại các trung tâm thương mại và siêu thị lớn tại Udon Thani như: **Big C, Pratunam...** Ăn trưa tại nhà hàng.

Chiều: Đoàn trở về Viêng Chăn qua cửa khẩu Noong Khai. Mua sắm tại quầy hàng miễn thuế tại **CK Hữu Nghị Lào - Thái**. Về tới Viêng Chăn đoàn ăn tối tại nhà hàng.

19:00 Đoàn lên xe khởi hành về lại Hà Nội.

Ngày 4 (Chủ nhật – 4/4/2010): VIÊNG CHĂN – HÀ NỘI (Ăn sáng, trưa)

06:00 Đoàn ăn sáng tại cửa khẩu Cầu Treo. Sau bữa sáng, đoàn làm thủ tục nhập cảnh Việt Nam và tiếp tục hành trình về Hà Nội. Đoàn nghỉ ăn trưa tại Thanh Hóa.

Chiều Về đến Hà Nội, trả đoàn tại điểm đón.

Kết thúc chương trình.

Giá trọn gói: 259 USD/ khách

Áp dụng cho đoàn 10 khách trở lên

Dịch vụ bao gồm:

1. Xe vận chuyển hiện đại theo chương trình.

2. Khách sạn 2* tiện nghi tại trung tâm, 02 khách/phòng (đoàn lẻ sẽ ngủ 03 khách/phòng)
3. Các bữa ăn theo chương trình:

Bên Việt Nam: 30.000đồng/khách/bữa sáng, 100.000đ/khách/bữa chính.

Bên Lào: Ăn sáng tại khách sạn, tương đương 120.000đ/ người/ bữa.

1. Hướng dẫn viên kinh nghiệm theo chương trình. Vé tham quan theo chương trình (vào cửa 1 lần).
2. Thủ tục xuất-nhập cảnh Việt Nam, Lào – Thái Lan.
3. Bảo hiểm du lịch theo chương trình. Phục vụ nước trên xe: 02 chai 0,5l/khách/ngày...

Không bao gồm:

- Hóa đơn VAT (cộng thêm 10%). Tiền Típ-thưởng cho HDV (1-3 USD/ người/ ngày).
- Các chi phí cá nhân: ngủ phòng đơn, điện thoại, bia, nước ngọt, giặt là, xe vận chuyển ngoài chương trình... và các chi phí cá nhân khác không bao gồm như trên.
- Ngủ phòng đơn cộng thêm 60 USD/khách.
- Đối với khách Việt Kiều/ Quốc Tế, phải có Visa Lào (Chi phí khoảng 40-70USD/pax tùy theo quốc tịch) và Visa tái nhập Việt Nam.

Ghi chú:

1. Chính sách Trẻ em (TE):
 - TE dưới 2 tuổi miễn phí (ngủ chung với bố mẹ, 2 người lớn chỉ được kèm 1 TE).
 - TE 2 đến dưới 11 (cao dưới 130cm) tuổi tính 60% giá người lớn (ngủ chung với bố mẹ).
 - TE 11 tuổi trở lên (hoặc cao 130cm trở lên) tính như người lớn.

1. Thủ tục xuất nhập cảnh: Chương trình sẽ nhập – xuất cảnh Lào + Thái Lan bằng thông hành. Yêu cầu Hộ chiếu còn hạn 06 tháng trở lên tính từ ngày trở lại Việt Nam.
2. Giá trên áp dụng cho đoàn từ 10 khách trở lên. Nếu đoàn không đủ 10 khách thì giá sẽ thay đổi tăng lên và được thông báo trước 3 – 5 ngày trước ngày khởi hành.
3. Chương trình kết hợp với hệ thống xe chuyên tuyến khởi hành Hà Nội – Viên Chăn.
4. Chương trình có thể thay đổi cho phù hợp với tình hình thực tế nhưng đảm bảo không bỏ các điểm tham quan và đảm bảo các dịch vụ tương đương.

HÀ NỘI – ĐÔNG HÀ - LAO BẢO - SAVANAKHET THỦ ĐÔ VIÊN CHĂN - THAKHET

Thời gian : **06 ngày /05 đêm**

Tiêu chuẩn : **mức tốt**

Phương tiện : **ô tô máy lạnh suốt tuyến**

Ngày khởi hành : **Theo yêu cầu**

Chương trình : **Đường bộ – đi đường 9 về đường 9**

Quà tặng: nón, áo Pull Lào, 01 cuốn sách hướng dẫn du lịch Lào.

Ngày 1: Khởi hành HÀ NỘI – ĐÔNG HÀ

19h00: Xe và HDV www.dulichlao.vn đón khách tại công ty khởi hành đi Đông Hà (Quảng Trị), nghỉ đêm trên xe giường nằm. Nghỉ đêm trên xe.

Ngày 2: ĐÔNG HÀ – LAO BẢO - SANAVAKHET

6h15: Đến Đông Hà, Quý khách dùng bữa sáng, nghỉ ngơi.

Quý khách tiếp tục khởi hành đi Lao Bảo theo **đường 9 Nam Lào**.

11h00: Ăn trưa tại Lao Bảo.

13h00: Làm thủ tục qua cửa khẩu Lao Bảo - Đen Sa Vẳn.

13h15: Quý khách tiếp tục khởi hành đi Sanavakhet, đến thị xã Sa Vẳn tham quan **Tháp IngHang** – Thánh địa Phật Giáo tiểu thừa Đông Dương.

17h00: Đến **Sanavakhet**, Quý khách nhận phòng khách sạn, nghỉ ngơi.

18h30: Ăn tối nhà hàng. thưởng thức các món ăn mang đậm phong cách người Lào trên nhà hàng nổi trên sông Mekong. Thử vận may tại sông bài lớn nhất trên hành lang Đông tây Savan – Vegas

Tối: Tự do khám phá Savanakhet về đêm – thành phố lớn thứ 2 của Lào, quê hương của cố chủ tịch Cayxon Phonevihan, chụp ảnh **Cầu Hữu Nghị II** - điểm nổi quan trọng giữa Lào (Savannakhet) và Thái Lan (*Mukdahan*) trên Con Đường Xuyên Á.

Ngày 3: Tham quan SANAVAKHET – VIÊNG CHĂN

6h30: Đoàn tập trung ăn sáng tại nhà hàng

7h00: Tham quan **Chùa Chayaphom**, trung tâm tỉnh hội Phật giáo Savannakhet, **Tổng Lãnh sự Việt Nam** tại Savannakhet. city tour thị xã Sa vẳn ghé chụp hình tại

9h00: Khởi hành đi Viêng Chăn,

11h00: Ăn trưa tại **Pakading** thưởng thức các măn được chế biến từ cá đánh bắt trên sông Mê Kông.

16h00: Đến Viêng Chăn, ngắm toàn cảnh thủ đô từ đỉnh **tượng đài chiến thắng Pattuxay** - được xem là Khải Hoàn Môn của Thủ đô

Ăn tối đặc sản Lào và khám phá thủ đô Viên Chăn về đêm.

Ngày 4: Tham quan VIÊNG CHĂN – THÀ KHỆT

6h30: Đoàn tập trung ăn sáng tại nhà hàng

7h30: Quý khách tham quan **tháp That Luông** – Ngọn tháp lớn nhất thủ đô với tháp chính cao hơn 45m được xem là biểu tượng của Quốc gia

Phật giáo tiểu thừa Lào làm vào năm 1566, **chùa Xi Mương** là ngôi chùa linh thiêng nhất nước Lào hiện nay.

9h00: Quý khách tiếp tục tham quan **công viên tượng Phật** (*Budda park*) với quần thể các tượng Phật được khắc chạm công phu và tinh xảo, tham quan mua sắm tại khu phi thuế quan Vientiane – Noongkhai.

Sau đó tham quan mua sắm tại **chợ Sáng Talat Xau**, trung tâm Thương mại lớn nhất thủ đô.

11h30: Ăn trưa tại nhà hàng buffer (*Nhà hàng Việt Food*) của Viên Chăn.

13h00: Xe đưa Quý khách về Thà Khẹt

17h00: Đến Thà Khẹt nhận phòng khách sạn, nghỉ ngơi.

Ăn tối nhà hàng và khám phá thị xã Thà Khẹt về đêm.

Ngày 5: Về THÀ KHỆT – LAO BẢO – ĐÔNG HÀ - HÀ NỘI

6h30: Đoàn tập trung ăn sáng tại nhà hàng

7h00: Xe đưa Quý khách về Lao Bảo, làm thủ tục nhập cảnh về Việt Nam tại CK Đensavan – Lao Bảo

11h30: Ăn trưa nhà hàng tại Lao Bảo.

12h30: Quý khách mua sắm tại **Trung Tâm Thương Mại Quốc Tế Lao Bảo**.

14h00: Rời Lao Bảo về Đông Hà nghỉ ngơi.

17h40: Đến Đông Hà ăn tối tại **khách sạn Phụng Hoàng (142 Lê Duẩn)**.

18h20: Xe đưa Quý khách về Hà Nội, nghỉ đêm trên xe.

Ngày 6: HÀ NỘI

5h30: Xe về đến Hà Nội, trả quý khách tại điểm đón. Kết thúc chương trình. Xe đưa Quý khách về điểm đón.

Hoạt động hướng dẫn của công ty do các hướng dẫn viên chính thức đảm nhiệm vào mùa du lịch cao điểm có sử dụng thêm đội ngũ cộng tác viên đa phần là sinh viên của các trường du lịch trên địa bàn (mùa cao điểm từ tháng 6 đến tháng 8 và từ tháng 10 đến tháng 1 số lượng cộng tác viên của công ty là 8 người vào mùa thấp điểm số lượng cộng tác viên là 3 người). Mức lương cơ bản trung bình của hướng dẫn viên trong công ty là 2 triệu đồng/tháng trợ cấp công tác 400 000 vnd/ngày. Ngoài những thu nhập trên hướng dẫn viên còn có thêm các khoản triết khấu hoa hồng từ các nhà hàng, cơ sở kinh doanh đồ lưu niệm, khách sạn, tiền tip từ khách...

2.2 Kết quả thực tập:

Trong quá trình thực tập dưới sự hướng dẫn nhiệt tình từ các anh chị trong công ty . Sinh viên đã thu thập được rất nhiều những thông tin có ích, và trao dồi được nhiều kỹ năng để phục vụ cho nghề nghiệp sau này:

- Biết được thông tin giá cả, chất lượng dịch vụ tại một số cơ sở lưu trú trên toàn quốc
- Thông tin đối tác: vận chuyển, lưu trú, công ty lữ hành chủ yếu trong hoạt động outbound sang Lào.
- Thông tin về các điểm du lịch, giá vé tham quan, khoảng cách cung đường
- Thông tin chi tiết về các chương trình du lịch
- Thông tin về những yêu cầu trong xuất nhập cảnh của một số nước, đặc biệt là Lào.
- Các cách xây dựng và xác định giá bán của chương trình
- Kỹ năng đàm phán với đối tác trong việc đặt các dịch vụ
- Kỹ năng thuyết phục khách hàng
- Kỹ năng tìm kiếm thông tin
- Một số quy tắc, ứng xử trong giao tiếp với đồng nghiệp, khách hàng, đối tác

- Rèn luyện những phong cách và đức tính cần có trong hoạt động lễ hành (sự nhanh nhẹn, linh hoạt, sự thân thiện, cởi mở, tính kế hoạch, chính xác...)

CHƯƠNG 3. NHỮNG KINH NGHIỆM VÀ ĐỀ XUẤT

3.1. Những kinh nghiệm thu được trong quá trình thực tập

Quá trình thực tập và làm việc tuy chưa nhiều, nhưng cũng là cơ hội tốt giúp sinh viên nhận ra và học hỏi được rất nhiều những bài học kinh nghiệm cho bản thân. Để có thể thành công trong hoạt động lễ hành, không phải là sự áp dụng một cách máy móc các lý thuyết vào thực tế mà cần phải có sự bổ sung của rất nhiều những yếu tố khác trong đó có các kỹ năng thực hành và phẩm chất nghề nghiệp. Với bất kỳ công việc nào cũng vậy, trước hết phải có niềm đam mê, yêu nghề nghiệp như thế mới có những cố gắng, nỗ lực cống hiến hết mình, bước đầu vượt những khó khăn, thử thách. Người làm du lịch cần phải có đức tính kiên trì, nhanh nhẹn, linh hoạt trong công việc và khả năng chịu áp lực cao, biết cách sắp xếp và giải quyết các công việc một cách khoa học. Du lịch là một ngành dịch vụ, phương châm “khách hàng là thượng đế” nên cần luôn luôn giữ nét mặt tươi cười, thân thiện, cần rèn luyện khả năng ngôn ngữ và kỹ

năng giao tiếp. Ngoài ra cần phải rèn luyện sức khỏe, trước hết là phục vụ cho chính bản thân và như thế mới phục vụ tốt được cho khách hàng.

Khi tham gia vào các hoạt động thực tế mới nhận ra, tầm quan trọng của ngoại ngữ, đặc biệt trong kinh doanh lĩnh vực hành quốc tế.

Từ những công việc thực tế, bản thân sinh viên tự nhận thấy còn thiếu sót trong kỹ năng, phẩm chất cũng như những kiến thức chuyên môn. Vì vậy, thông qua những trải nghiệm thực tế, cố gắng rèn luyện và hoàn thiện bản thân để có đáp ứng được yêu cầu công việc, cũng như nắm bắt các cơ hội mới.

3.2. Một số đề xuất

3.2.1. Đề xuất với cơ sở thực tập

3.2.1.1. Công tác tổ chức và đội ngũ lao động

Với một công ty mới được thành lập còn khá non trẻ thì đội ngũ nhân viên đóng một vai trò rất quan trọng góp phần khẳng định thương hiệu của công ty.

Huunghinh có đội ngũ nhân viên trẻ, nhiệt tình, năng động và đạt trình độ đại học chuyên ngành du lịch tuy nhiên còn thiếu kinh nghiệm trong hoạt động kinh doanh thực tiễn và còn yếu về yêu cầu ngoại ngữ.

Chính vì vậy trước hết công ty cần đào tạo một đội ngũ nhân viên có sức trẻ, hiểu biết, năng động và chuyên nghiệp, tạo điều kiện để nhân viên hoàn thiện hơn nữa các kỹ năng mềm. Mục tiêu của công ty là mỗi nhân viên dù làm ở bộ phận nào cũng có thể trở thành marketing viên không chuyên, nên ngoài việc giỏi chuyên môn sâu trong lĩnh vực riêng của mình, mỗi nhân viên cũng cần nắm bắt và hiểu được công việc của đồng nghiệp, sẵn sàng hỗ trợ nhau trong trường hợp cần thiết. Riêng với bộ phận phát triển du lịch Lào, cần tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao kiến thức chuyên môn sâu, có các buổi training, trao đổi kinh nghiệm. Tổ chức những chương trình khảo sát thực tế...

Công ty cũng cần có những chính sách tuyển dụng, đãi ngộ nhân sự, lựa chọn và giữ lại những người tài giỏi, phù hợp với công việc; cơ cấu tổ chức nhân sự phải mang tính ổn định, lâu dài, tránh việc thay đổi nhân sự thường xuyên ảnh hưởng tới quá trình hoạt động chung.

3.2.1.2. Hướng phát triển sản phẩm du lịch outbound sang Lào

Trên trang web dulichlao.vn Huunghihn xây dựng khá nhiều chương trình du lịch hấp dẫn, tuy nhiên nhiều tour vẫn chưa có khả năng liên kết thực sự, tức là chưa liên kết được với đối tác thực hiện chương trình, chính vì thế gây ra việc chậm chễ trong trả lời và tư vấn khách hàng, bỏ qua nhiều cơ hội tốt. Công ty cần xây dựng lại bảng giá chương trình, đảm bảo liên kết và thực hiện được các chương trình rao bán trên web. Vì thực tế cũng chỉ ra rằng, du lịch Lào đang rất được du khách quan tâm, khách hàng theo ý thích và nhu cầu riêng lựa chọn những chương trình khác nhau, vì vậy đôi khi công ty trong thế bị động dẫn đến việc chậm chễ trong đáp ứng nhu cầu của khách hàng, giảm uy tín công ty, giảm hiệu quả kinh doanh.

Chất lượng các chương trình đã và đang bán dừng lại ở chất lượng tốt (tức là mức độ 2 -3*). Tuy nhiên trong thời gian tới, với việc liên kết lại với các nhà cung cấp, xây dựng các chương trình với mức giá đa dạng hơn. Những khách có khả năng chi trả cao sẽ không phải nghi ngờ tới chất lượng dịch vụ (vì thông thường đánh giá chất lượng theo giá cả). Những khách có khả năng chi trả thấp hơn cũng có những lựa chọn phù hợp.

Trong định hướng phát triển du lịch Lào trong những năm tới, khai thác triệt để hơn những chương trình đã xây dựng. Phát triển mạnh hơn các tour xuyên quốc gia với những nước có lợi thế về biên giới như Việt Nam – Lào – Campuchia, hay Việt – Lào – Thái Lan. Các tour du lịch

outbound, tùy đối tượng khách khác nhau có thể kết hợp thêm các điểm tham quan du lịch trong nước, nhằm đem đến cho du khách những chương trình khám phá đa dạng đồng thời tăng thời gian chương trình, tăng điểm du lịch với mức giá vừa phải.

Có thể tìm hiểu và xây dựng thêm một số tour khai thác lên các tỉnh bắc bộ như:

* Hà Nội – Lào Cai – Lai Châu – Điện Biên (qua cửa khẩu Tây Trang) – Lào

* Hà Nội – Ninh Bình – Thanh Hóa – Nghệ An – Hà Tĩnh (qua cửa khẩu Cầu Treo) – Lào. Bổ sung thêm một số điểm tham quan trong nước như (Bái Đính, Tràng An, Cố Đô Hoa Lư, nhà thờ đá Phát Diệm, Sầm Sơn, thành nhà Hồ, di tích Lam Kinh, VQG Pù Mát, Cửa Lò, Hương Sơn...

Nghiên cứu xây dựng các chương trình kết hợp với hội cựu chiến binh tham quan du lịch tại các điểm có ý nghĩa lịch sử, hội sinh viên tổ chức các chương trình tham quan mang tính chất học hỏi, giao lưu. Ví dụ với các tour cho sinh viên, chỉ cần ở mức dịch vụ bình thường, có thể tổ chức lưu trú tại ký túc xá, tại đó sinh viên hai nước có cơ hội giao lưu, học tập. Đòi hỏi công ty phải có những trao đổi với nhà trường ban quản lý ký túc, để xin phép cũng như sắp xếp khoảng thời gian hợp lý.

3.2.1.3. Quan hệ với các đối tác

Với những gì Huunghihi đã làm trong suốt thời gian qua, công ty đã xây dựng được những mối quan hệ nền móng cơ bản, thuận lợi cho quá trình thực hiện các tour du lịch. Tuy nhiên trong hướng phát triển mới, cần phải mở rộng hơn các mối quan hệ hợp tác.

Tìm hiểu và mở rộng hơn các mối quan hệ mang tính toàn quốc với các công ty lữ hành và nhà cung cấp khác, luôn sẵn sàng, chủ động trong các chương trình thay đổi theo yêu cầu của khách.

Các đối tác bên Lào: xây dựng mối quan hệ với một số nhà cung cấp tại các tỉnh thành phố có vị trí quan trọng trong phát triển du lịch, đảm bảo được tính chủ động và sẵn sàng trong các chương trình. Cụ thể xây dựng ít nhất mỗi tỉnh thành phố chính một nhà cung cấp như thủ đô Viên Chăn, Luang prabang, Champasak, Sanavakhet. Cần phải lấy được giá land mang tính ổn định cao nhất và đảm bảo được chất lượng như trong thoả thuận.

Đảm bảo tính nhanh chóng, chính xác và chất lượng.

3.2.1.4. Những đầu tư trong hoạt động marketing

Mặc dù với nguồn vốn có hạn, nhưng đầu tư cho lợi ích phát triển lâu dài, nên đẩy mạnh marketing đóng vai trò rất quan trọng. Trong hoạt động kinh doanh của công ty, du lịch nội địa là thế mạnh và được phát triển mạnh mẽ hơn, outbound đang từng bước đi lên. Nguồn khách chủ yếu của công ty là nguồn khách quen thông qua các mối quan hệ riêng của nhân viên đặc biệt là của giám đốc. Công ty lấy chất lượng phục vụ lên hàng đầu, đảm bảo uy tín, phát triển thương hiệu, mục tiêu khách hàng đã đến với công ty sẽ trở thành những khách hàng quen thuộc.

Hoạt động marketing bước đầu cũng đã mang lại những hiệu quả đáng khích lệ. Tuy nhiên với mục tiêu tăng số lượng và doanh số, thì Huunghihih cần phải có thị trường khách hàng thường xuyên lớn và rộng hơn. Điều đó cần một chiến lược marketing rộng rãi, và có sự đầu tư lớn hơn.

Hiện nay, công ty đang dừng ở việc quảng cáo trên web của công ty, các trang rao vặt (hơn 70trang web rao vặt), giới thiệu trực tiếp, tờ rơi. Vì vậy, tiếp cận được một lượng khách nhất định.

Công ty cần in ấn một lượng tập gấp, sách giới thiệu về công ty và các chương trình du lịch với hình thức bắt mắt. Thông qua đó, du khách không những biết đến công ty, sản phẩm du lịch, mà coi đó như cuốn cẩm nang để du lịch, đồng thời việc in ấn sách giới thiệu cũng góp phần tạo thương hiệu một công ty uy tín, chất lượng

Thường xuyên, up các chương trình mới với hình ảnh hấp dẫn lên các trang web của công ty, cũng như các trang giao vật, tham ra vào các diễn đàn du lịch. Tạo mức độ xuất hiện thường xuyên.

Với các địa chỉ yahoo, skype, gmail cần tìm hiểu và thêm càng nhiều địa chỉ các nhà cung ứng và đối tác càng tốt. Qua đó có thể có gửi và giới thiệu các chương trình của công ty (như gửi spam chương trình, tuy nhiên không mang tính thường xuyên, gây khó chịu cho các công ty và các nhà cung cấp), thông qua đó có những giao dịch thường xuyên, nhanh chóng và tiết kiệm.

Có thể tổ chức các cuộc hội thảo giữa các công ty lữ hành các nhà cung cấp về du lịch Lào, tạo nên sự liên kết đồng bộ, hợp tác chặt chẽ các bên đều có lợi.

Ngoài ra nếu có tiềm lực tài chính công ty có các chương trình quảng cáo trên tạp chí, báo du lịch, hoặc có thể dưới các dạng bài viết bài giới thiệu. Ngoài ra còn có các hình thức quảng cáo trên phát thanh, dưới dạng các chuyên mục, chuyên đề về du lịch hay là nhà tài trợ chính cho một chương trình nào đó. Tuy nhiên, vì là công ty nhỏ và mới đi vào hoạt động nên hình thức marketing này có lẽ chưa phù hợp, nhưng có thể cũng là một hướng marketing khi công ty phát triển vững mạnh hơn.

3.2.1.5. Chính sách giá với chương trình outbound sang Lào

Huunghinh bước đầu phát triển sản phẩm du lịch outbound sang Lào và lựa chọn chính sách giá rẻ với mức độ chất lượng dịch vụ tốt (khách sạn 2 – 3*). Trong dịp 30/4 -1.5 công ty đưa ra chương trình du lịch kết hợp ba nước Việt – Lào – Thái. Mặc dù tình hình chính trị tại Thái Lan có nhiều biến động không hề thuận lợi cho du lịch. Tuy nhiên chương trình công ty đưa ra đó là: Hà Nội - Cầu Treo – Viên Chăn- Udonthani (cách xa và không bị ảnh hưởng bởi nội chiến Áo Đỏ) (4N4D), với giá đường bộ 299USD, đường bay 509USD. Nếu so với các chương trình du lịch nội địa thì con số này cũng khá lớn, tuy nhiên với chương trình outbound thì đó vẫn là một cái giá hấp dẫn. So với một số công ty làm về Lào khác, thì mức giá công ty đưa ra không phải là mức giá cạnh tranh, thậm chí cao hơn đôi chút (có thể một phần do land tour chưa ổn định, nên phải tính thêm độ rủi ro). Trong thời gian tới công ty vẫn tiếp tục chính sách giá rẻ, cạnh tranh nhưng vẫn trên cơ sở đảm bảo chất lượng dịch vụ. Để làm được điều đó cần mối quan hệ chặt chẽ hơn với các nhà cung cấp để được giá hữu nghị nhất.

3.2.2. Đề xuất với cơ sở đào tạo

Trong thời gian qua, được khoa và nhà trường cũng như công ty tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thực tập. Sinh viên nhận thấy mình còn thiếu sót rất nhiều kỹ năng, từ lý thuyết tới áp dụng thực tế không hề đơn giản. Thực tập là cơ hội tốt giúp sinh viên có những trải nghiệm và thử sức mình.

Vì vậy, rất mong các thầy cô trong khoa tạo điều kiện hơn nữa để sinh viên có cơ hội thực tập , va chạm với công việc nhiều hơn, không chỉ riêng thực tập tốt nghiệp mà còn tất cả những chương trình thực tập khác.

KẾT LUẬN

Qua quá trình thực tập tại công ty, sinh viên hiểu hơn về những công việc sẽ làm trong tương lai gần, giúp bản thân có thể áp dụng những kiến thức đã học vào trong thực tế, học hỏi những kinh nghiệm của anh chị đi trước, tích lũy thêm kiến thức và kỹ năng công việc, bổ sung những thiếu sót. Qua đó, nhận định lại một lần nữa bản thân từ đó có những quyết định đi riêng trên con đường phía trước của mình. Thực tập giúp sinh viên khám phá được năng lực bản thân và tự tin hơn khi đứng trước ngưỡng cửa mới của cuộc đời.

Để có thể hoàn thành bản báo cáo thực tập này sinh viên đã nhận được sự quan tâm, chỉ bảo của các thầy cô trong khoa lễ hành – hướng dẫn, các anh chị trong chi nhánh công ty cổ phần du lịch quốc tế Hữu Nghị và đặc biệt là sự dẫn dắt nhiệt tình của

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới thầy Nguyễn Đức Khoa, cô Đoàn Hương Lan cùng các anh chị trong công ty đã giúp đỡ để hoàn thành báo cáo này.