

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG MARKETING NHẪM
THU HÚT KHÁCH DU LỊCH ĐẾN VỚI CÔNG TY CỔ PHẦN VNTOUR -
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: **Lê Thị Mỹ Như**
Mã số sinh viên: **203149**
Lớp: **DH20QTD01**

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG MARKETING NHẪM
THU HÚT KHÁCH DU LỊCH ĐẾN VỚI CÔNG TY CỔ PHẦN VNTOUR -
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: **Lê Thị Mỹ Như**

Mã số sinh viên: **203149**

Lớp: **DH20QTD01**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

Lời Cam Đoan

Tôi xin cam đoan đề tài báo cáo "Nghiên cứu sự thay đổi trong nhu cầu du lịch của khách hàng" là một đề tài nghiên cứu các nhân dưới sự hướng dẫn của giảng viên: Nguyễn Thị Chiêu. Và đề tài trên không có một sự sao chép nào từ nguồn khác. Đề tài và nội dung báo cáo thực tập này là sản phẩm của riêng tôi đã nghiên cứu và học tập trong quá trình học tại trường cũng như những ngày tham gia thực tập tại Công ty Cổ phần VNTOUR. Các số liệu, nội dung đều trung thực, tôi sẽ chịu mọi trách nhiệm, kỷ luật của nhà trường, đoàn khoa, bộ môn nếu có vấn đề gì xảy ra.

Lời Cảm ơn

Đầu tiên cho phép em gửi lời cảm ơn đến với cô Nguyễn Thị Chiêu là giảng viên hướng dẫn tôi trong bài báo cáo này. Cảm ơn cô đã hỗ trợ hướng dẫn, giúp đỡ nhiệt tình trong suốt quá trình em làm bài báo cáo này.

Tiếp theo em xin cảm ở nhà trường Đại học Nam Cần Thơ đã giảng dạy và truyền đạt những kinh nghiệm, cảm hứng, nội dung đến với những sinh viên như em, để cho chúng em có những kiến thức bổ ích, những bài học hay, thỏa sức sáng tạo.

Em xin cảm ơn đến quý Công ty Cổ phần VNTOUR, đã tạo điều kiện cho em có cơ hội thực tập tại công ty. Cảm ơn chị Mỹ Nghi. đã hỗ trợ nhiệt tình em trong suốt quá trình thực tập.

Và với những kiến thức còn hạn hẹp, những kỹ năng yếu kém sẽ không tránh khỏi những sai lầm tôi mong quý thầy cô cũng như công ty rộng lòng bỏ qua cho em.

Cuối cùng em xin chúc quý thầy cô, công ty có thật nhiều sức khỏe, có nhiều thành công trong công việc, tràn đầy niềm vui và hạnh phúc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

(Ký tên, ghi đầy đủ học tên)

Lê Thị Mỹ Như

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập- Tự do – Hạnh phúc

PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Họ và tên sinh viên: **LÊ THỊ MỸ NHƯ**MSSV: ...203149.....

Lớp: DH20QTD01 Khóa: 8 Khoa: Du lịch và Quản trị Khách sạn, Nhà hàng

Trực thuộc trường: Trường Đại học Nam Cần Thơ

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

Tại đơn vị Cơ quan/Doanh nghiệp: **CÔNG TY CỔ PHẦN VNTOUR - CHI NHÁNH CẦN THƠ**

Địa chỉ: **86 Nguyễn Trãi, phường Cái Khế, quận Ninh Kiều, Thành phố Cần Thơ**.....

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

1. Về ý thức tổ chức kỷ luật:

Sinh viên có tinh thần kỷ luật, tuân thủ quy định của công ty.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Sinh viên có tinh thần học hỏi, tích cực các hoạt động tổ chức của công ty, có thái độ học tập tốt, luôn hoàn thành công việc được giao.....

3. Về quan hệ, lối sống:

Có tinh thần hòa đồng, lễ phép với mọi người.....

4. Các nhận xét khác:

.....

NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG MARKETING NHẪM THU HÚT KHÁCH DU LỊCH ĐẾN VỚI CÔNG TY CỔ PHẦN VNTOUR - CN CẦN THƠ

Họ và tên sinh viên: LÊ THỊ MỸ NHƯ

MSSV : 203149

Lớp : DH20QTD01

Nội dung nhận xét:

Về hình thức:

.....
.....

Về nội dung:

.....
.....

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày.....tháng....năm 2024

Giáo viên hướng dẫn

(Ký, ghi rõ họ tên)

.....

MỤC LỤC

Lời Cam Đoan.....	I
Lời Cảm ơn	II
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	III
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN	V
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	VII
DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH.....	VIII
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CƠ SỞ THỰC TẬP	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển	6
1.3. Cơ cấu tổ chức.....	6
1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức:.....	6
1.3.2. Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban:	7
1.4. Định hướng phát triển trong tương lai:	9
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP.....	14
2.1. Nội dung thực tập.....	14
2.1.1. Nội dung công việc được phân công	14
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập.....	15
2.2. Kết quả thực tập	16
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được.....	16
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập	17
2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....	17
CHƯƠNG 3: ĐỀ TÀI THỰC TẬP.....	19
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG MARKETING NHẪM THU HÚT KHÁCH DU LỊCH ĐẾN VỚI CÔNG TY CỔ PHẦN VNTOUR - CHI NHÁNH CẦN THƠ.....	19
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....	19
3.2. Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	22
3.2.1. Khái niệm du lịch.....	22
3.2.2. Một số khái niệm marketing cốt lõi.....	23
3.2.3. Khái niệm Marketing	25
3.2.4. Khái niệm Marketing du lịch	26
3.2.5. Marketing MIX trong du lịch	28
3.2.6. Chiến lược marketing	29
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	30
3.3.2. Tình hình hoạt động chung của công ty	34
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận.....	35
3.5. Đề xuất giải pháp	36
3.5.1. Chiến lược marketing	36
3.5.2. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động marketing nhằm thu hút khách du lịch đến với Công ty Cổ phần VNTour - CN Cần Thơ.....	36
3.6. Kết luận và kiến nghị	40
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	43
PHỤ LỤC.....	44

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Stt	Từ viết tắt	Viết đầy đủ
1	CN	Chi nhánh
2	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
3	ĐBSCL	Đồng bằng sông Cửu Long
4	CP	Cổ phần
5	TP	Thành phố
6	CTDL	Chương trình du lịch

DANH SÁCH CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1.1: Logo công ty VNTOUR.....	1
Hình 1.2. Logo Công ty đối tác của VNTOUR	2
Hình 1.3. Công ty Thiết Bị Lạnh và Cách Nhiệt TST	3
Hình 1.4. Tour du lịch nước ngoài của VNTour.....	4
Hình 1.5.Công ty TNHH Dream Textile.....	4
Hình 1.6. Bệnh viện nhân dân 115	5
Hình 1.5. Sơ đồ cơ cấu tổ chức công ty VNTOUR- CN Cần Thơ	7
Hình 1.8. Nhân viên công ty VNTour.....	9
Hình 1.9. Hoạt động du lịch trong nước của VNTour	11
Hình 1.10. Hoạt động kinh doanh dịch vụ tour ngoài nước của VNTour .	12
Hình 1.11. Hợp tác với công ty TNHH Tường Minh	13
Hình 2.1.. Hình ảnh làm việc của nhân viên VNTour	15
Hình 3.1. Hình ảnh khách du lịch đi tham quan	21
Hình 3.2. Các chương trình du lịch và giá cả.....	33