

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

~~~~~\*~~~~~



**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**MỘT SỐ GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM**  
**THU HÚT KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH**  
**VỤ ĂN UỐNG TẠI CẦN THƠ ECOLODGE**

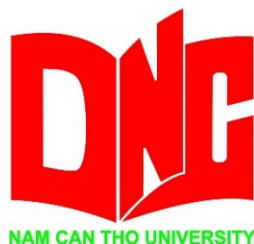
Sinh viên thực hiện: HUỲNH THANH TÌNH

Mã số sinh viên: 202842

Lớp: DH20QTN01

Cần Thơ, tháng 06, năm 2024

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



**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**ĐỀ TÀI:**  
**MỘT SỐ GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM**  
**THU HÚT KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ**  
**ĂN UỐNG TẠI CẦN THƠ ECOLODGE**

**Sinh viên thực hiện:** HUỲNH THANH TÌNH  
**Mã số sinh viên:** 202842  
**Lớp:** DH20QTN01

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**Ths. TÔ NGUYỄN DUY MINH**

**Cần Thơ, tháng 06, năm 2024**

## LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài: “Một số giải pháp marketing nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại căn thơ ecolodge” là một công trình nghiên cứu độc lập không có sự sao chép của người khác. Đề tài là một sản phẩm mà em đã nỗ lực nghiên cứu trong quá trình học tập tại trường cũng như thực tập tại Nhà hàng Can Tho Ecolodge. Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng. Em xin cam đoan nếu có vấn đề gì em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Ngày ..... tháng 06 năm 2024

Sinh viên thực hiện

**Huỳnh Thanh Tinh**

## LỜI CẢM ƠN

Lời nói đầu tiên cho em xin được gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến với quý thầy, cô trong khoa Du lịch trường Đại học Nam Cần Thơ. Thật vinh hạnh khi được sự giúp đỡ của quý thầy cô trong quá trình giảng dạy, thực tập và cũng như hoàn thành khóa thực tập này. Trường Đại học Nam Cần Thơ đã tạo cơ hội cho em đúc kết kinh nghiệm và chuẩn bị hành trang vững trãi là những kiến thức kết hợp với thực tiễn được các quý thầy cô giảng dạy, chia sẻ lại trong quá trình em tham gia học tại trường. Những điều này sẽ góp phần không nhỏ trong tương lai, sau khi em hoàn thành quá trình học tại trường và ra làm việc.

Đặc biệt, em xin gửi đến Cô Ths.Tô Nguyễn Duy Minh - người đã tận tình hướng dẫn, sửa chữa giúp em hoàn thành bài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Nhân đây em cũng xin chân thành cảm ơn các phòng ban, các anh chị của Can Tho Ecolodge đã trao cơ hội cho em được thực tập vào vị trí phục vụ ẩm thực nhà hàng tại nhà hàng của doanh nghiệp. Em xin dành lời tri ân sâu sắc nhất để cảm ơn chị ở nhà hàng đã yêu quý giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại nhà hàng.

Tuy thời gian thực tập không dài nhưng đã mang đến cho em cơ hội vận dụng những kiến thức đã được các thầy cô truyền đạt trên giảng đường vào thực tiễn nhằm hiểu biết sâu sắc hơn về ngành nghề mình đã chọn, hoàn thành báo cáo thực tập.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập cũng như hoàn thành báo cáo thực tập này bản thân em không tránh khỏi những sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ phía thầy cô, cũng như từ phía đơn vị thực tập.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn Resort Can Tho Ecolodge và toàn thể các anh chị nhân viên trong doanh nghiệp và Th.s Tô Nguyễn Duy Minh đã tạo cơ hội và hỗ trợ cho sinh viên chúng em có chuyến đi thực tập thật suông sẻ.

Cần Thơ, ngày tháng 06 năm 2024

Sinh Viên



## **NHẬN XÉT CỦA CƠ SỞ THỰC TẬP**

## **NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

Đề tài : một số giải pháp marketing nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại cần thơ ecolodge

Do sinh viên: HUỲNH THANH TÌNH

Dưới sự nhận xét của:

Đơn vị: Khoa Du Lịch & Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

### **NỘI DUNG NHẬN XÉT**

Về hình thức:

.....  
.....

Về nội dung:

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

Về thái độ:

.....  
.....

Cần Thơ, ngày....tháng....năm 2023

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

## **NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN**



## MỤC LỤC

### Contents

|                                                                         |             |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LỜI CAM ĐOAN .....</b>                                               | <b>iii</b>  |
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>                                                 | <b>iv</b>   |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN .....</b>                           | <b>vii</b>  |
| <b>NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN.....</b>                                     | <b>viii</b> |
| <b>MỤC LỤC .....</b>                                                    | <b>ix</b>   |
| <b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT .....</b>                                   | <b>xii</b>  |
| <b>DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH .....</b>                              | <b>xiii</b> |
| <b>Chương 1: GIỚI THIỆU CAN THO ECOLODGE.....</b>                       | <b>1</b>    |
| 1.1. Thông tin chung về Can Tho Ecolodge.....                           | 1           |
| 1.2. Chức năng và lĩnh vực hoạt động.....                               | 2           |
| 1.2.1. Chức năng.....                                                   | 2           |
| 1.2.2. Lĩnh vực hoạt động.....                                          | 3           |
| 1.2.3 Cơ cấu tổ chức.....                                               | 7           |
| 1.2.4. Đặc điểm nguồn nhân lực của doanh nghiệp .....                   | 11          |
| 1.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp .....                         | 13          |
| <b>Chương 2 : NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP .....</b>                    | <b>14</b>   |
| 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 quá trình thực tập..... | 20          |
| 2.2. Kết quả thực tập.....                                              | 21          |
| 2.2.1. Những kết quả thực tập đã đạt được.....                          | 21          |

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập.....                                                             | 23        |
| 2.2.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập.....                                                                 | 24        |
| <b>Chương 3 : MỘT SỐ GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM THU HÚT KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ ĂN UỐNG TẠI CẦN THƠ ECOLODGE.....</b>       | <b>25</b> |
| 3.1. Giới thiệu đề tài thực tập.....                                                                                         | 25        |
| 3.1.1. Lý do chọn đề tài.....                                                                                                | 25        |
| 3.1.2. Mục tiêu nghiên cứu.....                                                                                              | 26        |
| 3.2. Cơ sở lý luận.....                                                                                                      | 26        |
| 3.2.1. Định nghĩa Marketing.....                                                                                             | 26        |
| 3.2.2. Định nghĩa Marketing du lịch – nhà hàng.....                                                                          | 27        |
| 3.2.3. Sự cần thiết của Marketing nhà hàng - khách sạn.....                                                                  | 27        |
| 3.2.4. Các giải pháp Marketing nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng.....                             | 28        |
| 3.2.5. Thực trạng hoạt động Marketing mà nhà hàng đã sử dụng để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng..... | 33        |
| 3.2.6. Đánh giá chung về mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Cần Thơ Ecolodge.....       | 41        |
| 3.3. Phương hướng và mục tiêu của doanh nghiệp.....                                                                          | 46        |
| 3.3.1. Phương hướng của doanh nghiệp.....                                                                                    | 46        |
| 3.3.2. Mục tiêu của doanh nghiệp.....                                                                                        | 47        |
| 3.4. Các giải pháp Marketing thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Cần Thơ Ecolodge.....                   | 48        |
| 3.4.1. Chính sách về sản phẩm.....                                                                                           | 48        |
| 3.4.2. Chính sách về giá.....                                                                                                | 50        |
| 3.4.3. Chính sách về phân phối.....                                                                                          | 51        |

|                                            |           |
|--------------------------------------------|-----------|
| 3.4.4. Chính sách về xúc tiến.....         | 53        |
| 3.5. Kết luận và kiến nghị.....            | 54        |
| 3.5.1. Kết luận chung về đợt thực tập..... | 54        |
| 3.5.2. Kiến nghị với doanh nghiệp .....    | 55        |
| 3.5.3. Kiến nghị với Khoa, Trường .....    | 55        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>            | <b>57</b> |

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

## DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 1.1 Cổng chính của Can Tho Ecolodge ( ảnh chụp thực tế ) .....                  | 1  |
| Hình 1.2 Logo doanh nghiệp .....                                                     | 1  |
| Hình 1.3 Không gian xung quanh các bungalows ( ảnh chụp thực tế).....                | 3  |
| Hình 1.4 Không gian phòng ( ảnh chụp thực tế) .....                                  | 4  |
| Hình 1.5 Nhà hàng Can Tho Ecolodge ( nguồn internet ) .....                          | 5  |
| Hình 1.6 Hồ bơi Can Tho Ecolodge ( ảnh chụp thực tế).....                            | 6  |
| Hình 1.7 Phòng Spa Can Tho Ecolodge ( nguồn internet ) .....                         | 6  |
| Hình 1.6 Sơ đồ cơ cấu tổ chức hành chính – nhân sự ( nguồn giám sát nhà hàng ) ..... | 7  |
| Hình 1.7 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ phận nhà hàng ( nguồn giám sát nhà hàng) .....      | 8  |
| .....                                                                                | 8  |
| Bảng 1.1 Tổ chức lao động tại Cần Thơ Ecolodge .....                                 | 12 |
| Bảng 1.2 Trình độ văn hóa .....                                                      | 12 |
| Bảng 1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....                              | 13 |
| Hình 2.1 Quầy thức ăn buffet ( ảnh chụp thực tế ) .....                              | 14 |
| Hình 2.2 Giặt khăn và place mat bẩn sau buffet ( ảnh chụp thực tế ).....             | 15 |
| Hình 2.3 Bảng checkfood món ăn ( ảnh chụp thực tế ).....                             | 17 |
| Hình 2.4 Nhân viên order món cho khách ( ảnh chụp thực tế ).....                     | 18 |
| Hình 2.5 Set up bàn và đặc bảng reserved cho bàn đã đặt trước.....                   | 19 |
| Hình 3.1 Quầy buffet nước ( ảnh chụp thực tế ).....                                  | 34 |
| Hình 3.2 Quầy nóng ( ảnh chụp thực tế ) .....                                        | 35 |
| Hình 3.3 Món ăn phục vụ khách ( ảnh internet ) .....                                 | 36 |

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 3.4 Tiệc buffet, tiệc cocktail & drink vào dịp Noel ở Pool bar ( ảnh internet )..... | 37 |
| Hình 3.5 Bàn ăn setup lãng mạn ( ảnh internet ) .....                                     | 38 |
| Hình 3.6 Website chính thức của Cần Thơ Ecolodge .....                                    | 40 |
| <br>                                                                                      |    |
| Bảng 1.1 Tổ chức lao động tại Cần Thơ Ecolodge .....                                      | 12 |
| Bảng 1.2 Trình độ văn hóa .....                                                           | 12 |
| Bảng 1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của nhà hàng.....                                   | 13 |
| <br>                                                                                      |    |
| Bảng 3.1: Kết quả khảo sát của khách hàng về bộ phận nhà hàng của Cần Thơ Ecolodge .....  | 42 |