

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



NAM CAN THO UNIVERSITY

BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH HÀNG MỤC
TIÊU CỦA CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH SEVEN

Sinh viên thực hiện: TRỊNH THỊ HOÀNG LAN

Mã số sinh viên: 201873

Lớp: DH20QTD02

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:
PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH HÀNG MỤC
TIÊU CỦA CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH SEVEN

Sinh viên thực hiện: Trịnh Thị Hoàng lan

Mã số sinh viên: 201873

Lớp: DH20QTD02

Giảng viên hướng dẫn:

Th.S Nguyễn Thị Chiêu

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên là **Trịnh Thị Hoàng Lan**, sinh viên lớp **DH20QTD02**, mã số sinh viên **201873**, chuyên ngành **Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**, Trường **Đại học Nam Cần Thơ**.

Em xin cam đoan rằng bài báo cáo tốt nghiệp này là kết quả nghiên cứu và làm việc của riêng em, dưới sự hướng dẫn của cô **Nguyễn Thị Chiêu**. Các số liệu và thông tin trong báo cáo này được thu thập và trình bày trung thực từ các nguồn đáng tin cậy và đã được em kiểm chứng. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính trung thực và chính xác của các nội dung trong báo cáo này.

Nếu có bất cứ sự sao chép nào từ các công trình nghiên cứu khác mà không được trích dẫn đúng quy định hoặc nếu có bất kỳ sai sót nào do sự vô ý của em, em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường và pháp luật.

Em xin chân thành cảm ơn cô **Nguyễn Thị Chiêu**, các thầy cô giảng viên và bạn bè đã hỗ trợ và giúp đỡ em trong quá trình thực hiện bài báo cáo này.

Cần Thơ, ngày tháng..... năm.....

Sinh viên thực hiện

Trịnh Thị Hoàng Lan

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bài báo cáo tốt nghiệp này, em đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ, hỗ trợ và động viên từ nhiều cá nhân và tổ chức. Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc nhất đến tất cả những người đã đồng hành và hỗ trợ em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến **Ban Giám Hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, khoa Du lịch và quản trị Nhà Hàng – Khách sạn** đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu. Sự hỗ trợ và tạo điều kiện của nhà trường là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành tốt quá trình học tập và nghiên cứu của mình.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến **Cô Nguyễn Thị Chiêu**, người hướng dẫn khoa học, đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những ý kiến đóng góp và sự hướng dẫn tận tình của Cô đã giúp em hoàn thiện bài báo cáo này. Cô không chỉ truyền đạt kiến thức chuyên môn mà còn chia sẻ nhiều kinh nghiệm quý báu, giúp em nâng cao khả năng tư duy và phương pháp nghiên cứu khoa học.

Em xin cảm ơn các **Thầy/Cô trong Khoa Du lịch và quản trị Nhà Hàng – Khách Sạn** đã truyền đạt những kiến thức quý báu và hỗ trợ em trong suốt quá trình học tập tại trường. Những bài giảng của **Thầy/ Cô** không chỉ giúp em hiểu sâu hơn về lý thuyết mà còn có cơ hội áp dụng vào thực tiễn, từ đó phát triển kỹ năng nghề nghiệp một cách toàn diện.

Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến **Giám đốc Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven anh Lê Văn Tạnh** và **toàn thể nhân viên của Công ty**, nơi em đã thực tập và thu thập được nhiều kinh nghiệm thực tế quý báu, góp phần quan trọng vào việc hoàn thành bài báo cáo này. Trong suốt thời gian thực tập, em đã nhận được sự chỉ dẫn nhiệt tình và hỗ trợ hết mình từ các anh chị đồng nghiệp. Những trải nghiệm thực tế tại công ty đã giúp em hiểu rõ hơn về ngành nghề mình đang theo đuổi, cũng như cách vận dụng kiến thức và thực tế công việc.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn riêng đến **anh Lê Văn Tạnh** và Công ty thêm lần nữa vì đã cung cấp thông tin, số liệu và tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình nghiên cứu của em. Những dữ liệu thực tế và các tài liệu tham khảo từ quý Công ty là nguồn thông tin quan trọng giúp em hoàn thiện bài báo cáo này.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến gia đình và bạn bè đã luôn ủng hộ, động viên và chia sẻ những khó khăn trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài. Gia đình là nguồn động lực to lớn, luôn bên cạnh và khích lệ em vượt qua mọi thử thách. Bạn bè đã cùng nhau chia sẻ, hỗ trợ trong quá trình học tập, là nguồn cổ vũ tinh thần quan trọng.

Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn tất cả!

Cần Thơ, ngàythángnăm

Sinh viên thực hiện

Trịnh Thị Hoàng Lan

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: TRỊNH THỊ HOÀNG LAN **MSSV:** 201873

Lớp: DH20QTD02 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn.

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 TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN TRAVEL

Địa chỉ: 32, Đường số 2, KDC Metro, Phường Hưng Lợi, Quận Ninh Kiều, TP 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:

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

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

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: TRỊNH THỊ HOÀNG LAN **MSSV:** 201873

Lớp: DH20QTD02 **Khóa:** 8 **Khoa:** Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn.

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 TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN TRAVEL

Địa chỉ: 32, Đường số 2, KDC Metro, Phường Hưng Lợi, Quận Ninh Kiều, TP 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:

.....
.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

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

3. Về quan hệ, lối sống:

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

4. Các nhận xét khác:

.....
.....

Đánh giá chung:

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

....., ngày ... tháng ... năm 2024

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Xác nhận của đơn vị thực tập
(Ký, đóng mộc và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU CỦA CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN

Do sinh viên: **TRỊNH THỊ HOÀNG LAN** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. **NGUYỄN THỊ CHIỂU**

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm số...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giảng viên hướng dẫn

ThS. Nguyễn Thị Chiêu

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO

Đề tài: PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU CỦA CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN DỊCH VỤ & DU LỊCH SEVEN

Do sinh viên: **TRỊNH THỊ HOÀNG LAN** thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. **NGUYỄN DU HẠ LONG**

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Điểm số...../

Cần thơ, ngày....tháng...năm.....

Giám khảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
PHIẾU NHẬN XÉT SINH VIÊN CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	iv
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	vi
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIÁM KHẢO	vii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	xi
DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH	xii
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU VỀ CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH SEVEN	1
1.1. Thông tin về Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	1
1.1.1. Tên và địa chỉ Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven.....	1
1.1.2. Logo và Slogan của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven.....	1
1.1.3. Chức năng, nhiệm vụ chung của Công Ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	2
1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	3
1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	3
1.3.1. Sơ đồ tổ chức của Công ty	3
1.3.2. Tổ chức nhân sự Công ty.....	4
1.4. Định hướng và phát triển trong tương lai của Công ty Seven Travel	4
CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH SEVEN	5
2.1. Nội dung thực tập tại Công ty Seven Travel	5
2.1.1. Nội dung công việc được phân công tại Công ty Seven Travel:.....	5
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	10
2.2. Kết quả thực tập tại Công ty Seven Travel.....	11

2.2.1.	Những kết quả thực tập đã đạt được:	11
2.2.2.	Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập tại Công ty Seven Travel.....	13
2.2.3.	Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập tại Công ty Seven Travel.....	13
CHƯƠNG 3: PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH HÀNG MỤC TIÊU CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ VÀ DU LỊCH SEVEN.....		14
3.1.	Giới thiệu về đề tài phân tích thị trường khách hàng mục tiêu của công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	14
3.1.1.	Tên đề tài:.....	14
3.1.2.	Lý do chọn đề tài:.....	14
3.1.3.	Phương pháp nghiên cứu:	14
3.2.	Cơ sở lý thuyết về phân tích thị trường khách hàng mục tiêu của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	15
3.2.1.	Định nghĩa và quan điểm về thị trường khách hàng mục tiêu	15
3.2.2.	Phương pháp nghiên cứu thị trường.....	16
3.2.3.	Yếu tố ảnh hưởng đến hành vi mua của khách hàng	17
3.2.4.	Mô hình phân tích thị trường và tiếp thị	18
3.2.5.	Ứng dụng công nghệ và xu hướng tiếp thị mới	20
3.3.	Tình hình hoạt động của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven	21
3.3.1.	Sản phẩm và dịch vụ kinh doanh của Công ty Seven Travel:	22
3.3.2.	Thị trường tiềm năng của Công ty SevenTravel:.....	23
3.3.3.	Khách hàng hiện tại của Công ty Seven Travel:.....	24
3.3.4.	Cạnh tranh:	25
3.3.5.	Phản hồi của khách hàng đối với Công ty Seven Travel:	27
3.3.6.	Xu hướng thị trường của Công ty Seven Travel:.....	28

3.3.7. Một số sản phẩm tour Công ty Seven Travel đang cung cấp trên thị trường:	29
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận của đề tài phân tích thị trường khách hàng mục tiêu của công ty Seven Travel	38
3.4.1. Đặc điểm của thị trường mục tiêu của Công ty Seven Travel:	38
3.4.2. Nhu cầu và yêu cầu của khách hàng đối với Công ty Seven Travel:	40
3.4.3. Các thách thức và cơ hội của Công ty Seven Travel:	41
3.4.4. Chiến lược tiếp thị và phân phối của Công ty Seven Travel:	42
3.5. Đề xuất giải pháp phân tích thị trường khách hàng mục tiêu của Công ty Seven Travel:	43
3.6. Kết luận và kiến nghị	44
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập	44
3.6.2. Kiến nghị với Công ty Seven Travel.....	44
3.6.3. Kiến nghị với khoa, Trường.....	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	46
PHỤ LỤC.....	1

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- **TNHH:** Trách nhiệm hữu hạn
- **KDC:** Khu dân cư

DANH MỤC CÁC BẢNG VÀ CÁC HÌNH

Hình 1. Logo của Công ty Seven Travel

Hình 2. Sơ đồ tổ chức Công ty Seven Travel

Hình 3. Tham quan Sóc Trăng – Đất Mũi Cà Mau

Hình 4. Tham quan Sóc Trăng - Đất Mũi Cà Mau

Hình 5. Trang Fanpage của Công ty Seven Travel.

Hình 6. Trang Website Công ty Seven Travel.

Bảng 1.1 . Tổ chức nhân sự của Công ty Seven Travel

Bảng 3.1. Tình hình hoạt động của Công ty TNHH Dịch vụ và Du lịch Seven