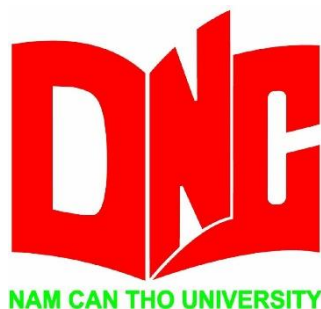


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN - NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH VÀ THU HÚT KHÁCH HÀNG ĐẾN SỬ DỤNG,
TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG TẠI
RESORT AZERAI CẦN THƠ**

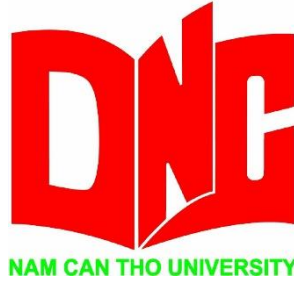
Sinh viên thực hiện: Trần Phạm Phương Trân

Mã số sinh viên: 2010268

Lớp: DH20QTD03

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

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



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ
KINH DOANH VÀ THU HÚT KHÁCH HÀNG ĐẾN SỬ DỤNG,
TRẢI NGHIỆM DỊCH VỤ ĂN UỐNG CỦA NHÀ HÀNG TẠI
RESORT AZERAI CẦN THƠ**

Sinh viên thực hiện: Trần Phạm Phương Trân

Mã số sinh viên: 2010268

Lớp: DH20QTD03

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

THS. NGÔ HỒNG QUÂN

Cần Thơ, tháng 6 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài báo cáo thực tập cùng đề tài “*Một số giải pháp marketing nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu hút khách hàng đến sử dụng, trải nghiệm dịch vụ ăn uống của nhà hàng tại Resort Azerai Cần Thơ*” là kết quả cá nhân của quá trình thực tập trong suốt 2 tháng tại khu nghỉ dưỡng cao cấp Azerai Cần Thơ.

Những số liệu và kết quả nghiên cứu là trung thực, hoàn toàn được thực hiện tại Phòng Tài Chính, Phòng Marketing của Resort Azerai Cần Thơ, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Ngoài ra, trong bài báo cáo thực tập có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng.

Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước bộ môn, khoa và nhà trường về sự cam đoan này.

Sinh viên

Trần Phạm Phương Trân

LỜI CẢM ƠN

Bài báo cáo thực tập với đề tài “*Một số giải pháp marketing nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu hút khách hàng đến sử dụng, trải nghiệm dịch vụ ăn uống của nhà hàng tại Resort Azerai Cần Thơ*” đây là kết quả của quá trình thực tập và nghiên cứu của em trong suốt kì thực tập.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn Thạc sĩ Ngô Hồng Quân đã nhiệt tình hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành tốt bản báo cáo thực tập này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc Resort Azerai Cần Thơ, đã tạo điều kiện cho em thực tập trong môi trường làm việc chuyên nghiệp. Xin chân thành cảm ơn các anh, chị nhân viên đã giúp đỡ, tận tình hướng dẫn em trong quá trình thực tập tại Resort Azerai Cần Thơ.

Xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Trần Phạm Phương Trân

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: Trần Phạm Phương Trân..... MSSV: 2010268.....

Lớp: DH2001TD03..... 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: Azerai Cần Thơ.....

Địa chỉ: Côn Ấu, Phường Hưng Phú, Quận Cái Răng,
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:

Ms. Trân chấp hành tốt nội qui, qui định công ty.....

2. Về tinh thần thái độ học tập:

Ms. Trân học nhanh và làm việc chăm chỉ.....

3. Về quan hệ, lối sống:

Ms. Trân có quan hệ tốt với team, hỗ trợ đồng nghiệp.....

4. Các nhận xét khác:

Ms. Trân làm việc cẩn thận và có trách nhiệm.....

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: “Một số giải pháp marketing nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và thu hút khách hàng đến sử dụng, trải nghiệm dịch vụ ăn uống của nhà hàng tại Azerai Cần Thơ”.

Do sinh viên: Trần Phạm Phương Trân

Dưới sự nhận xét của thầy: Ngô Hồng Quân

Đơn vị: Khoa Du lịch & Quản trị Khách sạn - Nhà Hàng, Trường Đại học Nam Cần Thơ.

NỘI DUNG NHẬN XÉT

Về hình thức:

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

Về nội dung:

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

Về thái độ:

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

Cần Thơ, ngày 24 tháng 6 năm 2024

XÁC NHẬN CỦA GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU.....	x
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	3
1.3 Cơ cấu tổ chức	5
1.4 Định hướng phát triển trong tương lai	8
CHƯƠNG 2 NỘI DUNG VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP	10
2.1 Nội dung thực tập	10
2.1.1 Nội dung công việc được phân công	10
2.1.2 Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập	11
2.2 Kết quả thực tập	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	12
2.2.3 Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập	12
CHƯƠNG 3 ĐỀ TÀI THỰC TẬP	14
3.1 Giới thiệu đề tài thực tập	14
3.1.1 Tên đề tài	14
3.1.2 Lí do chọn đề tài	14
3.1.3 Phương pháp nghiên cứu	15
3.2 Lược khảo tài liệu (Cơ sở lý thuyết)	15
3.2.1 Khái niệm về kinh doanh khách sạn	15

3.2.2 Khái niệm, phân loại và kinh doanh nhà hàng	16
3.2.2.1 Khái niệm về nhà hàng	16
3.2.2.2 Khái niệm kinh doanh nhà hàng	16
3.2.2.3 Phân loại nhà hàng	17
3.2.3 Nghiên cứu và xác định thị trường khách sạn và nhà hàng trong khách sạn.....	18
3.2.3.1 Nghiên cứu và xác định thị trường mục tiêu trong kinh doanh lưu trú	18
3.2.3.2 Nghiên cứu và xác định thị trường mục tiêu trong kinh doanh ăn uống	20
3.2.4 Khái niệm Marketing khách sạn và vai trò của quản trị hoạt động Marketing trong kinh doanh khách sạn.....	22
3.2.4.1 Khái niệm về Marketing khách sạn	22
3.2.4.2 Vai trò của quản trị hoạt động Marketing trong kinh doanh khách sạn	22
3.2.5 Các chiến lược marketing nhằm thu hút khách sử dụng dịch vụ ăn uống trong kinh doanh khách sạn	24
3.2.5.1 Chiến lược Giá cả (Price), Quan hệ đối tác (Partnership).....	24
3.2.5.2 Chiến lược phân phối (Place).....	28
3.2.5.3 Chiến lược xúc tiến bán (Promotion)	31
3.2.5.4 Chiến lược về con người (People).....	31
3.2.5.5 Chiến lược sản phẩm (Product).....	32
3.2.6 Tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn.....	34
3.2.6.1 Khái niệm.....	34
3.2.6.2 Ảnh hưởng của tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn.....	35
3.2.6.3 Một số giải pháp khắc phục tính thời vụ trong kinh doanh khách sạn	36

3.3 Tình hình hoạt động của doanh nghiệp (Cơ sở thực tiễn)	39
3.3.1 Các lĩnh vực kinh doanh.....	39
3.3.1.1 Hoạt động kinh doanh dịch vụ lưu trú.....	39
3.3.1.2 Hoạt động kinh doanh dịch vụ ăn uống.....	41
3.3.1.3 Hoạt động kinh doanh dịch vụ bổ sung	43
3.3.2 Nguồn lực của khu nghỉ dưỡng	46
3.3.2.1 Đội ngũ lao động của khu nghỉ dưỡng	46
3.3.2.2 Cơ sở vật chất kỹ thuật	47
3.3.3 Phân tích tính thời vụ trong hoạt động kinh doanh của Resort Azerai Cần Thơ.....	48
3.3.3.1 Nguồn khách của khu nghỉ dưỡng	48
3.3.3.2 Phân tích tính thời vụ về tình hình khách du lịch đến khu nghỉ dưỡng	50
3.3.4 Phân tích kết quả kinh doanh.....	51
3.3.4.1 Kết quả kinh doanh của nhà hàng giai đoạn 3 năm 2021-2023.....	51
3.4 Kết quả nghiên cứu và thảo luận	52
3.4.1 Thực trạng hoạt động Marketing thu hút khách hàng đến sử dụng dịch vụ tại nhà hàng của Resort Azerai	52
3.4.1.1 Hoạt động phân khúc thị trường, lựa chọn thị trường, mục tiêu, định vị thị trường	52
3.4.1.2 Các chiến lược marketing mix thu hút khách trong mùa thấp điểm:	53
3.4.1.2 Phân tích các yếu tố bên ngoài tác động đến khu nghỉ dưỡng.....	57
3.4.2 Đánh giá chung về hoạt động marketing thu hút khách của Resort Azerai Cần Thơ	60
3.5 Đề xuất giải pháp	61
3.5.1 Tổ chức lao động hợp lý.....	61
3.5.2 Sử dụng tích cực các động lực kinh tế.....	62

3.5.3	<i>Làm mới sản phẩm ẩm thực</i>	63
3.5.4	<i>Nâng cao các sản phẩm dịch vụ bổ sung</i>	63
3.5.5	<i>Đẩy mạnh việc quảng cáo</i>	63
3.5.6	<i>Khuyến mãi</i>	64
3.5.7	<i>Đào tạo kỹ năng cho nhân viên</i>	64
3.6	<i>Kết luận và kiến nghị</i>	65
3.6.1	<i>Kết luận chung về đợt thực tập</i>	65
3.6.2	<i>Kiến nghị</i>	65
3.6.2.1	<i>Kiến nghị với doanh nghiệp</i>	65
3.6.2.2	<i>Kiến nghị với Khoa, Trường</i>	66

DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG BIỂU

Hình 1.1 Resort Azerai Cần Thơ.....	1
Hình 1.2 Ông Bùi Thành Nhơn thay mặt Tập đoàn Novaland gửi lời tri ân đến ông Adrian Zecha tại sự kiện khai trương Resort Azerai Cần Thơ	3
Hình 1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của Azerai Cần Thơ.....	5
Hình 3.1 Mối quan hệ giữa phân đoạn thị trường, lựa chọn thị trường mục tiêu và định vị sản phẩm	19
Hình 3.2 Hệ thống kênh phân phối	30
Hình 3.3 Đồ thị biểu thị thời vụ du lịch	35
Hình 3.4 Xây dựng chính sách giá	37
Hình 3.5 Không gian tại quầy Lounge & Bar	41
Hình 3.6 Không gian nhà hàng The Grill - Resort Azerai Cần Thơ	42
Hình 3.7 Không gian của nhà hàng The Cafe - Resort Azerai Cần Thơ	43
Hình 3.8 Không gian Spa	43
Hình 3.9 Không gian thiền	44
Hình 3.10 Không gian tổ chức sự kiện - Resort Azerai Cần Thơ	44
Hình 3.11 Khách sử dụng dịch vụ tour tham quan chợ nổi Cái Răng	45
Hình 3.12 Cơ cấu nguồn khách của Resort Azerai Cần Thơ	49
Bảng 3.1 Tình hình lao động của Resort Azerai Cần Thơ (2022- 2024).....	46
Bảng 3.2 Tình hình cơ sở vật chất kỹ thuật của Resort Azerai Cần Thơ.....	48
Bảng 3.3 Tổng số lượt khách từng tháng đến nhà hàng trong 3 năm (2021 - 2023)	50
Bảng 3.4 Kết quả doanh thu nhà hàng của Resort Azerai Cần Thơ (2020-2023)	51