

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH



BÙI YẾN NHI

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT
ĐỊNH CHỌN TOUR DU LỊCH CỦA KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: D340103**

4-2021

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH

BÙI YẾN NHI
MSSV: 177951

**CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT
ĐỊNH CHỌN TOUR DU LỊCH CỦA KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÔNG TY DU LỊCH
VIETRAVEL CHI NHÁNH CẦN THƠ**

KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC
QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH
MÃ SỐ NGÀNH: D340103

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN
NGUYỄN THÀNH PHƯỚC

4-2021

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành và sâu sắc đến Giảng Viên Nguyễn Thành Phước người đã tận tình dìu dắt và chỉ đạo tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện bài báo cáo thực hành nghề nghiệp này. Cảm ơn thầy đã tận tình chỉ bảo và góp ý giúp tôi hoàn thành bài báo cáo tốt nhất .

Đề tài “Các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định chọn tour du lịch của khách hàng cá nhân tại công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ” là nội dung em nghiên cứu để thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp chuyên ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành tại trường Đại học Nam Cần Thơ.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến ban lãnh đạo và các anh chị trong Công ty Vietravel chi nhánh Cần Thơ đã giúp đỡ tôi trong việc tổng hợp và khai thác thông tin một cách hiệu quả nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

BÙI YẾN NHI

LỜI CAM ĐOAN

Trong quá trình thực hiện đề tài này còn có nhiều thiếu sót do kiến thức còn sơ sài nhưng những nội dung trình bày trong quyển báo cáo này là những biểu hiện kết quả của em đạt được dưới sự hướng dẫn của Thầy Nguyễn Thành Phước thuộc Khoa Kinh Tế - Trường Đại học Nam Cần Thơ. Bài báo cáo này có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng.

Em xin cam đoan bài báo cáo thực hành nghề nghiệp này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em cùng với sự hướng dẫn của Giảng Viên Nguyễn Thành Phước. Các số liệu, kết quả trong bài báo cáo là chính xác và trung thực.

Cần Thơ, ngày.... tháng.....năm 2021

BÙI YẾN NHI

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2.1 Các giai đoạn quyết định mua.....	6
Hình 2.2 Mô hình tham gia hành động du lịch	12
Hình 2.3 Mô hình về nhận thức và sự lựa chọn điểm đến của khách du lịch.....	13
Hình 2.4 Mô hình nghiêng về mối quan hệ giữa hình ảnh điểm đến và trải nghiệm du lịch tại huyện Phong Điền - Cần Thơ.....	14
Hình 2.5 Mô hình nghiên cứu của các yếu tố của điểm đến du lịch tác động đến ý định trở lại của du khách	15
Hình 2.6 Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự tham gia vào hoạt động du lịch vườn sinh thái của hộ gia đình	16
Hình 2.7 Quy trình quyết định chọn dịch vụ du lịch	22
Hình 3.1 Quy trình thực hiện nghiên cứu	23

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 3.1 Tổng hợp thang đo Đặc điểm chuyến đi.....	24
Bảng 3.2 Thang đo Hình ảnh điểm đến.....	24
Bảng 3.3 Thang đo Nhóm tham khảo	24
Bảng 3.4 Thang đo Truyền thông	25
Bảng 3.5 Thang đo Giá cả cảm nhận về chuyến đi.....	25
Bảng 3.6 Thang đo Quyết định chọn dịch vụ	25
Bảng 4.1 Bảng thống kê độ tuổi.....	31
Bảng 4.2 Bảng thống kê giới tính	32
Bảng 4.3 Bảng thống kê thu nhập	32
Bảng 4.4 Bảng thống kê trình độ học vấn.....	33
Bảng 4.5 Cảm nhận của khách hàng về Đặc điểm chuyến đi.....	34
Bảng 4.6 Cảm nhận của khách hàng về Hình ảnh điểm đến.....	34
Bảng 4.7 Cảm nhận của khách hàng về Nhóm tham khảo	35
Bảng 4.8 Cảm nhận của khách hàng về Truyền thông.....	35
Bảng 4.9 Cảm nhận của khách hàng về giá cả cảm nhận	36
Bảng 4.10 Cảm nhận của khách hàng về Quyết định chọn tour	36

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP	iii
DANH SÁCH HÌNH.....	iv
DANH SÁCH BẢNG	v
MỤC LỤC.....	vi
CHƯƠNG 1	1
TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	3
1.2.1 Mục tiêu chung.....	3
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	3
1.3. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU	4
1.4 PHẠM VI NGHIÊN CỨU	4
1.4.1 Không gian	4
1.4.2 Thời gian	4
1.4.3 Đối tượng nghiên cứu.....	4
1.5 Ý NGHĨA THỰC TIỄN CỦA ĐỀ TÀI	4
1.6 BỐ CỤC CỦA ĐỀ TÀI.....	5
CHƯƠNG 2	6
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	6
2.1 CƠ SỞ LÝ THUYẾT.....	6
2.1.1 Hành vi	6
2.1.1.1 Quá trình ra quyết định mua hàng.....	6
2.1.1.2 Khái niệm về dịch vụ du lịch	8
2.1.1.3 Khái niệm về khách du lịch.....	9
2.1.1.4 Chất lượng dịch vụ.....	9
2.1.1.5 Điểm đến du lịch.....	10
2.1.2 Khái niệm về hành vi người tiêu dùng.....	10

2.1.3 Các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn tour du lịch của khách hàng tại Công ty Du lịch Vietravel Cần Thơ	11
2.1.3.1 Yếu tố bên trong.....	11
2.1.3.2 Yếu tố bên ngoài	11
2.2 MỘT SỐ MÔ HÌNH LÝ THUYẾT CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUYẾT ĐỊNH LỰA CHỌN ĐIỂM ĐẾN DU LỊCH CỦA DU KHÁCH	12
2.2.1 Mô hình tham gia hành động du lịch của Chapin	12
2.2.2 Mô hình về nhận thức và sự lựa chọn điểm đến của khách du lịch - Woodside và Lysonski's	13
2.3 MỘT SỐ MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU VỀ DU LỊCH.....	14
2.3.2 Mô hình các yếu tố của điểm đến du lịch tác động đến ý định trở lại của du khách - trường hợp du khách đến thành phố Cần Thơ của Huỳnh Nhật Phương và Nguyễn Thúy An.....	15
2.3.3 Mô hình các nhân tố ảnh hưởng đến sự tham gia vào hoạt động du lịch vườn sinh thái của hộ gia đình tại huyện Phong Điền, thành phố Cần Thơ của Đỗ Thiện Toàn.....	15
2.4. LƯỢC KHẢO TÀI LIỆU	16
2.5 MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	22
CHƯƠNG 3	23
PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	23
3.1. QUY TRÌNH THỰC HIỆN NGHIÊN CỨU	23
3.2. THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU SƠ BỘ	23
3.2.1. Thiết kế nghiên cứu.....	23
3.2.2. Tổng hợp thang đo nghiên cứu	24
3.3. NGHIÊN CỨU CHÍNH THỨC.....	26
3.3.1. Phương pháp chọn mẫu và thu thập số liệu	26
3.3.1.1. Phương pháp chọn mẫu.....	26
3.3.1.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	26
3.3.2. Phương pháp phân tích dữ liệu	27
3.3.3.1. Đánh giá độ tin cậy và giá trị thang đo	27
3.3.3.2. Phân tích nhân tố khám phá	27

3.3.3.3. Phân tích hồi qui tuyến tính bội	27
CHƯƠNG 4	30
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN	30
4.1 GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY DU LỊCH VIETRAVEL.....	30
4.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển.....	30
4.1.2 Tổng quan về công ty du lịch Vietravel chi nhánh Cần Thơ	30
4.2 THỐNG KÊ MÔ TẢ.....	30
4.2.1 Thống kê về độ tuổi.....	31
4.2.2 Thống kê về giới tính	32
4.2.3 Thống kê về thu nhập.....	32
4.2.4 Thống kê về trình độ học vấn.....	33
4.3 ĐÁNH GIÁ CẢM NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI CÁC THANG ĐO TRONG MÔ HÌNH NGHIÊN CỨU	33
4.3.1 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Đặc điểm chuyến đi.....	33
4.3.2 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Hình ảnh điểm đến”.....	34
4.3.3 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Nhóm tham khảo”	35
4.3.4 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Truyền thông”	35
4.3.5 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Giá cả cảm nhận”	36
4.3.6 Cảm nhận của khác hàng về thang đo “Quyết định lựa chọn”	36
CHƯƠNG 5	38
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	38
5.1 KẾT LUẬN.....	38
5.2 KIẾN NGHỊ	38
PHIẾU KHẢO SÁT	41
PHỤ LỤC 2.....	44
KẾT QUẢ PHÂN TÍCH SỐ LIỆU	44
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	52
TIẾNG VIỆT	52
TIẾNG ANH	52
WEBSITE.....	53