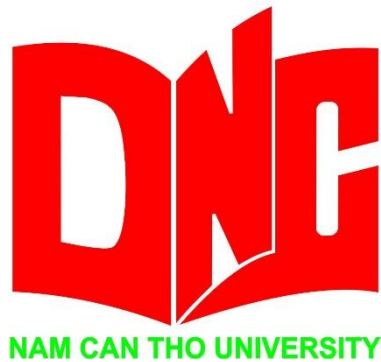


**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**



**TRẦN PHAN MINH THUẬN**

**GIẢI PHÁP MARKETING THU HÚT KHÁCH ĐẾN**  
**KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**  
**MÃ SỐ : 7810103**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ**  
**KHOA DU LỊCH**



**TRẦN PHAN MINH THUẬN**

**MSSV: 178062**

**LỚP: DH17QTD02**

**GIẢI PHÁP MARKETING THU HÚT KHÁCH CHO**  
**VINPEARL HOTEL CẦN THƠ**

\*\*\*\*\*

**BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
**NGÀNH QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

**MÃ SỐ : 7810103**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**  
**Th.S NGÔ THANH PHƯƠNG**

**CẦN THƠ, tháng 05 năm 2021**

## LỜI CẢM TẠ

Trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại trường, em đã được trang bị cho mình một hành trang kiến thức để có thể tự tin bước vào đời, bước vào những khó khăn, thách thức mà có thể em không lường trước được. Nhưng hoàn thành được tiểu luận tốt nghiệp này được xem như là thành công bước đầu của cuộc đời em.

Với em, mỗi một trải nghiệm cũng chính là lúc chiêm nghiệm lại bản thân mình. Và trong quá trình học tập, nghiên cứu và viết tiểu luận, em đã nhận ra sự quan tâm, giúp đỡ tận tình của nhiều tập thể, cá nhân các thầy cô trong trường Đại học Nam Cần Thơ. Trước hết, em xin chân thành cảm ơn các thầy cô đã giảng dạy em trong suốt 4 năm học vừa qua.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giảng viên –Ngô Thanh Phương, người đã hướng dẫn em rất tận tình trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thành tiểu luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các cô chú và anh chị lãnh đạo trong khách sạn Vinpearl Cần Thơ, đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập vừa qua, cung cấp những kinh nghiệm kiến thức thực tế quý báu cũng như những tư liệu cần thiết cho em trong việc nghiên cứu và hoàn thành tiểu luận này.

Vì điều kiện thời gian còn hạn chế, cùng với kinh nghiệm thực tiễn chưa nhiều nên tiểu luận của em không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận sự góp ý, chỉ bảo thêm của quý thầy cô cùng toàn thể cán bộ, công nhân viên tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ để báo cáo này được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin gửi đến thầy cô, bạn bè cùng các cô chú, anh chị tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ lời cảm ơn chân thành và tốt đẹp nhất!

## **LỜI CAM ĐOAN**

Em xin cam đoan đề tài: “Thực trạng và giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên phục vụ tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ” 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 khách sạn Vinpearl Cần Thơ. Trong quá trình viết bài có sự tham khảo một số tài liệu có nguồn gốc rõ ràng, dưới sự hướng dẫn của Ngô Thanh Phương. Em xin cam đoan nếu có vấn đề gì em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Ngày 10 tháng 05 năm 2021

Sinh viên thực hiện

Trần Phan Minh Thuận

**NHẬN XÉT**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Cán bộ nhận xét 1**  
**(Chữ ký, ghi rõ họ tên)**

**Cán bộ nhận xét 2**  
**(Chữ ký, ghi rõ họ tên)**

.....

# MỤC LỤC

<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. SỰ CẦN THIẾT CỦA ĐỀ TÀI .....	1
3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU .....	1
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....	2
5. KẾT CẤU CỦA ĐỀ TÀI.....	2
<b>CHƯƠNG 1.....</b>	<b>3</b>
<b>CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH VÀ CHẤT LƯỢNG HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH.....</b>	<b>3</b>
1.1. Cơ sở lý luận về hướng dẫn viên du lịch .....	3
1.1.1. Khái niệm về du lịch .....	3
1.1.2. Khách du lịch .....	3
1.1.3. Doanh nghiệp kinh doanh du lịch .....	4
1.1.4. Khái niệm về cơ sở lưu trú du lịch.....	4
1.1.5 Khái niệm về kinh doanh lưu trú du lịch.....	4
1.1.6 Các loại hình lưu trú du lịch.....	5
1.1.7 Khái niệm khách sạn .....	5
1.2. Những khái niệm về marketing:.....	5
1.2.1 Định nghĩa marketing du lịch: .....	5
1.2.2 Marketing - Mix .....	6
1.2.3 Những khác biệt của Marketing khách sạn .....	12
1.2.4 Môi trường kinh doanh ảnh hưởng đến hoạt động sale- marketing:.....	13
1.2.5 Xác định thị trường mục tiêu và định vị thị trường .....	14
1.3 Đặc điểm tiêu dùng của một số tập khách quốc tế.....	16
1.3.1. Đặc điểm tiêu dùng của tập khách du lịch Trung Quốc.....	16
1.3.2. Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Pháp .....	17
1.3.3. Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Nhật .....	17
1.3.4. Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Hàn Quốc.....	18
1.3.5. Đặc điểm tiêu dùng của khách du lịch Mỹ.....	18

<b>CHƯƠNG 2.....</b>	<b>19</b>
<b>GIẢI PHÁP MARKETING THU HÚT KHÁCH ĐẾN KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>	<b>19</b>
2.1. Khái quát khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	19
2.1.1 Khái quát .....	19
2.1.1.1. Mô hình quản lý và cơ cấu tổ chức của khách sạn.....	22
2.1.1.2 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận.....	23
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của khách sạn.....	27
2.2.1. Đặc điểm của thị trường khách .....	27
2.2.2 Các giải pháp Marketing - Mix mà khách sạn đã thực hiện chính sách sản phẩm.....	31
2.2.3 Tóm tắt đánh giá về giải pháp Marketing của khách sạn.....	45
<b>CHƯƠNG 3: .....</b>	<b>46</b>
<b>GIẢI PHÁP MARKETING NHẪM THU HÚT KHÁCH CHO KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ .....</b>	<b>46</b>
3.1 Cơ sở của việc đưa ra giải pháp Marketing nhằm thu hút khách đến với khách sạn Vinpearl Cần Thơ .....	46
3.1.1 Định hướng phát triển du lịch của ngành du lịch Việt Nam .....	46
3.2 Hoàn thiện giải pháp marketing nhằm thu hút khách cho khách sạn.....	49
3.2.1 Trong công tác nghiên cứu thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu .....	49
3.2.2 Các giải pháp Marketing .....	51
3.2.3 Lựa chọn ngân sách Marketing .....	54
3.3 Một số kiến nghị đối với nhà nước và tổng cục du lịch.....	55
3.3.1 Đối với nhà nước.....	55
3.4 Kết Luận.....	56

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG**

Bảng 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khách sạn .....	22
Bảng 2.2. Số ngày khách lưu trú trong và ngoài nước .....	28
Bảng 2.3. Số lượt khách lưu trú khách sạn .....	28



## DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 2.1 Logo Vinpearl .....	20
Hình 2.2 Bộ phận nhà hàng.....	26
Hình 2.3 Phòng King City View .....	32
Hình 2.4 Phòng Executive Suite King City View .....	32
Hình 2.5 Phòng Deluxe Twin River View .....	33
Hình 2.6 Phòng Deluxe King River View .....	34
Hình 2.7 Phòng Deluxe Twin City View .....	34
Hình 2.8 Các thiết bị trong buồng phòng khách sạn .....	35
Hình 2.9 Toàn cảnh nhà hàng Mekong .....	36
Hình 2.10 Sunset and pool bar .....	36
Hình 2.11 Terrace Cafe .....	37
Hình 2.12 Delta Lobby Bar .....	37
Hình 2.13 Công suất phòng họp và hội trường .....	38
Hình 2.14 Phòng tổ chức sự kiện .....	39

# PHẦN MỞ ĐẦU

## 1. Sự cần thiết của đề tài

Du lịch nói chung và nhà hàng khách sạn nói riêng đang là ngành rất phát triển hiện nay, càng ngày ngành càng mang về những con số khổng lồ cho GDP quốc gia. Du lịch luôn không ngừng phát triển và được nâng cao theo đời sống vật chất và tinh thần của con người, đáp ứng theo nhu cầu ăn ngon mặc đẹp, nhu cầu vui chơi giải trí, ... của xã hội. Bên cạnh sự phát triển của giao thông vận tải với những phương tiện di chuyển nhanh hơn, hiện đại hơn và sự phát triển nhanh chóng của mạng lưới thông tin, ... đã làm cho du lịch phổ biến rộng rãi tới tất cả mọi người.

Ngày nay với sự phát triển của du lịch, thương mại, văn hóa, ... sự trao đổi mạnh mẽ của các nước, các vùng, các khu vực thì khách sạn không chỉ là nơi dừng chân tạm thời mà nó còn là trung tâm thương mại, trung tâm văn hóa, trung tâm hội nghị, ... là nơi giao lưu của tất cả mọi người. Hiện nay trên địa bàn thành phố Cần Thơ ngành nhà hàng - khách sạn phát triển rất mạnh mẽ, trong đó có khoảng hơn hai mươi khách sạn cao cấp từ bốn đến năm sao. Trong số đó không thể không nhắc đến khách sạn Vinpearl Cần Thơ.

Đam mê ngành khách sạn là động lực giúp em học suốt bốn năm đại học và cũng là đam mê này đã thúc đẩy em nộp đơn xin làm việc tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ. Khi làm việc ở đây em đã được tiếp xúc với môi trường làm việc rất chuyên nghiệp, và đã có những trải nghiệm rất thú vị trong công việc tại bộ phận F&B (food and bar). Đây là bộ phận mang lại doanh thu cao cho khách sạn vì vậy đội ngũ nhân viên rất chuyên nghiệp và sử lý tình huống cao. Nhưng điều thực sự thu hút em và cho em những ý tưởng sáng tạo lại là bộ phận sale-marketing cùng với những hoạt động của họ. Những kế hoạch, chiến lược của bộ phận này luôn là định hướng, là kim chỉ nam cho những sản phẩm và dịch vụ của khách sạn. Từ kế hoạch, chiến lược của bộ phận này luôn là định hướng, là kim chỉ nam cho những sản phẩm và dịch vụ của khách sạn. Chính vì lý do đó mà em chọn đề tài “Giải Pháp Marketing Nhằm Thu Hút Khách Cho Vinpearl Hotel Cần Thơ” cho luận văn tốt nghiệp của mình.

## 2. Mục tiêu

Đây là đề tài nghiên cứu lý thuyết nhằm tìm hiểu hoạt động thu hút khách quốc tế của khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong thời gian qua. Đồng thời đưa ra một số giải pháp marketing của hoạt động trên nhằm góp một phần ý kiến nhỏ của cá nhân cho sự phát triển của khách sạn.

## 3. Phạm vi nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu trong phạm vi Vinpearl Hotel Cần Thơ

Nghiên cứu hoạt động của bộ phận sale-marketing, đánh giá chất lượng thực hiện chương trình khuyến mại, quảng bá của bộ phận sale.

Nghiên cứu thị trường khách, vị trí, đặc điểm sản phẩm dịch vụ, thực trạng tại bộ phận sale-marketing làm cơ sở đánh giá hiệu quả hoạt động và đề xuất giải pháp thực hiện.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp thu thập tài liệu, xử lý tài liệu. Là phương pháp được sử dụng trước hết và cơ bản để hoàn thành đề tài. Để đưa ra được nhận xét, đánh giá một cách chính xác, khách quan nhất, thu thập những số liệu cần thiết từ các nguồn đáng tin cậy, những số liệu thống kê từ sổ du lịch, các nghị quyết nghị định của các cơ quan chức năng, các tài liệu của những nghiên cứu trước làm tài liệu tham khảo.

Phương pháp điều tra, khảo sát, thực tế (thực địa). Trong quá trình nghiên cứu đề tài đã vận dụng phương pháp nghiên cứu này để tổng hợp những thông tin đáng tin cậy nhất, về thực trạng hoạt động của ngành và những bất cập trong hoạt động của đội ngũ hướng dẫn viên, để từ đó đề xuất được những giải pháp có tính khả thi phù hợp với yêu cầu thực tế.

Phương pháp phân tích, đánh giá, so sánh. Đây là phương pháp cơ bản được người nghiên cứu sử dụng. Trên cơ sở phân tích những tài liệu đã qua xử lý, so sánh với hoạt động của các vùng địa phương khác, tác giả đưa ra những nhận xét đánh giá của mình về những vấn đề được đề cập đến.

Phương pháp chuyên gia. Ngoài các phương pháp tự thân thì phương pháp chuyên gia cũng đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình nghiên cứu đề tài. Bản thân Du Lịch một ngành kinh tế tổng hợp và môi trường Du lịch bao hàm rất nhiều các yếu tố tác động liên quan, do vậy muốn đảm bảo cho các đánh giá tổng hợp có cơ sở và mang tính hiệu quả đòi hỏi sự tham gia của các chuyên gia về nhiều lĩnh vực liên quan

#### **5. Kết cấu của đề tài**

- Đề tài bao gồm 3 phần chính:
- Chương 1: Cơ sở lý luận
- Chương 2: Thực trạng marketing tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ
- Chương 3: Một số giải pháp và kiến nghị.