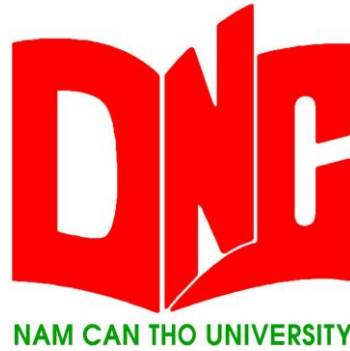


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ  
NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN



PHAN THỊ THU HUYỀN

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH  
THU HÚT KHÁCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN  
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ  
DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

**TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP**  
Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành  
Mã số ngành: 7810103

Cần Thơ, tháng 6 năm 2022

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



**PHAN THỊ THU HUYỀN  
MSSV: 189192**

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH  
THU HÚT KHÁCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN  
THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ  
DU LỊCH ĐẠI VIỆT**

**TIỂU LUẬN THỰC TẬP TỐT NGHIỆP  
Ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**Mã số ngành: 7810103**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN**

**THẠC SĨ NGUYỄN THỊ CHIỀU**

**Cần Thơ, tháng 6 năm 2022**

## LỜI CẢM TẠ

Trước tiên với tình cảm sâu sắc và chân thành nhất, cho phép em được bày tỏ lòng biết ơn đến Trường đại học Nam Cần Thơ đã tạo điều kiện học tập và nghiên cứu đề tài này. Em muốn gửi lời cảm ơn đến toàn bộ quý thầy cô của Khoa du lịch và quản trị nhà hàng khách sạn, trường Đại học Nam Cần Thơ, những người có vai trò rất lớn trong suốt quá trình em theo học tại trường.

Không thể không nhắc tới sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo Công ty Cổ Phần Thương Mại Dịch Vụ - Vận Tải và Du Lịch Đại Việt nhờ có sự giúp đỡ nhiệt tình của các anh chị ở các phòng ban, đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tôi trong suốt thời gian thực tập.

Đặc biệt, em xin gửi đến cô Nguyễn Thị Chiêu – người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành đề tài báo cáo thực tập này lời cảm ơn sâu sắc nhất.

Với điều kiện thời gian cũng như kinh nghiệm còn hạn chế của một học viên, bài báo cáo này không thể tránh được những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự chỉ bảo, đóng góp ý kiến của các quý thầy cô để em có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình, phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này.

Cần Thơ, ngày 1 tháng 6 năm 2022

**Người thực hiện**

**Phan Thị Thu Huyền**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của tôi và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày 1 tháng 6 năm 2022

**Người thực hiện**

**Phan Thị Thu Huyền**

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

Đề tài “THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: Phan Thị Thu Huyền thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. Nguyễn Thị Chiêu

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 1, tháng 06, năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GVHD**

## **NHẬN XÉT CỦA BAN GIÁO KHẢO**

Đề tài “THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ - VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT”

Do sinh viên: Phan Thị Thu Huyền thực hiện

Dưới sự nhận xét của ThS. Nguyễn Du Hạ Long

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 1, tháng 06, năm 2022

**XÁC NHẬN CỦA GIÁM KHẢO**

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
TRANG CAM KẾT .....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN .....	iii
NHẬN XÉT CỦA BAN GIÁO KHẢO.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH SƠ ĐỒ, BẢNG .....	viii
DANH SÁCH HÌNH.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1. Lý do chọn đề tài .....	1
2. Phạm vi nghiên cứu .....	2
3. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
4. Đối tượng nghiên cứu.....	2
5. Phạm vi nghiên cứu .....	2
6. Phương pháp nghiên cứu.....	2
6.1 Dữ liệu sơ cấp .....	2
6.2 Dữ liệu thứ cấp.....	2
7. Bố cục nghiên cứu .....	3
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN .....	4
1.1 MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ KHÁCH DU LỊCH .....	4
1.1.1 Khái niệm về khách du lịch.....	4
1.1.2 Phân loại khách du lịch .....	4
1.2 CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN THỊ TRƯỜNG KHÁCH TRONG KINH DOANH DU LỊCH .....	5
1.2.1 Môi trường vĩ mô .....	6
1.2.2 Môi trường bên trong .....	6
1.2.3 Môi trường nội tại bên trong của công ty .....	7
1.5 CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH.....	7

1.5.1 Chính sách sản phẩm.....	8
1.5.2 Chính sách giá.....	10
1.5.3 Chính sách phân phối.....	11
1.5.4 Chính sách xúc tiến hỗn hợp.....	12
<b>1.6 CÁC LOẠI HÌNH DU LỊCH.....</b>	<b>15</b>
1.6.1 Du lịch quốc tế.....	15
1.6.2 Du lịch nội địa.....	15
1.6.3 Du lịch trong nước.....	15
1.6.4 Du lịch quốc gia.....	15
1.6.5 Tour du lịch.....	15
1.6.6 Chất lượng sản phẩm.....	17
1.6.7 Các yếu tố cấu thành sản phẩm chất lượng.....	18
1.6.8 Các phối thức tiếp thị.....	18
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG NHẪM THU HÚT KHÁCH DU LỊCH NỘI ĐỊA CỦA CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ-VẬN TẢI ĐẠI VIỆT.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ-VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Thông tin chung.....	20
2.1.2 Lịch sử hình thành.....	21
2.1.3 Cơ cấu tổ chức.....	23
2.1.4 Sản phẩm của Công ty CP TM DV – Vận Tải và Du Lịch Đại Việt.....	27
<b>2.2 KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH.....</b>	<b>37</b>
<b>2.3 THUẬN LỢI VÀ KHÓ KHĂN.....</b>	<b>38</b>
2.3.1 Thuận lợi.....	38
2.3.2 Khó khăn.....	39
<b>2.4 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN.....</b>	<b>40</b>
<b>2.5 THỊ TRƯỜNG KHÁCH CỦA CÔNG TY CP TM DV – VẬN TẢI VÀ DU LỊCH ĐẠI VIỆT.....</b>	<b>41</b>
2.5.1 Thị trường khách nội địa.....	41



2.5.2 Thị trường khách nước ngoài.....	43
2.6 CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH CỦA CÔNG TY.....	44
2.6.1 Chiến lược sản phẩm.....	44
2.6.2 Chiến lược phân phối.....	45
2.6.3 Chiến lược giá.....	45
2.6.4 Chiến lược tiếp thị.....	46
2.6.5 Chiến lược thu hút khách.....	47
2.7 Giải pháp nâng cao chính sách thu hút khách.....	49
2.7.1 Nhân sự.....	49
2.7.2 Nâng cao Marketing.....	50
2.7.3 Nghiên cứu thị trường phát triển sản phẩm mới.....	52
2.7.4 Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh.....	52
2.7.5 Nhà cung ứng.....	53
2.7.6 Khách hàng.....	53
CHƯƠNG 3: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	55
3.1 KẾT LUẬN.....	55
3.2 KIẾN NGHỊ.....	55
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	57
NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	58

## **DANH SÁCH SƠ ĐỒ, BẢNG**

Sơ đồ 2.1.....	24
Bảng 2. 1: Kết quả kinh doanh của công ty .....	37

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 2. 1: Logo của Công ty CP TM DV – Vận Tải và Du Lịch Đại Việt .....	20
Hình 2. 2: Tòa nhà 351 .....	20
Hình 2. 3: Văn phòng công ty .....	21
Hình 2. 4: Cờ của công ty .....	22
Hình 2. 5: Nhân viên công ty .....	26
Hình 2. 6: Hình ảnh sinh viên đi thực tế .....	42
Hình 2. 7: Khách hàng của công ty .....	43
Hình 2. 8: Trang chủ Facebook của công ty .....	51

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

CP TM DV

CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ