

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



**TRƯỜNG GIA TRINH**

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH  
THU HÚT KHÁCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG  
HIẾU COTTAGE**

**KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC**  
**Ngành Quản trị dịch vụ Du lịch và lữ hành**  
**Mã số ngành : 7810101**

**Tháng 06 Năm 2022**

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

**TRƯỜNG GIA TRINH  
MSSV: 188407**

**THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH  
THU HÚT KHÁCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG  
HIẾU COTTAGE**

**KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC  
NGÀNH QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH  
Mã số ngành: 7810101**

**CÁN BỘ HƯỚNG DẪN  
ThS. NGÔ THANH PHƯƠNG**

**Tháng 06 năm 2022**

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Khoá luận tốt nghiệp đại học, do sinh viên Trương Gia Trinh thực hiện dưới sự hướng dẫn của giảng viên Ngô Thanh Phương. Khoá luận đã báo cáo và được Hội đồng chấm khoá luận thông qua ngày .....

**Ủy viên**

**Thư ký**

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Phản biện 1**

**Phản biện 2**

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

**Cán bộ hướng dẫn**

**Chủ tịch Hội đồng**

(Ký tên)

(Ký tên)

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

-----  
**GHI CHÚC DANH, HỌ, TÊN**

## LỜI CẢM ƠN

Tám tuần thực tập ngắn ngủi là cơ hội cho em tổng hợp và hệ thống hoá những kiến thức đã học, đồng thời kết hợp với thực tế để nâng cao kiến thức chuyên môn. Tuy chỉ có tám tuần thực tập, nhưng qua quá trình thực tập, em đã được mở rộng tầm nhìn và tiếp thu rất nhiều kiến thức thực tế. Từ đó em nhận thấy, việc cọ sát thực tế là vô cùng quan trọng, nó giúp sinh viên xây dựng nền tảng lý thuyết được học ở trường vững chắc hơn. Trong quá trình thực tập, từ chỗ còn bỡ ngỡ cho đến thiếu kinh nghiệm, em đã gặp phải rất nhiều khó khăn nhưng với sự giúp đỡ tận tình của quý thầy cô khoa Du lịch và sự nhiệt tình của các cô chú, anh chị trong Khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage đã giúp em có được những kinh nghiệm quý báu để hoàn thành tốt kì thực tập này cũng như viết lên bài báo cáo cuối kỳ.

Em xin chân thành cảm ơn.

Lời cảm ơn đầu tiên em xin gửi đến ban lãnh đạo cùng các phòng ban, các cô chú, anh chị trong Khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage, đơn vị đã tiếp nhận và nhiệt tình tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em tiếp cận thực tế và nắm bắt các quy trình làm việc.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, quý thầy cô khoa Du lịch đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho em. Đặc biệt, em xin cảm ơn cô Ngô Thanh Phương, người đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài báo cáo này.

Vì thời gian và kiến thức còn hạn hẹp nên bài báo cáo không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong sự góp ý của quý thầy cô để em rút kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 02 tháng 06 năm 2022

**Trương Gia Trinh**

## **TRANG CAM KẾT**

Tôi xin cam kết khoá 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 khoá luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày... tháng... năm 2022

**Trương Gia Trinh**

## MỤC LỤC

CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG .....	i
LỜI CẢM TẠ .....	ii
TRANG CAM KẾT .....	iii
MỤC LỤC .....	1
DANH SÁCH HÌNH .....	3
DANH SÁCH BẢNG .....	4
CHƯƠNG 1 .....	5
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH DU LỊCH .....	5
1.1 TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHU NGHỈ DƯỠNG .....	5
1.1.1 Khái niệm về khu nghỉ dưỡng .....	5
1.1.2 Phân loại khu nghỉ dưỡng .....	5
1.1.3 Hoạt động kinh doanh khu nghỉ dưỡng .....	6
1.2 THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH .....	6
1.2.1 Khái niệm thị trường khách .....	6
1.2.2 Tiêu chí phân loại thị trường khách .....	7
CHƯƠNG 2 .....	10
GIỚI THIỆU TỔNG QUÁT VỀ KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE ...	10
2.1 VỊ TRÍ ĐỊA LÝ CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	10
2.2 QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	10
2.3 CƠ CẤU TỔ CHỨC .....	11
2.4 CÁC LĨNH VỰC KINH DOANH CHỦ YẾU .....	13
2.5 CƠ SỞ VẬT CHẤT .....	14
2.5.1 Các khu nghỉ dưỡng của Hiếu Cottage .....	14
2.5.2 Các hạng phòng cụ thể .....	18
2.5.3 Các dịch vụ khác tại Hiếu Cottage .....	22
CHƯƠNG 3 .....	26
THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	26

3.1	NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG KHÁCH CỦA KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	26
3.1.1	Cơ cấu khách của khu nghỉ dưỡng.....	26
3.1.2	Đặc điểm thị trường khách tại khu nghỉ dưỡng .....	27
3.2	CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	28
3.2.1	Nghiên cứu và lựa chọn thị trường .....	28
3.2.2	Chính sách thu hút khách tại khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage .....	29
	CHƯƠNG 4.....	31
	MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THU HÚT KHÁCH TẠI KHU NGHỈ DƯỠNG HIẾU COTTAGE .....	31
4.1	NHỮNG NHẬN ĐỊNH CƠ BẢN .....	31
4.1.1	Những điểm thành công trong chính sách thu hút khách của khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage .....	31
4.1.2	Những tồn tại cần khắc phục trong chính sách thu hút khách của khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage .....	31
4.2	CĂN CỨ XÂY DỰNG ĐỀ XUẤT .....	32
4.2.1	Xu hướng phát triển ngành du lịch ở Cần Thơ .....	32
4.2.2	Định hướng phát triển của khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage.....	33
4.3	CÁC ĐỀ XUẤT CỤ THỂ.....	34
	KẾT LUẬN .....	35
	TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	36
	PHỤ LỤC.....	37

## DANH SÁCH HÌNH

Hình 1.1: Phân loại thị trường khách theo nhân khẩu học.....	7
Hình 1.2: Phân loại khách theo tâm lý khách .....	8
Hình 1.3: Phân loại khách theo vị trí địa lý .....	8
Hình 1.4: Phân loại khách hành vi tiêu dùng .....	8
Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage.....	11
Hình 2.2: Khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage .....	14
Hình 2.3: Khu Cửu Long .....	15
Hình 2.4: Khu Ao Súng.....	16
Hình 2.5: Khu Nhà Tranh.....	17
Hình 2.6: Khu Nhà Ngói .....	18
Hình 2.7: Phòng Cottage Deluxe Triple.....	18
Hình 2.8: Phòng Cottage Family.....	19
Hình 2.9: Phòng Deluxe Twin .....	20
Hình 2.10: Phòng Premium Double .....	21
Hình 2.11: Phòng Premium Family .....	21
Hình 2.12: Nhà hàng Hiếu Cottage .....	22
Hình 2.13: Tiệm Cà Phê Hiếu Cottage .....	23
Hình 2.14: Hồ bơi Cây Gòn của khu nghỉ dưỡng Hiếu Cottage.....	25



## DANH SÁCH BẢNG