

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



NGUYỄN DANH LƯỢC

**PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC
CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH
SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CẦN THƠ, tháng 5 năm 2022

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG – KHÁCH SẠN**



NGUYỄN DANH LƯỢC

MSSV: 180454

**PHÂN TÍCH THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC
CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH
SẠN VINPEARL CẦN THƠ**

TIỂU LUẬN

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

Mã số ngành: 7810103

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

ThS. NGUYỄN THANH TÚ

CẦN THƠ, tháng 5 năm 2022

LỜI CẢM TẠ

Lời đầu tiên, em xin cảm ơn TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ đã tạo điều kiện cho em được theo học tại nhà trường. Cảm ơn toàn thể quý thầy cô, đặc biệt là thầy cô trong Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng - Khách Sạn đã rất tận tâm với nghề, đã truyền đạt những kiến thức cũng như những kinh nghiệm thực tiễn phong phú trong quá trình học tập cho em và đó cũng là một hành trang quý báu giúp em tự tin khi bước chân vào nghề.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến ThS. NGUYỄN THANH TÚ, Người đã đi bên cạnh em suốt quá trình em làm bài tiểu luận này, với sự hướng dẫn rất tận tình của thầy em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ vô cùng quý báu và đó là điều mà em vô cùng biết ơn.

Cảm ơn toàn thể các bạn trong lớp DH18QTD01 đã gắn bó, giúp đỡ em trong thời gian học tập suốt bốn năm qua và đó cũng là những kỷ niệm rất đẹp mà em không thể nào quên.

Cảm ơn gia đình, đã tạo rất nhiều điều kiện thuận lợi về thời gian, kinh phí để em có thể theo đuổi việc học tập của mình.

Với những tấm lòng quý báu đó, em luôn cố gắng hoàn thành tốt bài tiểu luận này. Nhưng Có lẽ kiến thức là vô hạn mà sự tiếp nhận kiến thức của bản thân mỗi người luôn tồn tại những hạn chế nhất định. Do đó, trong quá trình hoàn thành bài tiểu luận này, chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót. Bản thân em rất mong nhận được những góp ý, chỉ dẫn thêm đến từ thầy để bài tiểu luận của em được hoàn thiện hơn.

Sau cùng, em xin gửi đến mọi người lời kính chúc sức khỏe, lời tri ân và lòng biết ơn chân thành nhất.

Em xin trân thành cảm ơn.

Cần Thơ, ngày 31 tháng 5 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Danh Lược

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đề tài “**Phân tích thị trường khách và các chính sách thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ**” là hoàn toàn chung thực, không sao chép bất kỳ nguồn nào khác. Ngoài ra, trong bài tiểu luận có sử dụng một số nguồn tài liệu tham khảo đã được trích dẫn nguồn và chú thích rõ ràng.

Bài tiểu luận này hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại khách sạn VINPEARL Cần Thơ và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ bài tiểu luận cùng cấp nào khác. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Khoa Du Lịch Và Quản Trị Nhà Hàng – Khách Sạn và nhà trường về lời cam đoan này.

Cần Thơ, ngày 31 tháng 5 năm 2022

Người thực hiện

Nguyễn Danh Lược

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

- Họ và tên: Nguyễn Thanh Tú Chức vị: **Thạc sĩ**
- Nhiệm vụ trong hội đồng: **Cán bộ hướng dẫn**
- Cơ quan công tác: **Trường Đại Học Nam Cần Thơ**
- Họ và tên sinh viên: Nguyễn Danh Lược MSSV: 180454
- Lớp: DH18QTD01 Khóa: 6
- Tên đề tài: Phân tích thị trường khách và các chính sách thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ
- Cơ sở đào tạo: **Trường Đại Học Nam Cần Thơ**

NỘI DUNG NHẬN XÉT

1. Hình thức trình bày:

.....
.....

2. Tính phù hợp của đề tài với chuyên ngành đào tạo:

.....
.....

3. Độ tin cậy của số liệu và tính hiện đại của tiểu luận:

.....
.....

4. Kết quả đạt được:

.....
.....

5. Các nhận xét khác:

.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Giảng viên hướng dẫn

NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

- Họ và tên: Nguyễn Du Hạ Long Chức vị: **Thạc sĩ**
- Nhiệm vụ trong hội đồng: **Cán bộ phản biện**
- Cơ quan công tác: **Trường Đại Học Nam Cần Thơ**
- Họ và tên sinh viên: Nguyễn Danh Lược MSSV: 180454
- Lớp: DH18QTD01 Khóa: 6
- Tên đề tài: Phân tích thị trường khách và các chính sách thu hút khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ
- Cơ sở đào tạo: **Trường Đại Học Nam Cần Thơ**

NỘI DUNG NHẬN XÉT

1. Hình thức trình bày:

.....
.....

2. Tính phù hợp của đề tài với chuyên ngành đào tạo:

.....
.....

3. Độ tin cậy của số liệu và tính hiện đại của tiểu luận:

.....
.....

4. Kết quả đạt được:

.....
.....

5. Các nhận xét khác:

.....
.....

Cần Thơ, ngày tháng năm 2022

Giảng viên phản biện

MỤC LỤC

NỘI DUNG	TRANG
LỜI CẢM ƠN.....	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN.....	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH HÌNH.....	x
DANH SÁCH BẢNG.....	xi
DANH SÁCH BIỂU ĐỒ.....	xii
CHƯƠNG 1	1
GIỚI THIỆU	1
1.1 LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	1
1.2 MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	1
1.2.1 Mục tiêu chung.....	1
1.2.2 Mục tiêu cụ thể.....	2
1.3 PHẠM VI NGHIÊN CỨU VÀ ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU.....	2
1.3.1 Đối tượng nghiên cứu.....	2
1.3.2 Phạm vi nghiên cứu.....	2
1.3.2.1 Không gian	2
1.3.2.2 Thời gian	2
1.3.3 Nội dung.....	2
1.4 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	2
1.4.1 Phương pháp thu thập số liệu	2
1.4.2 Phương pháp phân tích, xử lý số liệu.....	3
1.5 KẾT CẤU ĐỀ TÀI.....	3
CHƯƠNG 2	4
CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
2.1 CÁC KHÁI NIỆM VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH KHÁCH SẠN	4

2.1.1 Khái niệm về hoạt động kinh doanh khách sạn	4
2.1.2 Hoạt động kinh doanh khách sạn đòi hỏi vốn đầu tư lớn.....	4
2.1.3 Kinh doanh khách sạn đòi hỏi dung lượng lao động trực tiếp lớn.....	4
2.1.4 Phân loại khách sạn.....	5
2.1.4.1 Quy mô.....	5
2.1.4.2 Hệ thống “sao”	5
2.1.4.3 Vị trí kinh doanh.	6
2.1.4.4 Quyền sở hữu.	7
2.1.5 Các tiêu chí đánh giá khách sạn 4 sao và 5 sao.....	7
2.2 CÁC KHÁI NIỆM VỀ THỊ TRƯỜNG KHÁCH	13
2.2.1 Thị trường.....	13
2.2.2 Thị trường mục tiêu	13
2.2.3 Khái niệm thị trường độc quyền hoàn toàn.....	14
2.2.4 Khái niệm thị trường cạnh tranh độc quyền.....	14
2.2.5 Khái niệm thị trường độc quyền nhóm	14
2.2.6 Khái niệm mở rộng thị trường	14
2.3 KHÁI NIỆM VỀ KHÁCH HÀNG, CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH VÀ PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG	14
2.3.1 Khách hàng.....	14
2.3.2 Chính sách thu hút khách hàng	15
2.3.3 Phân khúc thị trường	15
2.4 VAI TRÒ, CHỨC NĂNG VÀ PHÂN LOẠI KHÁCH HÀNG.....	15
2.4.1 Vai trò.....	15
2.4.1.1 Vai trò của khách hàng đối với xã hội	15
2.4.1.2 Vai trò của khách hàng đối với doanh nghiệp.....	15
2.4.2 Chức năng	15
2.4.3 Phân loại khách hàng	16
2.4.3.1 Phân loại khách hàng theo tư cách chủ thể	16
2.4.3.2 Phân loại khách hàng theo lợi ích mang lại cho doanh nghiệp.....	16
2.4.3.3 Phân loại khách hàng theo độ tuổi	16

2.5 VAI TRÒ VÀ CHỨC NĂNG CỦA CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN.....	17
2.5.1 Vai trò của chính sách thu hút khách tại khách sạn	17
2.5.2 Chức năng của chính sách thu hút khách tại khách sạn	17
2.6 VAI TRÒ VÀ CHỨC NĂNG CỦA PHÂN KHÚC THỊ TRƯỜNG.....	17
2.6.1 Vai trò của phân khúc thị trường	17
2.6.2 Chức năng của phân khúc thị trường	18
2.7 CÁC THÀNH PHẦN TRONG CHIẾN LƯỢC THU HÚT KHÁCH HÀNG ...	18
2.7.1 Chiến lược sản phẩm (Product) và vai trò của chiến lược sản phẩm.....	18
2.7.2 Chiến lược giá (Price) và vai trò của chiến lược giá.....	20
2.7.3 Chiến lược phân phối (Place) và vai trò của chiến lược phân phối	21
2.7.4 Chiến lược xúc tiến (Promotion) và vai trò của chiến lược xúc tiến	23
CHƯƠNG 3	25
PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	25
3.1 GIỚI THIỆU VỀ KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	25
3.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của khách sạn vinpearl Cần Thơ.....	25
3.1.2 Cơ cấu tổ chức.....	26
3.1.3 Thị trường khách hàng	26
3.1.4 Kết quả hoạt động kinh doanh lưu trú của khách sạn Vinpearl Cần Thơ từ 1/2021 – 5/2022.....	27
3.2 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LƯU TRÚ TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	31
3.2.1 Thông qua hệ thống cơ bản	31
3.2.2 Thông qua cảm nhận của khách hàng	31
3.3 BỘ MÁY TỔ CHỨC VÀ CƠ CẤU NHÂN SỰ CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	32
3.3.1 Sơ đồ tổ chức.....	32
3.3.2 Chức năng của từng bộ phận	34
3.3.3 Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	35

3.4 THỰC TRẠNG THỊ TRƯỜNG KHÁCH CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ...	38
3.4.1 Phân khúc thị trường của khách sạn Vinpearl Cần Thơ	38
3.4.1.1 Thị trường khách nội địa.....	38
3.4.1.2 Thị trường khách nước ngoài.....	39
3.5 ĐỐI THỦ CẠNH TRANH	40
3.5.1 Xác định đối thủ cạnh tranh	40
3.5.2 Phát hiện các chiến lược của đối thủ cạnh tranh Muong Thanh Luxury Can Tho Hotel.	41
3.5.3 Đánh giá phản ứng của đối thủ cạnh tranh.....	43
3.5.4 So sánh những đặc điểm của khách sạn Vinpearl Cần Thơ với đối thủ cạnh tranh... ..	43
3.6 PHÂN TÍCH CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	46
3.6.1 Chính sách sản phẩm (Product)	47
3.6.2 Chính sách giá (Price)	54
3.6.3 Chính sách phân phối (Place).....	55
3.6.4 Chính sách xúc tiến (Promotion)	55
3.7 NHẬN XÉT CHUNG VỀ THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG CỦA KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	56
3.7.1 Nhận xét về thị trường khách tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	56
3.7.1.1 Thuận lợi	56
3.7.1.2 Khó khăn	57
3.7.2 Nhận xét về chính sách thu hút khách hàng tại khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	57
3.7.2.1 Thuận lợi	57
3.7.2.2 Khó khăn	57
CHƯƠNG 4	59
ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CÁC CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ.....	59

4.1 ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ TRONG TƯƠNG LAI.....	59
4.1.1 Mục tiêu	59
4.1.2 Phương hướng	59
4.2 CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG KHÁCH VÀ CHÍNH SÁCH THU HÚT KHÁCH HÀNG TẠI KHÁCH SẠN VINPEARL CẦN THƠ	59
4.2.1 Giải pháp 1 - Mở rộng các thành viên kênh phân phối.....	59
4.2.2 Giải pháp 2 - Đẩy mạnh hoạt động truyền thông marketing.....	59
4.2.3 Giải pháp 3 - Nâng cao trình độ nghiệp vụ của nhân viên tại khách sạn.....	60
4.2.4 Giải pháp 4 - Thu thập những thông tin, tìm hiểu về khách hàng	60
4.2.5 Giải pháp 5 - Giải pháp thu hút khách hàng trong giai đoạn hậu Covid-19	60
4.3 KIẾN NGHỊ	60
4.4 KẾT LUẬN.....	60
TÀI LIỆU VÀ CÁC TRANG WEB THAM KHẢO.....	61
BẢNG MÔ TẢ NHẬT KÝ THỰC TẬP.....	62

DANH SÁCH HÌNH

Hình 2. 1 Vòng đời của sản phẩm.....	19
Hình 2. 2 Chiến lược giá.....	21
Hình 2. 3 Chiến lược phân phối.....	23
Hình 2. 4 Chiến lược xúc tiến.....	24
Hình 3. 1 Lễ khai trương VINPEARL CAN THO HOTEL.....	25
Hình 3. 2 Khách sạn VINPEARL Cần Thơ view sông.....	26
Hình 3. 3 Khách sạn VINPEARL Cần Thơ view city.....	26
Hình 3. 4 Logo của Muong Thanh Luxury Can Tho Hotel và Azerai Can Tho Resort.	40
Hình 3. 5 Logo của Vinpearl Hotel Cần Thơ.....	41
Hình 3. 6 Baijia Restaurant.....	50
Hình 3. 7 Mekong Breeze Restaurant.....	50
Hình 3. 8 Delta Lobby Lounge.....	50
Hình 3. 9 Sunset Lounge Pool Bar.....	51
Hình 3. 10 Các loại phòng họp trong Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	52
Hình 3. 11 Bể bơi ngoài trời của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	53
Hình 3. 12 Vincharm Spa của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	53
Hình 3. 13 Phòng Gym của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	54

DANH SÁCH BẢNG

Bảng 2. 1 các tiêu chí đánh giá khách sạn 4 sao.	8
Bảng 2. 2 Các tiêu chí đánh giá khách sạn 5 sao.	10
Bảng 3. 1 Tổng doanh thu của khách sạn Vinpearl Cần Thơ từ tháng 1 - 12/2021..	27
Bảng 3. 2 Tổng doanh thu của khách sạn Vinpearl Cần Thơ từ tháng 1 - 5/2022....	28
Bảng 3. 3 Tổng doanh thu của khách sạn Vinpearl Cần Thơ từ năm 2021 – 5/2022.	29
Bảng 3. 4 Các tiêu chí đánh giá của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	32
Bảng 3. 5 những đặc điểm của khách sạn Vinpearl Cần Thơ với đối thủ cạnh tranh.	44
Bảng 3. 6 Các loại phòng trong Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	47
Bảng 3. 7 Các nhà hàng của khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	49
Bảng 3. 8 Các loại phòng họp của Khách sạn Vinpearl Cần Thơ.....	51

DANH SÁCH BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3. 1 Thể hiện tổng doanh thu từ tháng 1 – 12 của khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong năm 2021.....	28
Biểu đồ 3. 2 Thể hiện tổng doanh thu từ tháng 1 – 5 của khách sạn Vinpearl Cần Thơ trong năm 2022.	29
Biểu đồ 3. 3 So sánh tổng doanh thu của khách sạn Vinpearl Cần Thơ từ năm 2021 đến 5/2022.....	30