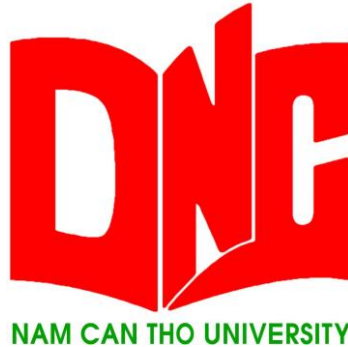


TRƯỜNG NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH



PHAN XUÂN KHÔI

**NGHIÊN CỨU KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH
DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC

Ngành : Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành

Mã số ngành: 7810301

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

TRƯỜNG NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH

PHAN XUÂN KHỞI

MSSV: 189995

LỚP: DH18QTD01

**NGHIÊN CỨU KHẢ NĂNG THU HÚT KHÁCH
DU LỊCH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL**

TIỂU LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH

MÃ SỐ NGÀNH: 7810301

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

NGUYỄN THỊ CHIỀU

Cần Thơ, tháng 06 năm 2022

LỜI CẢM ƠN

Thực tế cho thấy sự thành công nào mà cũng gắn liền với sự hỗ trợ, giúp đỡ dù ít hay nhiều, dù trực tiếp hay gián tiếp của nhiều người. Đầu tiên, tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô Trường Nam Cần Thơ, Quý thầy cô khoa Du lịch và Quản trị Nhà hàng – Khách sạn chuyên ngành Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành đã dạy dỗ, truyền đạt những kiến thức, những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện tại trường. Tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành đến anh Mai Quang Thuận – người đã trực tiếp hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức kinh nghiệm quan trọng, sự hỗ trợ nhiệt tình của Thạc sĩ Nguyễn Du Hạ Long, chị Nguyễn Hồ Anh Thư đã hết lòng chỉ bảo tác giả để hoàn thành đợt thực tập này.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến giáo viên hướng dẫn – Cô Nguyễn Thị Chiểu, người đã nhiệt tình hướng dẫn giúp tác giả thực hiện báo cáo thực tập tốt nghiệp này.

Tuy nhiên do là lần đầu tiên tiếp xúc với công việc thực tế và hạn chế về kinh nghiệm nên không thể tránh được những thiếu sót trong quá trình thực tập, rất mong được sự bỏ qua của Công ty.

Em xin chân thành cảm ơn.

Cần Thơ, Ngày... tháng... năm 2022

Người thực hiện

Phan Xuân Khởi

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là bài tiểu luận tốt nghiệp của em đã làm trong thời gian qua trong quá trình thực tập tại Công ty TNHH MTV TM Nam Cần Thơ DNC. Những số liệu và kết quả trong đây là trung thực. 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. Em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về sự cam đoan này.

Cần Thơ, Ngày... tháng...năm 2022

Người thực hiện

Phan Xuân Khởi

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
LỜI CAM ĐOAN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH SÁCH HÌNH.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
1 Lý do chọn đề tài	1
2 Mục đích của đề tài.....	1
3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	1
4 Phương pháp nghiên cứu	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN	3
1.1 Một số khái niệm liên quan đến du lịch	3
1.1.1 Khái niệm về du lịch	3
1.1.2 Phân loại khách du lịch	3
1.1.3 Khái niệm về kinh doanh du lịch	4
1.1.4 Khái niệm nhu cầu du lịch	4
1.1.5 Đặc điểm của nhu cầu du lịch	5
1.2 Một số khái niệm về doanh nghiệp lữ hành và kinh doanh lữ hành.....	6
1.2.1 Lữ hành là gì?.....	6
1.2.2 Sản phẩm lữ hành là gì?	7
1.2.3 Doanh nghiệp lữ hành	7
1.2.4 Kinh doanh lữ hành.....	7
1.3 Các yếu tố thu hút khách du lịch	8
1.3.1 Ý nghĩa của việc thu hút khách du lịch.....	8
1.3.2 Đối với khách du lịch nội địa	8
1.3.3 Đối với khách du lịch quốc tế	10
1.4 Các yếu tố tác động đến việc thu hút khách du lịch	11

1.4.1 Tài nguyên du lịch.....	11
1.4.2 Cơ sở hạ tầng – cơ sở vật chất	11
1.4.3 Đội ngũ lao động.....	12
1.4.4 Chính sách phát triển du lịch.....	12
1.4.5 Môi trường du lịch	13
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH TẠI CÔNG TY DNC TRAVEL	14
2.1 Lịch sử hình thành và phát triển công ty	14
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển công ty.....	14
2.1.2 Tại sao DNC Travel lại được thành lập trong lúc đại dịch?	15
2.1.3 Ý nghĩa của logo công ty	15
2.1.4 Hình ảnh nhận diện về thương hiệu của công ty.....	16
2.2 Cơ cấu tổ chức của công ty.....	16
2.3 Lĩnh vực hoạt động.....	19
2.4 Định hướng kinh doanh của công ty.....	19
2.5 Mục tiêu của công ty trong tương lai.....	20
2.6 Chính sách thu hút khách tại DNC Travel.....	20
3.6.1 Về chính sách giá và hậu mãi.....	20
2.6.2 Chính sách về sản phẩm và marketing.....	21
CHƯƠNG 3: BIỆN PHÁP VÀ KẾT LUẬN	72
3.1 Thuận lợi và khó khăn	72
3.1.1 Thuận lợi.....	72
3.1.2 Khó khăn và hạn chế	72
3.1.3 Về sản phẩm du lịch	72
3.1.4 Chính sách về giá	73
3.1.5 Chính sách xúc tiến – quảng cáo	73
3.2 Một số biện pháp thu hút khách của công ty	73
3.2.1 Hoàn thiện về sản phẩm	73
3.2.2 Hoàn thiện chính sách giá	74

3.2.3 Hoàn thiện chính sách xúc tiến – quảng cáo.....	74
3.3 Kết luận.....	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	77
NHẬT KÍ THỰC TẬP.....	79

DANH SÁCH HÌNH

Hình 3.1: Thương hiệu về công ty DNC Trave	16
Hình 3.2: Cơ cấu tổ chức công ty.....	16