

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA VĂN HÓA DU LỊCH



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH
DU LỊCH ÚC TỚI VIỆT NAM**

GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN : Th.S LÊ VIỆT HÀ
HỌ VÀ TÊN : ĐỖ THỊ LAN
LỚP : VHDL16C

HÀ NỘI - 2012

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU	6
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ	7
MỞ ĐẦU.....	8
1. Lý do chọn đề tài.....	8
2. Tình hình nghiên cứu	9
3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu	9
4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài.....	10
5. Phương pháp nghiên cứu	10
6. Bố cục của khóa luận	11
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ ĐẶC ĐIỂM THỊ TRƯỜNG KHÁCH	
DU LỊCH ÚC	12
1.1 Khái quát về đất nước và con người Úc.....	12
1.1.1 Vị trí địa lý, địa hình, khí hậu và tài nguyên thiên nhiên	12
1.1.2 Dân cư và tôn giáo.....	17
1.1.3 Kinh tế và thể chế chính trị	18
1.1.4 Một số phong tục tập quán của người Úc.....	19
1.2 Tổng quan về thị trường gửi khách quốc tế của Úc	24
1.2.1 Các yếu tố tác động đến người Úc đi du lịch nước ngoài.....	24
1.2.2 Số lượng du khách Úc đi du lịch nước ngoài.....	27
1.2.3 Một số đặc điểm tâm lý xã hội và hành vi tiêu dùng của khách du lịch Úc khi đi du lịch nước ngoài.....	30

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THU HÚT THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH ÚC CỦA VIỆT NAM.....	41
2.1 Khái quát chung về tình hình khai thác thị trường khách du lịch Úc của du lịch Việt Nam.....	41
2.2 Đặc điểm của thị trường khách du lịch Úc khi đi du lịch tại Việt Nam	47
2.2.1 Đặc điểm nhân khẩu	47
2.2.2 Đặc điểm tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách du lịch Úc tại Việt Nam.....	49
2.3 Thực trạng điều kiện phục vụ khách du lịch Úc của du lịch Việt Nam	56
2.3.1 Thực trạng nguồn nhân lực phục vụ khách du lịch Úc tại Việt Nam.....	56
2.3.2 Thực trạng cơ sở hạ tầng xã hội và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch.....	58
2.3.3 Thực trạng về một số doanh nghiệp lữ hành có khai thác và phục vụ thị trường khách du lịch Úc tại Việt Nam	61
2.3.4 Thực trạng về sản phẩm du lịch phục vụ thị trường khách du lịch Úc của Việt Nam.....	62
2.3.5 Thực trạng về hoạt động xúc tiến du lịch của du lịch Việt Nam đến thị trường khách du lịch Úc.....	63
2.4 Đánh giá của khách du lịch Úc về du lịch Việt Nam.....	65
2.5 Những thuận lợi và khó khăn trong việc thu hút thị trường khách du lịch Úc tới Việt Nam.....	70
2.5.1 Thuận lợi.....	70

2.5.2	<i>Khó khăn</i>	73
CHƯƠNG 3: ĐỀ XUẤT MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM ĐẨY MẠNH VIỆC THU HÚT THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH ÚC ĐẾN VIỆT NAM		76
3.1	<i>Giải pháp về nguồn nhân lực</i>	76
3.2	<i>Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch</i>	78
3.3	<i>Giải pháp về xúc tiến du lịch</i>	79
3.4	<i>Giải pháp về sản phẩm du lịch</i>	81
3.5	<i>Giải pháp về thị trường</i>	83
3.6	<i>Giải pháp về giá cả</i>	84
3.7	<i>Một số giải pháp khác</i>	86
KẾT LUẬN		90
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO		92

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Du lịch ngày nay đã và đang trở thành nhu cầu cần thiết đối với nhiều tầng lớp xã hội của mỗi quốc gia. Theo trào lưu phát triển du lịch quốc tế, nhiều nước đã đặt sự nghiệp phát triển du lịch lên một trong những vị trí quan trọng hàng đầu và đã đạt được nhiều thành công.

Với Việt Nam, thực tế đã cho thấy du lịch- “ngành công nghiệp không khói” đang ngày càng khẳng định vững chắc vị trí quan trọng của mình trong nền kinh tế quốc dân. Cùng với sự phát triển chung của đất nước thì du lịch Việt Nam đang khởi sắc. Việt Nam được mệnh danh là “điểm đến an toàn và thân thiện”, “điểm đến của thiên niên kỷ mới” hay “ốc đảo bình yên”. Chính vì thế, trong những năm gần đây du lịch Việt Nam đã thu hút được rất nhiều thị trường khách du lịch quốc tế trong đó có thị trường khách du lịch Úc.

Khách du lịch Úc- những con người khá dễ tính, thân thiện, thoải mái họ không quá đòi hỏi, khắt khe đối với các dịch vụ khi đi du lịch và mức độ chi tiêu của họ so với khách quốc tế đến Việt Nam là khá cao. Đây là thị trường tiềm năng rất lớn của du lịch Việt Nam.

Số lượng khách du lịch Úc vào Việt Nam luôn tăng trưởng nhanh và tăng trưởng đều đặn trong những năm gần đây. Tuy nhiên, khách du lịch Úc tới Việt Nam tăng trưởng nhanh nhưng chưa nhiều. Dự tính năm 2011 đạt 316.000 lượt, nhưng trên thực tế chỉ đạt được 290.000 lượt.

Đứng trước yêu cầu ngày càng lớn của thị trường khách du lịch Úc vào Việt Nam, khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Một số giải pháp thu hút khách du lịch Úc tới Việt Nam” đã đưa ra một số giải pháp nhằm thu hút và khai

thác thị trường du khách Úc một cách có hiệu quả để tương xứng với tiềm năng, vị thế của du lịch Việt Nam.

Mong rằng khóa luận sẽ đóng góp một phần nhỏ bé cho ngành du lịch của Việt Nam nói chung, với các công ty và doanh nghiệp du lịch đang và sẽ kinh doanh trong mảng thị trường du khách Úc nói riêng.

2. Tình hình nghiên cứu

Lượng khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam hiện nay tăng đáng kể, đặc biệt là thị trường khách du lịch Úc - đó là dấu hiệu đáng mừng. Tuy nhiên, việc tìm hiểu các nhu cầu của các đối tượng khách, những đặc trưng riêng cần chú ý của mỗi đoạn thị trường vẫn chưa được ngành du lịch quan tâm và nghiên cứu đúng mức.

Một số công ty kinh doanh du lịch chuyên về khách Úc cũng chỉ có thể xác định nhu cầu của thị trường khách này thông qua thực tế công việc là chủ yếu. Ngoài ra cũng có một số sách giới thiệu chung về đất nước và con người Úc hoặc một số tài liệu thu thập được nhờ các đối tác kinh doanh bên nước bạn hay Việt Kiều Úc.

Tại trường Đại học Văn Hóa Hà Nội, ngoài một số bài tiểu luận nhỏ, ngắn gọn và sơ sài, đây là một công trình nghiên cứu đầu tiên ở tầm một khóa luận tốt nghiệp. Khóa luận nghiên cứu về đặc điểm tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách du lịch Úc; những thuận lợi và khó khăn trong quá trình khai thác thị trường này của du lịch Việt Nam. Từ đó, đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh việc khai thác thị trường tiềm năng này trong tương lai.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục tiêu

Đề xuất một số giải pháp nhằm khai thác và thu hút thị trường khách du lịch Úc đến Việt Nam ngày càng hiệu quả hơn.

Nhiệm vụ nghiên cứu

- Nắm bắt được những đặc điểm của thị trường khách du lịch Úc đến Việt Nam từ giai đoạn từ năm 2004 đến năm 2011.
- Đánh giá thực trạng thu hút thị trường khách du lịch Úc của du lịch Việt Nam từ năm 2004 đến năm 2011.
- Tìm ra những phương pháp phục vụ tốt nhất mang lại sự hài lòng cho khách du lịch Úc khi tới Việt Nam để từ đó có những đề xuất nhằm đẩy mạnh khai thác thị trường này.
- Tạo tiền đề để tiếp tục phát triển kết quả nghiên cứu thị trường khách du lịch Úc, hướng đến nghiên cứu thị trường ở quy mô lớn, đầy đủ và toàn diện hơn.
- Cung cấp tư liệu phục vụ cho việc nghiên cứu, học tập và tìm hiểu về thị trường khách du lịch Úc vào Việt Nam.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu của đề tài

** Đối tượng nghiên cứu của đề tài :*

- Đặc điểm của thị trường khách du lịch Úc khi đi du lịch tại Việt Nam.
- Các giải pháp nhằm thu hút khách du lịch Úc của du lịch Việt Nam.

** Phạm vi nghiên cứu của đề tài :*

- Về không gian: Khách du lịch Úc đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.
- Về thời gian: Khách du lịch Úc đến Việt Nam giai đoạn từ đầu những năm 2004 đến năm 2011.

5. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận được thực hiện theo các phương pháp sau:

- Phương pháp sưu tầm, chọn lọc tài liệu và sách tham khảo.
- Thu thập, tổng hợp thông tin.
- Điền dã, khảo sát tư liệu thực tế.

- Điều tra tâm lý, xã hội học.

6. Bố cục của khóa luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung của khóa luận chia làm 3 chương:

Chương 1: Đặc điểm của thị trường khách Úc.

Chương 2: Thực trạng thu hút thị trường khách du lịch Úc của Việt Nam.

Chương 3: Đề xuất một số giải pháp nhằm đẩy mạnh việc thu hút thị trường khách du lịch Úc đến Việt Nam.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sách:

1. Bùi Thanh Thủy (2009), nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội.
2. Hồ Lý Long, Tâm lý khách du lịch, Giáo trình, Tổng cục Du lịch, Nxb Lao động- Xã hội.
3. Lê Việt Hà, Luận văn Thạc sĩ “Một số giải pháp nhằm thu hút thị trường khách du lịch Nga tới Việt Nam”.
4. Phạm Hoàng Hải (2003), Australia đất nước, con người, Nxb Thế giới, Hà Nội.
5. Phạm Thị Dung- Tâm lý du khách, Nxb Đại học Quốc Gia Hà Nội.
6. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2009), Non nước Việt Nam, Nxb Văn hóa thông tin.
7. Trịnh Xuân Dũng (2004), Giáo trình tâm lí du lịch, Nxb Văn hóa- Thông tin, Hà Nội.

Báo, tạp chí :

1. Sổ tay Du lịch Thế giới.
2. Tạp chí Du lịch Việt Nam.

Các trang Web :

Hanoitourism.gov.vn
Vietnamtourism.com
www.dulichvietnam.org.vn
www.abs.gov.au
www.tourism.australia.com