

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI

KHOA VĂN HÓA DU LỊCH



**GIẢI PHÁP THU HÚT KHÁCH DU LỊCH
MỸ TRẺ TUỔI TỚI VIỆT NAM**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Giáo viên hướng dẫn : Th.S Lê Việt Hà

Sinh viên thực hiện : Đỗ Thị Thanh Vân

Lớp : VHDL 17C

HÀ NỘI – 2013

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	6
CHƯƠNG 1. ĐẶC ĐIỂM CỦA THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH QUỐC TẾ MỸ	11
1.1. Một số đặc điểm về đất nước và con người Mỹ	11
1.1.1. Đặc điểm địa lý	11
1.1.2. Đặc điểm kinh tế- chính trị	13
1.1.3. Dân cư và tôn giáo.....	17
1.1.4. Văn hóa và một số phong tục tập quán của người Mỹ	19
1.2. Một số đặc điểm điển hình về tâm lý của thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi.....	31
1.2.1. Đặc điểm tâm lý chung của khách du lịch Mỹ	31
1.2.2. Đặc điểm tâm lý của khách du lịch Mỹ trẻ tuổi.....	35
CHƯƠNG 2. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG THU HÚT KHÁCH DU LỊCH TRẺ TUỔI NGƯỜI MỸ CỦA DU LỊCH VIỆT NAM	41
2.1. Khái quát chung về tình hình khai thác khách du lịch trẻ tuổi người Mỹ của du lịch Việt Nam.....	41
2.1.1. Các nhân tố tác động đến thanh niên Mỹ đi du lịch ở Việt Nam ...	41
2.1.2. Đặc điểm của thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi khi đi du lịch tại Việt Nam.....	45
2.1.2.1. Đặc điểm nhân khẩu	45
2.1.2.2. Đặc điểm tâm lý chung về hành vi đi du lịch	47
2.1.3. Tâm lý và hành vi tiêu dùng của KDL Mỹ trẻ tuổi khi đi du lịch ở Việt Nam.....	51
2.1.3.1. Đặc điểm lưu trú và ăn uống.....	51
2.1.3.2. Đặc điểm vận chuyển và tham quan giải trí	53
2.1.3.3. Đặc điểm mua sắm và sử dụng các dịch vụ bổ sung	54

2.2. Đánh giá của khách du lịch Mỹ trẻ tuổi về du lịch của Việt Nam	62
2.3. Những thuận lợi và khó khăn trong việc thu hút thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới Việt Nam	66
2.3.1. Thuận lợi.....	66
2.3.2. Khó khăn.....	72
CHƯƠNG 3. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM ĐẨY MẠNH THU HÚT THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH MỸ TRẺ TUỔI ĐẾN VIỆT NAM.	75
3.1. Giải pháp về sản phẩm.....	71
3.2. Giải pháp về giá cả.....	78
3.3. Giải pháp về hoạt động nghiên cứu thị trường	79
3.4. Giải pháp về nguồn nhân lực	80
3.5. Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch	82
3.6. Giải pháp về xúc tiến, quảng bá du lịch.....	83
3.7. Giải pháp về phân phối.....	87
3.8. Một số giải pháp khác.....	88
KẾT LUẬN.....	91
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	95

MỞ ĐẦU

1. Tính thời sự của đề tài

Ngày nay trên thế giới, du lịch đã và đang trở thành xu hướng của mọi tầng lớp người. Vượt qua những cuộc khủng hoảng kinh tế, ngành du lịch vẫn giữ được sự ổn định và phát triển về doanh thu so với các ngành khác. Con người đi du lịch với nhiều mục đích khác nhau và tìm cho mình những hoạt động giải trí riêng trong quãng thời gian đi du lịch để giải tỏa căng thẳng, mệt mỏi hay đi thăm những người thân ở xa.

Điều đó cho thấy, ngành “công nghiệp không khói” này vẫn luôn tạo dựng được chỗ đứng chắc chắn cho mình dù đứng trước những thách thức của thị trường hay nhu cầu luôn đổi mới của khách hàng. Theo thống kê của Tổ chức Du lịch Thế giới thuộc Liên hợp quốc (UNWTO), lượng du khách quốc tế năm 2012 đạt khoảng 1,03 tỷ lượt người, tăng 4% (39 triệu lượt) so với năm 2011. Mức tăng mạnh nhất thuộc về châu Á - Thái Bình Dương (7%), với 233 triệu lượt du khách tới khu vực này. Bất chấp khủng hoảng kinh tế, khu vực châu Á - Thái Bình Dương trong năm 2013 được dự báo sẽ có mức tăng (về khách du lịch) cao hơn mức trung bình (5-6%).

Tổng Thư ký UNWTO, ông Taleb Rifai nhận định du lịch là một trụ cột cần nhận được sự ủng hộ của các chính phủ trên toàn thế giới và nằm trong nhóm giải pháp để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Ngành du lịch cho thấy khả năng thích nghi với những điều kiện thị trường thay đổi, và được dự báo sẽ tiếp tục tăng trưởng trong năm 2013.

Ở Việt Nam, ngành du lịch cũng đã có được những thành công nhất định với những thị trường gửi khách trọng điểm như Trung Quốc, Pháp, Mỹ, Nhật, ... Cũng theo số liệu của tổng cục Thống kê, năm 2012, tổng lượng khách quốc tế đến Việt Nam đã vượt 6,8 triệu lượt người, tăng 13,8% so với

năm 2011. Đây là một tín hiệu đáng mừng cho nền du lịch nước nhà khi đã tăng trưởng mạnh mẽ trong một nền kinh tế còn nhiều khó khăn. Năm 2012, du lịch cũng chính là ngành đóng góp không nhỏ vào toàn GDP chung của cả nước. Với slogan “ Việt Nam- vẻ đẹp bất tận” , ngành du lịch nước ta đã phần nào khẳng định và cho du khách thấy được giá trị và vẻ đẹp trường tồn với không gian và thời gian của du lịch Việt Nam.

Khách du lịch Mỹ là những con người khá vui vẻ, thân thiện và hòa đồng. Với mức chi trả và nhu cầu tiêu dùng cao cho các dịch vụ trong du lịch, họ là những khách hàng tiềm năng cho nhiều ngành du lịch ở các quốc gia trên thế giới. Khách du lịch Mỹ cũng tham gia khá nhiều vào tất cả những loại hình du lịch đa dạng, khác nhau ở Việt Nam. Trong những năm gần đây, số lượng khách du lịch Mỹ tới nước ta cũng liên tục tăng. Tuy nhiên, thị trường khách trọng điểm Mỹ tới nước ta thường rơi vào độ tuổi trung niên hoặc người già, trong khi đó chúng ta chưa khai thác được thị trường khách Mỹ trẻ tuổi - họ sẽ là những người sẵn sàng chi trả cao cho những dịch vụ tiện nghi và sang trọng trong du lịch. Hơn thế nữa, với độ tuổi của mình, và với những nền tảng ban đầu trong công việc, trong chuyện làm ăn kinh tế của bản thân, khách du lịch trẻ Mỹ sẽ là nguồn khách tiềm năng nếu chúng ta đáp ứng tốt những nhu cầu của họ và khiến họ quay trở lại với du lịch nước ta trong tương lai. Với những mục đích khác nhau khi thực hiện một chuyến du lịch như đi tìm hiểu thị trường đầu tư, mở rộng quan hệ đối tác, đi nghiên cứu văn hóa, đi hưởng tuần trăng mật, đi du lịch để trải nghiệm,... khách Mỹ trẻ tuổi sẽ không chỉ là nguồn khách tiềm năng trong phát triển du lịch hiện tại mà còn là nguồn khách tiềm năng hứa hẹn trong tương lai của du lịch Việt Nam.

Để đáp ứng nhu cầu thực tiễn này và để góp một phần nhỏ công sức nhỏ bé vào xây dựng nền du lịch nước ta, khóa luận hy vọng sẽ mang đến một số điều hữu ích giúp các doanh nghiệp và ngành du lịch trong nước sớm tìm

ra những giải pháp tốt nhất để tiếp cận và khai thác nguồn khách hàng tiềm năng này, đóng góp chung vào ngành du lịch Việt Nam.

2. Tình hình nghiên cứu

Hiện ở Việt Nam , một số đề tài nghiên cứu lớn hay các đề tài nghiên cứu cấp bộ như các đề tài “ kết quả điều tra chi tiêu khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa” hay đề tài “ nghiên cứu đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền quảng bá du lịch Việt Nam tại một số thị trường du lịch quốc tế trọng điểm” ,... chủ yếu chỉ nói về khách quốc tế nói chung, nghiên cứu về khách Mỹ còn khá rời rạc, lẻ tẻ. Hiện vẫn chưa có một đề tài nghiên cứu chi tiết nào đi sâu vào thị trường khách du lịch Mỹ, đặc biệt là giới trẻ Mỹ.

Tại một số công ty, cơ sở kinh doanh du lịch, chủ yếu vẫn là xác định nhu cầu cơ bản, hay giới thiệu, tìm hiểu chung về tính cách và con người Mỹ để giúp hướng dẫn viên tiếp cận khách Mỹ từ cách nhận biết nhu cầu và sở thích của họ. Tuy nhiên, đó cũng chỉ là những nhận định còn khá sơ sài, chưa có được những nghiên cứu chi tiết và đầy đủ.

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 về thị trường khách du lịch trẻ Mỹ ở tầm một khóa luận tốt nghiệp. Khóa luận này sẽ nghiên cứu về đặc điểm tâm lý và hành vi tiêu dùng của khách du lịch Mỹ nói chung và giới trẻ Mỹ nói riêng để từ đó , nhận ra những thuận lợi khó khăn trong việc khai thác thị trường khách này ở Việt Nam và đề ra những giải pháp hữu hiệu nhất cho ngành du lịch khi muốn thúc đẩy thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới nước ta trong tương lai gần.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu của đề tài

Mục tiêu

Đề xuất một số giải pháp nhằm tối ưu hóa việc khai thác và thu hút thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới Việt Nam.

Nhiệm vụ

- Nắm bắt được những đặc điểm của thị trường khách du lịch quốc tế Mỹ cũng như thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới Việt Nam trong giai đoạn 2002-2012.
- Đánh giá thực trạng thu hút khách du lịch Mỹ trẻ tuổi của du lịch Việt Nam giai đoạn 2002- 2012.
- Đề ra những giải pháp tốt nhất để khai thác và đáp ứng nhu cầu của thị trường khách này
- Cung cấp tư liệu phục vụ cho việc nghiên cứu, học tập và tìm hiểu về thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi vào Việt Nam
- Tạo tiền đề để phát triển việc nghiên cứu thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi , hướng đến nghiên cứu ở thị trường quy mô lớn, đầy đủ và toàn diện hơn.

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

Đối tượng nghiên cứu

- Đặc điểm của thị trường khách du lịch Mỹ và khách du lịch Mỹ trẻ tuổi khi đi du lịch tại Việt Nam
- Khả năng thu hút khách du lịch Mỹ trẻ tuổi của du lịch Việt Nam
- Các giải pháp nhằm thu hút khách du lịch Mỹ trẻ tuổi của du lịch Việt Nam.

Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Khách du lịch Mỹ đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.
- Về thời gian: Khách du lịch Mỹ tới Việt Nam trong thời điểm từ đầu năm 2002 tới hết năm 2012.
- Về độ tuổi: thanh niên từ 16 -35 tuổi .

5. Phương pháp nghiên cứu của đề tài

- Phương pháp quan sát hành vi, quan sát thực tế.
- Phương pháp sưu tầm, chọn lọc tài liệu và sách tham khảo.
- Phương pháp thu thập và tổng hợp thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.
- Phương pháp điền dã, khảo sát, điều tra bằng phiếu câu hỏi.
- Phương pháp điều tra tâm lý, xã hội học

6. Kết cấu của đề tài

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

Chương 1: Đặc điểm của thị trường KDL Mỹ trẻ tuổi.

Chương 2: Đánh giá thực trạng thu hút KDL Mỹ trẻ tuổi của du lịch Việt Nam.

Chương 3: Đề xuất giải pháp nhằm đẩy mạnh việc thu hút thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi đến Việt Nam.

7. Những điểm mới và đóng góp của đề tài

- Đưa ra bức tranh tổng quát về thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi nói chung và thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới Việt Nam nói riêng.
- Nghiên cứu thực tế và đánh giá một cách có hệ thống tình hình thu hút thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi của du lịch Việt Nam giai đoạn 2002-2012.
- Dựa trên các căn cứ thực tiễn và các căn cứ khoa học để đưa ra đồng bộ các giải pháp nhằm thu hút thị trường khách du lịch Mỹ trẻ tuổi tới Việt Nam trong tương lai.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sách:

1. Phạm Thị Dung, *Tâm lý du khách*, Nxb Đại học Quốc Gia Hà Nội.
2. Trịnh Xuân Dũng (2004), *Giáo trình tâm lý du lịch*, Nxb Văn hóa-Thông tin, Hà Nội.
3. Hoàng Thị Chinh, *Hiểu để làm ăn thành công với người Mỹ*, Nxb Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.
4. Lê Việt Hà (2011), *Luận văn Thạc sĩ “ Một số giải pháp nhằm thu hút thị trường khách du lịch Nga tới Việt Nam ”*.
5. Nguyễn Hữu Khánh, *Người Mỹ nói về lối sống Mỹ*, Nxb Phổ thông
6. Bùi Thanh Thủy (2009), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội
7. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2009), *Non nước Việt Nam*, Nxb Văn hóa Thông tin.
8. Công trình nghiên cứu của các nhà khoa học Mỹ, *Văn hóa và tính cách của người Mỹ*, Nxb Khoa học Xã hội.

Báo, tạp chí:

1. Sổ tay du lịch Thế giới
2. Tạp chí Châu Mỹ ngày nay
3. Tạp chí Du lịch Thế giới
4. Tạp chí Việt Mỹ

Các trang Web:

www.Hanoitourism.gov.vn

www.vietnamnews.com

www.dantri.com

www.dulichvietnam.org.vn

www.vietnamtourism.com