

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG GIAO THÔNG VẬN TẢI TRUNG ƯƠNG I

GIÁO TRÌNH

Mô đun: Tổng quan du lịch và khách sạn

NGHỀ: KỸ THUẬT CHẾ BIẾN MÓN ĂN

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số:1955/QĐ - ngày 21 tháng 12 năm 2017 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Giao thông vận tải Trung ương I)



Hà Nội, năm 2017

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	4
Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn	4
CHƯƠNG 1	5
KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN.....	5
1. Một số khái niệm cơ bản:	5
1.1. Khái niệm về du lịch:	5
1.2. Khái niệm về khách du lịch:	6
1.3. Một số khái niệm khác:.....	9
2. Các loại hình du lịch:.....	10
2.1. Phân loại theo phạm vi lãnh thổ:	11
2.2. Phân loại theo mục đích chuyến đi	11
2.3. Phân loại theo loại hình lưu trú:	14
2.4. Phân loại theo thời gian của chuyến đi :.....	15
2.5. Phân loại theo lứa tuổi của du khách:.....	15
2.6. Phân loại theo việc sử dụng các phương tiện giao thông:	16
2.7. Phân loại theo phương thức hợp đồng:	16
2.8. Phân loại theo tài nguyên du lịch:	16
2.9. Một số cách phân loại khác	17
3. Nhu cầu và sản phẩm du lịch.....	17
3.1. Nhu cầu du lịch.....	17
3.2. Sản phẩm du lịch	21
4. Thời vụ du lịch.....	24
4.1. Khái niệm và đặc điểm của thời vụ du lịch:	24
5. Một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu.....	31
CHƯƠNG 2	37
MỐI QUAN HỆ GIỮA DU LỊCH VÀ MỘT SỐ LĨNH VỰC KHÁC -	37
CÁC ĐIỀU KIỆN ĐỂ PHÁT TRIỂN DU LỊCH	37
1. Mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác	37

1.1. <i>Mối quan hệ giữa du lịch và kinh tế</i>	37
1.2. <i>Mối quan hệ giữa du lịch và văn hóa - xã hội</i>	39
1.3. <i>Mối quan hệ giữa du lịch và môi trường</i>	43
2. <i>Các điều kiện để phát triển du lịch</i>	46
2.1. <i>Các điều kiện chung</i>	46
2.2. <i>Các điều kiện đặc trưng</i>	50
CHƯƠNG III. <i>KHÁCH SẠN</i>	54
1. <i>Giới thiệu chung</i>	54
1.1. <i>Hoạt động kinh doanh khách sạn</i>	54
1.2. <i>Sản phẩm của khách sạn</i>	55
2. <i>Phân loại và xếp hạng khách sạn</i>	56
2.1. <i>Phân loại khách sạn:</i>	56
2.2. <i>Xếp hạng khách sạn</i>	60
3.2. <i>Chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn</i>	63
3.3. <i>Mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn</i>	66
3.4. <i>Những yếu tố ảnh hưởng đến cơ cấu tổ chức hoạt động khách sạn</i>	73

LỜI NÓI ĐẦU

Tổng quan du lịch và khách sạn là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trung cấp nghề “Kỹ thuật chế biến món ăn”. Đây là môn lý thuyết cơ bản trong nghề phục vụ du lịch nói chung và nghề kỹ thuật chế biến món ăn nói riêng.

Môn học nhằm cung cấp cho người học những kiến thức khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn, trang bị cho người học những kiến thức liên quan đến phục vụ hoạt động du lịch, khách sạn nói chung và liên hệ với nghề nghiệp kỹ thuật chế biến món ăn nói riêng.

Giáo trình Tổng quan du lịch và khách sạn gồm 3 chương:

Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch và khách sạn

Chương 2: Mối quan hệ giữa du lịch và các lĩnh vực khác – Điều kiện để phát triển du lịch.

Chương 3: Khách sạn

CHƯƠNG 1

KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN

Du lịch là hoạt động đã xuất hiện từ rất lâu đời trong lịch sử tồn tại và phát triển của loài người. Lúc đầu có thể là những hiện tượng riêng lẻ và cá biệt, sau đó trở thành một hiện tượng xã hội phổ biến và trở thành nhu cầu của con người. Song để có thể phát triển du lịch đòi hỏi các nhà kinh doanh du lịch phải nghiên cứu các loại hình du lịch, nhu cầu của khách du lịch, các loại hình cơ sở lưu trú du lịch từ đó tạo ra các sản phẩm phù hợp thỏa mãn nhu cầu của du khách.

Du lịch là hoạt động mang tính thời vụ, những đặc điểm của thời vụ trong du lịch cũng như những nhân tố ảnh hưởng đến tính thời vụ du lịch gây nên những tác động bất lợi đối với hoạt động du lịch. Từ đó đòi hỏi các tổ chức kinh doanh du lịch phải có phương hướng giảm những tác động tiêu cực của thời vụ du lịch

Mục tiêu:

- Trình bày được các khái niệm cơ bản về hoạt động du lịch và khách sạn, các loại hình du lịch, nhu cầu du lịch và sản phẩm du lịch, thời vụ du lịch.
- Phân biệt được một số loại hình cơ sở lưu trú du lịch tiêu biểu.
- Vận dụng được kiến thức đã học vào xác định nhu cầu du lịch, khắc phục sự bất lợi của thời vụ du lịch.
- Tự hào về nghề du lịch; nghiêm túc, chủ động và sáng tạo trong tìm hiểu hoạt động du lịch và khách sạn.

1. Một số khái niệm cơ bản:

1.1. Khái niệm về du lịch:

Cùng với sự phát triển của du lịch, khái niệm về du lịch được hiểu theo nhiều cách khác nhau tùy theo góc độ xem xét.

Vào năm 1941, ông W.Hunziker và Kraff (Thụy Sĩ) đưa ra định nghĩa: Du lịch là tổng hợp những và các hiện tượng, các mối quan hệ nảy sinh từ việc di chuyển và dừng lại của con người tại nơi không phải là nơi cư trú thường xuyên của họ, hơn nữa họ không ở lại đó vĩnh viễn và không có bất kỳ hoạt động nào để có thu nhập tại nơi đến.

Theo nhà kinh tế Kalfiotis, du lịch là sự di chuyển của cá nhân hay tập thể từ nơi này đến nơi khác nhằm thỏa mãn nhu cầu tinh thần, đạo đức, do đó tạo nên hoạt động kinh tế.

Theo quan điểm của Robert W.Mc.Intosh, Charles R.Goeldner, J.R Brent Ritcie, du lịch là tổng hợp các mối quan hệ nảy sinh từ tác động qua lại giữa khách du lịch, nhà cung ứng, chính quyền và cộng đồng chủ nhà trong quá trình thu hút và đón tiếp khách du lịch.

Với cách tiếp cận tổng hợp ấy, các thành phần tham gia vào hoạt động du lịch bao gồm:

Khách du lịch:

Các doanh nghiệp cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho khách du lịch;

Chính quyền sở tại;

Cộng đồng dân cư địa phương

Theo định nghĩa của Tổ chức Du lịch Thế giới:

Du lịch được hiểu là tổng hợp các mối quan hệ, hiện tượng và các hoạt động kinh tế bắt nguồn từ các cuộc hành trình và lưu trú của các cá nhân hay tập thể ở bên ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ với mục đích hoà bình. Nơi họ đến không phải là nơi làm việc của họ.

Lưu trú du lịch Việt Nam (được Quốc hội thông qua tại kỳ họp thứ 7, khoá XI năm 2005) đã nêu khái niệm về du lịch như sau:

Du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, tìm hiểu, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định.

1.2. Khái niệm về khách du lịch:

Theo Tổ chức du lịch Thế giới, khách du lịch là những người có các đặc trưng sau:

Là người đi khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình;

Không theo đuổi mục đích kinh tế;

Đi khỏi nơi cư trú từ 24 giờ trở lên;

Khoảng cách tối thiểu từ nhà đến điểm đến tùy quan niệm của từng nước.

Tại các nước đều có các định nghĩa riêng về khách du lịch. Tuy nhiên, điểm chung nhất đối với các nước trong cách hiểu khái niệm về khách du lịch là:

Khách du lịch là những người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình đến một nơi nào đó, quay trở lại với những mục đích khác nhau, loại trừ mục đích làm công và nhận thù lao ở nơi đến; có thời gian lưu lại ở nơi đến từ 24 giờ trở lên (hoặc có sử dụng lịch vụ lưu trú qua đêm) nhưng không quá thời gian một năm.

Khách du lịch là những người tạm thời ở tại nơi họ đến du lịch với các mục đích như nghỉ ngơi, kinh doanh, hội nghị hoặc thăm gia đình.

Theo Luật Du lịch Việt Nam:

Khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc hoặc hành nghề để nhận thu nhập ở nơi đến.

Khách du lịch được phân chia thành hai nhóm cơ bản: Khách du lịch quốc tế và khách du lịch nội địa.

1.2.1. Khách du lịch quốc tế (International tourist)

Năm 1937, Ủy ban thống kê của Hội Quốc liên (tiền thân của Liên Hợp Quốc ngày nay) đã đưa ra khái niệm về Khách du lịch quốc tế như sau:

Khách du lịch quốc tế là những người thăm viếng một quốc gia ngoài quốc gia cư trú thường xuyên của mình trong thời gian ít nhất là 24 giờ.

Theo khái niệm nêu trên, xét về mặt thời gian, khách du lịch quốc tế là những người có thời gian viếng thăm (lưu lại) ở quốc gia khác ít nhất là 24 giờ. Trên thực tế, những người đến một quốc gia khác có lưu trú qua đêm mặc dù chưa đủ thời gian 24 giờ vẫn được thống kê là khách du lịch quốc tế.

Bên cạnh khách đi du lịch có lưu trú qua đêm, có nhóm khách chỉ đi du lịch trong ngày. Đối tượng này được gọi là khách tham quan.

Khách tham quan (Excursionist, Day-visitor): Những người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên của mình đến một nơi nào đó, quay trở lại với những mục đích khác nhau, loại trừ mục đích làm công và nhận thù lao ở nơi đến; có thời gian lưu lại ở nơi đến không quá 24 giờ, không sử dụng dịch vụ lưu trú qua đêm.

Để thống nhất hai khái niệm “khách du lịch” và “khách tham quan”, năm 1963 tại hội nghị của Liên Hợp Quốc về Du lịch được tổ chức ở Roma (Ý), Ủy ban thống kê của Liên Hợp Quốc đưa ra một khái niệm về Khách du lịch quốc tế như sau:

Khách du lịch quốc tế là người thăm viếng một số nước khác ngoài nước cư trú của mình với bất kỳ lý do nào ngoài mục đích hành nghề để nhận thu nhập từ nước được viếng thăm.

Những khái niệm trên khá rõ ràng và chi tiết nhưng vẫn chưa xác định giới hạn về thời gian lưu lại của khách du lịch tại các điểm đến. Năm 1989, tại Hội nghị liên minh Quốc hội về du lịch được tổ chức ở Lahaye (Hà Lan) đã ra “Tuyên bố Lahaye về du lịch”, trong đó đưa ra khái niệm về khách du lịch như sau:

Khách du lịch quốc tế là những người:

- Trên đường đi thăm một hoặc một số nước, khác với nước mà họ cư trú thường xuyên;
- Mục đích của chuyến đi là tham quan, thăm viếng hoặc nghỉ ngơi không quá thời gian 3 tháng, nếu trên 3 tháng phải được phép gia hạn;
- Không được làm bất cứ việc gì để được trả thù lao tại nước đến do ý muốn của khách hay do yêu cầu của nước sở tại;
- Sau khi kết thúc đợt tham quan (hay lưu trú) phải rời khỏi nước đến tham quan để về nước nơi cư trú của mình hoặc đi đến một nước khác

Như vậy, có thể hiểu: Khách du lịch quốc tế là khách du lịch mà điểm xuất phát và điểm đến du lịch thuộc phạm vi lãnh thổ của hai hoặc nhiều quốc gia khác nhau.

Luật du lịch Việt Nam đã khái niệm khách du lịch quốc tế như sau:

Khách du lịch quốc tế là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch; công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam ra nước ngoài du lịch.

Như vậy, nhóm khách du lịch quốc tế được phân thành 2 loại:

Khách du lịch quốc tế đi vào (Inbound tourist): là người nước ngoài và người của một quốc gia nào đó định cư ở nước khác vào quốc gia đó đi du lịch. Loại khách này sử dụng ngoại tệ để mua hàng hoá dịch vụ.

Ví dụ: Người Mỹ và Việt kiều Mỹ vào Việt Nam du lịch.

Khách du lịch quốc tế đi ra (Outbound tourist): Là công dân của một quốc gia và người nước ngoài đang cư trú tại quốc gia đó đi ra nước ngoài du lịch.

Ví dụ: Người Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch đến một nước khác (Trung Quốc, Thái Lan...).

Những đối tượng sau đây không được công nhận là Khách du lịch quốc tế:

- Những người đến một nước để thừa hành một nhiệm vụ nào đó (các nhân viên thương vụ, ngoại giao ở các sứ quán, cảnh sát quốc tế làm nhiệm vụ ở nước ngoài...);
- Những người đi sang nước khác để hành nghề (dù có hay không có hợp đồng), hoặc tham gia các hoạt động kinh doanh ở nơi đến.
- Những người nhập cư vào nước đến;
- Học sinh, sinh viên, nghiên cứu sinh, thực tập sinh sống tạm trú tại nước ngoài;
- Những người thường xuyên qua lại biên giới (nhân viên hải quan tại các cửa khẩu, người buôn bán ở các chợ biên giới...);
- Những hành khách đi xuyên qua một quốc gia (khách transit) và không dừng lại cho dù cuộc hành trình đó kéo dài trên 24 giờ.

1.2.2. Khách du lịch nội địa (Internal tourist)

Khách du lịch nội địa được phân biệt với khách du lịch quốc tế ở chỗ nơi đến của họ cũng chính là nước mà họ cư trú thường xuyên. Họ cũng được phân biệt với những người lữ hành trong nước ở mục đích chuyến đi, khoảng cách chuyến đi và thời gian lưu trú (tuỳ theo chuẩn mực của từng quốc gia).

Khái niệm khách du lịch nội địa được xác định không giống nhau ở các nước khác nhau:

Theo quy định của Mỹ: Khách du lịch nội địa là những người đi đến một nơi ở thường xuyên của họ ít nhất là 50 dặm, tức khoảng 80km (tính trên một chiều) với những mục đích khác nhau ngoài việc đi làm hàng ngày.

Theo quy định của Pháp: Khách du lịch nội địa là những người rời khỏi nơi cư trú của mình tối thiểu là 24 giờ và nhiều nhất là 4 tháng với một hoặc một số mục đích: giải trí, sức khoẻ, công tác và hội họp dưới mọi hình thức.

Theo quy định của Canada: Khách du lịch nội địa là những người đi đến một nơi xa 25 dặm, tức là khoảng 40 km và có nghỉ lại đêm, hoặc rời khỏi thành phố và có nghỉ lại đêm tại nơi đến.

Theo Luật Du lịch Việt Nam (2005):

Khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam, người nước ngoài thường trú tại Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

Ngoài ra, tại một số nước còn phân biệt khái niệm khách du lịch trong nước và khách du lịch quốc gia:

Khách du lịch trong nước (Domestic tourist): Là tất cả những người đang đi du lịch trong phạm vi lãnh thổ một quốc gia (bao gồm khách du lịch nội địa và khách du lịch quốc tế đi vào).

Khách du lịch quốc gia (National tourist): là tất cả công dân của một quốc gia nào đó đi du lịch (kể cả đi du lịch trong nước và đi du lịch ngoài nước).

Trong công tác thống kê người ta thường phân biệt khách du lịch với các loại khách khác và các đối tượng không phải là khách du lịch (xem sơ đồ 1.1)

Sơ đồ 1.1: Phân loại khách du lịch trong thống kê

1.3. Một số khái niệm khác:

1.3.1. Khách sạn

Thuật ngữ “Hotel” - Khách sạn có nguồn gốc từ tiếng Pháp. Vào thời trung cổ, nó được dùng để chỉ những ngôi nhà sang trọng của các lãnh chúa. Từ khách sạn theo nghĩa hiện đại được dùng ở Pháp vào cuối thế kỷ XIX mới được phổ biến ở các nước khác. Cơ sở chính để phân biệt khách sạn và nhà trọ thời kỳ bấy giờ là sự hiện diện của các buồng ngủ riêng với đầy đủ tiện nghi bên trong.

Từ giữa thế kỷ XIX đến đầu thế kỷ XX sự phát triển của khách sạn thay đổi cả về số lượng và chất lượng. Tại thủ đô của các nước cũng như các thành phố lớn ở châu Âu những khách sạn sang trọng (Palas) được xây dựng chủ yếu là để phục vụ tầng lớp thượng lưu. Song song với các khách sạn lớn thì một hệ thống các khách sạn nhỏ được trang bị rất khiêm tốn cũng hình thành. Do vậy có sự khác nhau trong phong cách phục vụ và cấp độ cung cấp dịch vụ trong các khách sạn. Sự khác nhau còn tùy thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở mỗi quốc gia. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn đến nhiều khái niệm khác nhau về khách sạn. Chẳng hạn, khi đưa ra các khái niệm về khách sạn, một số nước đã đưa ra những điều kiện rất riêng về số lượng buồng và các yêu cầu về các trang thiết bị tiện nghi trong đó:

Ví dụ ở Vương quốc Bỉ định nghĩa: khách sạn phải có ít nhất từ 10 đến 15 buồng ngủ với tiện nghi tối thiểu như phòng vệ sinh, máy điện thoại...

Hay ở Nam Tư cũ đã định nghĩa: khách sạn là một tòa nhà độc lập có ít nhất 15 buồng ngủ để cho thuê.

Còn ở Cộng hòa Pháp lại định nghĩa : khách sạn là một cơ sở lưu trú được xếp hạng, có các buồng và căn hộ với các trang thiết bị tiện nghi nhằm thỏa mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách trong một khoảng thời gian dài (có thể là hàng tuần hoặc hàng tháng nhưng không lấy đó làm nơi cư trú thường xuyên), có thể có nhà hàng. Khách sạn có thể hoạt động quanh năm hoặc theo mùa.

Thực tế trong thời kỳ này, các quốc gia khi đưa ra qui định về khái niệm khách sạn dựa trên điều kiện và mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở nước mình.

Sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động du lịch từ sau đại chiến thế giới lần thứ hai càng tạo ra sự khác biệt trong nội dung của khái niệm khách sạn. Nhà nghiên cứu về du lịch và khách sạn Morcel Gotie đã định nghĩa:

“Khách sạn là nơi lưu trú tạm thời của du khách. Cùng với các buồng ngủ còn có các nhà hàng với nhiều chủng loại khác nhau”.

Sự nghiên cứu sơ lược về lịch sử phát triển của khách sạn và khái niệm về khách sạn đã cho thấy rằng các định nghĩa về khách sạn đều mang tính kế thừa. Điều này phản ánh sự phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ngày càng được mở rộng. Vì vậy việc nghiên cứu về khái niệm khách sạn cũng mang tính hệ thống và phải phù hợp với mức độ phát triển của hoạt động khách sạn ở từng vùng, từng quốc gia.

Trong thống kê số 01/2002/TT - TCDL ngày 27/4/2001 của Tổng cục Du lịch về hướng dẫn thực hiện Nghị định số 39/2000/NĐ-CP của Chính phủ về cơ sở lưu trú du lịch đã ghi rõ:

“Khách sạn (Hotel) là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch”.

Cùng với sự phát triển kinh tế và đời sống của con người ngày càng được nâng cao thì hoạt động du lịch và trong đó có hoạt động kinh doanh khách sạn cũng không ngừng phát triển về chiều rộng và chiều sâu. Các khái niệm về khách sạn cũng ngày càng được hoàn thiện và phản ánh trình độ và mức độ phát triển của nó.

Khoa du lịch trường Đại học Kinh tế Quốc dân, trong cuốn sách “Giải thích thuật ngữ du lịch và khách sạn ” đã bổ sung một định nghĩa có tầm khái quát cao và có thể sử dụng trong học thuật và nhận biết về khách sạn ở Việt Nam:

“Khách sạn là cơ sở cung cấp các dịch vụ lưu trú (với đầy đủ tiện nghi), dịch vụ ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí và các dịch vụ cần thiết khác cho khách lưu trú qua đêm và thường được xây dựng tại các điểm du lịch”.

Theo nhóm tác giả nghiên cứu của Mỹ trong cuốn sách “Welcome to Hospitality” xuất bản năm 1995 thì:

“Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê buồng ngủ qua đêm ở đó. Mỗi buồng ngủ cho thuê bên trong phải có ít nhất hai phòng nhỏ (phòng ngủ và phòng tắm). Mỗi buồng khách đều phải có giường, điện thoại và vô tuyến. Ngoài dịch vụ buồng ngủ có thể có thêm các dịch vụ khác như: dịch vụ vận chuyển hành lý, trung tâm thương mại (với thiết bị photocopy), nhà hàng, quầy bar và một số dịch vụ giải trí. Khách sạn có thể được xây dựng ở gần hoặc bên trong các khu thương mại, khu du lịch nghỉ dưỡng hoặc các sân bay”.

Khái niệm trên về khách sạn đã giúp phân biệt khá cụ thể khách sạn với các cơ sở lưu trú khác trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn. Nó cũng phù hợp với xu hướng phát triển của các khách sạn trong giai đoạn hiện nay.

1.2.2. Điểm đến du lịch

Điểm đến du lịch là nơi tập trung nhiều điểm du lịch và hệ thống lưu trú, vận chuyển và các dịch vụ du lịch khác; là nơi có xảy ra các hoạt động kinh tế- xã hội do du lịch gây ra.

1.2.3. Tài nguyên du lịch

Tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên, di tích lịch sử, công trình lao động sáng tạo của con người và các giá trị nhân văn khác có thể được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch, là yếu tố cơ bản để hình thành các khu du lịch, điểm du lịch, tuyến du lịch, đô thị du lịch.

1.2.4. Dịch vụ du lịch

Dịch vụ du lịch là việc cung cấp các dịch vụ về lễ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn và những dịch vụ khác nhằm đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

2. Các loại hình du lịch:

- Xác định và trình bày được các loại hình du lịch.
- Vận dụng các kiến thức trên trong quá trình nghiên cứu động cơ đi du lịch của khách, từ đó xây dựng những sản phẩm du lịch phù hợp với mỗi loại hình du lịch.

2.1. Phân loại theo phạm vi lãnh thổ:

Trong cuốn « Những triết lý, nguyên tắc và thực tiễn của du lịch » các học giả người Mỹ Mc Intosh, Goeldner và Richie đã sử dụng tiêu chí này để chia thành các loại hình du lịch khá chi tiết.

2.1.1. Du lịch quốc tế

Du lịch quốc tế đến là chuyến đi của người nước ngoài đến tham quan du lịch.

Du lịch ra nước ngoài là chuyến đi của người trong nước ra tham quan du lịch ở nước ngoài.

Dưới con mắt các nhà cung ứng dịch vụ, du lịch quốc tế được phân thành du lịch đón khách quốc tế và du lịch gửi khách ra nước ngoài.

Đặc trưng về mặt kinh tế của du lịch quốc tế là có sự thanh toán và sử dụng ngoại tệ. Điều này có nghĩa là du lịch quốc tế làm biến đổi cán cân thu chi của quốc gia có tham gia hoạt động du lịch quốc tế. Thông thường những nước đang phát triển tập trung phát triển chủ yếu loại hình du lịch quốc tế đón khách trong khi đó ở các nước phát triển nhu cầu đi du lịch nước ngoài ngày một phát triển.

Dựa theo cách chia này có thể sắp xếp lại cho phù hợp với điều kiện Việt Nam như sau:

Du lịch quốc tế là loại hình du lịch mà trong quá trình thực hiện nó có sự giao tiếp với người nước ngoài, một trong hai phía (du khách hay nhà cung ứng du lịch) phải sử dụng ngoại ngữ trong giao tiếp, về mặt không gian địa lý: du khách đi ra ngoài đất nước của họ, về mặt kinh tế: có sự giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ. Như vậy du lịch quốc tế cần chia thành hai loại nhỏ:

Du lịch đón khách là loại hình du lịch quốc tế phục vụ, đón tiếp khách nước ngoài đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch trong đất nước của cơ quan cung ứng du lịch.

Du lịch gửi khách là loại hình quốc tế phục vụ và tổ chức đưa khách từ trong nước đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch ở nước ngoài.

2.1.2. Du lịch nội địa

Du lịch nội địa được hiểu là các hoạt động tổ chức, phục vụ người trong nước đi du lịch, nghỉ ngơi và tham quan các đối tượng du lịch trong lãnh thổ quốc gia, về cơ bản không có sự giao dịch thanh toán bằng ngoại tệ. Trong điều kiện hiện nay của Việt Nam, du lịch nội địa thường được dịch hoặc là Domestic tourism nhưng nếu hiểu theo Mc Intosh thì có thể dịch là internal tourism.

2.1.3. Du lịch quốc gia

Theo cách hiểu hiện nay du lịch quốc tế bao gồm toàn bộ hoạt động du lịch của một quốc gia từ việc gửi khách ra nước ngoài đến việc phục vụ khách trong và ngoài nước tham quan, du lịch trong phạm vi nước mình. Thu nhập từ du lịch quốc gia (thường gọi tắt là thu nhập từ du lịch) bao gồm thu nhập từ hoạt động du lịch nội địa và từ du lịch quốc tế, kể cả đón và gửi khách.

2.2. Phân loại theo mục đích chuyến đi

Mục đích chuyến đi của du khách có thể chỉ thuần túy du lịch, tức là chỉ nhằm nghỉ ngơi, giải trí, nâng cao nhận thức tại chỗ về thế giới xung quanh. Ngoài những chuyến đi như

vậy, có nhiều cuộc hành trình vì các lý do khác như học tập, công tác, hội nghị, tôn giáo. Trong các chuyến đi này, một số người đã sử dụng các dịch vụ ăn uống, lưu trú tại các nhà hàng khách sạn hay một số người thì tận dụng thời gian rảnh rỗi trong chuyến đi để tham quan, nghỉ ngơi, tìm hiểu thiên nhiên, đời sống văn hoá của cộng đồng nơi đến. Những người thực hiện chuyến đi với mục đích kinh doanh, thể thao, học tập, nghiên cứu.. chỉ được coi là du khách khi họ tham gia các hoạt động nghỉ dưỡng, vui chơi giải trí, tham quan... Trên cơ sở như vậy có thể chia du khách thành hai loại: Loại thứ nhất là những người thực hiện chuyến đi với mục đích thuần túy du lịch, loại thứ hai là những người đi vì một mục đích khác song họ có kết hợp tham gia hoạt động du lịch vào những khoảng thời gian rỗi có được trong chuyến đi.

2.2.1. Du lịch tham quan

Tham quan là hoạt động quan trọng của con người để nâng cao hiểu biết về thế giới xung quanh. Đối tượng tham quan có thể là tài nguyên du lịch tự nhiên như một phong cảnh kỳ thú, một bãi biển đẹp, cũng có thể là tài nguyên du lịch nhân văn như một di tích, một công trình đương đại hay một cơ sở nghiên cứu khoa học, cơ sở sản xuất...

Như vậy, mục đích của nhóm này là nâng cao hiểu biết về văn hoá, lịch sử, điều kiện tự nhiên, điều kiện kinh tế, đời sống xã hội,...

2.2.2. Du lịch giải trí

Những người đi du lịch theo loại hình này nhằm mục đích tách khỏi sự căng thẳng, đơn điệu của công việc hàng ngày, tìm kiếm sự thư giãn thoải mái thông qua các hoạt động giải trí ở điểm đến du lịch. Có thể có nhu cầu tham quan hoặc các nhu cầu khác, song mục tiêu đó không phải là cơ bản. Khách du lịch thường chọn một nơi yên bình, không đi lại nhiều.

2.2.3. Du lịch nghỉ dưỡng

Một trong những chức năng xã hội quan trọng của du lịch là phục hồi sức khoẻ cộng đồng. Một số học giả trên thế giới cho rằng, nếu có chế độ du lịch hợp lý, cộng đồng có thể giảm 30% số ngày điều trị bệnh trong năm. Địa chỉ cho các chuyến nghỉ dưỡng thường là những nơi có không khí trong lành, khí hậu dễ chịu, phong cảnh ngoạn mục như các bãi biển, hồ, sông, suối, suối nước nóng, vùng núi, vùng nông thôn... Ngày nay, nhu cầu đi nghỉ càng tăng do sự căng thẳng của công việc, môi trường ô nhiễm, các quan hệ xã hội phức tạp. ... Số người đi nghỉ nhiều lần trong năm tăng lên rõ rệt. Số người đi nghỉ cuối tuần ở các nước công nghiệp chiếm 1/3 dân số.

2.2.4. Du lịch khám phá

Mục đích của chuyến đi nhằm nâng cao hiểu biết về thế giới xung quanh. Các chuyến đi có mục đích khám phá được coi là thuần túy du lịch. Tùy theo mức độ, tính chất chuyến đi mà có thể chia thành du lịch tìm hiểu và du lịch mạo hiểm. Tìm hiểu thiên nhiên, môi trường, tìm hiểu phong tục tập quán, lịch sử... là những mục đích chính của các chuyến đi. Du lịch mạo hiểm dựa trên nhu cầu tự thể hiện mình, tự rèn luyện mình và tự khám phá bản thân con người, đặc biệt là giới trẻ. Những con suối chảy xiết, những ngọn núi cao chót vót, những vùng núi lửa nóng bỏng, những khu rừng rậm rạp âm u, những hang động bí hiểm... là địa chỉ

lý thú cho những người ưa mạo hiểm. Để kinh doanh loại hình này cần có các trang thiết bị hỗ trợ cần thiết và đặc biệt cần có chương trình và đội ngũ ứng cứu hết sức cơ động. Nước ta 3/4 diện tích là đồi núi, có nhiều núi cao, vực sâu, lại nằm ở vùng nhiệt đới gió mùa nên có nhiều điều kiện tạo ra các vùng phù hợp cho du lịch khám phá. Tuy nhiên muốn khai thác loại hình này cần một nguồn vốn không ít để đầu tư, đào tạo nhân viên, nên so với các loại hình khác, trong thời gian trước mắt, du lịch mạo hiểm có ít cơ hội thuận lợi hơn.

2.2.5. Du lịch thể thao

Hoạt động thể thao không chuyên nhằm nâng cao thể chất, phục hồi sức khỏe, thể hiện mình... được coi là một trong các mục đích của du lịch. Loại hình này phù hợp với những du khách ham mê hoạt động thể thao. Trong những dịp có thời gian rảnh, nhiều người thay vì một chuyến đi nghỉ thụ động lại tìm đến những nơi có điều kiện để tự mình được chơi một môn thể thao nào đó nhưng không phải là tham gia thi đấu chính thức mà chỉ đơn giản là để giải trí. Các hoạt động thể thao như săn bắn, câu cá, chơi golf, bơi thuyền, lướt ván, bơi lặn, trượt tuyết... là những thể loại ưa thích và thịnh hành nhất hiện nay. Để kinh doanh loại hình này yêu cầu có các điều kiện tự nhiên thích hợp và có cơ sở trang thiết bị phù hợp cho từng loại hình cụ thể. Mặt khác nhân viên cũng cần được huấn luyện để có thể được hướng dẫn và giúp đỡ cho du khách chơi đúng quy cách.

Có thể chia ra thành du lịch thể thao chủ động và du lịch thể thao thụ động. Du lịch thể thao chủ động là loại hình du lịch mà du khách tham gia trực tiếp vào hoạt động thể thao nhằm mục đích tự thể hiện mình, rèn luyện sức khỏe. . . như leo núi, lướt ván, săn bắn, câu cá, trượt tuyết...

Du lịch thể thao thụ động là các chuyến đi để xem thi đấu, cổ động cho các cuộc thi đấu thể thao mà du khách ưa thích. Trong trường hợp này các cổ động viên được coi là du khách.

Nhìn chung, để đáp ứng nhu cầu du lịch thể thao, cơ quan cung ứng du lịch phải có cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, đội ngũ nhân viên phục vụ có hiểu biết về loại hình du lịch cung ứng. Điểm du lịch phải có điều kiện thuận lợi và phù hợp.

2.2.6. Du lịch lễ hội

Ngày nay, lễ hội là yếu tố rất hấp dẫn khách du lịch. Việc khôi phục các lễ hội truyền thống, tổ chức các lễ hội mới không chỉ là mối quan tâm của các cơ quan, đoàn thể quần chúng, xã hội mà còn là hướng đi đúng của ngành du lịch. Tham gia vào lễ hội, du khách muốn hoà mình vào không khí tung bừng của cuộc biểu dương lực lượng, biểu dương tình đoàn kết cộng đồng. Du khách tìm thấy ở lễ hội bản thân mình, quên đi những khó chịu của cuộc sống hàng ngày. Có lẽ vì thế nên du khách đi vì mục đích này ít quan tâm đến sự thiếu thốn, thiếu hụt trong dịch vụ hơn những du khách đi vì mục đích khác.

2.2.7. Du lịch nghiên cứu, học tập

Do yêu cầu trong công tác đào tạo hiện nay, việc kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn, học đi đôi với hành nên đã xuất hiện những chuyến đi thực tiễn, những khoá học thực tế. Để đáp ứng nhu cầu này, một số nhà cung ứng du lịch đã xây dựng các chương trình du lịch, các phòng học ngoài trời phù hợp với nội dung môn học. Thông thường hướng dẫn viên là các

giáo viên phụ trách chuyên môn hay các chuyên gia có kiến thức về nội dung môn học hay đề tài cần tìm hiểu.

2.2.9. Du lịch chữa bệnh

Du khách là những bệnh nhân mắc các chứng bệnh ngoài da, khớp, đường tiêu hoá. Điểm đến là các khu an dưỡng, khu chữa bệnh như nhà nghỉ, trạm điều dưỡng, điểm nước khoáng, bùn khoáng, nơi có không khí trong lành..

Mục đích chính của các chuyến đi này nhằm điều trị hoặc phòng ngừa một số căn bệnh tiềm tàng nào đó dựa vào nguồn tài nguyên cụ thể và hoạt động du lịch phù hợp.

2.2.10. Du lịch thăm thân

Mục đích của các chuyến đi này nhằm đáp ứng nhu cầu giao tiếp, thăm hỏi của những người thân giữa các miền, các nước. Loại hình du lịch này phổ biến ở các nước có nhiều ngoại kiều.

2.2.11. Du lịch kinh doanh

Trong các chuyến đi của mình, các thương gia có mục đích chính là tìm cơ hội đầu tư, tìm đối tác kinh doanh, đồng thời họ sử dụng các dịch vụ lưu trú, ăn uống trong những chuyến đi này.

Đối với ngành du lịch Việt Nam, trong thời gian qua, đặc biệt từ 1990 trở lại đây, du khách thương gia chiếm tỷ trọng khá lớn về số lượng (khoảng 20%) và họ luôn là đối tượng có mức chi tiêu cao nhất.

2.3. Phân loại theo loại hình lưu trú:

Lưu trú là một trong những nhu cầu chính đáng của du khách trong chuyến đi du lịch. Trong giai đoạn hiện nay, chi phí lưu trú, ăn uống, vận chuyển chiếm tỷ trọng khá lớn trong giá thành của các sản phẩm du lịch Việt Nam. Mặt khác, tùy theo khả năng chi trả, sở thích của du khách, hiện trạng và khả năng cung ứng của đối tác mà trong từng chuyến đi cụ thể với họ, du khách có thể được bố trí nghỉ lại tại cơ sở lưu trú phù hợp.

2.3.1. Khách sạn

Khách sạn là cơ sở lưu trú có đầy đủ tiện nghi phục vụ nghỉ qua đêm và các nhu cầu khác của du khách như ăn, nghỉ, vui chơi giải trí... Tùy theo mức độ sang trọng của cơ sở vật chất, trang thiết bị và chế độ phục vụ... mà các khách sạn được phân hạng khác nhau. Ở Việt Nam, theo quyết định số 107 TCDL ngày 22/6/1994 của Tổng cục du lịch, khách sạn được xếp hạng từ 1 đến 5 sao. Khách sạn là loại hình cơ sở lưu trú phổ biến nhất với đối tượng phục vụ đa dạng, phong phú từ khách có khả năng chi trả trung bình đến du khách là thương gia.

2.3.2. Motel

Motel là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch, thường được xây dựng ven đường quốc lộ, những đầu mối giao thông quan trọng, ngoại ô thành phố, hoặc ở những khu du lịch với kiến trúc đơn giản, thấp tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật được trang bị chủ yếu để đáp ứng nhu cầu lưu trú của khách đi bằng xe cơ giới, chủng loại dịch vụ ít và thường có các dịch vụ liên quan đến xe cơ giới, ngoài ra khách phải tự phục vụ lấy một số nhu cầu của mình.

2.3.3. Camping

Camping là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng trên một khu đất rộng gần nơi có nguồn tài nguyên du lịch phục vụ khách cắm trại hoặc đỗ các caravan. Nơi đây có thể có một số dịch vụ cơ bản nhằm đáp ứng các nhu cầu của khách.

2.3.4. Bungalow

Bungalow là loại hình cơ sở lưu trú du lịch được làm bằng gỗ hoặc các vật liệu tổng hợp khác theo phương pháp lắp ghép giản tiện. Bungalow có thể được làm đơn chiếc hoặc thành dãy, thành cụm và thường được xây dựng trong các khu du lịch nghỉ biển, nghỉ núi hoặc làng du lịch.

2.3.5. Làng du lịch

Làng du lịch là loại hình cơ sở lưu trú tổng hợp thường được xây dựng theo quần thể trên một diện tích rộng được quy hoạch gần các tài nguyên du lịch. Loại hình cơ sở lưu trú này có kết cấu hạ tầng mang tính chất quần thể với những ngôi nhà riêng biệt cho khách lưu trú cùng với nhiều loại hình dịch vụ khác đáp ứng các nhu cầu của khách.

Sự khác biệt giữa làng du lịch với tập hợp bungalow bởi sự có mặt của các công trình sinh hoạt công cộng nằm trong phạm vi không gian du lịch. Loại hình này khá phát triển ở Pháp, Tây Ban Nha...

2.3.6. Tàu du lịch

Tàu du lịch (Tourist cruise/ Floating hotel) là một loại hình cơ sở trú du lịch di động, đó là những chiếc tàu thủy khá lớn có các dịch vụ lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí... đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

2.3.7. Resort

Resort là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch, đó là những cơ sở nghỉ dưỡng tổng hợp thường được xây dựng trên diện tích tương đối rộng gắn liền với các tài nguyên du lịch tự nhiên, bao gồm một quần thể các khu riêng biệt: Khu vực lễ tân, khu vực lưu trú của khách, các nhà hàng ăn uống, khu thể thao, vui chơi giải trí, khu thương mại, hội thảo, hội nghị, bãi đậu xe... đảm bảo cung cấp một cách đồng bộ các dịch vụ trọn gói hoặc các dịch vụ đơn lẻ cho khách du lịch.

2.3.8. Homestay

Homestay là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch, ở đây khách tận dụng cơ sở vật chất (ngôi nhà và các trang thiết bị hiện đại) sẵn có của gia đình chủ và lưu trú, sinh hoạt cùng gia chủ để thỏa mãn nhu cầu lưu trú và các nhu cầu tinh thần, giao lưu ... của mình trong chuyến du lịch.

2.4. Phân loại theo thời gian của chuyến đi :

Du lịch ngắn ngày là các chuyến du lịch có độ dài dưới một tuần lễ. Các chuyến du lịch dài ngày có thể kéo dài đến gần một năm. Du lịch dài ngày thường là các chuyến đi thám hiểm của các nhà nghiên cứu, các chuyến đi nghỉ dưỡng, chữa bệnh tại các khu điều dưỡng, các chuyến du lịch bằng thuyền, tàu du lịch vượt đại dương.

2.5. Phân loại theo lứa tuổi của du khách:

Theo độ tuổi của du khách, có thể chia thành: Du lịch thiếu niên, du lịch thanh niên, du lịch trung niên, du lịch người cao tuổi.

2.6. Phân loại theo việc sử dụng các phương tiện giao thông:

2.6.1. Du lịch bằng máy bay

Với sự ra đời của máy bay vào năm 1903, sự đi lại, vận chuyển hàng hoá của con người đã bước sang kỷ nguyên mới. Đặc biệt, năm 1958 chiếc Boeing 707 ra đời cùng với việc giảm giá vé, nhiều du khách đã chọn máy bay là phương tiện đi lại trong hành trình của mình, đặc biệt với những chuyến đi vượt đại dương, xuyên châu lục. Hiện nay, máy bay là một trong những phương tiện ưa dùng nhất trong du lịch vì nó cho phép du khách đi đến nhiều vùng xa xôi trong thời gian ngắn nhất.

2.6.2. Du lịch bằng tàu thủy

Ngày nay, nhờ tiến bộ của khoa học công nghệ, nhiều tàu du lịch đã ra đời với đầy đủ các tiện nghi như phòng ăn, phòng ngủ, bar, phòng hoà nhạc, khiêu vũ, sân thể thao, bể bơi...Loại hình du lịch này đang trở thành một thời thượng của những du khách giàu có. Họ có thể sống thoải mái trên tàu dài ngày và được phục vụ chu đáo, được hưởng bầu không khí trong lành, tham quan nhiều nơi trong hành trình.

2.6.3. Du lịch bằng tàu hoả

Ưu điểm của loại hình du lịch này là chi phí vận chuyển thấp, không ảnh hưởng nhiều đến sức khoẻ của du khách, tiết kiệm được thời gian vì tàu có thể hành trình vào ban đêm. Tuy nhiên so với ô tô, tàu hoả không cơ động bằng.

2.6.4. Du lịch bằng ô tô

Ô tô là phương tiện thông dụng, phổ biến và chiếm ưu thế so với các phương tiện khác, hiện nay có khoảng 80% du khách châu Âu đi du lịch bằng ô tô bởi giá vận chuyển rẻ, tính cơ động cao. Các nhà cung ứng du lịch chủ động hơn khi họ có phương tiện vận chuyển trong tay do giá mua ô tô không quá đắt.

2.6.5. Du lịch xe đạp

Đây là loại hình rất được ưa chuộng ở châu Âu, đặc biệt ở các nước có địa hình bằng phẳng như Hà Lan, Đan Mạch. Tính tiện ích của du lịch xe đạp là ở chỗ du khách có thể thâm nhập dễ dàng với đời sống dân bản xứ. Bằng phương tiện này họ có thể đi đến những khu vực đường sá chưa phát triển. Đây cũng là một hình thức kết hợp du lịch với thể thao.

2.7. Phân loại theo phương thức hợp đồng:

Chương trình du lịch trọn gói: Là chương trình được doanh nghiệp kết hợp các dịch vụ được liên quan trong quá trình thực hiện chuyến đi du lịch thành một sản phẩm dịch vụ tổng hợp chào bán theo một mức giá - giá trọn gói.

Chương trình du lịch từng phần: Là chương trình có mức giá chào bán tùy theo số lượng các dịch vụ thành phần cơ bản.

2.8. Phân loại theo tài nguyên du lịch:

Du lịch là ngành có định hướng tài nguyên rõ rệt. Tùy vào môi trường tài nguyên mà hoạt động du lịch được chia thành hai nhóm: Du lịch văn hoá và du lịch tự nhiên.

Du lịch văn hoá chủ yếu diễn ra trong môi trường nhân văn hoặc hoạt động du lịch đó tập trung khai thác tài nguyên du lịch nhân văn.

Du lịch tự nhiên đáp ứng nhu cầu của du khách muốn về với thiên nhiên, về với môi trường trong lành, cảnh quan hấp dẫn... Loại hình du lịch này được các nhà nghiên cứu địa lý, kinh tế du lịch gọi là du lịch sinh thái, du lịch xanh.

2.9. Một số cách phân loại khác

Phân loại theo đặc điểm địa lý điểm du lịch

- Du lịch biển

Thời gian thích hợp với loại hình du lịch này vào mùa nóng (nhiệt độ trên 20oC). Nhu cầu chính của khách là về với thiên nhiên, tham gia vào các hoạt động du lịch biển như tắm biển, thể thao dưới nước...

Ở miền Bắc Việt Nam, vào mùa hè thường có mưa và bão lũ gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động du lịch biển. Hơn nữa, điều kiện chất lượng nước biển, bãi biển và độ dốc thềm không phải nơi nào cũng phù hợp cho loại hình du lịch tắm biển.

- Du lịch núi

Nước ta có diện tích lãnh thổ thuộc vùng đồi núi tương đối lớn (chiếm 2/3). Theo các nhà khí hậu học, cứ cao hơn 100m thì nhiệt độ giảm xuống 0,6oC. Do đó, vùng đồi có nhiệt độ thấp hơn vùng đồng bằng và các khu đô thị lớn. Ở Việt Nam, các khu du lịch nghỉ dưỡng núi đã xuất hiện khá lâu và rất phù hợp với người cao tuổi muốn có không khí trong lành, khí hậu ôn hoà. Đồng thời vùng đồi núi có tính độc đáo và tương phản cao nên thích hợp với việc xây dựng và phát triển loại hình du lịch tham quan, cắm trại, mạo hiểm của thanh thiếu niên muốn tự thể hiện mình, tự hoàn thiện mình.

- Du lịch đô thị

Các đô thị lớn là các trung tâm kinh tế chính trị xã hội với những công trình kiến trúc có tầm cỡ quốc gia, quốc tế. Du lịch đô thị đem đến cơ hội chiêm ngưỡng các công trình đồ sộ đương đại, hoà mình vào cuộc sống sôi động náo nhiệt tại các thành phố lớn cho người nông thôn và cả những người từ những thành phố khác.

- Du lịch thôn quê

Ngày nay, du lịch thôn quê càng phổ biến và được ưa chuộng hơn, đặc biệt đối với nguồn du khách từ thành thị. Họ muốn được hưởng cảm giác yên bình, không khí trong lành và thưởng thức các sản phẩm nông nghiệp tươi rói tại các vùng quê và sống trong tình cảm chân thành mến khách của người nông thôn.

3. Nhu cầu và sản phẩm du lịch

3.1. Nhu cầu du lịch

3.1.1. Khái niệm

Nhu cầu là sự đòi hỏi đối với một đối tượng nào đó mà con người cần được thoả mãn để tồn tại và phát triển.

Như vậy, về bản chất tâm lý, nhu cầu du lịch là sự đòi hỏi về các sản phẩm dịch vụ mà con người cần thoả mãn để thực hiện chuyến du lịch của mình.

Căn cứ vào thứ bậc của nhu cầu con người, theo lý thuyết của tiến sĩ Maslow đã khái quát các nhu cầu của con người xếp theo thứ bậc như sau:

Nhu cầu sinh lý (Physiological needs): Nhu cầu về thức ăn, nước uống, ngủ, nghỉ ngơi (food, water, shelter, rest);

Nhu cầu về an toàn, an ninh cho tính mạng (Safety, security, freedom from fear and anxiety);

Nhu cầu về hoà nhập và tình yêu (Belonging and love-affection, giving and receiving love);

Nhu cầu tự tôn trọng và được tôn trọng (Self-esteem and esteem from others);

Nhu cầu tự hoàn thiện (Self-actualization - personal growth, self-fulfillment).

Sau đó, do sự phát triển không ngừng của xã hội nhu cầu của con người ngày càng trở nên phong phú hơn, đa dạng hơn và thang cấp bậc của nhu cầu con người cũng được bổ sung thêm 2 bậc cho phù hợp.

Hai bậc thang đó là:

Nhu cầu về thẩm mỹ, cảm nhận cái đẹp (Aesthetics, appreciation of beauty).

Nhu cầu hiểu biết (Knowledge and understanding)

Con người ta luôn có xu hướng muốn thoả mãn những nhu cầu ở thứ bậc cao hơn khi đã thoả mãn được những nhu cầu ở những thứ bậc thấp hơn. Điều đó có nghĩa là, càng những nhu cầu ở thứ bậc cao hơn, ngày càng có tầm quan trọng hơn đối với đời sống của mỗi con người. Song, điều đó không có nghĩa những nhu cầu bậc thấp không quan trọng.

3.1.2. Sự phát triển của nhu cầu du lịch:

Vì nhu cầu du lịch là một nhu cầu bậc cao, nên nó chỉ có thể phát triển được khi cá nhân đã thoả mãn được các nhu cầu bậc thấp của mình, nói rộng ra nhu cầu du lịch của xã hội chỉ có thể phát triển khi điều kiện kinh tế, chính trị, văn hoá của xã hội được nâng cao.

Ngày nay du lịch đã trở thành một nhu cầu đại chúng. Sở dĩ như vậy là do những nguyên nhân cơ bản sau:

Đi du lịch đã trở thành phổ biến với mọi người.

- Xu hướng dân số theo kế hoạch hoá gia đình, do vậy tạo điều kiện cho người ta có thể đi du lịch dễ dàng hơn.

- Cơ cấu về độ tuổi thay đổi (Tỷ trọng dân ở độ tuổi thứ ba - người về hưu ngày càng gia tăng tại các nước có nền kinh tế phát triển trên thế giới - họ chính là những người có nhiều thời gian rảnh và khả năng tài chính dành cho các chuyến hành trình du lịch).

- Khả năng thanh toán của người dân trên thế giới ngày càng được nâng cao.

- Phí tổn du lịch giảm dần (nhất là chi phí dành cho đi lại).

- Mức độ giáo dục cao hơn, trình độ hiểu biết về mọi mặt của người dân được nâng cao, vì vậy càng muốn đi du lịch để mở mang hiểu biết của mình.

- Cơ cấu nghề nghiệp đa dạng.

- Đô thị hoá ngày càng cao dẫn đến ô nhiễm môi trường, hội chứng nhà kính, căng thẳng thần kinh. Do vậy, con người cần phải đi du lịch để tiếp cận với thiên nhiên, muốn giải toả căng thẳng.

- Các chương trình bảo hiểm, phúc lợi lao động do Chính phủ tài trợ; phát triển thể loại du lịch trả góp.

- Thời gian nhàn rỗi nhiều (tăng thời gian nghỉ phép năm, nghỉ cuối tuần).
- Đi du lịch vì mục đích tìm hiểu cơ hội đầu tư, kinh doanh.
- Du lịch là tiêu chuẩn của cuộc sống...

3.1.3. Các loại nhu cầu du lịch:

Nhu cầu du lịch rất đa dạng phong phú. Thoả mãn nhu cầu du lịch là đồng thời thoả mãn tất cả các nhu cầu khác trong hoạt động du lịch. Căn cứ theo cơ cấu chi tiêu cũng như căn cứ vào các dịch vụ du lịch phục vụ khách (lữ hành, khách sạn, tham quan giải trí...) ta chia nhu cầu du lịch của khách thành bốn loại cơ bản là: Nhu cầu vận chuyển, nhu cầu lưu trú và ăn uống, nhu cầu tham quan giải trí, các loại nhu cầu khác.

3.1.3.1. Nhu cầu vận chuyển

Nhu cầu vận chuyển là những đòi hỏi tất yếu về các phương tiện, dịch vụ vận chuyển mà khách cần được thoả mãn để thực hiện chuyến du lịch của mình.

Do đặc điểm sản phẩm du lịch mang tính cố định, vì vậy nó không thể đến với người tiêu dùng như những hàng hoá thông thường khác. Muốn tiêu dùng theo đúng nghĩa của nó tất yếu đòi hỏi khách du lịch phải di chuyển từ nơi ở thường xuyên của họ đến điểm du lịch, điều này đòi hỏi phải có những phương tiện dịch vụ vận chuyển đáp ứng. Mặt khác trong hoạt động du lịch, khi khách đã di chuyển từ nơi ở thường xuyên đến điểm du lịch, thường phải lưu trú tại một cơ sở nào đó, điều này đòi hỏi đến sự vận chuyển từ nơi lưu trú tạm thời đến những điểm tham quan, giải trí ở điểm du lịch.

Đối tượng thoả mãn nhu cầu này chính là các phương tiện, dịch vụ vận chuyển như: máy bay, tàu thủy, tàu hỏa, ô tô, xe máy, xích lô, xe đạp... Do chất lượng về cơ sở hạ tầng cũng như về phương tiện và dịch vụ vận chuyển ở nước ta còn có những hạn chế nhất định, vì vậy khi tổ chức vận chuyển cho khách du lịch cần chú ý đến điều kiện tự nhiên, địa hình, chất lượng, mức độ an toàn của phương tiện, tính chính xác và chuẩn mực trong phục vụ của lái xe và hướng dẫn viên du lịch.

Các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu này là:

Khoảng cách.

Điều kiện tự nhiên, môi trường, địa hình, đường xá, khí hậu...

Mục đích chuyến đi.

Khả năng thanh toán.

Chất lượng, giá cả, mức độ an toàn của phương tiện.

Các đặc điểm tâm sinh lý cá nhân của khách (như độ tuổi, giới tính, sức khỏe, thói quen tiêu dùng...).

3.1.3.2. Nhu cầu lưu trú ăn uống

Nhu cầu lưu trú ăn uống là những đòi hỏi về các sản phẩm dịch vụ lưu trú ăn uống mà khách cần thoả mãn để thực hiện chuyến du lịch của mình. Đây là nhu cầu thiết yếu của du khách, tuy nhiên cần phân biệt nhu cầu này có những đặc điểm khác so với nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày của khách. Cũng là lưu trú và ăn uống nhưng nếu là đòi hỏi thường nhật nó mang tính nền nếp, khuôn mẫu trong những điều kiện và môi trường quen

thuộc, còn lưu trú ăn uống tại nơi du lịch, nó không chỉ đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt mà còn đòi hỏi thoả mãn những yếu tố tâm lý, tinh thần khác.

Đối tượng thoả mãn nhu cầu này chính là các cơ sở lưu trú, các nhà hàng, các sản phẩm ăn uống... Thông thường trong quá trình kinh doanh lưu trú ăn uống cần chú ý đến nhiều vấn đề, trong đó nhất thiết phải lưu ý đến: Giá cả, chất lượng, vệ sinh, an toàn, phong cách - quy trình phục vụ, cơ cấu, chủng loại sản phẩm... Tâm lý nói chung của du khách biểu hiện rất rõ ở tính hiếu kỳ và hưởng thụ, họ thường mong muốn có những sự thoải mái vui vẻ khi đi du lịch. Ngoài việc thoả mãn mục đích chính cần thoả mãn trong chuyến đi mà thường biểu hiện trong nhu cầu tham quan giải trí, họ còn mong đợi được chiêm ngưỡng hưởng thụ những điều mới lạ, được nghỉ ngơi trong những căn phòng sạch sẽ, tiện nghi. Được thưởng thức những món ăn ngon, độc đáo, được phục vụ chu đáo, chính xác, tận tình... Cần tuyệt đối tránh việc mang lại cho khách những sự phiền toái, đơn điệu, khó chịu... vì khi những mong đợi của mình không thể trở thành hiện thực, nó sẽ nhanh chóng chuyển sang một thái cực khác, đó là sự thất vọng, khó chịu, tiếc công, tiếc của... và đây chính là nguyên nhân dẫn đến thất bại của cơ sở phục vụ.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu lưu trú và ăn uống:

- Khả năng thanh toán của khách.
- Hình thức tổ chức chuyến đi, thời gian hành trình và lưu trú.
- Mục đích chính cần thoả mãn trong chuyến đi
- Giá cả, chất lượng, chủng loại, vệ sinh, thái độ phục vụ... của cơ sở lưu trú và ăn uống.
- Các đặc điểm tâm sinh lý cá nhân của khách (đặc biệt phải lưu ý đến tập quán, khẩu vị ăn uống, thói quen tiêu dùng...).

3.1.3.3. Nhu cầu tham quan giải trí

Nhu cầu tham quan giải trí là sự đòi hỏi về các đối tượng tham quan, giải trí... mà khách cần thoả mãn để thực hiện chuyến du lịch của mình.

Nhu cầu tham quan giải trí chính là nhu cầu đặc trưng của khách du lịch, nó có ảnh hưởng trực tiếp đến các nhu cầu khác. Về bản chất đây chính là nhu cầu tinh thần và thẩm mỹ của con người.

Các đối tượng thoả mãn nhu cầu này bao gồm:

- Các điểm du lịch, với điều kiện tự nhiên, danh lam thắng cảnh, các tài nguyên du lịch, điều kiện văn hoá - xã hội và những nét độc đáo của nó.
- Các vườn quốc gia, công viên, rừng, núi, biển...
- Các công trình kiến trúc mang tính văn hoá. lịch sử, tôn giáo - tín ngưỡng...
- Những tài nguyên du lịch nhân văn, như: phong tục tập quán, truyền thống, các lễ hội, các trò chơi dân gian.
- Các khu vui chơi - giải trí, nhà hàng, quán bar, sân nhảy, các khu phố, viện bảo tàng, hội chợ - triển lãm...

Một trong những tính độc đáo của sản phẩm du lịch chính do các đối tượng này tạo nên. Sự hấp dẫn, quyến rũ của các sản phẩm phụ thuộc vào tính hấp dẫn của các đối tượng này.