

**TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC**

---



**GIÁO TRÌNH**  
**MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH**  
**NGÀNH: QUẢN TRỊ LỮ HÀNH**  
**TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:     /QĐ-CDHBOXL ngày ..... tháng ..... năm.....  
của Hiệu Trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc)*

**Đồng Nai, năm 2021**

*(Lưu hành nội bộ)*

**TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

## LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Môn học “Nghệ thuật quản lý” được đưa vào chương trình đào tạo nhằm giúp sinh viên nắm vững các kiến thức cơ bản và nâng cao về quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh trong ngành du lịch và nghệ thuật quản lý. Khóa học này cung cấp cho sinh viên cái nhìn toàn diện về các khía cạnh quan trọng của ngành, từ quản lý tour, lập kế hoạch kinh doanh, đến tiếp thị và chăm sóc khách hàng.

Trong môn học này, sinh viên sẽ được trang bị kiến thức về phân tích thị trường du lịch, hiểu rõ các xu hướng và nhu cầu của khách hàng, cũng như kỹ năng xây dựng và phát triển các sản phẩm du lịch hấp dẫn. Bên cạnh đó, sinh viên còn được học cách quản lý nhân sự, tài chính, và các hoạt động vận hành trong doanh nghiệp nghệ thuật quản lý.

Trong quá trình nghiên cứu môn học “Nghệ thuật quản lý”, sinh viên thường phải tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác nhau, dẫn đến sự không đồng nhất trong cách tiếp cận và hiểu biết về ngành. Đồng thời, một số tài liệu tham khảo còn mang tính hàn lâm, thiếu tính thực tiễn, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc liên hệ lý thuyết với thực tế ngành Du lịch đang phát triển nhanh chóng và đầy biến động.

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, cập nhật và gắn liền với thực tiễn hơn, nhóm giảng viên chúng tôi đề xuất và biên soạn giáo trình “Nghệ thuật quản lý” này. Giáo trình được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc, kết hợp với các ví dụ thực tế giúp sinh viên phát triển tư duy sáng tạo và khả năng thích ứng với môi trường kinh doanh thay đổi nhanh chóng. Với những kiến thức và kỹ năng được trang bị, sinh viên sẽ sẵn sàng đối mặt với các thách thức và nắm bắt các cơ hội trong lĩnh vực nghệ thuật quản lý đầy tiềm năng.

***Giáo trình Nghệ thuật quản lý*** dành riêng cho người học trình độ Trung cấp.

Nội dung của giáo trình bao gồm các Bài sau:

**Bài 1:** Tổng quan về hoạt động nghệ thuật quản lý

**Bài 2:** Một số vấn đề cơ bản về doanh nghiệp nghệ thuật quản lý

**Bài 3:** Tổ chức quảng cáo và bán chương trình du lịch

**Bài 4:** Kiến thức về quản lý điều hành chương trình du lịch

**Bài 5:** Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch

**Bài 6:** Khảo sát điều kiện cung

**Bài 7:** Xác định giá của chương trình du lịch

**Bài 8:** Tổ chức bán chương trình du lịch

**Bài 9:** Thực hành quản lý điều hành chương trình du lịch

**Bài 10:** Một số nghiệp vụ khác trong kinh doanh lữ hành

**Bài 11:** Thực hành tổng hợp

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi đã tham khảo và trích dẫn từ nhiều tài liệu được liệt kê tại mục Danh mục tài liệu tham khảo. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

*Đồng Nai, ngày      tháng      năm 2021*

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Phạm văn Thành
3. TS. Nguyễn Văn Thuân
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S. Nguyễn Ngọc Diệp

## MỤC LỤC

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>LỜI GIỚI THIỆU .....</b>                                            | <b>2</b>  |
| <b>MỤC LỤC.....</b>                                                    | <b>4</b>  |
| <b>GIÁO TRÌNH MÔN HỌC .....</b>                                        | <b>5</b>  |
| <b>BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH .....</b>                     | <b>11</b> |
| <b>BÀI 2: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH.....</b>        | <b>18</b> |
| <b>BÀI 3: TỔ CHỨC QUẢNG CÁO VÀ BÁN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>       | <b>23</b> |
| <b>BÀI 4: KIẾN THỨC VỀ QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b> | <b>28</b> |
| <b>BÀI 5: NGHIÊN CỨU NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH.....</b>                    | <b>34</b> |
| <b>BÀI 6: KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG .....</b>                        | <b>41</b> |
| <b>BÀI 7: XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH .....</b>          | <b>47</b> |
| <b>BÀI 8: TỔ CHỨC BÁN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>                    | <b>53</b> |
| <b>BÀI 9: THỰC HÀNH QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....</b>    | <b>58</b> |

## **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC**

### **1. Tên môn học: NGHIỆP VỤ LỮ HÀNH**

### **2. Mã môn học: MĐ22**

### **3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:**

**3.1. Vị trí:** Giáo trình dành cho người học trình độ Trung cấp tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc.

+ Nghiệp vụ lữ hành là mô đun tự chọn thuộc các môn học bổ trợ trong chương trình đào tạo trung cấp nghề “quản trị lữ hành”.

### **3.2. Tính chất:**

+ Nghiệp vụ lữ hành là mô đun lý thuyết kết hợp với thực hành đánh giá kết quả bằng kiểm tra hết môn..

**3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học:** môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị lữ hành. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức thuộc lĩnh vực Nghiệp vụ lữ hành: Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức về kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng; những kiến thức nghiệp vụ cơ bản trong kinh doanh lữ hành và có khả năng vận dụng những kiến thức đó vào hoạt động kinh doanh lữ hành trong thực tiễn.

### **4. Mục tiêu của môn học:**

#### **4.1. Về kiến thức:**

A.1 Nhận biết, thông hiểu và vận dụng được những kiến thức về kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng; những kiến thức nghiệp vụ cơ bản trong kinh doanh lữ hành và có khả năng vận dụng những kiến thức đó vào hoạt động kinh doanh lữ hành trong thực tiễn.

A.2 Có thể lập được và tính giá được các chương trình du lịch trọn gói.

#### **4.2. Về kỹ năng:**

B.1 +Người học biết cách nghiên cứu nhu cầu khách du lịch, khảo sát điều kiện cung ứng, xây dựng chương trình du lịch, xác định giá chương trình du lịch.

B.2 + Sau khi học xong, người học có được những kỹ năng cơ bản trong quản lý điều hành chương trình du lịch, soạn thảo các hợp đồng du lịch, các dịch vụ xuất nhập cảnh và hải quan dành cho khách du lịch.

#### 4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

C.1 Cần thận, tỉ mỉ, bao quát công việc từ xác định thông tin, lập kế hoạch đến triển khai.

C.2 Hợp tác tích cực với các bộ phận liên quan.

### 5. Nội dung của môn học

#### 5.1. Chương trình khung

| Mã MH, MĐ   | Tên Môn học/ Mô đun                      | Số tín chỉ | Tổng số tiết | Lý thuyết  | Thực hành  | Thi/ Kiểm tra |
|-------------|------------------------------------------|------------|--------------|------------|------------|---------------|
| <b>I</b>    | <b>Các môn học chung</b>                 | <b>13</b>  | <b>255</b>   | <b>106</b> | <b>134</b> | <b>15</b>     |
| MH01        | Giáo dục chính trị                       | 2          | 30           | 15         | 13         | 2             |
| MH02        | Pháp luật                                | 1          | 15           | 9          | 5          | 1             |
| MH03        | Giáo dục thể chất                        | 1          | 30           | 4          | 24         | 2             |
| MH04        | Giáo dục quốc phòng – An ninh            | 2          | 45           | 21         | 21         | 3             |
| MH05        | Tin học                                  | 2          | 45           | 15         | 29         | 1             |
| MH06        | Tiếng Anh                                | 5          | 90           | 42         | 42         | 6             |
| <b>II</b>   | <b>Môn học, mô đun cơ sở ,chuyên môn</b> | <b>65</b>  | <b>1445</b>  | <b>504</b> | <b>884</b> | <b>57</b>     |
| <b>II.1</b> | <b>Môn học, mô đun cơ sở</b>             | <b>5</b>   | <b>90</b>    | <b>56</b>  | <b>28</b>  | <b>6</b>      |
| MH07        | Tổng quan du lịch                        | 2          | 30           | 14         | 14         | 2             |
| MĐ08        | Kỹ năng giao tiếp                        | 1          | 30           | 14         | 14         | 2             |
| MH09        | Pháp luật du lịch                        | 2          | 30           | 28         | 0          | 2             |
| <b>II.2</b> | <b>Môn học, mô đun chuyên môn</b>        | <b>36</b>  | <b>935</b>   | <b>196</b> | <b>711</b> | <b>28</b>     |
| MĐ10        | Tiếng Anh chuyên ngành 1                 | 4          | 90           | 28         | 58         | 4             |
| MĐ11        | Tiếng Anh chuyên ngành 2                 | 4          | 90           | 28         | 58         | 4             |

|             |                                                  |           |            |            |            |           |
|-------------|--------------------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|
| MH12        | Cơ sở văn hóa Việt Nam                           | 2         | 30         | 14         | 14         | 2         |
| MH13        | Hệ thống di tích và danh thắng Việt Nam          | 2         | 45         | 14         | 29         | 2         |
| MH14        | Địa lý và tài nguyên du lịch Việt Nam            | 3         | 45         | 28         | 14         | 3         |
| MĐ15        | Nghệp vụ hướng dẫn                               | 4         | 90         | 28         | 58         | 4         |
| MH16        | Tuyến, điểm du lịch Việt Nam                     | 3         | 60         | 28         | 29         | 3         |
| MĐ17        | Tin học ứng dụng                                 | 2         | 45         | 14         | 29         | 2         |
| MH18        | Marketing du lịch                                | 2         | 30         | 14         | 14         | 2         |
| MĐ19        | Thực hành nghiệp vụ 1                            | 1         | 10         | 0          | 9          | 1         |
| MĐ20        | Thực hành nghiệp vụ 2                            | 1         | 20         | 0          | 19         | 1         |
| MĐ21        | Thực tập tốt nghiệp                              | 8         | 380        |            | 380        |           |
| <b>II.3</b> | <b>Môn học, mô đun tự chọn</b>                   | <b>24</b> | <b>420</b> | <b>252</b> | <b>145</b> | <b>23</b> |
| MĐ22        | Nghệp vụ lễ hành                                 | 3         | 60         | 28         | 29         | 3         |
| MH23        | Bảo vệ môi trường và phát triển du lịch bền vững | 2         | 45         | 14         | 29         | 2         |
| MH24        | Lịch sử văn minh thế giới                        | 3         | 45         | 42         | 0          | 3         |
| MH25        | Tiến trình lịch sử Việt Nam                      | 2         | 30         | 28         | 0          | 2         |
| MH26        | Các dân tộc Việt Nam                             | 3         | 45         | 42         | 0          | 3         |
| MH27        | Văn hoá ẩm thực                                  | 2         | 45         | 14         | 29         | 2         |
| MH28        | Nguyên lý kế toán                                | 2         | 30         | 14         | 14         | 2         |
| MH29        | Nghệp vụ thanh toán                              | 2         | 45         | 14         | 29         | 2         |
| MH30        | Tổ chức sự kiện                                  | 2         | 30         | 28         | 0          | 2         |
| MH31        | Quản trị kinh doanh lễ hành                      | 3         | 45         | 28         | 15         | 2         |



|                  |           |             |            |             |           |
|------------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|
| <b>Tổng cộng</b> | <b>78</b> | <b>1700</b> | <b>610</b> | <b>1018</b> | <b>72</b> |
|------------------|-----------|-------------|------------|-------------|-----------|

## **6. Điều kiện thực hiện môn học:**

**6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành:** Xưởng thực hành

**6.2. Trang thiết bị dạy học:** Phòng máy vi tính, bảng, phấn.

**6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện:** Giáo trình, mô hình học tập,...

**6.4. Các điều kiện khác:** Người học tìm hiểu thực tế về công tác xây dựng phương án khắc phục và phòng ngừa rủi ro tại doanh nghiệp.

## **7. Nội dung và phương pháp đánh giá:**

### **7.1. Nội dung:**

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
  - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
  - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
  - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
  - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

### **7.2. Phương pháp:**

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

#### **7.2.1. Cách đánh giá**

- Áp dụng quy chế đào tạo Trung cấp hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.
- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc như sau:

| <b>Điểm đánh giá</b>                   | <b>Trọng số</b> |
|----------------------------------------|-----------------|
| + Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1) | 40%             |
| + Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)      |                 |

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| + Điểm thi kết thúc môn học | 60% |
|-----------------------------|-----|

### 7.2.2. Phương pháp đánh giá

| Phương pháp đánh giá | Phương pháp tổ chức   | Hình thức kiểm tra                  | Chuẩn đầu ra đánh giá         | Số cột | Thời điểm kiểm tra |
|----------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------|--------|--------------------|
| Thường xuyên         | Viết/<br>Thuyết trình | Tự luận/<br>Trắc nghiệm/<br>Báo cáo | A1, A2,<br>B1, B2,<br>C1, C2  | 1      | Sau 12 giờ.        |
| Định kỳ              | Viết/<br>Thuyết trình | Tự luận/<br>Trắc nghiệm/<br>Báo cáo | A2, B2, C2                    | 2      | Sau 20 giờ         |
| Kết thúc môn học     | Viết                  | Tự luận và trắc nghiệm              | A1, A2,<br>B1, B2,<br>C1, C2, | 1      | Sau 30 giờ         |

### 7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.
- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo niên chế.

## 8. Hướng dẫn thực hiện môn học

**8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng:** Đối tượng Trung cấp quản trị lữ hành

### 8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

#### 8.2.1. Đối với người dạy

\* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, bài tập tình huống, câu hỏi thảo luận....

\* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

\* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

\* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thảo luận, trình bày nội dung, ghi chép và viết báo cáo nhóm.

**8.2.2. Đối với người học:** Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)
- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.
- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 8-10 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.
- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.
- Tham dự thi kết thúc môn học.
- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

## **9. Tài liệu tham khảo:**

1. Giáo Trình Nghiệp Vụ Lữ Hành Lê Hồ Quốc Khánh. NXB Đại Học Quốc Gia 2019
2. Nghiệp vụ lữ hành - Những kiến thức cơ bản Nguyễn Văn Tùng. Nhà xuất bản: Đại học Quốc gia Hà Nội 2022
3. Kỹ năng nghiệp vụ lữ hành và hướng dẫn viên du lịch -Trần Thị Thanh Mai. Nhà xuất bản: Tổng hợp TP.HCM 2022
4. "Chiến lược và kỹ năng trong nghiệp vụ lữ hành" Phạm Thị Lan. Nhà xuất bản: Chính trị Quốc gia Sự thật 2022
5. "Nghiệp vụ lữ hành chuyên nghiệp" Phạm Thanh Bình. Nhà xuất bản: Công Thương 2020
6. Nghiệp vụ lữ hành và tổ chức tour-Nguyễn Văn Hải. Nhà xuất bản: Giáo dục Việt Nam 2020

## **BÀI 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG LỮ HÀNH**

### **GIỚI THIỆU BÀI 1**

Hoạt động lữ hành đã trở thành một phần quan trọng của nền kinh tế toàn cầu, đóng vai trò không nhỏ trong việc kết nối các nền văn hóa và thúc đẩy sự hiểu biết lẫn nhau giữa các quốc gia. Ngành lữ hành không chỉ là sự di chuyển từ nơi này đến nơi khác mà còn bao gồm việc tổ chức, quản lý và phát triển các dịch vụ phục vụ nhu cầu du lịch của con người. Bài học này sẽ giúp người học có cái nhìn tổng quan về sự ra đời, phát triển và hiện trạng của hoạt động lữ hành trên thế giới cũng như tại Việt Nam.

### **MỤC TIÊU BÀI 1**

Sau khi học xong Bài này, người học có khả năng:

#### **❖ Về kiến thức:**

- Hiểu biết về sự ra đời, phát triển và vai trò của hoạt động lữ hành.
- Nhận diện và phân tích sự phát triển của hoạt động lữ hành hiện nay trên thế giới và tại Việt Nam.
- Nắm vững thông tin về các tổ chức du lịch lữ hành quốc tế quan trọng và ảnh hưởng của chúng đến ngành lữ hành.

#### **❖ Về kỹ năng:**

- Phân tích và đánh giá sự phát triển của hoạt động lữ hành qua các thời kỳ và xu hướng hiện tại.
- Khả năng nhận diện và phân tích vai trò của các tổ chức du lịch quốc tế trong ngành lữ hành.
- Kỹ năng lập kế hoạch và đề xuất các chiến lược phát triển hoạt động lữ hành tại Việt Nam.

#### **❖ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Độc lập trong việc nghiên cứu và phân tích thông tin liên quan đến hoạt động lữ hành.
- Đề xuất và thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động lữ hành.

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 1**

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập BÀI 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (BÀI 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống BÀI 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

## ❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** phòng học theo tiêu chuẩn
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

## ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 1

### - Nội dung:

- ✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
  - ✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
  - ✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
    - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
    - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
    - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
    - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- ### - Phương pháp:
- ✓ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miện)
  - ✓ Kiểm tra định kỳ: Không có

## ❖ NỘI DUNG BÀI 1

### 2.1.1. Sự ra đời và phát triển của hoạt động lữ hành

#### 2.1.1.1 Sự ra đời của hoạt động lữ hành

Hoạt động lữ hành có nguồn gốc từ những chuyến đi đầu tiên của con người nhằm khám phá, khám phá và thăm dò các vùng đất mới. Trong thời kỳ cổ đại, các nền văn minh như Ai Cập, Hy Lạp và La Mã đã thực hiện các chuyến đi dài ngày vì mục đích tôn giáo, thương mại và quân sự. Đến thời Trung Cổ, các cuộc hành hương tôn giáo đã thúc đẩy sự phát triển của lữ hành. Từ thế kỷ 17 và 18, ngành lữ hành bắt đầu trở nên chuyên nghiệp hơn với sự xuất hiện của các công ty du lịch và tổ chức chuyến đi có tổ chức. Sự phát triển của phương tiện giao thông như tàu hơi nước và đường sắt trong thế kỷ 19 đã thúc đẩy nhanh chóng sự mở rộng của ngành lữ hành toàn cầu.

#### 2.1.1.2 Vị trí, chức năng, ý nghĩa của hoạt động lữ hành

Hoạt động lữ hành đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế và xã hội toàn cầu. Vị trí của nó nằm ở trung tâm của ngành dịch vụ, kết nối các nhu cầu du lịch của con người với các dịch vụ như lưu trú, vận chuyển và giải trí. Chức năng chính của lữ hành bao gồm tổ chức, quản lý và cung cấp các dịch vụ du lịch. Ngành lữ hành không chỉ thúc đẩy nền kinh tế thông qua việc tạo ra việc làm và tạo ra thu nhập cho các cộng đồng địa phương mà còn góp phần vào sự giao lưu văn hóa và sự hiểu biết lẫn nhau giữa các quốc gia. Ý nghĩa của nó còn thể hiện trong việc bảo tồn và phát triển các di sản văn hóa và thiên nhiên.

#### 2.1.1.3 Điều kiện để phát triển hoạt động lữ hành

Sự phát triển của hoạt động lữ hành phụ thuộc vào nhiều yếu tố. Đầu tiên, cơ sở hạ tầng chất lượng cao như hệ thống giao thông, cơ sở lưu trú và dịch vụ hỗ trợ là rất quan trọng. Thứ hai, yếu tố an toàn và ổn định chính trị của quốc gia cũng ảnh hưởng lớn đến sự hấp dẫn của điểm đến du lịch. Thứ ba, sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông giúp cải thiện việc quản lý và tiếp thị các dịch vụ lữ hành. Cuối cùng, yếu tố văn hóa và di sản tự nhiên cũng là những yếu tố quan trọng thu hút du khách. Chính sách và chiến lược phát triển bền vững cũng cần được chú trọng để đảm bảo sự phát triển lâu dài của ngành.

### 2.1.2. Sự phát triển của hoạt động lữ hành hiện nay trên thế giới

Ngày nay, hoạt động lữ hành đã trở thành một ngành công nghiệp toàn cầu với sự phát triển nhanh chóng và đa dạng. Sự gia tăng thu nhập, cải thiện điều kiện sống và sự phổ biến của du lịch đã làm tăng nhu cầu du lịch quốc tế. Công nghệ hiện đại, bao gồm internet và các nền tảng đặt phòng trực tuyến, đã làm cho việc lập kế hoạch và đặt dịch vụ trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết. Các xu hướng như du lịch bền vững, du lịch khám phá và du lịch y tế ngày càng trở nên phổ biến. Các quốc gia trên thế giới đang đầu tư vào việc phát triển cơ sở hạ tầng và cải thiện chất lượng dịch vụ để thu hút du khách. Tuy nhiên, ngành lữ hành cũng đối mặt với thách thức từ biến đổi khí hậu và các vấn đề về bảo tồn môi trường.

### 2.1.3. Một số tổ chức du lịch lữ hành thế giới

#### 2.1.3.1 Tổ chức du lịch thế giới (WTO)

Tổ chức Du lịch Thế giới (WTO), hiện được gọi là Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO), là cơ quan phụ trách thúc đẩy và phát triển du lịch toàn cầu. Được thành lập vào năm 1975, UNWTO hỗ trợ các quốc gia trong việc phát triển chính sách du lịch và thúc đẩy sự hợp tác quốc tế. UNWTO cung cấp dữ liệu, phân tích và nghiên cứu để hỗ trợ các quyết định về du lịch và phát triển bền vững. Tổ chức này còn tổ chức các sự kiện và hội thảo quốc tế để trao đổi kiến thức và kinh nghiệm giữa các quốc gia.

#### 2.1.3.2 Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới (WTTC)

Hội đồng Du lịch và Lữ hành Thế giới (WTTC) là tổ chức toàn cầu đại diện cho các ngành công nghiệp du lịch và lữ hành. Thành lập vào năm 1991, WTTC tập trung vào việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành du lịch và lữ hành thông qua các chính sách và chiến lược. WTTC hoạt động như một diễn đàn cho các lãnh đạo ngành công nghiệp để thảo luận về các vấn đề quan trọng và thúc đẩy các sáng kiến nhằm tăng cường sự nhận thức về tầm quan trọng của ngành.

#### 2.1.3.3 Liên đoàn hiệp hội các đại lý du lịch (UFTAA)

Liên đoàn Hiệp hội Các Đại lý Du lịch (UFTAA) là tổ chức quốc tế đại diện cho các hiệp hội đại lý du lịch trên toàn thế giới. Thành lập vào năm 1966, UFTAA cung cấp sự hỗ trợ và tư vấn cho các thành viên trong việc phát triển các tiêu chuẩn và quy định ngành. Tổ chức này làm việc để bảo vệ quyền lợi của các đại lý du lịch và thúc đẩy sự hợp tác giữa các hiệp hội đại lý quốc gia.

#### 2.1.3.4 Hiệp hội quốc tế các đại lý du lịch (WATA)

Hiệp hội Quốc tế Các Đại lý Du lịch (WATA) là một tổ chức toàn cầu chuyên cung cấp dịch vụ hỗ trợ và tư vấn cho các đại lý du lịch. Được thành lập vào năm 1992, WATA giúp các đại lý du lịch cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường sự hợp tác và chia sẻ thông tin. Tổ chức này tổ chức các hội nghị và sự kiện để tạo điều kiện cho việc trao đổi kinh nghiệm và nâng cao kỹ năng cho các đại lý du lịch.

#### 2.1.3.5 Hiệp hội du lịch Châu Á - Thái Bình Dương (PATA)

Hiệp hội Du lịch Châu Á - Thái Bình Dương (PATA) là tổ chức khu vực đại diện cho ngành du lịch và lữ hành trong khu vực Châu Á - Thái Bình Dương. Thành lập vào năm 1951, PATA hoạt động để thúc đẩy sự phát triển của du lịch trong khu vực thông qua việc cung cấp thông tin, nghiên cứu và tổ chức các sự kiện. PATA giúp các quốc gia và doanh nghiệp trong khu vực xây dựng chiến lược và chính sách nhằm thu hút du khách và phát triển ngành du lịch.

#### 2.1.3.6 Hiệp hội du lịch ASEAN (ASEANTA)

Hiệp hội Du lịch ASEAN (ASEANTA) là tổ chức khu vực đại diện cho ngành du lịch của các quốc gia ASEAN. Thành lập vào năm 1971, ASEANTA tập trung vào việc thúc đẩy sự hợp tác và phát triển du lịch trong khu vực Đông Nam Á. Tổ chức này làm việc để tăng cường sự phối hợp giữa các quốc gia thành viên, tổ chức các sự kiện quảng bá du lịch và phát triển các chiến lược chung nhằm thu hút du khách đến khu vực ASEAN.

### 2.1.4. Quá trình hình thành và phát triển hoạt động lữ hành tại Việt Nam

#### 2.1.4.1 Giai đoạn trước năm 1960

Trước năm 1960, hoạt động lữ hành tại Việt Nam chủ yếu tập trung vào các chuyến đi thương mại và hành hương. Các hoạt động du lịch chủ yếu được thực hiện bởi những người giàu có và các quan chức, với các điểm đến chủ yếu là các di tích lịch sử và văn hóa. Mặc dù có một số chuyến thăm quốc tế, ngành lữ hành ở Việt Nam vẫn còn non trẻ và chưa được phát triển rộng rãi do các yếu tố chính trị và kinh tế. Ngành du lịch chủ yếu tập trung vào việc phục vụ nhu cầu của các du khách nội địa và chưa có sự phát triển mạnh mẽ về cơ sở hạ tầng.

#### 2.1.4.2 Giai đoạn 1960 - 1975



Giai đoạn từ năm 1960 đến 1975 là thời kỳ kháng chiến và chiến tranh ở Việt Nam, gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động lữ hành. Ngành du lịch gần như bị đình trệ do tình hình chính trị và quân sự. Tuy nhiên, một số khu vực như miền Nam vẫn thu hút một số du khách quốc tế nhờ vào các điểm đến lịch sử và văn hóa. Dịch vụ du lịch trong thời kỳ này chủ yếu được cung cấp bởi các tổ chức nước ngoài và các công ty du lịch quốc tế, trong khi cơ sở hạ tầng và dịch vụ du lịch của Việt Nam không được đầu tư phát triển nhiều.

#### 2.1.4.3 Giai đoạn 1975 – 1989

##### 2.1.4.3 Giai đoạn 1975 - 1989

Giai đoạn từ 1975 đến 1989 đánh dấu sự khôi phục và phát triển đầu tiên của ngành du lịch Việt Nam sau chiến tranh. Sau khi thống nhất đất nước, Chính phủ đã bắt đầu chú trọng đến việc phát triển ngành du lịch như một phần trong chiến lược phát triển kinh tế. Tuy nhiên, trong thời kỳ này, ngành du lịch gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng của các vấn đề kinh tế và chính trị. Cơ sở hạ tầng du lịch vẫn còn yếu kém và dịch vụ du lịch chưa được đầu tư phát triển đúng mức. Mặc dù vậy, Việt Nam bắt đầu nhận được sự chú ý từ các tổ chức quốc tế và các nhà đầu tư, tạo nền tảng cho sự phát triển trong những năm sau. Du lịch chủ yếu tập trung vào việc phục vụ khách quốc tế từ các quốc gia xã hội chủ nghĩa và các tổ chức quốc tế.

#### 2.1.4.4 Giai đoạn từ năm 1990 đến nay

Từ năm 1990, ngành du lịch Việt Nam đã trải qua một giai đoạn phát triển mạnh mẽ và toàn diện. Đặc biệt, việc Việt Nam gia nhập ASEAN và các tổ chức quốc tế đã thúc đẩy sự hội nhập và thu hút đầu tư vào ngành du lịch. Chính phủ đã thực hiện nhiều chính sách và chiến lược để phát triển cơ sở hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ và quảng bá du lịch. Sự phát triển của các khu nghỉ dưỡng, khách sạn cao cấp và các điểm đến du lịch đã làm tăng số lượng du khách quốc tế và nội địa. Các sự kiện quốc tế lớn như APEC và các hội nghị quốc tế khác đã tạo cơ hội cho Việt Nam quảng bá hình ảnh quốc gia. Ngành du lịch ngày càng đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, góp phần tạo việc làm và thúc đẩy sự phát triển bền vững.

#### 2.1.4.5 Định hướng phát triển hoạt động lữ hành tại Việt Nam

Định hướng phát triển ngành lữ hành tại Việt Nam trong tương lai tập trung vào việc tăng cường chất lượng dịch vụ và phát triển bền vững. Chính phủ và các cơ quan liên

quan đã đặt mục tiêu nâng cao cơ sở hạ tầng du lịch, cải thiện chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm du lịch để thu hút nhiều đối tượng khách hơn. Các chiến lược bao gồm phát triển du lịch sinh thái, du lịch văn hóa và du lịch trải nghiệm. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong quảng bá du lịch và quản lý dịch vụ cũng được chú trọng. Chính sách bảo vệ môi trường và bảo tồn các di sản văn hóa sẽ được ưu tiên để đảm bảo sự phát triển bền vững của ngành. Sự hợp tác quốc tế và việc thúc đẩy các sự kiện quốc tế cũng là một phần quan trọng trong kế hoạch phát triển ngành lữ hành của Việt Nam.

## ❖ **TÓM TẮT BÀI 1**

Bài học này cung cấp cái nhìn tổng quan về hoạt động lữ hành, bao gồm sự ra đời, phát triển, vai trò và ý nghĩa của ngành lữ hành. Nó phân tích sự phát triển của ngành lữ hành hiện nay trên thế giới và giới thiệu các tổ chức du lịch lữ hành quốc tế có ảnh hưởng lớn. Ngoài ra, bài học còn trình bày quá trình hình thành và phát triển của hoạt động lữ hành tại Việt Nam qua các giai đoạn lịch sử, đồng thời định hướng phát triển ngành lữ hành trong tương lai.

## ❖ **CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI 1**

Câu hỏi 1. Sự ra đời của hoạt động lữ hành có liên quan đến những yếu tố nào và diễn ra như thế nào trong lịch sử?

Câu hỏi 2. Vai trò và chức năng của hoạt động lữ hành trong nền kinh tế hiện đại là gì?

Câu hỏi 3 Các tổ chức du lịch lữ hành quốc tế nào có ảnh hưởng lớn đến ngành lữ hành và những ảnh hưởng của chúng là gì?

Câu hỏi 4: So sánh sự phát triển của hoạt động lữ hành tại Việt Nam qua các giai đoạn lịch sử và hiện tại, điều gì nổi bật nhất?

Câu hỏi 5. Định hướng phát triển hoạt động lữ hành tại Việt Nam trong tương lai có thể dựa trên những yếu tố nào và cần chú trọng đến các vấn đề gì

## **BÀI 2: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH**

### **❖ GIỚI THIỆU BÀI 2**

Doanh nghiệp lữ hành đóng vai trò quan trọng trong ngành du lịch, là cầu nối giữa khách du lịch và các dịch vụ du lịch. Với sự phát triển của ngành du lịch, các doanh nghiệp lữ hành ngày càng trở nên đa dạng và phong phú, cung cấp nhiều loại hình dịch vụ từ tour du lịch trong nước đến quốc tế, từ các tour du lịch nghỉ dưỡng đến các tour du lịch khám phá, mạo hiểm. Việc hiểu rõ các vấn đề cơ bản về doanh nghiệp lữ hành sẽ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường sự hài lòng của khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

### **❖ MỤC TIÊU BÀI 2**

*Sau khi học xong Bài này, người học có khả năng:*

#### **➤ Về kiến thức:**

- Hiểu biết về khái niệm và vai trò của doanh nghiệp lữ hành trong ngành du lịch.
- Nắm vững các loại hình dịch vụ mà doanh nghiệp lữ hành cung cấp.
- Phân biệt được các loại doanh nghiệp lữ hành dựa trên quy mô, phạm vi hoạt động và loại hình dịch vụ.
- Hiểu biết về quy trình tổ chức và điều hành tour du lịch.
- Nắm vững các yếu tố quan trọng trong quản lý và điều hành doanh nghiệp lữ hành

#### **➤ Về kỹ năng:**

- Kỹ năng phân tích và đánh giá thị trường du lịch để lập kế hoạch kinh doanh hiệu quả.
- Kỹ năng quản lý và điều hành các hoạt động của doanh nghiệp lữ hành.
- Kỹ năng giao tiếp và đàm phán với khách hàng và các đối tác trong ngành du lịch.
- Kỹ năng xây dựng và triển khai các chương trình du lịch phù hợp với nhu cầu và mong muốn của khách hàng.
- Kỹ năng giải quyết các vấn đề và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình tổ chức và điều hành tour du lịch.

#### **➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Tự chủ trong việc lập kế hoạch và quản lý doanh nghiệp lữ hành.
- Trách nhiệm trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.
- Tự tin trong giao tiếp và đàm phán với các đối tác và khách hàng.
- Khả năng tự điều chỉnh và cải tiến quy trình hoạt động để nâng cao hiệu quả kinh doanh.
- Cam kết tuân thủ các quy định pháp luật và các tiêu chuẩn nghề nghiệp trong ngành du lịch

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2**

Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập BÀI 2(cá nhân hoặc nhóm).

Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (BÀI 2) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống BÀI 2 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định..

#### ❖ **ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2**

- Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: phòng học theo tiêu chuẩn.
- Trang thiết bị máy móc: Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Bài trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- Các điều kiện khác: Không có

#### ❖ **KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 2**

- Nội dung:
  - ✓ Kiến thức: Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
  - ✓ Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
  - ✓ Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
    - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
    - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
    - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
    - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.
- Phương pháp:
  - ✓ Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng/ thuyết trình)
  - ✓ Kiểm tra định kỳ: Không có