BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN

TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC THỰC PHẨM

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: XÂY DỰNG VÀ TỔ CHỨC CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

NGHỀ: - QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH & LỮ HÀNH

- HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG, TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 657/QĐ-CĐLTTP-ĐT ngày 23 tháng 07 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm)

Đà Nẵng, 2019

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.

LỜI GIỚI THIỆU

Du lịch là một ngành đa nghề, có đặc thù khá khác biệt so với các ngành khác. Trong đó, mỗi nghề lại có đặc thù riêng và đòi hỏi những kỹ năng riêng biệt. Quản trị lữ hành là nghề trực tiếp thực hiện, quản lý và điều phối các hoạt động du lịch lữ hành. Nhiệm vụ của nghề quản trị lữ hành bao gồm: thiết kế chương trình du lịch; tổ chức xúc tiến và bán sản phẩm du lịch; điều hành tổ chức và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch nhằm đảm bảo thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng để duy trì thị phần, thiết lập và duy trì tốt các mối quan hệ với đối tác; quản lý cơ sở vật chất – kỹ thuật, quản lý nhân sự, quản lý tài chính, đảm bảo an toàn, an ninh theo quy định, giám sát và đánh giá kết quả công việc một cách chặt chẽ nhằm đạt hiệu quả kinh doanh cao. Người thực hiện những công việc này cần có có tinh thần trách nhiệm, thái độ nhiệt tình phục vụ khách và thường xuyên làm viêc trong điều kiện áp lực cao.

Nằm trong khuôn khổ chương trình đào tạo trình độ Cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành, mô đun Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch được thiết kế nhằm cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng nghiên cứu thị trường khách du lịch, khảo sát tài nguyên du lịch, xây dưng phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan giải trí, tính giá chương trình du lịch. Đồng thời, hướng dẫn người học tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Dựa trên nội dung cuốn giáo trình Xây dựng chương trình du lịch năm 2017, đồng thời có sự chắt lọc, tìm tòi, nghiên cứu, bổ sung thêm rất nhiều nội dung phù hợp với chương trình chi tiết mới. Đồng thời, kết cấu lại cho logic, đầy đủ đúng với kết cấu của mô đun nghề, tác giả đã biên soạn thành công cuốn Giáo trình Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch.

Giáo trình **Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch** gồm 13 bài:

- Bài 1. Tìm hiểu về chương trình du lịch
- Bài 2. Khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch
- Bài 3. Khảo sát tài nguyên du lịch
- Bài 4. Khảo sát khả năng cung ứng
- Bài 5: Xác định chủ đề của chương trình
- Bài 6: Xây dựng tuyến hành trình cơ bản
- Bài 7: Xây dựng phương án vận chuyển
- Bài 8: Xây dựng phương án lưu trú
- Bài 9: Xây dựng phương án ăn uống
- Bài 10: Xây dựng lịch trình chi tiết
- Bài 11: Xác định giá của chương trình
- Bài 12: Xây dựng quy định của chương trình du lịch
- Bài 13: Tổ chức thực hiện chương trình du lịch

Giáo trình là tài liệu chính thức của trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm trong việc giảng dạy mô đun "Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch" trình độ Cao đẳng nghề Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành. Đồng thời, làm tài liệu giảng dạy cho mô đun "Xây dựng chương trình du lịch" của nghề Hướng dẫn du lịch bậc Trung cấp và Cao đẳng.

Do khuôn khổ cuốn sách và kiến thức của người viết có hạn nên không tránh khỏi những thiếu sót, hạn chế. Tác giả rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp để có điều kiện nâng cao hơn nội dung cuốn giáo trình này.

Đà Nẵng, năm 2019

Tác giả

Trần Thị Thái

MỤC LỤC

BÀI 1. TÌM HIỂU VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 2
1. Khái niệm chương trình du lịch 2
2. Đặc điểm của chương trình du lịch 3
3. Yêu cầu của chương trình du lịch 4
4. Phân loại chương trình du lịch 4
5. Quy trình xây dựng chương trình du lịch 7
BÀI 2. KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH 9
1. Xác định các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch 9
1.1 Lý thuyết liên quan 9
1.2. Trình tự thực hiện 13
1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 14
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 14
2. Quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch 14
2.1 Lý thuyết liên quan 14
2.2. Trình tự thực hiện 22
2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 24
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 24
BÀI 3. KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH 26
1. Xác định các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch 26
1.1 Lý thuyết liên quan 26
1.2. Trình tự thực hiện 30
1.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát 31
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 31
2. Quy trình khảo sát tài nguyên du lịch 31
2.1. Lý thuyết liên quan 31
2.2 Trình tự thực hiện 32
2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 34
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 34
BÀI 4. KHẢO SÁT KHẢ NĂNG CUNG ỨNG 36
1. Khảo sát điều kiện vận chuyển 36
1.1 Lý thuyết liên quan 36
1.2. Trình tự thực hiện 42
1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 44
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 44
2. Khảo sát điều kiện lưu trú 45
2.1. Lý thuyết liên quan 45
2.2 Trình tự thực hiện 47
2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 48

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 48
3. Khảo sát điều kiện ăn uống 49
3.1 Lý thuyết liên quan 49
3.2 Trình tự thực hiện 51
3.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát 52
3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 52
4. Khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác 52
4.1 Lý thuyết liên quan 52
4.2 Trình tự thực hiện 53
4.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 54
4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 54
BÀI 5. XÁC ĐỊNH CHỦ ĐỀ CỦA CHƯƠNG TRÌNH 57
1. Xác định căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch 57
1.1 Lý thuyết liên quan 57
1.2 Trình tự thực hiện 59
1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 59
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 59
2. Đặt tên cho chương trình du lịch 60
2.1 Lý thuyết liên quan 60
2.2. Trình tự thực hiện 61
2.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát 61
2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục 62
BÀI 6. XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN THAM QUAN 63
1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản 63
1.1 Lý thuyết liên quan 63
1.2 Trình tự thực hiện 63
1.3. Các chú ý về an toàn khi xây dựng tuyến hành trình 64
1.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục 64
2. Xây dựng phương án tham quan của chương trình du lịch cụ thể 65
2.1 Lý thuyết liên quan 65
2.2 Trình tự thực hiện 65
2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát 66
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 66
Bài 7. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN 68
1. Xác định cung đường 68
1.1 Lý thuyết liên quan 68
1.2. Trình tự thao tác 70
1.3. Yêu cầu về an toàn 71
1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 71

2. Phân tích điều kiện giao thông và các loại phương tiện 71
2.1. Lý thuyết liên quan 71
2.2. Trình tự thao tác 74
2.3. Các chú ý về an toàn 75
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 75
3. Xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển 76
3.1. Lý thuyết liên quan 76
3.2. Trình tự thao tác 76
3.3 Các chú ý về an toàn 77
3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 77
4. Xác định chất lượng phương tiện vận chuyển 77
4.1 Lý thuyết liên quan 77
4.2 Trình tự thực hiện 77
4.3 Các chú ý về an toàn 78
4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục: 78
5. Lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển 78
5.1 Lý thuyết liên quan 78
5.2. Trình tự thao tác 79
5.3. Các chú ý về an toàn 80
5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 80
Bài 8. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN LƯU TRÚ 89
1. Khảo sát điều kiện lưu trú 89
1.1. Lý thuyết liên quan 89
1.2 Trình tự thực hiện 92
1.3. Yêu cầu về an toàn 93
1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 93
2. Xác định các loại hình lưu trú tại điểm đến 93
2.1 Lý thuyết liên quan 93
2.2. Trình tự thao tác 102
2.3. Các chú ý về an toàn 102
2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 102
3. Xác định giá cả lưu trú, dịch vụ tại điểm đến 103
3.1 Lý thuyết liên quan 103
3.2. Trình tự thao tác 105
3.3. Các chú ý về an toàn 105
3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 105
4. Xác định được vị trí của cơ sở lưu trú 106
4.1 Lý thuyết liên quan 106
4.2. Trình tự thao tác 106
4.3. Các chú ý về an toàn 107

4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 107
5. Lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú 107
5.1 Lý thuyết liên quan 107
5.2. Trình tự thao tác 107
5.3. Các chú ý về an toàn 108
5.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 108
Bài 9. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN ĂN UỐNG 110
1. Khảo sát điều kiện ăn uống 110
1.1 Lý thuyết liên quan 110
1.2 Trình tự thao tác 112
1.3. Yêu cầu về an toàn 113
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 113
2. Xác định các loại cơ sở dịch vụ ăn uống 113
2.1 Lý thuyết liên quan 113
2.2. Trình tự thao tác 114
2.3. Yêu cầu về an toàn 115
2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 115
3. Xác định chất lượng, giá cả dịch vụ ăn uống 115
3.1 Lý thuyết liên quan 115
3.2. Trình tự thao tác 116
3.3. Yêu cầu về an toàn 116
3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 116
4. Xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến 117
4.1 Lý thuyết liên quan 117
4.2. Trình tự thao tác 117
4.3. Yêu cầu về an toàn 117
4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 118
5. Lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống 118
5.1 Lý thuyết liên quan 118
5.2. Trình tự thao tác 118
5.3. Yêu cầu về an toàn 119
5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 119
Bài 10. XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT 121
1. Xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình 121
1.1 Lý thuyết liên quan 121
1.2. Trình tự thao tác 125
1.3. Các chú ý về an toàn 126
1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục 126
2. Xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống 126
2.1 Lý thuyết liên quan 126

2.2. Trình tự thao tác 126
2.3. Yêu cầu về an toàn 127
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 127
3. Xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí 127
3.1 Lý thuyết liên quan 127
3.2. Trình tự thao tác 127
3.3. Các chú ý về an toàn 128
3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 128
4. Xác định thời gian của chương trình du lịch 128
4.1 Lý thuyết liên quan 128
4.2. Trình tự thao tác 128
4.3 Yêu cầu an toàn 129
4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 129
5. Xây dựng lịch trình chi tiết 129
5.1 Lý thuyết liên quan 129
5.2. Trình tự thao tác: 136
5.3. Yêu cầu an toàn 137
5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 137
Bài 11. XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH 159
1. Khảo sát giá thị trường 159
1.1 Lý thuyết liên quan 159
1.2 Trình tự thao tác 163
1.3. Các chú ý về an toàn. 163
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục (nếu có) 163
2. Xác định giá thành của chương trình du lịch 163
2.1 Lý thuyết liên quan 163
2.2. Trình tự thao tác 167
2.3. Các chú ý về an toàn 168
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 168
3. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch 168
3.1 Lý thuyết liên quan 168
3.2. Trình tự thao tác 176
3.3. Các chú ý về an toàn 177
3.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục 177
BÀI 12. XÂY DỰNG QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 183
1. Xây dựng qui định về mức dịch vụ khách được hưởng 183
1.1 Lý thuyết liên quan 183
1.2. Trình tự thao tác 192
1.3. Các chú ý về an toàn 193
1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 193

2. Xây dựng qui định của chương trình về các thủ tục có liên quan 193
2.1 Lý thuyết liên quan 193
2.2. Trình tự thao tác 194
2.3. Các chú ý về an toàn 194
2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục 195
BÀI 13. TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH 197
1. Đón khách và mở đầu chương trình 197
1.1 Đón khách 197
1.2 Mở đầu chương trình 199
2. Tổ chức lưu trú 201
3. Tổ chức sắp xếp ăn uống 204
c. Kết thúc tại nhà hàng 205
4. Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan 206
4.1 Trước khi khởi hành 206
4.2 Di chuyển trên tuyến 206
4.3 Trình tự thực hiện 209
5. Tổ chức vui chơi, giải trí, mua sắm 211
5.3 Tổ chức hoạt động mua sắm 212
6. Tổ chức tiễn khách 212

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN
XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
Mã mô - đun: 0814013

Bài 1
TÌM HIỂU VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này được thiết kế nhằm cung cấp cho người học có được những kiến thức cơ bản về xây dựng chương trình du lịch như: khái niệm; đặc điểm, yêu cầu; phân loại chương trình du lịch. Đồng thời, giới thiệu quy trình để xây dựng một chương trình du lịch trọn gói.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm và yêu cầu của chương trình du lịch;
- Phân loại được chương trình du lịch;
- Trình bày được quy trình xây dựng chương trình du lịch.

A. NỘI DUNG

1. Khái niệm chương trình du lịch

Hiện nay, trong các tài liệu khoa học về du lịch chưa có định nghĩa thống nhất về chương trình du lịch (CTDL). Có rất nhiều cách nhìn nhận về CTDL. Điểm thống nhất của các định nghĩa là về nội dung của CTDL. Còn điểm khác biệt xuất phát từ giới hạn, cách diễn đạt những đặc điểm và phương thức tổ chức chương trình du lịch. Có thể nêu ra các định nghĩa tiêu biểu sau đây:

Theo tác giả David Wright trong cuốn tư vấn nghề nghiệp lữ hành: "*CTDL là các dịch vụ trong lộ trình du lịch. Thông thường bao gồm dịch vụ giao thông, nơi ăn ở, di chuyển và tham quan ở một hoặc nhiều hơn các quốc gia, vùng lãnh thổ hay thành phố. Sự phục vụ này phải được đăng kí đầy đủ hoặc ký hợp đồng trước với một doanh nghiệp lữ hành và khách du lịch phải thanh toán đầy đủ trước khi dịch vụ được thực hiện*".

Theo những quy định về du lịch lữ hành trọn gói của các nước liên minh châu Âu EU và hiệp hội các hành lữ hành vương quốc Anh trong cuốn "kinh doanh du lịch lữ hành: "*CTDL là sự kết hợp được sắp xếp từ trước của ít nhất hai trong số các dịch vụ: nơi ăn ở, các dịch vụ khác sinh ra từ dịch vụ giao thông hoặc nơi ăn ở và nó được bán với giá gộp và thời gian của chương trình phải nhiều hơn 24 giờ*"

Theo tác giả Ganon và Ociepka trong cuốn "phát triển nghề lữ hành" tái bản lần thứ sáu "*CTDL là một sản phẩm lữ hành được xác định mức giá trước, khách có thể mua riêng lẻ hoặc mau theo nhóm và có thể tiêu dùng riêng lẻ hoặc tiêu dùng chung với nhau. Một CTDL có thể bao gồm và theo các mức độ chất lượng khác nhau của bất kỳ hoặc tất cả các dịch vụ vận chuyển, hàng không, đường bộ, đường sắt, đường thủy, nơi ăn ở, tham quan và vui chơi giải trí*"

Theo Luật du lịch Việt Nam: "*Chương trình du lịch là lịch trình, các dịch vụ và giá bán của chương trình được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ nơi xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi*".

Từ định nghĩa về CTDL có thể rút ra chương trình du lịch có các đặc trưng như sau:

- CTDL là một sự hướng dẫn việc thực hiện các dịch vụ đã được sắp đặt trước, làm thỏa mãn nhu cầu khi đi du lịch của con người.

- Trong CTDL phải có ít nhất hai dịch vụ và việc tiêu dùng được sắp đặt theo một trình tự thời gian và không gian xác định.

- Giá của chương trình là giá gộp của các dịch vụ có trong chương trình.

- CTDL phải được bán trước khi khách tiêu dùng

Một CTDL có thể sử dụng để tổ chức nhiều chuyến du lịch vào các thời điểm kế tiếp nhau. Nhưng cũng có CTDL chỉ sử dụng một hoặc vài ba chuyến với khoảng thời gian xa nhau. Do đó cần có sự phân biệt giữa chuyến du lịch và CTDL. Một chương trình du lịch có thể có nhiều chuyến du lịch được thực hiện với số khách tham gia đông. Nhưng một chương trình có khi thực hiện được một vài chuyến với số lượng khách tham gia ít. Vì vậy có rất nhiều loại chương trình du lịch khác nhau, cần phải phân biệt chúng để để đảm bảo tính hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành.

2. Đặc điểm của chương trình du lịch

CTDL như là một dịch vụ tổng hợp, mang tính trọn vẹn được tạo nên được tạo nên từ các dịch vụ riêng lẻ của các nhà cung cấp khác nhau. Do vậy, CTDL mang trong nó những đặc điểm vốn có của sản phẩm là là dịch vụ. Các đặc điểm đó là: Tính vô hình, tính không đồng nhất, tính phụ thuộc vào nhà cung cấp, tính dễ bị sao chép, tính thời vụ cao, tính khó đánh giá chất lượng và tính khó bán.

- *Tính vô hình* của CTDL biểu hiện ở chỗ nó không phải là thứ cân đo đong đếm, sờ nếm để kiểm tra, lựa chọn trước khi mua giống như người ta bước vào một cửa hàng, mà người ta phải đi du lịch theo chuyến, phải tiêu dùng nó thì mới có được sự cảm nhận về nó tốt - xấu, hay - dở. Kết quả khi mua CTDL là sự trải nghiệm về nó, chứ không phải là sở hữu nó.

- *Tính không đồng nhất* của CTDL biểu hiện ở chỗ nó không giống nhau, không lặp lại về chất lượng những chuyến thực hiện khác nhau, vì nó phụ thuộc vào nhiều yếu tố mà bản thân các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành không kiểm soát được. Do đó việc đánh giá chất lượng của một chuyến du lịch theo sự tiêu chuẩn hóa nó là công việc rất khó khăn với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành. Bởi vì thời gian, không gian sản xuất và tiêu dùng dịch vụ trong chuyến du lịch là trùng nhau.

- *Tính phụ thuộc* vào uy tín của nhà cung cấp. Các dịch vụ có trong CTDL gắn liền với các nhà cung cấp. Cũng dịch vụ đó nếu không phải đúng các nhà cung cấp có uy tín tạo ra thì sẽ không có sức hấp dẫn đối với du khách. Mặt khác, chất lượng của CTDL không có sự bảo hành về thời gian, không thể hoặc trả lại dịch vụ vì tính vô hình của chúng.

- *Tính dễ bị sao chép và bắt chước* là do kinh doanh CTDL không đòi hỏi sự tinh vi, khoa học tiên tiến hiện đại, dung lượng vốn ban đầu thấp.

- *Tính thời vụ cao và luôn bị biến động*, bởi vì tiêu dùng và sản xuất du lịch phụ thuộc nhiều và rất nhạy cảm với những thay đổi của các yếu tố trong môi trường vĩ mô. CTDL là sản phẩm dịch vụ và loại dịch vụ này luôn luôn có thời gian, không gian sản xuất và tiêu dùng trùng nhau. Vì vậy, nó có sự tiếp xúc giữa người sản xuất và người tiêu dùng. Chất lượng của chuyến du lịch chịu sự chi phối và tác động của các yếu tố tâm lý cá nhân và tâm lý xã hội của cả người sản xuất và người tiêu dùng.

- *Tính khó bán* của CTDL là kết quả của các đặc tính nói trên. Hay nói cách khác nguyên nhân của tính khó bán chính là do các tính chất nói trên của CTDL. Tính khó bán còn do cảm nhận rủi ro của khách khi mua CTDL bao gồm: rủi ro về chức năng của sản phẩm, rủi ro về thân thể, rủi ro về tài chính, rủi ro về tâm lý, rủi ro về thời gian và rủi ro về xã hội.

3. Yêu cầu của chương trình du lịch

Một CTDL trọn gói, phải tuân theo các yêu cầu sau đây:

- Nội dung của CTDL phải phù hợp với nội dung của nhu cầu du lịch thuộc về một thị trường mục tiêu cụ thể.

- Nội dung của CTDL phải có tính khả thi. Tức là nó phải có khả năng tương thích với khả năng đáp ứng của các nhà cung cấp và các yếu tố trong môi trường vĩ mô.

- CTDL phải đáp ứng được mục tiêu và tính phù hợp với nguồn lực, khả năng của doanh nghiệp.

- Mang tính thu hút để lôi kéo khách du lịch tham gia.

4. Phân loại chương trình du lịch

4.1 Ý nghĩa của việc phân loại

CTDL là sản phẩm chính của doanh nghiệp lữ hành. Sản phẩm này rất phong phú và đa dạng về chủng loại, về mức độ chất lượng dịch vụ và do đó khách tiêu dùng sản phẩm này cũng rất đa dạng về mong muốn và mức độ thỏa mãn khác nhau. Để kinh doanh thành công loại sản phẩm này, nhà kinh doanh lữ hành nhất định phải phân loại chúng. Việc phân loại sẽ giúp cho nhà kinh doanh:

- Hoàn thiện nội dung chính sách sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành.

- Lựa chọn các đoạn thị trường mục tiêu cho phù hợp với đặc điểm của từng loại CTDL.

- Xác định tính hấp dẫn và hiệu quả của từng loại để có chính sách đầu tư phù hợp.

- Kết hợp giữa các loại CTDL để tạo ra tính hấp dẫn của sản phẩm lữ hành. Phân loại CTDL làm cơ sở cho việc nghiên cứu sản phẩm mới theo quan điểm của marketing.

4.2 Các tiêu thức để phân loại

Đối với các nhà kinh doanh lữ hành việc phân loại CTDL càng chi tiết cụ thể bao nhiêu càng có ý nghĩa trong hoạt động kinh doanh bấy nhiêu. Để phân loại CTDL người ta căn cứ vào nhiều tiêu thức khác nhau như: nguồn gốc phát sinh, tính phụ thuộc trong tiêu dùng, mục đích động cơ chuyến đi, loại hình du lịch, phượng tiện vận chuyển,…

a. Căn cứ vào nguồn gốc phát sinh:

- CTDL chủ động:

+ Chủ động nghiên cứu thị trường, xây dựng lịch trình và ấn định ngày thực hiện

+ Phù hợp với doanh nghiệp lớn có thị trường ổn định

- CTDL bị động:

+ Khách đến, đưa ra những yêu cầu cụ thể, doanh nghiệp xây dựng chương trình.

+ Tính mạo hiểm ít nhưng lượng khách ít

b. Căn cứ vào các dịch vụ cấu thành và mức độ phụ thuộc trong tiêu dùng

+ CTDL trọn gói có người tháp tùng

+ CTDL chỉ có hướng dẫn viên tại điểm đến

+ CTDL độc lập đầy đủ theo đơn đặt hàng của khách

+ CTDL tối thiểu theo đơn đặt hàng của khách (giới hạn ở 2 dịch vụ cơ bản)

+ CT tham quan: chương trình trọn gói, trong thời gian ngắn 1 ngày

- CTDL trọn gói có người tháp tùng có đặc điểm nổi bật sau:

+ Bao gồm hầu hết các thành phần dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan, hướng dẫn, giải trí và các dịch vụ khác đã được sắp đặt trước ở mức độ tối đa.

+ Giá trọn gói của tất cả các dịch vụ, chi phí thường thấp hơn so với dịch vụ cùng loại của các CTDL khác. Giá tính theo đầu khách ở buồng đôi, giá theo thời vụ du lịch.

+ Khách mua chương trình được tổ chức thành đoàn và hướng dẫn viên chuyên nghiệp được doanh nghiệp lữ hành tuyển chọn đi cùng khách và phục vụ suốt từ khi đón khách cho đến khi tiễn khách.

Một CTDL trọn gói có người tháp tùng tiêu biểu phải được sắp đặt trước và liên kết bởi các thành phần sau:

Phương tiện vận chuyển: Trong CTDL tùy thuộc vào các điều kiện cụ thể mà sử dụng các phương tiện, chẳng hạn có thể kết hợp giữa hai loại máy bay/ ôtô, máy bay/ tàu thủy hoặc chỉ một loại tàu hỏa, hoặc chỉ ô tô,… Đặc điểm của phương tiện vận chuyển như là chủng loại, thứ hạng, nhà ga, bến cảng, sân bay, uy tín của các hãng vận chuyển. Dịch vụ vận chuyển được xác định là thành phần chính, quan trọng thứ nhất của CTDL trọn gói vì nó thỏa mãn nhu cầu thiết yếu khi đi du lich.

Nơi ở được sắp xếp vào thành phần quan trọng thứ hai của CTDL trọn gói vì thỏa mãn nhu cầu thiết yếu. tùy thuộc vào điều kiện cụ thể mà nơi ở có thể là các loại hạng cơ sở lưu trú, chủng loại buồng giường,…

Lộ trình được sắp xếp vào thành phần quan trọng thứ ba của CTDL trọn gói. Nó bao gồm số điểm dừng, thời gian tại mỗi điểm dừng, thời gian và khoảng cách giữa điểm đi và điểm đến, các hoạt động cụ thể của từng buổi, từng ngày với thời gian và không gian đã được ấn định trước.

Bữa ăn được sắp xếp vào thành phần quan trọng thứ tư của CTDL trọn gói. Nó bao gồm các bữa ăn, nơi ăn, thực đơn, có thể chọn món ăn hoặc không, các loại nước uống không cồn.

Tham quan giải trí là thành phần không chỉ quan trọng mà nó còn là thành phần đặc trưng để thỏa mãn nhu cầu cảm thụ cái đẹp và giải trí của khách. Tùy thuộc vào điều kiện cụ thể lựa chọn các đối tượng tham quan, các loại hình vui chơi giải trí khác nhau.

Quản lý và hướng dẫn là thành phần làm gia tăng giá trị của các dịch vụ đơn lẻ nói trên, làm thỏa mãn sự mong đợi của khách trong chuyến đi. Nó bao gồm việc tổ chức, thông tin, kiểm tra.

Các thành phần khác như là hành lý được mang, hành lý miễn cước, các hàng hóa biếu tặng khách.

Mua sắm là dịch vụ không thể thiếu của CTDL

Các loại phí sân bay, phí phục vụ, phụ giá chính vụ, chi phí phát sinh, thuế,…các khoản này có thể nằm trong giá của chương trình đã tính trước hoặc khách tự thanh toán (thành phần này được thông tin rõ cho khách trong các tập gấp hoặc các quảng cáo trước khi họ mua chương trình). Cung cấp thông tin về các khoản thuế - luật thuế và chính sách thuế của các quốc gia có sự khác nhac. Ví dụ tại một số nước Mỹ, Canada và một số nước Châu Âu có chính sách trả lại thuế giá trị gia tăng (VAT) khi mua hàng hóa và dịch vụ trong quá trình du lịch của người nước ngoài trên các nước đó. Do vậy, cần phải có sự hướng dẫn cho khách giữ lại hóa đơn mua hàng có VAT để khi rời khỏi nước đo, khách đến làm thủ tục tại các phòng đặt tại nhà chờ của sân bay để thanh toán lại.

- Tất các các hoạt động của các thành viên đều phải tuân theo lịch trình đã được xác định trước dưới sự điều khiển của hướng dẫn viên, ít có khả năng lựa chọn theo sở thích riêng.

- CTDL chỉ có hướng dẫn viên tại điểm đến. Đây là một biến dạng của CTDL trọn gói có người tháp tùng. Loại CTDL này có đặc điểm tương tự như loại CTDL trọn gói có người tháp tùng. Nhưng khách biệt ở chỗ không có người tháp tùng trong suốt hành trình mà tại mỗi điểm đến trong chương trình có người đại diện của doanh nghiệp lữ hành hướng dẫn và trợ giúp khách. Loại CTDL này có thể gồm nhiều hoặc chỉ một điểm đến.

- CTDL độc lập đầy đủ theo đơn đặt hàng của khách. Khác với CTDL phụ thuộc, CTDL độc lập liên kết, sắp đặt dịch vụ theo yêu cầu của khách. CTDL này có các đặc điểm nổi bật là:

+ Đáp ứng chính xác mong muốn của khách, tất cả mọi chi tiết trong suốt quá trình đi du lịch đều được lên kế hoạch trước, tiêu dùng độc lập theo sở thích riêng.

+ Giá của CTDL là giá của tất cả các dịch vụ cấu thành chương trình và được bán theo giá trọn gọi. Giá thường đắt hơn so với các CTDL khác có các dịch vụ cùng thứ hạng, cùng số lượng và cùng thời gian.

- CTDL độc lập tối thiểu theo đơn đặt hàng của khách. Loại chương trình này là một biến dạng CTDL độc lập đầy đủ, chỉ khác ở chỗ giới hạn hai dịch vụ cơ bản. Chương trình này có các đặc điểm nổi bật như sau:

+ Bao gồm hai thành phần dịch vụ cơ bản: vận chuyển và lưu trú.

+ Giá trọn gói bao gồm chi phí vé máy bay, chi phí buồng ngủ khách sạn, chi phí vận chuyển từ sân bay đến khách sạn và ngược lại.

+ Tổng chi phí trọn gói của loại chương trình này có thể thay đổi thùy thuộc vào tuyến điểm du lịch, lựa chọn khách sạn, ngày khởi hành, thời gian của chuyến đi và các dịch vụ không bắt buộc. Chi phí cho các dịch vụ trong chương trình này thường đắt hơn so với chi phí các dịch vụ cùng loại trong CTDL trọn gói đi theo đoàn có người tháp tùng.

+ Không đi theo đoàn có tổ chức, không có hướng dẫn, khách tự đi và tự định liệu các hoạt động theo các sở thích cá nhân của mình có nhiều khả năng để lựa chọn.

- CTDL tham quan: Đây là loại chương trình với mục đích chủ yếu là thưởng ngoạn các giá trị của tài nguyên tự nhiên và nhân văn tại một điểm du lịch trong thời gian ngắn. CTDL tham quan có các đặc điểm nổi bật sau đây:

+ Phục vụ cho chuyến tham quan ngắn ở một điểm hay khu du lịch nào đó.

+ Độ dài của CTDL có thể vài giờ đến vài ngày trong phạm vi hẹp

+ Phần lớn các CTDL loại này đều có hướng dẫn viên của doanh nghiệp đi kèm hoặc có dịch vụ hướng dẫn viên tham quan tại chỗ

+ Giá của CTDL là giá trọn gói của các dịch vụ phục vụ quá trình tham quan

+ Loại chương trình này có thể được bán tách rời và có thể được bán kèm theo với các sản phẩm của hãng vận chuyển hàng không đường thủy, đường sắt, đường bộ hoặc là các cơ sở kinh doanh lưu trú.

c. Căn cứ vào mức giá

- CTDL theo mức giá trọn gói

+ CT bao gồm hầu hết các dịch vụ, hàng hóa trong quá trình thực hiện tour

+ Số đông các doanh nghiệp lữ hành xây dựng CT loại này.

- CTDL theo mức giá cơ bản:

+ CT chỉ bao gồm các dịch vụ cơ bản

+ Phù hợp với khách công vụ và khách trẻ

- CTDL theo mức giá tự chọn

+ Đáp ứng nhu cầu của từng cá nhân khách du lịch

+ Phức tạp, tốn kém cho doanh nghiệp lữ hành

d. Căn cứ vào mục đích của chuyến du lịch và loại hình du lịch

Mỗi mục đích chuyến đi và mỗi loại hình du lịch có CTDL tương ứng. Cụ thể như:

+ CTDL nghỉ ngơi giải trí (Leisure tours)

+ CTDL chữa bệnh (Medical tours)

+ CTDL công vụ (MICE – Meeting Incentive Conference Event)

+ CTDL tôn giáo tín ngưỡng (Pilgrimage tours)

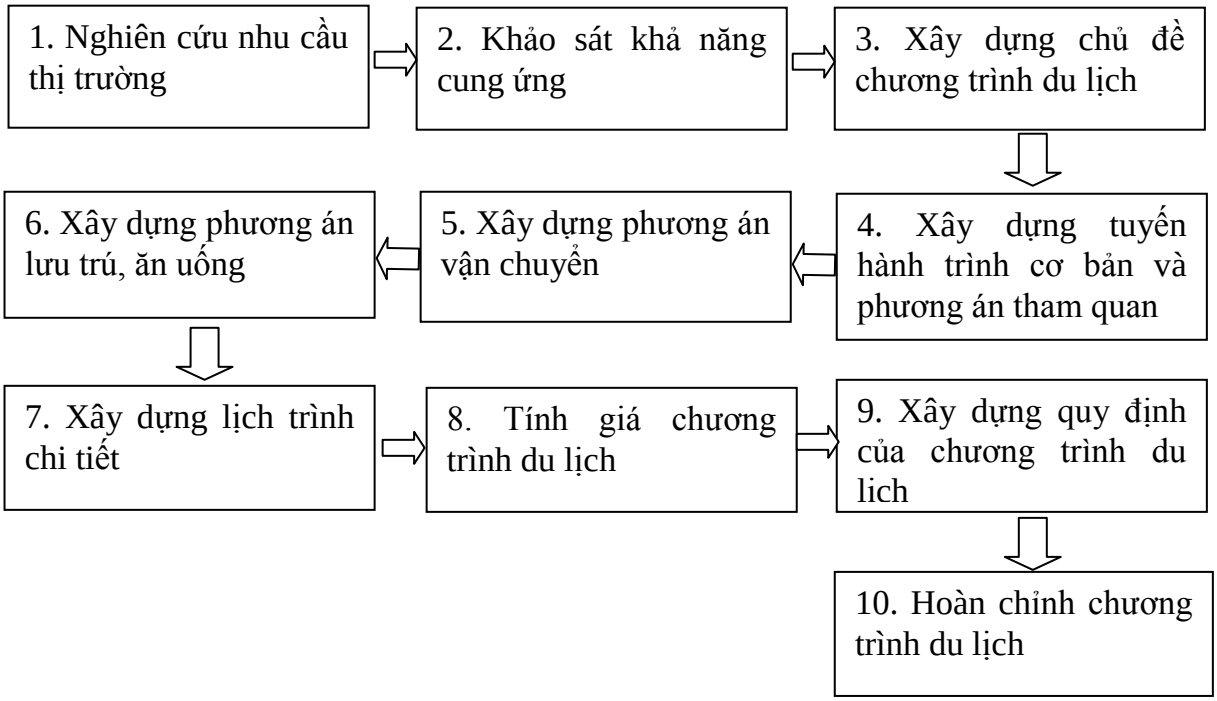
+ CTDL sinh thái (Ecotours)

+ CTDL theo chuyên đề (Thematic tours): văn hóa, lịch sử, nhiếp ảnh, …

Ngoài những tiêu thức nói trên người ta còn có thể phân loại CTDL theo các tiêu thức khác nhau như: Theo phương tiện vận chuyển, theo hình thức tổ chức tiêu dùng,… Cần nhấn mạnh một điểm là sự phân loại nói trên mang tính chất tương đối và thường có sự kết hợp giữa các sản phẩm của các loại hình du lịch sao cho phù hợp với mục đích và động cơ chuyến đi của khách.

5. Quy trình xây dựng chương trình du lịch

Quy trình xây dựng chương trình du lịch được thực hiện theo các bước sau:



B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Trình bày khái niệm chương trình du lịch? Tìm hiểu và thu thập các chương trình du lịch của các công ty lữ hành?

2. Phân tích các đặc điểm của CTDL?

3. Trình bày các yêu cầu của chương trình du lịch? Giải thích tính khả thi của chương trình du lịch?

4. Nêu các loại CTDL? Phân biệt chương trình du lịch với mức giá trọn gói và chương trình du lịch với mức giá cơ bản?

5. Quy trình xây dựng chương trình du lịch gồm mấy bước. Nêu trình tự các bước?

C. GHI NHỚ

- Chương trình du lịch là lịch trình, các dịch vụ và giá bán của chương trình được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ nơi xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi.

- Chương trình du lịch có các đặc điểm sau: Tính vô hình; Tính không đồng nhất; Tính phụ thuộc; Tính dễ bị sao chép và bắt chước; Tính thời vụ cao và luôn bị biến động; Tính khó bán.

- Nội dung của chương trình du lịch trọn gói cần phải phù hợp với nhu cầu du lịch thuộc về một thị trường mục tiêu cụ thể; đảm bảo tính khả thi và có tính hấp dẫn, thu hút.

- Quy trình xây dựng một chương trình du lịch trọn gói gồm 10 bước. Người xây dựng chương trình cần nắm rõ và thực hiện theo đúng trình tự các bước.

Bài 2
KHẢO SÁT NHU CẦU THỊ TRƯỜNG KHÁCH DU LỊCH

Giới thiệu:

Nhu cầu của khách hàng là nền tảng để sản xuất bất kỳ sản phẩm nào. Vì vậy, muốn xây dựng chương trình du lịch, công ty lữ hành phải hiểu rõ nhu cầu của khách du lịch là gì. Chính vì thế, nghiên cứu nhu cầu khách du lịch là một việc làm tất yếu.

Bài học này cung cấp cho người học các kiến thức để xác định các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch và quy trình khảo sát nhu cầu thị trường du lịch.

Mục tiêu:

- Nêu được các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch;
- Trình bày được quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch; các lỗi thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục;
- Xác định được các tiêu chí khảo sát nhu cầu du lịch của một đối tượng khách cụ thể;
- Thực hiện khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch theo đúng quy trình.

A. NỘI DUNG

1. Xác định các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch

1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.1 Khảo sát động cơ đi du lịch của khách

- Mỗi người đi du lịch vì những thúc bách nhất định, điều này sẽ quyết định việc họ lựa chọn điểm đến này hay điểm đến khác, chương trình du lịch này hay chương trình du lịch khác.

- Xác định động cơ du lịch của khách sẽ giúp cho việc xây dựng ý tưởng chủ đề của một chương trình du lịch, từ đó quyết định các tuyến điểm cơ bản trong chương trình du lịch.

- Các động cơ du lịch thường gặp: Thể thao, mạo hiểm, văn hóa, sinh thái, tâm linh, hoài niệm...

Lưu ý: thường bên cạnh những động cơ chính, mỗi người đều có động cơ phụ, bổ sung

- Có nhiều cách phân loại động cơ du lịch khác nhau, căn cứ vào việc thống kê và nghiên cứu mục đích chính của các chuyến hành trình du lịch, động cơ du lịch được phân loại thành 4 nhóm cụ thể:

+ *Động cơ về thể chất và tinh thần:* là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích cải thiện điều kiện sức khỏe về mặt thể chất và tinh thần của con người thông qua hoạt động du lịch như nghỉ ngơi, điều dưỡng, vui chơi, giải trí, vận động,..

+ *Động cơ văn hóa:* là nhóm động cơ thúc đẩy con người tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích tìm hiểu về các giá trị văn hóa đặc thù của nơi đến, gắn liền với các hoạt động như tham quan các di tích, các làng nghề, viện bảo tàng, tìm hiểu các giá trị biểu diễn nghệ thuật truyền thống, tham quan các chương trình lễ hội….

+ *Động cơ về giao tiếp:* là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích tìm hiểu mở rộng các mối quan hệ giao tiếp. Có thể bao gồm hoạt

động thăm viếng vui chơi ở một nơi mới thông qua giao tiếp, xây dựng mối quan hệ với những người bạn mới, thăm viếng người thân bạn bè để củng cố và duy trì mối quan hệ, giao lưu với các đối tượng khác đặc biệt là khách hàng làm ăn…..

+ *Động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân:* là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia du lịch nhằm mục đích tìm kiếm cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp và khẳng định về nguồn gốc hoặc khả năng đặc biệt nào đó của con người. Liên quan đến động cơ này là các hoạt động như khảo sát, giao lưu học hỏi, tham gia hội nghị….. để thu hút sự chú ý, để được người khác tán thưởng, thi thố tài năng, giành được thành tựu….

- Thông thường lựa chọn loại hình nào có khả năng phục vụ các dịch vụ đáp ứng nhu cầu và động cơ du lịch cao nhất:

+ Nếu đi du lịch với động cơ liên quan đến thể chất và tinh thần: loại hình được ưu tiên lựa chọn thường là các loại hình du lịch thể thao, du lịch chữa bệnh, du lịch vui chơi giải trí, du lịch sinh thái, du lịch mạo hiểm…..

+ Nếu vì động cơ văn hóa: loại hình được ưu tiên lựa chọn thường là các loại hình du lịch văn hóa, lịch sử, du lịch khám phá, du lịch tôn giáo tín ngưỡng….

+ Nếu vì động cơ giao tiếp: loại hình được ưu tiên lựa chọn thường là các loại hình du lịch thăm thân, du lịch công vụ….

+ Nếu vì động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân: loại hình được ưu tiên lựa chọn thường là các loại hình du lịch công vụ, du lịch tìm hiểu khám phá….

Tuy nhiên, cần chú ý rằng khách du lịch thường ít khi tham gia du lịch với một động cơ du lịch duy nhất mà thường đi du lịch với một tập các động cơ và khó có sự phân biệt rạch ròi. Do đó, người ta không chỉ lựa chọn một loại hình mà có khi là nhiều loại hình ở một điểm đến.

1.1.2. Khảo sát khả năng thanh toán của khách

- Khi đi du lịch và lưu trú ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình, khách du lịch là người tiêu dùng, ở đó có khá nhiều loại dịch vụ, hàng hóa để du khách mua sắm. Để có thể đi du lịch và tiêu dùng du lịch, họ phải có phương tiện vật chất đó là một trong những điều kiện cần thiết để biến nhu cầu đi du lịch nói chung thành nhu cầu có khả năng thanh toán, vì khi đi du lịch khách phải chi trả rất nhiều loại dịch vụ và xu hướng của con người khi đi du lịch là tiêu nhiều tiền.

- Khả năng thanh toán là cơ sở để chúng ta xác định điều kiện tiện nghi về phương tiện vận chuyển, lưu trú, ăn uống của khách.

- Trước hết, cần nghiên cứu về thu nhập của du khách ở các thị trường du lịch tiềm năng và quan trọng nhất là chi tiêu cho du lịch trong tổng thu nhập đó, tuỳ theo từng dân tộc, cư dân của các quốc gia khác nhau mà khả năng dành cho chi tiêu du lịch cũng khác nhau. Theo xu hướng phát triển du lịch hiện nay, du khách ngày càng dành cho chi tiêu du lịch nhiều hơn. Do đó các tổ chức lữ hành cũng cần phải xem xét cơ cấu chi tiêu của du khách, điều này rất quan trọng cho việc xây dựng mức giá của chương trình du lich và xây dựng cơ cấu dịch vụ cung ứng sao cho đáp ứng tốt nhu cầu và khả năng của du khách.

- Khả năng thanh toán đươc hiểu là mức độ thu nhập của khách.

- Thói quen tiêu tiền là kết quả của sự tự giáo dục và giáo dục của họ.

- Nghiên cứu thu nhập của khách, tỷ trọng chi tiêu dành cho du lịch và cơ cấu khoản chi tiêu đó theo các dịch vụ du lịch.

+ *Khách có khả năng thanh toán cao và tiêu tiền dễ:* Nhóm khách này thường tìm kiếm các dịch vụ, hàng hóa du lịch có chất lượng cao, độc đáo. Họ kiếm tiền dễ và biết tiêu tiền đúng điệu, biết thưởng thức cái đẹp, đồ ngon, vật lạ. Họ chỉ tiêu nhiều trong ăn uống, tham quan, vui chơi và khám phá cái mới lạ.

+ *Khách có khả năng thanh toán thấp và thói quen tiêu tiền khó:* Biểu hiện của nhóm khách này là trang phục và thái độ khiêm nhường, giản dị. Câu hỏi đầu tiên của họ thường rất nhỏ và có nội dung liên quan đến giá cả, sau đó ánh mắt lảng đi, điệu bộ ngượng ngùng, e dè, tỏ rõ thái độ mặc cảm trong giao tiếp.

+ *Khách có khả năng thanh toán trung bình, tiêu tiền dễ:* Nhóm khách này rất thực tế, sành điệu trong việc tiêu dùng du lịch. Họ thường có động cơ mua sắm thiết thực và có kinh nghiệm đi du lịch và tiêu dùng sản phẩm.

- Từ việc xác định khả năng thanh toán của khách cho phép xác định điều kiện tiện nghi về phương tiện vận chuyển, lưu trú, ăn uống và xây dựng mức giá phù hợp với khách.

1.1.3. Khảo sát quỹ thời gian và thời điểm dành cho du lịch của khách

Nghiên cứu qũy thời gian:

- Đây là yếu tố cơ bản quyết định đến việc đi du lịch của du khách. Ngày nay, kinh tế càng phát triển, đời sống của con người dần dần được cải thiện. Xu hướng chung trong giai doạn phát triển hiện đại là giảm bớt thời gian làm việc và tăng thời gian nhàn rỗi.

- Trong cuộc sống con người sử dụng thời gian rỗi vào các hoạt động khác nhau, có thể mang tính tích cực nhưng cũng có thể mang tính tiêu cực. Hoạt động du lịch hướng con người sử dụng thời gian nhàn rỗi vào các hoạt động mang tính lợi ích, nâng cao hiểu biết, thể lực, tránh việc dùng thời gian rỗi vào các hoạt động tiêu cực.

- Thời gian rỗi nằm trong quỹ thời gian, còn thời gian dành cho du lịch, thể thao và nghỉ ngơi lại nằm trong thời gian nhàn rỗi. Do vậy, du lịch muốn phát triển tốt phải nghiên cứu đầy đủ cơ cấu cua thời gian ngoài giờ làm việc của khách.

- Nghiên cứu quỹ thời gian rỗi trong năm và quỹ thời gian dành cho du lịch. Quỹ thời gian rỗi và quỹ thời gian dành cho du lịch khác nhau theo đặc điểm nguồn khách. Ví dụ có những điểm khác biệt lớn về quỹ thời gian giữa khách du lịch công vụ thường xuyên bận rộn còn khách du lịch thuần túy quỹ thời gian chủ yếu để nghỉ ngơi, thư giãn và hưởng thụ. Những thời điểm mà khách có thể đi du lịch.

- Nghiên cứu thói quen sử dụng, thị hiếu thẩm mỹ và yêu cầu về chất lượng của các dịch vụ, vận chuyển lưu trú.

- Điều này phụ thuộc vào đặc điểm kinh tế, xã hội, lối sống và tập quán tiêu dùng của du khách ở mỗi thị trường mục tiêu. Ví dụ như khách du lịch người Mỹ rất hay đi máy bay, trong khi đó người Nhật thường xuyên sử dụng dịch vụ lưu trú có thứ hạng cao.

- Việc nghiên cứu này làm cơ sở để kết hợp các thành phần yếu tố dịch vụ theo các tiêu chuẩn phù hợp với yêu cầu của du khách về cấp hạng, chủng loại, tính chất… của các dịch vụ.

Nghiên cứu thời điểm đi du lịch:

- Nghiên cứu nội dung này cho phép doanh nghiệp lữ hành nắm bắt mùa vụ du lịch của một thị trường du lịch. Từ đó, công ty lữ hành sẽ tiến hành xây dựng các chương

trình du lịch và xúc tiến các hoạt động quảng cáo, tuyên truyền cho việc tiêu thụ sản phẩm tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

- Đối với từng loại khách khác nhau, thời điểm nghỉ ngơi và phát sinh nhu cầu đi du lịch là khác nhau.

- Nghiên cứu thời điểm nghỉ ngơi và nhu cầu du lịch cho phép xác định quy luật thời vụ đối với từng thị trường khách.

1.1.4. Khảo sát thói quen tiêu dùng và yêu cầu về chất lượng dịch vụ

- Nghiên cứu thói quen tiêu dùng và yêu cầu chất lượng đối với các loại dịch vụ vận chuyển, lưu trú, ăn uống. Điều này phụ thuộc vào đặc điểm kinh tế xã hội và tập quán tiêu dùng của du khách.

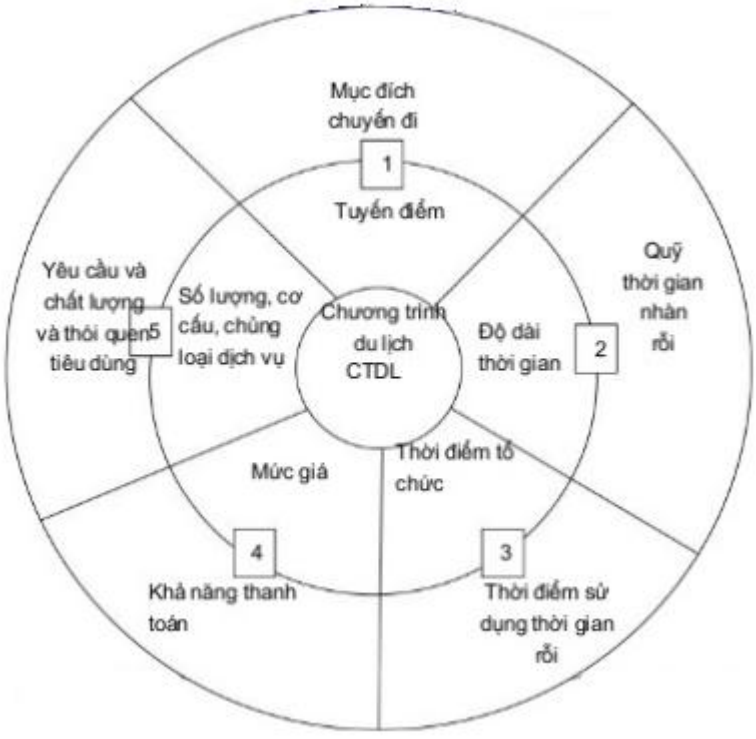
- Việc nghiên cứu này làm cơ sở để kết hợp các thành phần yếu tố dịch vụ theo các tiêu chuẩn phù hợp với yêu cầu của du khách về cấp hạng, chủng loại, tính chất… của các dịch vụ.

Mối quan hệ giữa nội dung của nhu cầu với chương trình du lịch

+ Từ sơ đồvề mối quan hệ giữa nội dung của tiêu dùng du lịch với chương trình du lịch thể hiện ở sơ đồ trên: Vòng tròn ngoài cùng là các nội dung của tiêu dùng du lịch; Vòng tròn tiếp theo là chỉ tiêu của chương trình du lịch.

+ Mỗi một chỉ tiêu của chương trình du lịch chịu ảnh hưởng trực tiếp và chủ yếu của một nội dung tương ứng trong nội dung tiêu dùng của khách du lịch.

Mối quan hệ giữa nội dung của nhu cầu với chương trình du lịch được thể hiện ở sơ đồ sau:



Quan hệ (1): Tuyến điểm - Mục đích chuyến đi: Các tuyến điểm du lịch có trong chương trình nhằm phục vụ cho mục đích đi du lịch của khách. Nếu khách muốn tham quan tìm hiểu văn hoá thì trong chương trình du lịch không thể thiếu các di sản văn hoá như phố cổ, thành cổ, đền, chùa. Nếu khách đi du lịch kết hợp nhiều mục đích khác nhau như công vụ với nghỉ ngơi, giải trí chữa bệnh với tôn giáo tín ngưỡng thì nội dung của các tuyến điểm cũng đa dạng và phong phú theo.

Quan hệ (2): Độ dài thời gian - Quỹ thời gian rỗi: Vấn đề ở đây là phải tìm ra được quỹ thời gian rỗi trung bình dành cho du lịch của thị trường khách hàng mục tiêu. Căn cứ vào các đợt nghỉ, các ngày lễ trong năm. Độ dài thời gian của chương trình không nên vượt quá quỹ thời gian rỗi trung bình này. Tuy nhiên trong thực tế, có thể tăng giảm một khoảng % nào đó cụ thể cho từng đối tượng khách khác nhau.

Quan hệ (3): Thời điểm tổ chức - Thời điểm sử dụng thời gian rỗi: Thời điểm bắt đầu nghỉ ngơi của khách có ảnh hưởng đến quyết định tổ chức chuyến đi vào thời gian nào của nhà thiết kế. Tuy nhiên quyết định này không nhất thiết phải sau thời điểm mà có thể trước nhưng không lâu quá.

Ví dụ: Các chương trình mùa hè có thể bắt đầu vào ngày 1 tháng 5 hàng năm, trong khi các đợt nghỉ hè của học sinh đa phần là muộn hơn một chút.

Quan hệ (4): Mức giá - khả năng thanh toán: Mức giá phải phù hợp với thu nhập và khả năng chi tiêu các nhu cầu vui chơi, giải trí đi du lịch của đa số khách. Ví dụ: Khách thương gia khả năng chi tiêu lớn do đó có thể đòi hỏi các chuyến du lịch có cấp độ phục vụ cao hơn với mức chi xứng đáng. Khách là sinh viên thu nhập thấp thì yêu cầu giá mềm hơn.

Quan hệ (5): Cơ cấu, số lượng chủng loại dịch vụ - các yêu cầu về chất lượng và thói quen tiêu dùng: Cơ cấu, số lượng chủng loại dịch vụ lưu trú, vận chuyển, ăn uống được lựa chọn phải phù hợp đặc điểm tiêu dùng, tập quán của từng loại khách.

1.2. Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định động cơ, mục đích đi du lịch của khách	Máy tính, mẫu phiếu khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở Văn hóa thể thao và du lịch - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế nhu cầu
2	Xác định khả năng thanh toán của khách	Máy tính, mẫu phiếu khảo sát	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Thống kê các số liệu từ nguồn khách truyền thống
3	Khảo sát quỹ thời gian và thời điểm dành cho du lịch của khách	Máy tính, mẫu phiếu khảo sát	- Phân tích đặc điểm kinh tế, xã hội, lối sống và tập quán tiêu dùng của du khách. - Thống kê các số liệu từ nguồn khách truyền thống - Khảo sát thực tế
4	Khảo sát thói quen tiêu dùng và yêu cầu về chất lượng dịch vụ	Máy tính, mẫu phiếu khảo sát	- Phân tích đặc điểm kinh tế, xã hội, lối sống và tập quán tiêu dùng của du khách.

			- Thống kê các số liệu từ nguồn khách truyền thống - Khảo sát thực tế

1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Khi xác định mục tiêu nghiên cứu nhu cầu của khách, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thị trường về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát nhu cầu của khách, đặc biệt là với những đối tượng khách hàng mới, khách hàng là người ngoại quốc.

- Việc xác định mục tiêu nghiên cứu nhu cầu của khách cũng cần đảm bảo an toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan để tránh những nhầm lẫn, thiếu sót trong quá trình nghiên cứu.

- Ngoài ra, việc nghiên cứu cũng cần chú ý đảm bảo an toàn khi tiếp xúc với khách, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc. Thực tế đã cho thấy, có những tập tục là cấm kỵ với dân tộc này nhưng lại là cử chỉ cao đẹp và thân thiện của dân tộc khác (Chẳng hạn, cử chỉ khoác vai, khoác cổ với người Việt Nam đó là biểu hiện của tình bạn thân thiết, nhưng với người Myanmar đó lại là một hành động xúc phạm nhau)

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá chưa đúng về mục đích đi du lịch, khả năng thanh toán, các yêu cầu về chất lượng dịch vụ, thời gian và thời điểm đi du lịch của khách	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập dầy đủ các thông tin liên quan
2	Các thông tin về tập quán nhu cầu của khách chưa chính xác	Chưa khảo sát kỹ càng thực tế	Cần xác định đúng và kiểm tra kỹ càng về tập quán tiêu dùng du lịch của khách

2. Quy trình khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch

2.1 Lý thuyết liên quan

2.1.1. Xác đinh đối tương cần khảo sát

- Xác định đối tượng nghiên cứu là ai có vai trò quan trọng trong quá trình xây dựng chương trình. Công ty lữ hành có thể thu hút nhiều mảng thị trường khác nhau như (khách thương nhân, khách công ty, khách đi nghỉ…), mỗi khách hàng là một cá thể, do vậy khi xác định đối tượng nhà thiết kế chương trình phải cẩn thận không được "rập khuôn", không phải đối tượng khách nào cũng giống nhau, đều thích một loại và yêu cầu như nhau. Do đó, nhà thiết kế chương trình phải nắm bắt được nhu cầu cá nhân và lắng nghe yêu cầu của khách.

- Trước khi thiết kế chương trình nhà thiết kế chương trình cần nắm mọi thông tin về khách như: Giới tính; lứa tuổi, châu lục dân tộc nghề nghiệp, tín ngưỡng - tôn giáo

Theo giới tính

- *Khách du lịch là nữ*

Trong việc du lịch giữa nam và nữ có sự khác nhau do yếu tố tâm lí và truyền thống xã hội quy định:

+ Có độ nhạy cảm, đa cảm, tinh tế, tế nhị.

+ Sành ăn - tính toán tiền nhanh và thạo.

+ Trong mua hàng đi tham quan họ kỷ tính, hay đòi hỏi cặn kẽ, sạch sẽ, gọn gàng, hễ không vừa ý là phàn nàn góp ý ngay.

+ Thường thận trọng trước sản phẩm mới.

+Thích mua sắm.

+ Phụ nữ châu Á e dè hơn phụ nữ châu Âu.

- *Khách du lịch là nam*

+ Thường xông xáo, bạo dạn và hay có tính mạo hiểm trong du lịch.

+ Tính tình cởi mở, dễ tính, tiêu pha rộng rãi.

+ Thích vui chơi, giải trí, thích khám phá.

+ Thích ăn của lạ, dùng đồ sang, tốt và đôi khi hay đùa, thử thách nhà hàng.

Theo lứa tuổi

- *Khách du lịch là người cao tuổi*

Đây là nhóm người đặc biệt, đi du lịch thường để an dưỡng, hoặc đi du lịch nghiêng về giá trị thực tế, tính tiện dụng, thái độ phục vụ hơn là hình thức.

- *Khách du lịch là trẻ em*

+ Tính tình hiếu động, hay nghịch ngợm, liều lĩnh, mãi chơi quên lời dặn, hay vi phạm nội quy.

+ Hay tò mò, hiếu kỳ và bướng bỉnh, dễ xảy ra tai nạn

+ Hay bắt chước người lớn và bạn bè, ăn tiêu không biết tính toán

Theo châu lục

Để việc xây dựng chương trình du lịch có hiệu quả, nhà thiết kế phải nghiên cứu khách từ quốc gia nào để từ đó có những phán đoán ban đầu mang tính định hướng chung cho quá trình thiết kế.

- *Khách là người châu Á*

+ Đời sống tình cảm kín đáo, nặng tình nhẹ lý.

+ Thường ăn ngon, lấy ăn làm chuẩn. Trong ăn rất cầu kỳ về nấu nướng, gia giảm, ăn uống lâu, hay ngồi chiếu.

+ Trong chi tiêu họ tính toán tiết kiệm và dè sẻn.

+ Thích xưng hô theo kiểu quan hệ gia đình, thích mời chào vồn vã.

+ Tôn trọng lễ nghi, tín nghĩa.

+ Kín đáo, dè dặt trong giao tiếp.

+ Ít bộc lộ cá tính, tuân thủ nề nếp xã hội "Giống như với mọi người".

Đây là nguyên tắc ứng xử tối cao.

- *Khách du lịch là người châu Âu*

+ Có lối sống thực tế, cởi mở; Đề cao chủ nghĩa cá nhân, quý trọng tự do cá nhân

+ Ý thức pháp luật rất cao.

+ Sống sòng phẳng, công khai theo pháp lý (không ưa xin xỏ, nâng giá tùy tiện).

+ Làm việc, vui chơi có kế hoạch, rất ghét sự tùy tiện.

+ Không thích nói chuyện đời tư và về chính trị: Chỉ thích chuyện văn hóa nghệ thuật và làm ăn kinh tế.

+ Trong giao tiếp thường có thói quen: Chào hỏi, cảm ơn, xin lỗi... Ưa thích vui chơi, giải trí.

+ Rất chú trọng các nghi thức trong giao tiếp: Trịnh trọng: Gọi đúng chức danh, không gọi bằng tên riêng khi không được phép; Các doanh nhân luôn xem trọng trang phục; Hay tiếp khách tại nhà hàng - khách sạn.

+ Ưa dùng nước hoa và hay tặng quà.

- *Khách du lịch làngười Châu Phi*

+ Người dân sống theo đại gia đình. Chủ nghĩa "gia tộc trị" thống trị trong xã hội.

+ Tôn sùng đạo giáo; có nhiều tập tục kỳ quặc, khắt khe.

+ Rất hiếu khách và lễ phép.

- *Khách du lịch là người Châu Mỹ*

+ Tâm lý của người châu Mỹ thì rất trực tính, tính thực tế rất cao, tình cảm thì rõ ràng và đặc biệt là hay tranh luận.

+ Tính tình của người Mỹ thì rất vui tính, họ rất cởi mở, thân thiện …đặc biệt là tâm lý của người châu Mỹ rất coi trọng nghi thức đối với phụ nữ, tôn trọng và luôn bảo vệ người phụ nữ.

+ Người châu Mỹ rất hiếu khách, họ thường mời khách đến nhà. Nhưng khi được mời thì trước khi đến khách phải chuẩn bị quà để mang theo. Đó là thói quen hằng ngày của họ.

+ Trong các cuộc trò chuyện với khách, người châu Mỹ thường thích ngồi sát vào nhau trò chuyện rất thân mật, đôi khi họ còn ghé vào tai trao đổi với nhau.

+ Trong tranh cãi thường hay có cử chỉ mạnh: Khua tay, đập bàn... Nhưng khi đã thỏa thuận thì luôn thực hiện khẩn trương.

+ Nhưng người châu Mỹ rất coi trọng và quan tâm tới địa vị và sự giàu sang trong xã xội.

Thông qua cách phân loại trên cho chúng ta được muốn thiết kế chương trình du lịch có hiệu quả thì đòi hỏi nhà thiết kế phải nghiên cứu rất kỹ khách du lịch là người quốc gia nào để từ đó có chiến lược quảng cáo sản phẩm, dịch vụ cho phù hợp với từng đối tượng khách, đem lại hiệu quả kinh doanh cho doanh nghiệp.

Theo nghề nghiệp

- *Khách du lịch là người quản lý - ông chủ*

+ Bao gồm các ông chủ (Boss), các nhà quản lý cấp trung và cấp cao của các cơ quan kinh doanh và phi kinh doanh.

+ Động cơ chính của chuyến đi là công vụ (Misson) hoặc kinh doanh (Business) kết hợp tham quan giải trí (Pleasure)

+ Khách này có khả năng thanh toán cao.

+ Quyết định tiêu dùng nhanh.

+ Nói năng, cử chỉ, điệu bộ mang tính chỉ huy, thích được đề cao. Tính phô trương và kiểu cách biểu hiện rõ nét ở loại khách này.

+ Biết tranh thủ tình cảm của đối tượng giao tiếp, có nghệ thuật ứng xử nhưng hành động theo lí trí rất khó hành động theo tình cảm.

+ Nhiều ham muốn (vật chất, tham vọng, quyền lực và ái tình)

+ Coi trọng lời thề, tiết kiệm thời gian.

+ Tác phong đỉnh đạc, chặc chẽ trong giao tiếp.

+ Yêu cầu cao về tiện nghi vật chất và ăn uống.

+ Hay phán xét và bắt lỗi người phục vụ.

- *Khách du lịch là nghệ sỹ*

+ Loại khách này bao gồm những người hoạt động trong lĩnh vực văn học, nghệ thuật, như: nhà văn, nhà thơ, nhà viết kịch, diễn viên, họa sĩ,…

+ Động cơ chính của họ khi đi du lịch là nghỉ ngơi giải trí và cũng là để sáng tạo.

+ Đặc điểm của loại khách này đó là: Giàu tình cảm, giàu trí tưởng tượng, khả năng liên tưởng cao; Hào phóng, thích làm cho người khác yêu mên, kính trọng. Trong giao tiếp mang sắc thái tâm hồn lãng mạn, hành động theo tình cảm hơn lý trí; Tác phong bạo dạng, tự nhiên, điệu bộ điêu luyện và ứng xử rất nhạy. Đề cao sở thích cá nhân; Trong sinh hoạt thường thích gì làm nấy (Nhà thơ Xuân Diệu cùng bạn lang thang dưới trời mưa Hà Nội, muốn cảm nhận mưa Huế, liền ra ga vào Huế); Sống theo cảm hứng, ít chịu tác động tâm lý của cấp trên.

- *Khách du lịch là các nhà kinh doanh*

+ Loại khách này là những nhà buôn.

+ Mục đích chính của chuyến đi du lịch là tìm kiếm thị trường, mua hàng có thể kết hợp với sự nghỉ ngơi giải trí.

+ Đặc điểm của loại khách này là: Ưa hoạt động, săn lùng thông tin, khảo sát giá cả nhanh nhạy với thị trường; Ngôn ngữ phong phú, hay dùng tiếng *nóng*, biết nhiều tin tức *vỉa hè*; Có nhiều kinh nghiệm và thủ thuật trong giao tiếp, ứng xử nhanh với mọi tình huống; Có khả năng thuyết phục cao; Khôn ngoan, láu cá, nhanh nhẹn; Ưa sự nhanh gọn, tiện lợi, rõ ràng và quan tâm nhiều đến tình hình thị trường, giá cả.... Trong giao tiếp thường tỏ ra giàu có, thích phô trương; Hay kiêng kỵ, tin vào vận số.

- *Khách du lịch là các nhà khoa học*

+ Loại khách này bao gồm các nhà khoa học, kỹ sư, bác sĩ, nhà giáo,…

+ Mục đích chính của chuyến đi du lịch là vì công việc kết hợp với sự nghỉ ngơi giải trí.

+ Đặc điểm của loại khách này đó là: Tri thức rộng, hiểu biết nhiều, tác phong sinh hoạt đàng hoàng, mực thước, tôn trọng các quy định chung; Thích được tôn trọng và đối xử lịch thiệp, yêu cầu cao về phong cách giao tiếp, tính chính xác và trung thực với người phục vụ; Tính ôn hòa, tự chủ cao, thích suy tư, tự tìm tòi. Tác phong chính xác, kiên trì; Thích vui đùa, hài hước, dễ tiếp xúc với mọi người; Ăn uống không cầu kỳ; Ưa tế nhị, lịch thiệp.

- *Khách du lịch là công nhân*

+ Mục đích chính của loại khách này thực sự là đi nghỉ ngơi

+Năng nổ, hoạt bát, chân thành. Thích sinh hoạt theo tính chất hội nghề nghiệp, dễ hòa đồng cùng mọi người.

+ Khả năng thanh toán thấp, hay *xót xa* khi tiêu tiền ở nơi du lịch.

+ Sinh hoạt giản dị.

+ Những người lao động ở nơi có tiếng ồn nhiều: Dễ cáu gắt, chán nản, thích yên tĩnh, ngại di chuyển đi lại.

Những người lao động ở điều kiện khắc nghiệt: can đảm, dễ mạo hiểm, có tính bền bỉ, có nhu cầu cao về nghỉ ngơi, giải trí.

Những người lao động trong những công nghệ tinh xảo: Trầm tĩnh, tác phong chậm chạp, thích giải trí nơi gần gũi thiên nhiên, phóng khoáng.

- *Khách du lịch là nhà báo*

+ Kí giả do nghề nghiệp của họ là tìm kiếm thông tin ở mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, với họ các thông tin càng mới, càng kịp thời, càng giật gân thì càng có giá trị.

+ Đặc trưng của loại khách này là: rất tò mò, hoạt động bất kể giờ giấc, tác phong khẩn trương.

+ Khi phục vụ loại khách này không nên làm bất cú điều gì để họ phật lòng. Làm cho họ vừa lòng chỉ có lợi cho doanh nghiệp của bạn.

Theo tín ngưỡng tôn giáo

- *Tâm lý người theo đạo Phật*

+ Giàu lòng nhân từ, bác ái, an phận thủ thường, rất nhẫn nại, đôi khi nhẫn nhục. Coi lao động là điều bổ ích, cần thiết.

+ Yêu thích bình yên, yên tĩnh, dễ hòa hợp với các đạo khác.

+ Có nhiều tập tục, kiêng kỵ (xem ngày giờ, lễ vái, thắp hương...)

- *Tâm lý người theo đạo hồi*

+ Họ là tín đồ thờ thần Ala. Rất trung thành và tin tưởng tuyệt đối.

+ Có tục ăn kiêng thịt các loại vào tháng 3 hàng năm.

+ Tuân thủ chặt chẽ các quy định của lễ hội: Ăn chay nhịn đói (Tháng 9) Lịch Hồi giáo là tháng 2); Lễ hiến sinh (Giết cừu làm lễ tế)...

+ Do thái giáo và hồi giáo có ngày thứ bảy (sa bát) là ngày dành cho tôn giáo. Dân chúng không được phép làm gì ngoài nghi lễ tôn giáo và ăn uống nghỉ ngơi. Bạn có đến nước này (Do Thái, các nước Ảrập, Brunei, Iran) nên thận trọng đừng bàn đến công việc làm ăn trong ngày sa bát mà gặp rắc rối.

+ Đạo hồi giáo nghiêm cấm việc bắt tay phụ nữ, không lấy thức ăn bằng tay trái. Muốn chỉ vật nào, hướng nào phải dùng ngón tay cái. Khi có người mời ăn uống bạn phải nhận, không được từ chối. Tuy nhiên, không cần thiết bạn phải ăn uống hết (có thể nhấm nháp chút ít).

+ Đối với người dân Đạo hồi, bạn cần lưu ý các điều sau:

- ✓ Thời gian tốt nhất để thăm viếng là từ 16h – 18h chiều
- ✓ Không được yêu cầu món thịt heo
- ✓ Không đi ngang qua mặt người đang cầu nguyện.
- ✓ Không dùng tay mó vào sách kinh Coran ở các đền thờ.
- ✓ Khi gọi người nào, bạn phải ngoắc cả hai lòng bàn tay úp xuống.
- ✓ Không ăn uống trước mặt họ trong tháng Ramadan (từ lúc mặt trời mọc đến lúc mặt trời lặn). Vì đó là điều tối kị.

- *Tâm lý người theo đạo Thiên Chúa*

+ Tin vào đức Chúa trời một cách tuyệt đối và rất trung thành

+ Tín đồ là những người hiền lành, thật thà, tốt bụng và chất phát.

+ Có nhiều tập tục kiêng kỵ, lễ nghi rất văn hóa.

+ Trong giao tiếp nên cẩn trọng vì họ là những người sẵn sàng tử vì đạo.

Theo quốc gia, dân tộc

Mỗi một quốc gia dân tộc lại cótruyền thống lịch sử – văn hóa và tính cách dân tộc riêng. Chính vì vậy, khi đi du lịch họ cũng cónhững thái độ, mục đích, động cơ và nhu cầu khác nhau, cách ứng xử cũng khác nhau.

Theo sở thích

Sở thích được hình thành trên cở sở của các nhu cầu, nhưng không phải nhu cầu của cá nhân đều trở thành sở thích mà chỉ có ở nhu cầu ở cấp độ khát vọng mới là nội dung của sở thích. Sở thích bao giờ cũng được cá nhân ý thức, hiểu rõ ý nghĩa của nó đối với đời sống của họ. Do đó sở thích lôi cuốn, thu hút cá nhân về phía đối tượng tạo ra sự khát khao tiếp cận và đi sâu vào đối tượng.

- Khác với nhu cầu, muốn cho một sở thích cá nhân tồn tại phải thỏa mãn điều kiện:

+ Cái gây ra sở thích phải được cá nhân hiểu rõ ý nghĩa của nó đối với đời sống riêng của mình.

+ Cái đó phải gây ra ở cá nhân những xúc cảm dương tính. Chính thành phần này mang tính đặc trưng để phân biệt nó với nhu cầu.

- Sự phát triển sở thích trong tiêu dùng du lịch của con người phụ thuộc vào:

+ Sự phát triển của sản phẩm du lịch.

+ Đặc điểm tâm lý - xã hội của cá nhân.

+ Trào lưu của xã hội trong du lịch.

- Trong một con người cụ thể, sự phát triển sở thích gắn liền với trình độ phát triển nhận thức, tình cảm và các đặc điểm tâm lý xã hội khác của cá nhân. Thông qua sở thích của cá nhân, các mối quan hệ xã hội, của dân tộc, thời đại được phản ánh.

- Sở thích đi du lịch của cá nhân hình thành trên nền tảng của nhu cầu du lịch và nó chịu sự chi phối và ước định của động cơ đi du lịch.

- *Khách đi du lịch với động cơ giải trí:*

Nếu động cơ đi du lịch là nghỉ ngơi, giải trí phục hồi tâm sinh lý thì sở thích của khách du lịch thường là:

+ Thích đi theo nhóm, thích sự yên tĩnh thơ mộng nơi du lịch.

+ Thích đi theo các chuyến bao trọn, đến những nơi du lịch nổi tiếng.

+ Thích những sinh hoạt vui chơi thông thường: Tắm nắng, lướt ván, vui đùa trên cát.

+ Thích thăm viếng bạn bè, người thân quen ở nơi du lịch.

+ Thích giao tiếp với khách du lịch khác.

+ Thích phương tiện giao thông có tốc độ cao.

+ Thích có nhiều dịch vụ ăn nghỉ, giải trí, chụp ảnh mua sắm và chất lượng các dịch vụ đã được quốc tế hóa.

+ Thích mọi việc đã được sắp đặt sẵn.

- *Khách đi du lịch với động cơ nghiệp vụ:*

+ Phòng ngủ có chất lượng cao.

+ Có đủ tiện nghi phục vụ cho việc hoàn thành công việc một cách nhanh chóng, thuận lợi: Nơi hội họp, hệ thống thông tin, phương tiện in ấn ...

+ Ăn uống tiêu dùng.

+ Được đề cao.

- *Khách đi du lịch với động cơ mạo hiểm:*

Nếu động cơ đi du lịch để 'khám phá", tìm hiểu thì sở thích của họ thường là:

+ Thích phiêu lưu mạo hiểm.

+ Thích tới những nơi xa xôi, hoang dã.

+ Thích tìm tòi cái mới lạ.

+ Thích hòa mình với nền văn hóa địa phương.

+ Đi lại nhiều và thích mua quà lưu niệm độc đáo.

+ Chấp nhận những tiện nghi ăn ở tối thiểu.

- *Khách đi du lịch với động cơ chữa bệnh:*

+ Được phục vụ ân cần chu đáo.

+ Được động viên chu đáo.

+ Có nhiều dịch vụ phục vụ cho việc chữa bệnh.

+ Không khí nơi du lịch tinh khiết trong lành.

+ Bầu không khí nơi du lịch thỏa mái, chan hòa.

+ Tuy nhiên sở thích của con người phụ thuộc vào mốt du lịch trong từng kỳ.

+ Hiện nay xu hướng du lịch của khách du lịch phương Tây, Mỹ là đến Đông Nam Á, và vành đai Thái Bình Dương, đến vùng còn trinh nguyên.

- Việc nghiên cứu sở thích của khách du lịch có ý nghĩa rất to lớn: Thông qua việc nắm bắt được thị hiếu của du khách có thể biết để mở rộng, thay đổi hoặc cũng cố các sản phẩm du lịch. Thông qua việc nghiên cứu sở thích (thị hiếu) du lịch của khách tiềm năng làm tiền đề cho việc định hướng phát triển du lịch của quốc gia (hay của doanh nghiệp du lịch). Thông qua sở thích tiêu dùng du lịch của khách làm cho việc quảng cáo, chào hàng trong du lịch đúng địa chỉ.

Theo phong tục tập quán

- Phong tục tập quán, đặc biệt là các lễ hội và các giá trị văn hóa của một cộng đồng, một quốc gia, dân tộc chính là một yếu tố tạo nên tính dị biệt trong các sản phẩm du lịch. Nó có tác động khiêu gợi, hướng dẫn nhu cầu du lịch và động cơ đi du lịch của con người; Ảnh hưởng tới việc quyết định hay từ chối tiêu dùng các mặt hàng hoặc các dịch vụ du lịch.

- Phong tục tập quán là một trong những yếu tố gây nên tính thời vụ trong du lịch. Cái mà được gọi là thức ăn, đồ uống phải được tập quán thừa nhận.

- Cần chú ý đến phong tục tập quán của khách du lịch để bố trí các dịch vụ cho phù hợp, tạo cho khách du lịch tâm trạng tích cực khi đi du lịch.

- Nắm được phong tục tập quán của một địa phương thì sẽ dễ nhập cuộc, dễ hoà đồng, tránh được những phản ứng tiêu cực trong tâm lý của người bản địa.

2.1.2. Xác định phạm vi khảo sát

- Khi tiến hành khảo sát, việc xác đinh phạm vi khảo sát đảm bảo cho doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu động cơ đi du lịch, nhu cầu đi du lịch của khách hiệu quả.

- Xác định phạm vi khảo sát là việc giới hạn phạm vi đối tượng nghiên cứu, lựa chọn mẫu điều tra tiêu biểu, đại diện cho đối tượng cần thực hiện khảo sát.

2.1.3. Xác định thời gian khảo sát

- Khi tiến hành khảo sát, việc xác đinh thời gian khảo sát đảm bảo cho doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu động cơ đi du lịch, nhu cầu đi du lịch của khách hiệu quả.

- Xác định thời gian khảo sát là việc lựa chọn thời điểm tiến hành khảo sát. Thông thường các doanh nghiệp thực hiện việc khảo sát vào thời điểm chuẩn bị xây dựng sản phẩm mới hoặc ngay sau khi tổ chức cho khách trải nghiệm sản phẩm mới để thu thập thông tin đối với sản phẩm.

2.1.4. Xác định nội dung khảo sát

- Khi tiến hành khảo sát, việc xác định nội dung khảo sát đảm bảo cho doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu đông cơ đi du lịch, nhu cầu đi du lịch của khách hiệu quả.

- Xác định nội dung khảo sát là việc tìm hiểu về động cơ đi du lịch của khách, thời điểm đi du lịch, qũy thời gian dành cho đi du lịch, khả năng chi tiêu và thanh toán cho hoạt đông du lịch, thói quen tiêu dùng du lịch và yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

2.1.5. Xác định phương pháp tiến hành khảo sát

Người ta thường xác định mong muốn tiêu dùng của thị trường khách du lịch mục tiêu bằng những cách thức sau:

Nghiên cứu tài liệu

Tìm hiểu về thị trường thông qua các công trình nghiên cứu, ý kiến chuyên gia, sách báo, tạp chí, niêm giám thống kê ... Đây là phương pháp ít tốn kém song đôi khi gặp khó khăn trong việc tìm kiếm và xử lý thông tin, mức độ tin cậy, phù hợp thường không cao. Đây được gọi nguồn dữ liệu thứ cấp.

Thông qua các công ty du lịch gửi khách và các chuyến du lịch làm quen

Hai doanh nghiệp lữ hành (gửi khách và nhận khách) sẽ trao đổi các đoàn chuyên gia, đại diện để tìm hiểu thị trường và xác định khả năng của mỗi bên cũng như triển vọng hợp tác. Điển hình là các chuyến du lịch giới thiệu hoặc làm quen (familiarization trip –fam trip) doanh nghiệp lữ hành sẽ có điều kiện tiếp xúc trực tiếp với khách du lịch, hiểu rõ hơn nhu cầu sở thích của họ. Mặt khác sự trao đổi giữa hai bên làm cho các ý kiến đưa ra có sức thuyết phục hơn.

- *Phương pháp phỏng vấn*

+ Là phương pháp dùng một hệ thống các câu hỏi miệng để người được phỏng vấn trả lời bằng miệng nhằm thu được những thông tin về đối tượng nghiên cứu.

+ Phương pháp này có nhiều ưu điểm như thu được thông trực tiếp chính xác, bổ ích, thu được thông tin nhiều mặt.

+ Tuy nhiên, cách này lại rất tốn thời gian, công sức, kinh phí (xử lý tốn kém, phức tạp)

- *Phương pháp điều tra An - két (bảng hỏi, phiếu trưng cầu ý kiến)*

+ Là phương pháp dùng một hệ thống câu hỏi đã đươc chuẩn bị sẵn trên giấy theo những nội dung xác định, người được hỏi sẽ trả lời bằng cách viết trong một thời gian nhất định.

+ Phương pháp này cho phép điều tra, thăm dò ý kiến đồng loạt nhiều người. Hiệu quả của phương pháp phụ thuộc rất lớn vào việc xây dựng một bảng an-két

chuẩn, có khả năng đem lại cho người nghiên cứu những thông tin đầy đủ, chính xác về đối tương nghiên cứu.

+ Phương pháp này tiết kiệm được kinh phí hơn so với phương pháp phỏng vấn. Tuy nhiên, phải đầu tư nhiều thời gian vàcông sức để soạn thảo một bảng hỏi chuẩn.

o Thường nhiều câu hỏi không nhận được sự trả lời cho nên sẽ hạn chế sự đầy đủ của thông tin.

o Hình thức này có thể đạt hiệu quả cao, song chi phí thường khá lớn. Hai hình thức này còn được gọi là thu thập dữ liệu sơ cấp.

o Dựa trên mục tiêu của tour, người đề xuất phải lập một danh mục các nhu cầu của khách, trong đó trọng tâm vào việc thiết lập các nhu cầu liên quan đến mục đích của tour.

o Người đề xuất lập một bảng mô tả các nhu cầu gồm các cột: số thứ tư, tên nhu cầu, biện pháp đáp ứng và phần mô tả.

2.1.6. Thực hiện khảo sát

- Đây là phần việc đòi hỏi người xác định nhu cầu phải có khả năng tổng hợp được các kiến thức liên quan từ việc xác định mục tiêu, cách thức cũng như các đối tượng khách du lịch. Để trên cơ sở có thể tiếp cận và tìm ra được các nhu cầu đi du lịch của từng đối tượng khách.

- Cần nhận thức được rằng con người luôn có xu hướng muốn thỏa mãn những nhu cầu ở bậc cao hơn khi đã thỏa mãn những nhu cầu ở bậc thấp hơn. Những nhu cầu ở thứ bậc cao hơn đang ngày càng có tầm quan trọng đối với đời sống của mỗi con người.

- Để xác định được nhu cầu của khách du lịch, cần phải biết đặc điểm của nhu cầu du lịch:

+ Trong hoạt động du lịch, nhu cầu du lịch trong nước chiếm đại bộ phận

+ Trong du lịch quốc tế, nhu cầu du lịch liên vùng chiếm đại bộ phận

+ Nhu cầu du lịch có sự phân bố tập trung

+ Nhu cầu du lịch có tính thời vụ

+Nhu cầu du lịch có tính đa dạng rất dễ thay đổi

+ Nhu cầu du lịch phụ thuộc vào các điều kiện: Thiên nhiên, chính trị, kinh tế - Xã hội trong một xã hội cụ thể, nhóm xã hội nào đó mà con người ta sống, lao động và giao tiếp. Mặt khác những điều kiện khách quan này luôn bị "khúc xạ" thông qua kinh nghiệm, đòi hỏi bên trong của mỗi con người cụ thể.

2.2. Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định đối tượng cần khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu về đặc điểm tâm lý khách hàng, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch	- Phân loại khách hàng theo giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp, châu lục, quốc gia, dân tộc, phong tục tập quán, tín ngưỡng, sở thích…

2	Xác định phạm vi khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch	- Xác định phạm vi đối tượng khảo sát - Lựa chọn mẫu điều tra
3	Xác định thời gian khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu về đặc điểm tâm lý khách hàng, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch	- Xác định thời điểm tiến hành điều tra khảo sát + Trước khi thiết kế sản phẩm mới + Sau khi tổ chức cho khách trải nghiệm sản phẩm mới
4	Xác định nội dung khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu về đặc điểm tâm lý khách hàng, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch	- Động cơ đi du lịch của khách - Khả năng thanh toán của khách - Quỹ thời gian và thời điểm dành cho du lịch của khách - Thói quen tiêu dùng và yêu cầu về chất lượng dịch vụ
5	Xác định phương pháp tiến hành khảo sát		* Lựa chọn phương pháp nghiên cứu phù hợp với đối tượng khảo sát: - Nghiên cứu tư liệu: + Thu thập tư liệu + Chọn lọc, phân loại + Nghiên cứu + Xử lý số liệu + Lập báo cáo - Điều tra xã hội học: + Phỏng vấn: ✓ Xây dựng nội dung phỏng vấn ✓ Tiến hành phỏng vấn ✓ Nghiên cứu kết quả phỏng vấn ✓ Xử lý số liệu thu thập được qua phỏng vấn ✓ Lập báo cáo + Điều tra bằng bảng câu hỏi: ✓ Xây dựng bảng câu hỏi ✓ Tiến hành điều tra (phát và thu hồi bảng hỏi) ✓ Xử lý số liệu thu thập

			được qua điều tra ✓ Lập báo cáo - Thuê các công ty khác thực hiện điều tra * Lập bảng mô tả nhu cầu gồm các cột: số thứ tự, tên nhu cầu, biện pháp đáp ứng và phần mô tả.
6	Thực hiện khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch, mẫu phiếu điều tra, danh sách đối tượng cần điều tra, kế hoạch khảo sát	- Tiến hành điều tra đảm bảo theo đúng: + Đối tượng khảo sát + Phạm vi khảo sát + Thời gian khảo sát + Nội dung khảo sát + Phương pháp khảo sát - Xử lý thông tin khảo sát được - Lập báo cáo kết quả khảo sát

2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Khi xác định đối tượng khách nghiên cứu, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thị trường về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là với những đối tượng khách hàng mới, khách hàng là người ngoại quốc.

- Khi xác định đối tượng nghiên cứu, nhà khảo sát cũng cần chú ý đảm bảo an toàn về các đối tượng khách lựa chọn, tránh lựa chọn những đối tượng khách không thuộc khách hàng hàng mục tiêu của doanh nghiệp lữ hành.

- Ngoài ra, việc tiến hành nghiên cứu nhu cầu du lịch của khách cần chú ý đảm bảo:

+ An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+ An toàn khi tiếp xúc với khách, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Nhầm lẫn giữa các đối tượng	Do nghiên cứu một cách tràn lan	Tập trung nghiên cứu, tìm hiểu những đối tượng khách hàng trọng điểm
2	Bỏ sót đặc điểm nhu cầu của khách du lịch	Thống kê chưa đầy đủ	Thu thập đầy đủ và xử lý chuẩn xác các thông tin
3	Ghi chép thông tin không đầy đủ, nhầm lẫn nhu cầu chính với	Trong quá trình lập bảng khảo sát bỏ sót các nội dung nghiên cứu.	Lập bảng và kiểm tra kỹ lưỡng nội dung các thông tin trước khi tiến hành

	nhu cầu phụ		nghiên cứu

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các tiêu chí khảo sát nhu cầu thị trường khách du lịch?

2. Nêu quy trình khảo sát nhu cầu của khách du lịch?

3. Trong quá trình khảo sát nhu cầu khách du lịch, có thể gặp những sai hỏng gì, nêu nguyên nhân và biện pháp khắc phục?

Thực hành:

Hãy lập một bảng câu hỏi tìm hiểu nhu cầu du lịch của đối tượng khách du lịch tự chọn (sinh viên, trung niên, giáo viên...). Sau đó, tiến hành khảo sát nhu cầu du lịch của khách.

C. GHI NHỚ

- Nhu cầu của khách du lịch có thể được xác định dựa vào các tiêu chí: động cơ du lịch của khách; khả năng thanh toán; quỹ thời gian và thời điểm dành cho du lịch của khách; thói quen tiêu dùng và yêu cầu về chất lượng dịch vụ. Khi tiến hành nghiên cứu, người khảo sát cần thiết kế hệ thống các câu hỏi làm rõ các được các tiêu chí này.

- Quy trình khảo sát nhu cầu du lịch của khách trải qua 6 bước: xác định đối tượng cần khảo sát; xác định phạm vi khảo sát; xác định thời gian khảo sát; xác định nội dung khảo sát; xác định phương pháp tiến hành khảo sát; thực hiện khảo sát.

Bài 3
KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp cho người học các kiến thức, kỹ năng khảo sát tài nguyên du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu du lịch của khách thông qua các nội dung: xác định các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch và quy trình khảo tài nguyên du lịch.

Mục tiêu:

- Xác định được các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch;
- Trình bày được quy trình khảo tài nguyên du lịch;
- Nhận biết được các sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát tài nguyên du lịch;
- Thực hiện khảo sát tài nguyên du lịch theo các tiêu chí khảo sát.

A. NỘI DUNG

1. Xác định các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch

1.1 Lý thuyết liên quan

Hệ thống tài nguyên du lịch tự nhiên và nhân văn của nước ta rất đa dạng và phong phú, tuy nhiên trong mỗi chương trình du lịch, doanh nghiệp lữ hành chỉ sử dụng một số tài nguyên du lịch tự nhiên hay nhân văn nhất định. Để lựa chọn tài nguyên du lịch tự nhiên hoặc nhân văn đưa vào khai thác và sử dụng trong các chương trình du lịch, Doanh nghiệp lữ hành thường khảo sát dựa vào các tiêu chí sau:

1.1.1. Tính chất và ý nghĩa của tài nguyên

Tính chất, ý nghĩa của tài nguyên du lịch: mỗi đối tượng tham quan du lịch đều có thể có những tính chất khác nhau và chứa đựng ý nghĩa riêng.

Ví dụ: Cũng là tài nguyên du lịch tự nhiên nhưng Sapa, Đà Lạt hay Tam Đảo là một thị trấn nghỉ mát, động Phong Nha hay các hang động của Vịnh Hạ Long là nơi mà khách chiêm ngưỡng vẻ đẹp của tạo hóa với hệ thống hang động và thạch nhũ kỳ ảo, các bãi biển như Cát Bà (Hải Phòng), Mỹ Khê (Đà Nẵng), Vũng Tàu, Nha Trang… là nơi tắm biển và nghỉ dưỡng mùa hè, Rừng Quốc Gia Cát Bà (Hải Phòng), Cúc Phương (Ninh Bình) hay Bạch Mã (Huế)…là nơi khám phá hệ động thực vật và trở về với thiên nhiên…

Việc am hiểu một cách sâu sắc tính chất, ý nghĩa của tài nguyên du lịch giúp doanh nghiệp lữ hành có thể truyền tải đến cho khách được hết những giá trị ẩn chứa trong tài nguyên du lịch. Sự hiểu biết đầy đủ về tính chất, ý nghĩa của tài nguyên du lịch là tiền đề để nhà tổ chức hình thành ý tưởng về chương trình du lịch.

1.1.2. Giá trị của tài nguyên

Giá trị của tài nguyên du lịch được thể hiện trên hai mặt: các mặt giá trị của tài nguyên và mức độ giá trị của mỗi mặt.

Mỗi một tài nguyên du lịch thường có giá trị trên một phương diện nào đó. Tuy nhiên, có những tài nguyên mang trong mình nhiều mặt giá trị khác nhau. Ví dụ: Vịnh Hạ Long có giá trị trên nhiều mặt: địa chất địa mạo, thẩm mỹ, cảnh quan, lịch sử, văn hoá, sinh thái, ... trong khi bãi biển Thuận An hay Lăng Cô chỉ có giá trị khai thác về mặt bãi tắm, sinh thái.

Với một tài nguyên du lịch có nhiều mặt giá trị khác nhau thường cho phép doanh nghiệp lữ hành tổ chức được nhiều hoạt động tham quan du lịch hay đưa ra được nhiều sản phẩm mới lạ, độc đáo và thoả mãn được các nhu cầu của nhiều đối tượng khách khác nhau, đồng thời kéo dài thời gian của chương trình du lịch. Khi nghiên cứu tài nguyên du lịch tại một điểm du lịch cụ thể, ngoài việc phải hiểu rõ được các mặt giá trị của tài nguyên đó, doanh nghiệp lữ hành cần phải phát hiện được các giá trị nổi bật, các giá trị có khả năng khai thác về mặt du lịch.

Mức độ giá trị của tài nguyên thường được thể hiện qua sự đánh giá chuyên môn của các nhà nghiên cứu hoặc cũng có thể dễ nhận biết nhất là qua sự đánh giá của chính khách du lịch, thể hiện rõ nét nhất ở số lượng khách đến với điểm du lịch đó. Cùng là bãi biển nhưng lượng khách du lịch đến Cửa Lò hay Sầm Sơn thường lớn gấp hàng trăm lần so với lượng khách du lịch tới Hải Thịnh (Hải Hậu, Nam Định) hay Quất Lâm (Giao Thủy, Nam Định), trong khi khoảng cách từ Cửa Lò hay Sầm Sơn tới Hà Nội xa hơn. Bãi biển Cửa Lò và Sầm Sơn được đánh giá là những bãi tắm tốt ở Việt Nam: Mức độ giá trị tài nguyên của điểm du lịch càng lớn thì khả năng thu hút khách du lịch càng cao.

1.1.3. Sự nổi tiếng của tài nguyên

Trong nhiều trường hợp lượng khách đến với một điểm du lịch chưa hẳn là do các giá trị của tài nguyên du lịch ở đó mà do danh tiếng của tài nguyên mang lại. Một tài nguyên du lịch nổi tiếng sẽ được nhiều người biết tới, và như vậy khả năng số lượng người muốn tìm đến thăm tài nguyên đó sẽ nhiều hơn.

Mặt khác, do tâm lý nên khách du lịch thường có xu hướng tìm tới những địa danh nổi tiếng. Từ những năm 2008 đến nay lượng khách du lịch đến tham quan chùa Bài Đính mới ngày càng tăng bởi là một ngôi chùa nổi tiếng với những kỷ lục gồm:

Tượng phật bằng đồng dát vàng lớn nhất châu Á: Tượng đồng 100 tấn ở trong điện Pháp Chủ

Tượng Phật bằng đồng lớn nhất Đông Nam Á: tượng Phật Di lặc 100 tấn ngoài trời.

Chuông đồng lớn nhất Việt Nam: Đại hồng chung nặng 36 tấn trong Tháp Chuông.

Khu chùa rộng nhất Việt Nam: tổng 539 ha (riêng chùa cổ 27 ha, chùa mới 80 ha).

Khu chùa có hành lang La Hán dài nhất châu Á: hành lang La Hán dài gần 3 km.

Khu chùa có nhiều tượng La Hán nhất Việt Nam: 500 vị bằng đá xanh cao khoảng 2m.

Khu chùa có giếng ngọc lớn nhất Việt Nam.

Khu chùa có số cây bồ đề nhiều nhất Việt Nam: 100 cây bồ đề được chiết từ cây bồ đề Ấn Độ.

1.1.4. Sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch

Mỗi tài nguyên du lịch đều có thể mang lại cho du khách các giá trị về mặt tinh thần, tri thức, cảm giác... nhưng giá trị đó chỉ có ý nghĩa khi chúng có thể đáp ứng những gì mà khách du lịch trông đợi.

Cùng là những chiến trường xưa nhưng Điện Biên Phủ luôn hấp dẫn khách du lịch người Pháp hơn Quảng Trị, hay với những cựu chiến binh từng tham gia chiến tranh tại Việt Nam thì mục tiêu số một của họ khi trở lại thăm Việt Nam là những nơi họ đã đóng quân, nhất là những chiến trường mà họ đã trực tiếp chiến đấu.

1.1.5. Khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác

Đối với hoạt động du lịch, sự tương quan về vị trí địa lý giữa một điểm du lịch với các điểm du lịch khác có thể tác động trực tiếp tới lượng khách du lịch đến với điểm đó. Nếu một điểm du lịch có vị trí gần các điểm du lịch nổi tiếng khác, thuận tiện về giao thông thì có thể cho phép điểm du lịch đó kết hợp với các điểm du lịch còn lại để tạo nên những tuyến tham quan hấp dẫn, tạo ra nhiều chương trình du lịch khác nhau với nhiều hoạt động tham quan du lịch và khách có nhiều cơ hội khác nhau khi lựa chọn sản phẩm, tăng khả năng thu hút khách của chính điểm du lịch đó và ngược lại.

Những điểm du lịch có vị trí là đầu mối giao thông luôn có nhiều khả năng trong việc liên kết với các điểm du lịch khác để tạo nên nhiều tuyến tham quan du lịch khác nhau (Ví dụ: Hà Nội, TP Hồ Chí Minh). Ngoài việc xem xét điều kiện thuận lợi về giao thông, khả năng liên kết giữa các điểm du lịch còn có thể được đưa ra trên cơ sở sự tương đồng giữa các điểm du lịch về tính chất tài nguyên du lịch, về điều kiện lịch sử, văn hoá... Sự thành công trong liên kết để phát triển du lịch của khu vực du lịch trọng điểm miền Trung tại Huế - Quảng Nam - Đà Nẵng hiện nay là một minh chứng.

1.1.6. Môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên.

Môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên du lịch, bao gồm rất nhiều nhân tố khác nhau. Các nhân tố của môi trường tự nhiên xã hội có ảnh hưởng lớn tới hoạt động tham quan du lịch:

Môi trường tự nhiên.

- Khí hậu là chỉ tiêu có liên quan trực tiếp tới trạng thái tâm lý - thể lực của con người. Khí hậu càng ôn hoà thì chất lượng của khu vực dành cho du lịch và nghỉ ngơi càng tốt. Điều kiện khí hậu có ảnh hưởng tới việc tổ chức các hoạt động tham quan du lịch và chất lượng dịch vụ du lịch. Tính mùa vụ trong du lịch chịu tác động chủ yếu của nhân tố khí hậu. Các yếu tố khí hậu có ảnh hưởng nhiều nhất tới hoạt động tham quan du lịch là nhiệt độ trung bình, lượng mưa trung bình, số ngày nắng trong năm, biên độ của nhiệt độ trung bình, độ ẩm, tốc độ gió... Trên cơ sở những thông tin về khí hậu, cần phải biết được mùa phù hợp nhất với hoạt động tham quan du lịch (Ví dụ: tại miền Bắc Việt Nam thời gian nghỉ biển tốt nhất là phải vào mùa hè), mùa không phù hợp hay thậm chí gây nguy hiểm cho khách du lịch là mùa thường có các hiểm hoạ thiên tai như bão, lũ, ...

Môi trường xã hội.

- Tình hình an ninh, trật tự xã hội: tình hình chính trị, hoà bình ổn định, an ninh trật tự được đảm bảo luôn là tiền đề cho sự phát triển hoạt động du lịch. Trong các nhu cầu của con người nói chung và nhu cầu của khách du lịch nói riêng thì sự đảm bảo an toàn tính mạng và tài sản luôn được đặt lên hàng đầu. Những nơi mà tình hình chính trị và trật tự xã hội không ổn định thì khó có cơ hội phát triển du lịch. Tại các quốc gia như Irak, Apganistan... khi có chiến tranh xảy ra không thể tổ chức được các hoạt động tham quan cho khách du lịch.

Việt Nam, mặc dù tình hình chính trị hoà bình ổn định nhưng nhiều điểm du lịch lớn tình trạng người ăn mày, người bán hàng rong, đeo bám vẫn diễn ra, gây khó chịu cho du khách. Khi đưa khách tới một điểm du lịch nào đó doanh nghiệp lữ hành cần hiểu rõ tình trạng này để cảnh báo cho khách và có biện pháp chủ động ngăn chặn.

Các chủ trương, chính sách, quy định của Nhà nước về du lịch, đây là các yếu tố thuộc môi trường kinh doanh vĩ mô có ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động du lịch.

Chúng có thể kích thích hay kìm hãm sự phát triển của du lịch nói chung hay đối với một loại hình du lịch cụ thể nói riêng.

Yếu tố đầu tiên khách du lịch thường quan tâm khi lựa chọn điểm đến là các điều kiện về thủ tục hành chính (xuất nhập cảnh, hải quan...), bao gồm sự tiện lợi và mức chi phí khi làm các thủ tục. Trong thực tế dù những chi phí này có thể không đáng kể so với tổng mức chi phí cho cả chuyến du lịch nhưng nó lại tạo nên rào cản về mặt tâm lý đối với khách du lịch. Chính vì vậy nhiều quốc gia đã chủ trương miễn giảm các mức phí hành chính để thu hút khách du lịch quốc tế.

Trong một số trường hợp, các quy định của Nhà nước còn có những hạn chế, Tại Việt Nam có thời điểm những quy định của ngành giao thông đã hạn chế sự phát triển của hoạt động du lịch như Luật giao thông đường bộ cấm lưu hành xe tay lái nghịch trên lãnh thổ Việt Nam nên các doanh nghiệp lữ hành không thể tổ chức các chương trình du lịch caravan để thu hút khách tới bằng đường bộ từ Thái Lan; một số thành phố lớn cấm xe trên 24 chỗ lưu hành vào các giờ cao điểm đã "trói chân" du khách khi họ muốn từ sân bay vào thành phố hay tham quan trong thành phố bằng ôtô trên 24 chỗ...

Tại một số nước, những chính sách xã hội nới lỏng lại là động lực thu hút khách du lịch do luật pháp tại các quốc gia đó cho phép khách du lịch được làm những điều cấm tại các quốc gia khác.

Ví dụ: Hà Lan là nước cho phép sử dụng các loại ma tuý nhẹ nên một bộ phận khách du lịch thường sử dụng việc tới Hà Lan du lịch như là một cớ để được sử dụng ma túy. Một số quốc gia khác lại phát triển du lịch nhờ hệ thống sòng bạc như Ma Cao hay cho phép hoạt động mại dâm như Thái Lan. Việt Nam là quốc gia có hệ thống chính sách xã hội tương đối chặt, các hoạt động cờ bạc, ma tuý, mại dâm… đều bị cấm.Việc mua đồ cổ khi đi du lịch là điều bình thường ở một số quốc gia khi các quốc gia đó cho phép bán tự do những cổ vật ít giá trị nhưng phải có sự thẩm định của cơ quan chuyên môn trước khi đem ra thị trường; thì tại Việt Nam đó là điều đang bị cấm.

Nhìn chung, hệ thống các chủ trương, chính sách, quy định của các Nhà nước về du lịch ngày càng tạo điều kiện để hoạt động du lịch phát triển.

- Dịch bệnh, là yếu tố có thể lây lan và ảnh hưởng trực tiếp tới sức khoẻ cũng như tính mạng của khách du lịch. Việt Nam nằm trong khu vực Đông Nam với khí hậu nhiệt đới gió mùa ẩm ướt, nhiều nắng, nhiều mưa, là môi trường lý tưởng cho các loài côn trùng phát triển nên rất dễ xuất hiện các bệnh dịch của vùng nhiệt đới. Đây là một trong những lo ngại của khách quốc tế khi đến khu vực này. Dịch bệnh SARS và dịch cúm gà H5N1, H7N9...ở Châu Á là một trong những lý do hạn chế khách du lịch quốc tế tới thăm Việt Nam và khu vực này. Doanh nghiệp lữ hành cần có kiến thức và thông tin cập nhật về các loại dịch bệnh để đảm bảo an toàn cho khách khi tổ chức các hoạt động tham quan du lịch.

Hoạt động nghiên cứu tài nguyên du lịch thường được tiến hành trên cơ sở kết hợp nhiều phương pháp khác nhau. Thông thường để kết quả khảo sát thực địa phục vụ cho việc xây dựng chương trình có kết quả cao, doanh nghiệp lữ hành cần đầu tư nghiên cứu kỹ các nguồn thông tin sơ cấp và thứ cấp làm căn cứ cho việc xây dựng các phương án tham quan du lịch cụ thể. Các cán bộ xây dựng chương trình thường lập một danh mục các tài nguyên du lịch có đặc điểm tương đồng theo một trình tự nhất định, sau đó tiến hành lựa chọn trên cơ sở cân đối với các yếu tố như: nhu cầu, đặc điểm của đối tượng khách cụ thể, ý tưởng của chương trình, quỹ thời gian, mức giá...

Ngoài ra, việc khảo sát kỹ các tài nguyên du lịch còn có tác dụng giúp doanh nghiệp lữ hành trong việc thiết lập được nhiều chương trình du lịch khác nhau và có phương án thay thế trong những trường hợp cần thiết.

1.2. Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định tính chất và ý nghĩa của tài nguyên	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở văn hóa thể thao và du lịch nơi có tài nguyên. - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế tài nguyên - Đánh giá đúng tính chất và ý nghĩa của tài nguyên đối với hoạt động du lịch
2	Xác định giá trị của tài nguyên	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở văn hóa thể thao và du lịch nơi có tài nguyên. - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế tài nguyên - Đánh giá đúng tính chất và ý nghĩa của tài nguyên đối với hoạt động du lịch
3	Xác định sự nổi tiếng của tài nguyên	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở văn hóa thể thao và du lịch nơi có tài nguyên. - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế tài nguyên - Đánh giá đúng tính chất và ý nghĩa của tài nguyên đối với hoạt động du lịch
4	Xác định sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở văn hóa thể thao và du lịch nơi có tài nguyên. - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế tài nguyên

			- Đánh giá đúng tính chất và ý nghĩa của tài nguyên đối với hoạt động du lịch
5	Xác định khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập các thông tin từ Sở văn hóa thể thao và du lịch nơi có tài nguyên. - Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế tài nguyên - Đánh giá đúng tính chất và ý nghĩa của tài nguyên đối với hoạt động du lịch
6	Xác định môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Sưu tập thông tin về điều kiện tự nhiên, kinh tế văn hóa chính trị của khu vực có tài nguyên. - Đánh giá các điều kiện trên đối với hoạt động du lịch

1.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi tài nguyên du lịch, đặc biệt là với những tài nguyên du lịch ởnhững vi trí địa điểm không thuận lợi.

Việc xác định các tiêu chí để khảo sát tài nguyên cũng cần đảm bảo an toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan đến quá trình tiếp cận tài nguyên.

Ngoài ra, việc nghiên cứu cũng cần chú ý đảm bảo an toàn khi tiếp xúc với cộng đồng cư dân nơi có tài nguyên du lịch.

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá chưa đúng về tính chất và ý nghĩa của tài nguyên; giá trị của tài nguyên; sự nổi tiếng của tài nguyên; sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch; khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác; môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên.	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

2. Quy trình khảo sát tài nguyên du lịch

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Xác định đối tượng cần khảo sát

Xác định rõ ràng đối tượng Doanh nghiệp muốn khảo sát là loại tài nguyên du lịch nào, ở đâu, có đặc điểm gì. Tài nguyên đó có thể doanh nghiệp đã từng khảo sát nhưng nay có nhiều thay đổi hoặc tài nguyên đó mới được khám phá và doanh nghiệp dự định sẽ đưa vào khai thác trong tương lai.

2.2.2. Xác định phạm vi khảo sát

Xác định phạm vi khảo sát là việc giới hạn phạm vi đối tương nghiên cứu (tài nguyên du lịch tự nhiên, tài nguyên du lịch nhân văn hay các di sản tự nhiên, di sản văn hóa tầm quốc tế, cấp quốc gia, đia phương), lựa chọn tài nguyên tiêu biểu để tiến hành khảo sát.

2.2.3. Xác định thời gian khảo sát

Khi tiến hành khảo sát, việc xác định thời gian khảo sát đảm bảo cho doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu tài nguyên du lịch được thuận lợi (ví dụ như khảo sát vào mùa du lịch cao điểm hay thấp điểm của tài nguyên du lịch, ngày lễ hội gắn với tài nguyên...)

Xác định thời gian khảo sát là viêc lựa chọn thời điểm tiến hành khảo sát. Thông thường các doanh nghiệp thực hiện việc khảo sát tài nguyên vào thời điểm chuẩn bị xây dựng sản phẩm mới.

2.2.4. Xác định nội dung khảo sát

Khi tiến hành khảo sát, viêc xác định nội dung khảo sát đảm bảo cho doanh nghiệp tiến hành nghiên cứu các giá tri của tài nguyên du lịch hiệu quả.

Xác định nội dung khảo sát là việc tìm hiểu về tính chất và ý nghĩa của tài nguyên; giá trị của tài nguyên; sự nổi tiếng của tài nguyên; sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch; khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác; môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên.

2.2.5. Xác định phương pháp tiến hành khảo sát

Để đánh giá đầy đủ và chính xác về tài nguyên du lịch, người khảo sát có thể lựa chọn các phương pháp tùy theo điều kiện của công ty. Xác định phương pháp thu thập thông tin phù hợp, cụ thể cho cuộc khảo sát (ví dụ: đi đến tận nơi có tài nguyên, phỏng vấn qua điện thoại hỏi địa phương nơi quản lý tài nguyên, khảo sát qua mạng internet…). Cần xem xét đến nguồn lực hiện có để quyết định phương pháp phù hợp.

Nghiên cứu tài liệu

Tìm hiểu về tài nguyên du lịch thông qua các công trình nghiên cứu, ý kiến chuyên gia, sách báo, tạp chí, niên giám thống kê... Đây là phương pháp ít tốn kém song đôi khi gặp khó khăn trong việc tìm kiếm và xử lý thông tin, mức độ tin cậy, phù hợp thường không cao. Đây được gọi nguồn dữ liệu thứ cấp.

Thực địa tại nơi có tài nguyên

Người tiến hành khảo sát lập kế hoạch và đến nơi có tài nguyên du lịch để thu thập thông tin, thiết kế chương trình du lịch phù hợp với điều kiện, giá trị của tài nguyên.

2.2.6. Thực hiện khảo sát

Đây là phần việc đòi hỏi người khảo sát phải có khả năng xây dưng kế hoạch khảo sát, tính toán được các loại chi phí liên quan đến chuyến đi, chuẩn bị được nội dung khảo sát.

2.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị,	Tiêu chuẩn thực hiện

		dụng cụ	
1	Xác định đối tượng cần khảo sát	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Phân loại tài nguyên du lịch (tài nguyên du lịch tự nhiên, tài nguyên du lịch nhân văn) - Lựa chọn tài nguyên du lịch thực hiện khảo sát
2	Xác định phạm vi khảo sát	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Xác định phạm vi đối tượng khảo sát - Lựa chọn tài nguyên du lịch thực hiện khảo sát.
3	Xác định thời gian khảo sát	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Xác định thời điểm tiến hành điều tra khảo sát (trước khi thiết kế sản phẩm mới)
4	Xác định nội dung khảo sát	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	- Tính chất và ý nghĩa của tài nguyên - Giá trị của tài nguyên - Sự nổi tiếng của tài nguyên - Sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch - Khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác - Môi trường tự nhiên, xã hội của khu vực có tài nguyên
5	Xác định phương pháp tiến hành khảo sát	Bản đồ, la bàn, thiết bị định vị, máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch cần khảo sát	* Lựa chọn phương pháp nghiên cứu phù hợp với đối tượng khảo sát: - Nghiên cứu tư liệu - Thực địa tại nơi có tài nguyên * Lập bảng mô tả các giá trị của tài nguyên du lịch theo tiêu chí đã khảo sát
6	Thực hiện khảo sát	Máy tính kết nối internet, tài liệu thống kê về khách du lịch của ngành du lịch, mẫu phiếu điều tra, danh sách đối tượng cần điều tra, kế hoạch khảo sát, phương tiện khảo sát	- Tiến hành điều tra đảm bảo theo đúng: + Đối tượng khảo sát + Phạm vi khảo sát + Thời gian khảo sát + Nội dung khảo sát + Phương pháp khảo sát - Xử lý thông tin khảo sát được

			- Lập báo cáo kết quả khảo sát

2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là với những tài nguyên du lịch ở những vùng không thuận lợi giao thông...

- Khi xác định loại tài nguyên du lịch, nhà khảo sát cũng cần tránh lựa chọn những tài nguyên du lịch kém hấp dẫn...

- Ngoài ra, việc tiến hành khảo sát tài nguyên du lịch cần chú ý đảm bảo:

+ An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+ An toàn khi tiếp xúc với cư dân địa phương, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn tài nguyên du lịch thiếu hấp dẫn	Do nghiên cứu một cách tràn lan	Tập trung nghiên cứu, tìm hiểu những đối tượng khách hàng trọng điểm
2	Mô tả tài nguyên du lịch còn thiếu thông tin	Trong quá trình lập bảng khảo sát bỏ sót các nội dung nghiên cứu.	Lập bảng và kiểm tra kỹ lưỡng nội dung các thông tin trước khi tiến hành nghiên cứu

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Nêu các tiêu chí khảo sát tài nguyên du lịch?

2. Trình bày quy trình khảo sát tài nguyên du lịch?

3. Nêu các sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát tài nguyên du lịch?

Thực hành:

Hãy khảo sát tài nguyên du lịch trên các tuyến điểm du lịch sau:

+ Đà Nẵng

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Quảng Nam

C. GHI NHỚ

- Khi xây dựng chương trình du lịch, người thiết kế cần phải xác định được các tài nguyên du lịch phù hợp với nhu cầu du lịch của khách. Muốn vậy, bước khảo sát tài nguyên du lịch vô cùng quan trọng. Các tiêu chí khảo sát bao gồm: giá trị của tài nguyên; sự nổi tiếng của tài nguyên; sự phù hợp của tài nguyên với mục đích du lịch; khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác; môi trường tự nhiên, xá hội của khu vực có tài nguyên.

- Quy trình khảo sát tài nguyên du lịch trải qua các bước: xác định đối tượng cần khảo sát; xác định phạm vi khảo sát; xác định thời gian khảo sát; xác định nội dung khảo sát; xác định phương pháp tiến hành khảo sát; thực hiện khảo sát.

Bài 4
KHẢO SÁT KHẢ NĂNG CUNG ỨNG

Giới thiệu:

Nội dung bài học này sẽ giới thiệu và hướng dẫn người học khảo sát, phân tích các điều kiện cung ứng của chương trình du lịch bao gồm: điều kiện vận chuyển, điều kiện lưu trú, điều kiện ăn uống, điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác.

Mục tiêu:

- Xác định được các tiêu chí khảo sát và thực hiện khảo sát điều kiện vận chuyển;
- Xác định được các tiêu chí khảo sát và thực hiện khảo sát điều kiện lưu trú;
- Xác định được các tiêu chí khảo sát và thực hiện khảo sát điều kiện ăn uống;
- Xác định được các tiêu chí khảo sát và thực hiện khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác.

A. NỘI DUNG

1. Khảo sát điều kiện vận chuyển

1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.1. Tiêu chí khảo sát điều kiện vận chuyển

Dịch vụ vận chuyển trong chương trình du lịch là một yếu tố trừu tượng, vô hình - đó là sự di chuyển với mục đích du lịch của khách từ địa điểm này đến địa điểm khác. Vận chuyển là một trong những dịch vụ đặc trưng nhất của hoạt động du lịch. Bản chất của du lịch là di chuyển và vận chuyển trong du lịch không chỉ đơn thuần là giúp khách xoá bỏ khoảng cách về mặt địa lý mà còn có nhiều ý nghĩa khác: đảm bảo tính tiện nghi cho du khách, góp phần làm tăng giá trị của tài nguyên du lịch, giảm giá cả của sản phẩm du lịch, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm du lịch....

Hoạt động nghiên cứu điều kiện giao thông vận chuyển trên mỗi tuyến điểm du lịch bao gồm hai nội dung chính: nghiên cứu điều kiện vận chuyển giữa các điểm trên tuyến (Ví dụ: từ Hà Nội. đến Hạ Long và ngược lại) và vận chuyển phục vụ khách tham quan tại mỗi điểm (Ví dụ: thăm quan tại Vịnh Hạ Long).

Để nghiên cứu điều kiện giao thông vận chuyển trên các tuyến điểm du lịch, các doanh nghiệp lữ hành phải dựa vào các tiêu chí sau:

- Khoảng cách giữa các tuyến điểm du lịch: đây là yếu tố quan trọng nhất trong việc lựa chọn loại hình phương tiện vận chuyển khách. Nếu xét về khía cạnh kinh tế, thông thường mỗi phương tiện vận chuyển sẽ chỉ đảm bảo tính hiệu quả trên một khoảng cách nhất định. Ôtô thường thích hợp với các tuyến du lịch có khoảng cách với cự ly ngắn (dưới 500 km), trong khi tàu hoả thường được sử dụng cho các cự ly trung bình (500 - 1000 km), còn máy bay thường được sử dụng trên những khoảng cách lớn (trên 1000 km).

Thời gian di chuyển: phụ thuộc chủ yếu vào tốc độ của phương tiện và chất lượng đường sá. Việc sử dụng các phương tiện có tốc độ lớn cho phép khách tiết kiệm thời gian đi lại và tăng thời gian dành cho các hoạt động tham quan du lịch, cho phép khách có thể lựa chọn các tuyến điểm du lịch có khoảng cách xa.

Trên các bản đồ du lịch ở các nước phát triển bao giờ cũng đưa ra đồng thời hai chỉ số về khoảng cách địa lý giữa các tuyến điểm du lịch và thời gian di chuyển.

- Mức độ an toàn: Mức độ an toàn trong vận chuyển phụ thuộc vào nhiều yếu tố như lộ trình, chất lượng đường, tình trạng kỹ thuật của phương tiện, người điều khiển, thời tiết, các đối tượng cùng tham gia giao thông... Mức độ an toàn trong vận chuyển cao sẽ tạo cho khách có được tâm lý an toàn thoải mái trong suốt hành trình du lịch.

Căn cứ vào số liệu thống kê các tai nạn giao thông, mức độ an toàn đối với khách xét theo loại hình giao thông được sắp xếp theo thứ tự giảm dần là giao thông đường thuỷ, đường hàng không, đường sắt, đường bộ.

- Điều kiện về các loại hình giao thông trên tuyến điểm: trong việc vận chuyển khách du lịch có bốn hình thức giao thông chính: giao thông vận tải đường thuỷ, đường bộ, đường sắt và đường hàng không. Trên một tuyến điểm du lịch có thể chỉ có một loại hình phương tiện vận chuyển, nhưng cũng có thể có nhiều loại hình giao thông khác nhau. Sự tiện lợi về giao thông cho phép nhà tổ chức du lịch có nhiều phương án vận chuyển khác nhau để lựa chọn và thay thế trong trường hợp cần thiết. Trên những tuyến điểm du lịch mà điều kiện cho phép thì việc sử dụng kết hợp nhiều loại phương tiện giao thông sẽ đem lại những cảm giác mới lạ cho khách du lịch. Việc tổ chức phối hợp giữa các loại hình vận tải tốt còn cho phép rút ngắn thời gian chờ đợi ở giữa các chặng dừng, tạo nên sự thuận tiện cho khách đi du lịch.

- Tính tiện nghi của dịch vụ vận chuyển, được thể hiện trên nhiều phương diện khác nhau, đó là sự đảm bảo sức khoẻ cho hành khách trong và sau thời gian di chuyển, tiết kiệm thời gian và chi phí, sự thoải mái của hành khách, dịch vụ đăng ký đặt chỗ bán vé thuận tiện...

- Hiệu quả tham quan du lịch, dịch vụ vận chuyển trong du lịch không chỉ đơn thuần là phục vụ nhu cầu đi lại của khách mà nó còn nhằm đảm bảo một lợi ích khác không kém phần quan trọng của du khách: đi lại để tham quan, chiêm ngưỡng, để khám phá, cảm nhận các giá trị và các vẻ đẹp của tài nguyên du lịch. Phương án vận chuyển có tác động rất lớn tới quá trình tham quan và hiệu quả tham quan của khách du lịch. Trong một số trường hợp, hiệu quả tham quan là căn cứ chính để lựa chọn phương án vận chuyển. Thông thường, tham quan các hang động, các đảo đá trên vịnh Hạ Long bằng tàu biển, nhưng để có thể cảm nhận được sự hùng vĩ của toàn cảnh của vịnh, nên chọn phương án tốt nhất là sử dụng máy bay trực thăng. Tuy nhiên, còn phụ thuộc vào khả năng tài chính của khách vì chi phí cao. Với khu vực Tây Bắc, để khám phá, cảm nhận được vẻ đẹp thiên nhiên và văn hoá của vùng chỉ có thể sử dụng các phương tiện mô tô địa hình kết hợp với xe đạp và đi bộ.

- Các dịch vụ bổ sung trong quá trình vận chuyển: trong bối cảnh trình độ khoa học công nghệ đạt tới trình độ phát triển cao như hiện nay cho phép các hãng vận chuyển có thể đa dạng hoá các dịch vụ bổ sung trong quá trình vận chuyển. Bên cạnh dịch vụ chính là vận chuyển khách còn có thêm nhiều dịch vụ bổ sung khác: dịch vụ thông tin liên lạc, dịch vụ giải trí... và dịch vụ đặc biệt (Ví dụ: suất ăn đặc biệt, hành khách là người bệnh...). Khi nhu cầu du lịch phát triển thì khách ngày càng có xu hướng quan tâm nhiều hơn tới các dịch vụ gia tăng mà mỗi nhà cung cấp có thể đưa ra trong quá trình vận chuyển. Việc thu thập đầy đủ các thông tin về dịch vụ bổ sung cho phép doanh nghiệp lữ hành có thể phục vụ nhiều đối tượng khách khác nhau cũng như thoả mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.

- Tính độc đáo của loại hình và phương tiện giao thông. Việc được sử dụng các phương tiện giao thông độc đáo luôn để lại những ấn tượng sâu đậm trong ký ức của du khách. Mỗi địa phương thường có một loại phương tiện giao thông đặc trưng (Ví dụ: xích lô ở Hà Nội, đi bộ ở Tây Bắc, xe tuktuk của Thái Lan, Trung Quốc hay cưỡi

voi ở Tây Nguyên, cưỡi lạc đà ở Trung Đông . . .) và việc lựa chọn sử dụng loại phương tiện đó luôn được khách du lịch ưu tiên.

- Giá cả: chi phí vận chuyển là một yếu tố cấu thành giá cả của chương trình du lịch. Những yếu tố có ảnh hưởng tới chi phí vận chuyển bao gồm: khoảng cách giữa các tuyến điểm du lịch, chất lượng đường, loại hình phương tiện vận chuyển, thời gian (thời điểm và thời gian sử dụng phương tiện), chất lượng dịch vụ vận chuyển cũng như chính sách của các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển. Giá cước vận chuyển ngày càng có xu hướng giảm bởi sự phát triển của khoa học công nghệ và ngày càng có thêm nhiều doanh nghiệp mới tham gia vào lĩnh vực kinh doanh vận chuyển.

Việc tiết kiệm chi phí vận chuyển là mục tiêu quan trọng giúp doanh nghiệp lữ hành hạ thấp chi phí tổ chức các chương trình du lịch, nhưng phải đảm bảo chất lượng cho khách hàng.

- Chính sách của hãng vận chuyển: có thể bao gồm nhiều nội dung khác nhau: các chiến dịch khuyến mãi, giá đặc biệt (VD giá mua trước nhiều ngày, giá cho nhóm khách, giá du lịch ngắn hạn khứ hồi...), điều kiện hoãn, huỷ chỗ, đổi hành trình... Các chương trình khuyến mãi thường được đưa ra trong những ngày lễ, ngày kỷ niệm đặc biệt hoặc bởi các hãng vận chuyển non trẻ mới gia nhập thị trường. Việc hiểu rõ những chính sách của các hãng vận chuyển là cơ sở giúp doanh nghiệp lữ hành có thể lựa chọn những nhà cung cấp đem lại nhiều quyền lợi nhất cho khách du lịch.

- Các điểm dừng: việc xác định các điểm dừng trong các lộ trình thường nhằm hai mục đích cơ bản sau:

+ Dừng nhằm mục đích thoả mãn nhu cầu sinh lý: nghỉ ngơi, ăn uống, vệ sinh... Việc xác định các điểm dừng này thường dựa trên hai cơ sở quan trọng là giới hạn về tâm sinh lý của con người và điều kiện về các cơ sở phục vụ trên lộ trình.

Ở nước ta, phương tiện được sử dụng chủ yếu trong các chương trình du lịch là ô tô, do vậy việc xác định các chặng dừng phù hợp với khả năng thể chất của người Việt Nam bao gồm nghỉ để ăn uống và nghỉ để giải khát, vệ sinh. Các bữa ăn trong ngày có ba bữa gồm ăn sáng (tốt nhất trong khoảng từ 6 - 8 giờ), ăn trưa (trong khoảng từ 11 - 13 giờ) và ăn tối (từ 18 - 20 giờ). Nghỉ để giải khát, vệ sinh tốt nhất là trên dưới 4 giờ cho mỗi chặng dừng. Sử dụng ôtô cho phép doanh nghiệp lữ hành chủ động hơn trong việc thiết lập các chặng dừng. Với các phương tiện giao thông công cộng khác có mua vé (Ví dụ: máy bay, tàu hoả, tàu thuỷ) thì thông thường các dịch vụ nói trên đã bao gồm trong mức giá vé vận chuyển và được phục vụ ngay trên phương tiện theo quy định của hãng vận chuyển.

Trong trường hợp này doanh nghiệp lữ hành cần hiểu rõ thông tin về thời gian và địa điểm phục vụ, các món ăn để thông báo cho khách du lịch. Các chặng dừng trên lộ trình thường chỉ xuất phát từ lý do kinh tế hoặc kỹ thuật (dừng để sang tải, để đón trả khách, để tiếp nhiên liệu, chờ đường...).

+ Dừng nhằm mục đích tham quan du lịch (Stop forsightseeing): trên hành trình có thể có những nơi là các đối tượng tham quan đặc biệt hoặc những nơi có phong cảnh đẹp mà khách không thể bỏ qua. Đây chính là những nơi để khách có thể dừng lại để chụp ảnh, ngắm cảnh, vẽ... Trong hành trình xuyên Việt trước khi có hầm ngầm thì đỉnh đèo Hải Vân là một nơi lý tưởng để khách du lịch ngắm cảnh, chụp ảnh.

Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với doanh nghiệp vận chuyển: mối quan hệ giữa các doanh nghiệp lữ hành với các doanh nghiệp vận chuyển luôn là những mối quan hệ đối tác khăng khít. Tuy nhiên do nhu cầu sử dụng dịch vụ vận chuyển của mỗi

doanh nghiệp lữ hành là khác nhau nên doanh nghiệp vận chuyển sẽ có những mức độ chính sách khác nhau dành cho từng doanh nghiệp lữ hành. Việc xây dựng và phát triển được các mối quan hệ mật thiết với các hãng vận chuyển sẽ giúp doanh nghiệp lữ hành có được nhiều ưu đãi.

Việc nghiên cứu điều kiện giao thông vận chuyển trên một tuyến điểm du lịch không nên chỉ dừng lại ở mức độ nghiên cứu trên tài liệu, tham khảo kinh nghiệm của các doanh nghiệp lữ hành khác hay phó mặc cho các hãng vận chuyển quyết định mà cán bộ lữ hành cần phải có sự khảo sát thực địa. Những kết quả khảo sát thực địa luôn giúp doanh nghiệp lữ hành hiểu cụ thể hơn về tuyến điểm và chủ động hơn trong các phương án tổ chức thực hiện chương trình.

1.1.2. Hệ thống đường bộ chính tại Việt Nam

Bao gồm các con đường quốc lộ, nối liền các vùng, các tỉnh cũng như đi đến các của khẩu quốc tế với Trung Quốc, Lào, Campuchia. Các tuyến quốc lộ tại Việt Nam bao gồm:

- Quốc lộ 1: Là con đường bắt đầu từ Km00 tại cửa khẩu Hữu Nghị Quan trên biên giới giữa Việt Nam và Trung Quốc, nằm tại xã Bảo Lam thuộc huyện Cao Lộc, tỉnh Lạng Sơn theo hướng nam, qua các tỉnh, thành phố Bắc Giang, Bắc Ninh, Hà Nội, Hà Nam, Ninh Bình, Thanh Hoá ở miền Bắc, các tỉnh duyên hải miền Trung tới Đồng Nai, TP. Hồ Chí Minh, Long An, Tiền Giang, Vĩnh Long, Cần Thơ, Hậu Giang, Sóc Trăng, Bạc Liêu và kết thúc tại thị trấn Năm Căn − Cà Mau (km 2301+340m). Đây là con đường có tổng chiều dài 2301km + 340m, qua 31 tỉnh, thành phố của Việt Nam. Trên quốc lộ 1 có tổng tất cả 400 cây cầu, trong đó có những cây cầu lớn như cầu Mỹ Thuận (Tiền Giang), cầu Cần Thơ (Cần Thơ). Bên cạnh đó còn có quốc lộ 1B, 1C, 1D, 1K.

- Quốc lộ 2: Con đường bắt đầu từ Hà Nội theo hướng tây bắc, qua các tỉnh Vĩnh Phúc, Phú Thọ, Tuyên Quang.

- Quốc lộ 3: Con đường từ Hà Nội theo hướng bắc, qua các tỉnh Thái Nguyên, Bắc Kạn, Cao Bằng.

- Quốc lộ 4: Từ Quảng Ninh theo hướng tây và được chia thành từng đoạn đường 4A, 4B, 4C, 4D qua Lạng Sơn, Cao Bằng, Hà Giang, Lào Cai.

+ Quốc lộ 4A: Từ Lạng Sơn – Na Sầm – Thất Khê – Đông Khê – Cao Bằng.

+ Quốc lộ 4B: Từ Lạng Sơn – Đình Lập – Tiên Yên (Quảng Ninh).

+ Quốc lộ 4C: Từ Hà Giang – Tam Sơn – Yên Minh – Đồng Văn.

+ Quốc lộ 4D: Từ Mường Lay – Phong Thổ − Lai Châu – Tam Đường –

− Quốc lộ 5: Từ Hà Nội theo hướng đông, qua Hưng Yên, Hải Dương, và kết thúc tại Hải Phòng.

- Quốc lộ 6: Từ Hà Nội theo hướng tây bắc, qua Hoà Bình, Sơn La, Điện Biên.

- Quốc lộ 7: Từ Nghệ An đi về hướng tây đến cửa khẩu Nậm Cắn, nối sang Luông Phabăng (Lào).

− Quốc lộ 8: Từ Hà Tĩnh đi về hướng tây đến cửa khẩu Cầu Treo nối sang Viên Chăn (Lào).

- Quốc lộ 9: Từ Quảng Trị đi về hướng tây đến cửa khẩu Lao Bảo nối sang Savannakhet (Lào).

- Quốc lộ 10: Từ Ninh Bình theo hướng đông bắc qua Nam Định, Thái Bình, Hải Phòng, Quảng Ninh.

- Quốc lộ 12A: Nối quốc lộ 1A tại thị trấn Ba Đồn (Quảng Bình) đi theo hướng tây qua thị trấn Đồng Lê (huyện Tuyên Hoá), thị trấn Quy Đạt (huyện Minh Hoá) chạy trùng vào đường Hồ Chí Minh (đoạn từ ngã ba Trung Hoá đến ngã ba Khe Ve) đi lên cửa khẩu Quốc tế Cha Lo sang Khăm Muộn (Lào).

- Quốc lộ 13: Từ TP. Hồ Chí Minh theo hướng bắc qua Bình Dương, Bình Phước, qua thị trấn Lộc Ninh đến cửa khẩu Hoa Lư sang Campuchia.

- Quốc lộ 14: Từ cầu Đakrong, tỉnh Quảng Trị theo hướng tây nam, qua Quảng Nam, Kon Tum, Gia Lai, Đăk Lăk, Đăk Nông, Bình Phước.

- Quốc lộ 18: Từ Hà Nội, theo hướng đông bắc qua Bắc Ninh, Hải Dương, Quảng Ninh.

- Quốc lộ 19: Từ Quy Nhơn, Bình Định theo hướng tây đi Pleiku (Gia Lai).

- Quốc lộ 20: Từ Đồng Nai theo hướng đông bắc qua Lâm Đồng, qua Bảo Lộc và kết thúc tại Đà Lạt.

- Quốc lộ 22: Từ TP. Hồ Chí Minh theo hướng tây bắc đi Tây Ninh, đến cửa khẩu Mộc Bài.

- Quốc lộ 22B: Từ Gò Dầu (Tây Ninh), theo hướng bắc lên cửa khẩu Xa Mát.

- Quốc lộ 24: Từ Quảng Ngãi theo hướng tây lên Kon Tum.

- Quốc lộ 25: Từ Tuy Hoà (Phú Yên) theo hướng tây bắc đi Pleiku (Gia Lai).

- Quốc lộ 26: Từ Khánh Hoà theo hướng tây đi Buôn Ma Thuột.

- Quốc lộ 27: Từ Phan Rang (Ninh Thuận) theo hướng tây bắc, qua đèo Ngoạn Mục đi Đà Lạt và điểm cuối là TP. Buôn Ma Thuột

- Quốc lộ 28: Từ Phan Thiết (Bình Thuận) theo hướng tây bắc, qua Di Linh (Lâm Đồng) đi Gia Nghĩa (Đăk Nông).

- Quốc lộ 30: Từ xã An Hữu (Tiền Giang) trên quốc lộ 1 đi theo hướng tây bắc qua Cao Lãnh, Hồng Ngự (Đồng Tháp).

- Quốc lộ 32: Từ Hà Nội theo hướng tây bắc, qua thị xã Sơn Tây (Hà Nội), Phú Thọ, Yên Bái, Lai Châu.

− Quốc lộ 50: Từ TP. Hồ Chí Minh, theo hướng nam đi Long An, Gò Công, Mỹ Tho (Tiền Giang).

- Quốc lộ 51: Từ Biên Hoà (Đồng Nai), theo hướng đông nam đi đến Bà Rịa − Vũng Tàu.

- Quốc lộ 55: Từ Bà Rịa – Vũng Tàu theo hướng đông đi La Gi, Hàm Tân (Bình Thuận)

- Quốc lộ 56: Từ Long Khánh (Đồng Nai) theo hướng nam qua các huyện Cẩm Mỹ, Châu Đức tới thị xã Bà Rịa.

- Quốc lộ 60: Từ Mỹ Tho (Tiền Giang) theo hướng nam, qua Bến Tre, Trà Vinh, Sóc Trăng, con đường này phải đi qua 3 con sông lớn là sông Tiền, sông Cổ Chiên, sông Hậu.

- Quốc lộ 61: Từ Cần Thơ, qua Hậu Giang, Kiên Giang.

- Quốc lộ 63: Từ Cà Mau theo hướng bắc đi Rạch Giá (Kiên Giang).

- Quốc lộ 70: Từ Phú Thọ theo hướng tây bắc đi Yên Bái, Lào Cai.

- Quốc lộ 80: Từ Vĩnh Long theo hướng tây nam qua Đồng Tháp, An Giang, Cần Thơ, Kiên Giang.

- Quốc lộ 91: Từ Cần Thơ đi Long Xuyên, Châu Đốc (An Giang).

Hệ thống đường bộ Việt Nam có tổng chiều dài 295.046km; 39.800 cầu với 746.630m dài.

1.1.3. Mạng lưới đường sắt tại Việt Nam

Nối liền các khu dân cư, trung tâm văn hoá nông nghiệp và công nghiệp trừ khu vực đồng bằng sông Cửu Long. Đường sắt Việt Nam nối liền với đường sắt Trung Quốc qua hai hướng: với Vân Nam qua tỉnh Lào Cai và với Quảng Tây qua tỉnh Lạng Sơn.

− Tuyến đường sắt thống nhất Bắc − Nam qua các ga chính: Hà Nội − Nam Định − Thanh Hoá − Vinh − Huế − Đà Nẵng − Diêu Trì − Nha Trang − TP. Hồ Chí Minh với tổng chiều dài 1750km.

- Tuyến Hà Nội − Hải Phòng dài 102km với khổ đường 1.000mm.

- Tuyến Hà Nội − Lạng Sơn dài 162km với đường lồng (1.435mm và 1.000mm).

- Tuyến Hà Nội − Lào Cai dài 296km với khổ đường 1.000mm.

- Tuyến Hà Nội − Quán Triều dài 75km với đường lồng (1.435mm và 1.000mm).

- Tuyến Kép − Uông Bí – Hạ Long dài 106km với khổ đường 1.435mm.

- Tuyến Kép − Lưu Xá dài 57km với khổ đường 1.435mm.

1.1.4. Đường hàng không

Mạng đường bay nội địa của hàng không Việt Nam được thiết kế theo kết cấu trục − nan với các đường bay đi − đến các địa phương tỏa ra từ 03 thành phố lớn của ba miền là Hà Nội, Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh. Tính đến hết năm 2011 có hơn 39 đường bay đến 20 thành phố, thị xã trên toàn quốc, trong đó đường bay trục Bắc − Nam nối liền 3 thành phố Hà Nội − Đà Nẵng – TP. Hồ Chí Minh, chiếm hơn 65% tổng lượng khai thác cũng như vận chuyển nội địa.

Có 17 sân bay đang được khai thác vận tải dân dụng (một số sân bay khác được dành cho mục đích quân sự), hầu hết các sân bay đều có quy mô nhỏ bé, tiêu chuẩn kỹ thuật thấp. Kích thước đường băng rất ngắn và hẹp (gần 40% sân bay có đường băng ngắn dưới 2.000m; 30% sân bay có đường băng hẹp 30m) không cho phép các máy bay cỡ lớn cất hạ cánh. Nhiều sân bay có mặt đường băng ở tình trạng rất xấu, đang xuống cấp. Phần lớn các nhà ga có quy mô quá nhỏ trừ nhà ga Nội Bài, Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất.

Tính đến hiện nay có 51 hãng hàng không nước ngoài khai thác 54 đường bay từ quốc gia, vùng lãnh thổ đến Việt Nam; mạng đường bay nội địa do 5 hãng hàng không Việt Nam khai thác có 39 đường bay từ 3 trung tâm chính là Hà Nội, Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh tới 17 cảng hàng không địa phương.

Đội tàu bay của các hãng hàng không Việt Nam: Tính đến hết năm 2011, đội tàu bay của các hãng hàng không Việt Nam gồm 95 tàu bay các loại (B777, A330, A321, A320, F70, ATR72, B737, CRJ900); trong đó có 42 tàu bay sở hữu, chiếm tỷ lệ 44,2%. Độ tuổi trung bình của đội tàu bay là 6,6 tuổi (tuổi đội tàu bay sở hữu là 5,4 tuổi).

Cảng hàng không đang được khai thác:

- Cảng hàng không Thọ Xuân (Thanh Hoá).

- Cảng hàng không quốc tế Cam Ranh (Khánh Hoà).

- Cảng hàng không quốc tế Phú Quốc (Kiên Giang).

- Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất (TP. Hồ Chí Minh). − Cảng hàng không Phù Cát (Bình Định).
- Cảng hàng không Đồng Hới (Quảng Bình).
- Cảng hàng không Liên Khương (Lâm Đồng).
- Cảng hàng không quốc tế Phú Bài (Huế).
- Cảng hàng không Buôn Ma Thuột (Đăk Lăk).
- Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng.
- Cảng hàng không Vinh (Nghệ An).
- Cảng hàng không Pleiku (Gia Lai).
- Cảng hàng không Côn Đảo (Bà Rịa – Vũng Tàu).
- Cảng hàng không Rạch Giá (Kiên Giang).
- Cảng hàng không Cát Bi (Hải Phòng).
- Cảng hàng không Chu Lai (Quảng Nam).
- Cảng hàng không Điện Biên.
- Cảng hàng không Tuy Hoà (Phú Yên).
- Cảng hàng không quốc tế Cần Thơ.
- Cảng hàng không quốc tế Nội Bài (Hà Nội).

1.1.5. Hệ thống đường thủy

Cả nước có gần 50 cảng biển lớn nhỏ với tổng số chiều dài 22.000m cầu tàu, 1 triệu m2 kho và 2,2 triệu m2 bãi với 166 bến cảng. Một số cảng nằm sâu trong nội địa (Hải Phòng: 30km; TP. Hồ Chí Minh: 90km), luồng ra vào dài và có độ sâu hạn chế, chỉ tiếp nhận được tàu nhỏ. Nước ta có hệ thống đường thuỷ nội địa rất phong phú, đa dạng với 2.360 sông, kênh với tổng chiều dài khoảng 220.000km; gần 6.000 cảng biển, bến thuỷ nội địa... Hiện có khoảng 41.000km đường sông, kênh được khai thác vận tải. Hệ thống sông ngòi liên thông qua 37 cửa sông chính đã tạo thành hệ thống giao thông vận tải liên hoàn, đáp ứng nhu cầu đi lại và vận chuyển hàng hóa, thúc đẩy phát triển kinh tế − xã hội của đất nước.

Hệ thống sông ngòi dày đặc tạo nên hệ thống đường thuỷ nội địa phong phú với gần 200 tuyến đường, trong đó miền Bắc có 65 tuyến đường thuỷ nội địa, miền Trung có 24 tuyến và miền Nam có 101 tuyến với tổng chiều dài 6.658km. Mặc dù hệ thống đường thuỷ phong phú nhưng các luồng tuyến vận tải chưa được nâng cấp, cải tạo đạt cấp kỹ thuật quy định. Hệ thống phao tiêu báo hiệu trên các tuyến sông còn thiếu, còn nhiều chướng ngại vật. Nhiều cầu qua sông có tĩnh không thấp, khẩu độ hạn chế không phù hợp cấp sông. Việc khai thác giao thông thuỷ địa phương chủ yếu tận dụng lợi thế tự nhiên. Một số cửa sông quan trọng chưa được cải tạo, chỉnh trị để kết nối giữa đường sông và đường biển (như cửa Định An, Sông Hậu, Đáy, Lạch Giang...). Tổng số có khoảng 50 cảng sông các loại, phân bố chưa hợp lý, quy mô nhỏ bé, trang thiết bị bốc xếp lạc hậu.

Tuy là một quốc gia có bờ biển dài, nằm gần đường hàng hải quốc tế song sự phân bố cảng biển chưa hợp lý, chưa có cảng trung chuyển quốc tế để tiếp nhận tàu có tải trọng lớn, do vậy, hàng hoá xuất nhập khẩu đi bằng tàu lớn phải trung chuyển qua Singapo và Hồng Kông. Chưa có các bến tàu chuyên dụng đủ tiêu chuẩn đón các tàu du lịch biển quốc tế loại lớn.

1.2. Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Thống kê các loại hình giao thông và phương tiện vận chuyển	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Lập bảng thống kê các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát
2	Xác định khoảng cách, thời gian theo loại hình giao thông	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Lập bảng mô tả khoảng cách và thời gian theo các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát
3	Xác định giá cả dịch vụ vận chuyển	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Lập bảng thống kê giá cả của các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát
4	Xác định các điểm dừng chân	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Mô tả các điểm dừng tham quan theo các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát
5	Đánh giá mức độ an toàn của các loại hình giao thông	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Đánh giá mức độ an toàn của các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát.
6	Đánh giá hiệu quả	Bản đồ, máy tính,	- Tìm hiểu các thông tin qua

	tham quan du lịch	tài liệu về loại hình giao thông	sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Đánh giá hiệu quả tham quan các loại hình giao thông trên tuyến khảo sát
7	Xác định các dịch vụ bổ sung	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Mô tả các dịch vụ bổ sung của các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển
8	Chính sách của các hãng vận chuyển	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình giao thông	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế các tuyến giao thông - Cập nhật danh sách các hãng vận chuyển và chính sách ưu đãi dành cho công ty lữ hành

1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là ở những vùng không thuận lợi giao thông...

- Khi xác định nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển, các loại hình vận chuyển, nhà khảo sát cũng cần tránh lựa chọn những nhà cung cấp dịch vụ kém chất lượng.

- Ngoài ra, việc tiến hành khảo sát cần chú ý đảm bảo:

+ An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+ An toàn khi tiếp xúc với cư dân địa phương, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Liệt kê chưa đầy đủ về các loại hình giao thông	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
2	Đánh giá chưa đầy đủ về các loại hình giao thông	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

3	Cập nhật chưa đầy đủ thông tin về các hãng cung cấp dịch vụ vận chuyển	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

2. Khảo sát điều kiện lưu trú

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Tiêu chí khảo sát điều kiện lưu trú

Để lựa chọn cơ sở lưu trú khi đưa vào khai thác trong các chương trình du lịch các doanh nghiệp lữ hành thường dựa vào một số tiêu chí cơ bản sau:

- Thứ hạng của khách sạn: là một chỉ tiêu tổng hợp nhất nhằm đánh giá chất lượng phục vụ của khách sạn. Thông qua tiêu chuẩn xếp hạng của khách sạn, chúng ta có thể biết được khả năng, mức độ phục vụ của khách sạn, giúp khách lựa chọn nơi ăn nghỉ theo thị hiếu và khả năng thanh toán của mình. Việc xếp hạng khách sạn được quy định bởi cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại mỗi quốc gia và vùng lãnh thổ trên cơ sở phù hợp với điều kiện thực tế tại quốc gia đó. Tại Việt Nam việc xếp hạng khách sạn được quy định theo Nghị định 39 và Quyết định 02 năm 2001 của Tổng cục Du lịch.

Khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 5 sao là khách sạn có cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lương phục vụ cao, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế, được đánh giá thông qua các tiêu chí:

+ Vị trí, kiến trúc.

+ Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ.

+ Các dịch vụ trong khách sạn và mức độ phục vụ.

+ Nhân viên phục vụ

+ Vệ sinh.

+ Vị trí, kiến trúc của khách sạn

Vị trí của khách sạn: thường phải đảm bảo yếu tố cơ bản nhất là giao thông thuận tiện. Với các khách sạn thành phố thì vị trí lý tưởng nhất thường nằm ở trung tâm thành phố, nơi tiện cho việc giao dịch, còn với các khách sạn nghỉ mát thì vị trí khách sạn tốt nhất là nơi có khả năng quan sát bao quát được phong cảnh toàn khu vực.

Kiến trúc khách sạn: một khách sạn có kiến trúc lý tưởng nếu đạt được các yêu cầu cơ bản sau: có kiến trúc đẹp, được thiết kế đồng bộ, nội ngoại thất hài hoà, có không gian xanh thoáng rộng, có khu vực dành cho công cộng rộng, có bãi đỗ xe cho khách, cách âm tốt với tiếng động bên ngoài, ánh sáng tốt, thông thoáng ... Trong bối cảnh nhu cầu du lịch phát triển ở mức độ cao như hiện nay, yêu cầu thiết kế khách sạn thể hiện tính dân tộc, tính bản địa là một yếu tố quan trọng.

+ Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ: được đánh giá trên các mặt số lượng, chất lượng và chủng loại trang thiết bị, tiện nghi. Yêu cầu cơ bản nhất đối với trang thiết bị trong khách sạn là phải đầy đủ, đồng bộ và hài hoà.

+ Các dịch vụ trong khách sạn: thể hiện qua chất lượng, số lượng và chủng loại các dịch vụ mà khách sạn có khả năng cung cấp, số giờ phục vụ trong ngày (lưu trú. ăn uống, đổi ngoại tệ, bãi đỗ xe, phòng họp, thông tin liên lạc, dịch vụ thể thao, dịch vụ thẩm mỹ,...). Đối với một số trường hợp với những đoàn khách có yêu cầu đặc biệt thì ưu thế về dịch vụ bổ sung lại là cơ sở quan trọng để lựa chọn khách sạn. Khách sạn

Melia Hà Nội với hệ thống phòng hội nghị mang tính chuyên nghiệp cao hiện nay luôn có lợi thế trong việc thu hút khách MICE (Meeting - gặp gỡ; Incentive - khuyến khích, khen thưởng; Convention - hội thảo; Event/Exlibition - sự kiện, triển lãm), hay đối với các Đoàn khách là phóng viên thì dịch vụ quan trọng hàng đầu lại là đường truyền thông tin nhanh, thuận tiện.

+ Nhân viên phục vụ: Các yêu cầu cụ thể đối với nhân viên được thể hiện trình độ nghiệp vụ, chuyên môn, khả năng ngoại ngữ, khả năng giao tiếp, hình thức, chất lượng và thái độ phục vụ (thể hiện ở mức độ sẵn sàng phục vụ đảm bảo giờ giấc, phục vụ chu đáo, nhiệt tình, đúng kỹ thuật, sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu chính đáng của khách). Đội ngũ nhân viên luôn là nhân tố trung tâm và có tầm quan trọng hàng đầu trong việc tạo ra các dịch vụ và chất lượng phục vụ trong khách sạn. Nhìn chung, việc đánh giá đội ngũ nhân viên trong khách sạn phải được xem xét đầy đủ trên các mặt số lượng, chất lượng và cơ cấu.

+ Yêu cầu vệ sinh: bao gồm vệ sinh xung quanh khu vực khách sạn, vệ sinh các khu vực trong khách sạn luôn luôn sạch sẽ, thơm không có mùi thức ăn hoặc mùi hôi. Vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ phải gọn gàng, sạch và không có mùi hôi, mặc trang phục của khách sạn.

Mặc dù đã có hệ thống các tiêu chí khá chi tiết trong yêu cầu xếp hạng, tuy nhiên ngay cả các khách sạn cùng thứ hạng thì các yếu tố cụ thể cũng không hoàn toàn đồng nhất như nhau. Một số cơ sở lưu trú không tham gia đăng ký xếp hạng. Do đó để đánh giá lựa chọn cơ sở lưu trú một cách đầy đủ nhất chúng ta cần phải xem xét thêm một số căn cứ khác.

- Quy mô của khách sạn: trong yêu cầu xếp hạng đã bao gồm chỉ tiêu về quy mô khách sạn, tuy nhiên đó chỉ là quy định về số lượng buồng tối thiểu. Trong những trường hợp đoàn khách có số lượng lớn, chỉ tiêu quy mô luôn là một trong những căn cứ hàng đầu nhằm đảm bảo cung cấp đủ dịch vụ buồng ngủ và thuận lợi trong việc quản lý đoàn khách cũng như tổ chức các hoạt động tham quan du lịch.

- Mức giá của khách sạn: Chi phí lưu trú là một yếu tố cơ bản cấu thành nên giá thành của chương trình du lịch, việc lựa chọn được cơ sở lưu trú có chất lượng phù hợp với mức giá rẻ sẽ góp phần giúp doanh nghiệp lữ hành hạ thấp giá bán của chương trình du lịch, tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm. Giá cả của khách sạn thường có mối liên hệ chặt chẽ với thứ hạng khách sạn, tuy nhiên trong những trường hợp nhất định, giá cả còn phụ thuộc vào chính sách giá của ban lãnh đạo khách sạn (Ví dụ: các chiến dịch khuyến mãi, các chính sách với đối tác là các doanh nghiệp lữ hành...).

Chính sách giá cả của các khách sạn không cố định mà có thể thay đổi theo mùa và theo mục tiêu của khách sạn trong từng thời điểm cụ thể, do vậy doanh nghiệp lữ hành cần cập nhật các thông tin từ các khách sạn để có sự lựa chọn hợp lý.

- Danh tiếng của khách sạn: trong một số trường hợp, nhất là với những đoàn khách quan trọng hay với những thị trường có yêu cầu cao, danh tiếng của khách sạn là cơ sở quan trọng hàng đầu, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ không là mối quan tâm hàng đầu. Khách sạn Sofitel Metropole Hà Nội với danh tiếng là khách sạn có bề dày truyền thống, thường đón các chính khách và nhân vật quan trọng, luôn có lợi thế trong việc thu hút khách quốc tế và khách cao cấp.

Phòng nghỉ đã từng đón tiếp nhà văn viết tiểu thuyết "Người Mỹ trầm lặng" thường được đặt trước hàng tháng với mức giá cao hơn các phòng cùng loại. Tương tự, tại khách sạn Hạ Long đối với phòng Chủ tịch Hồ Chí Minh đã từng nghỉ khi Người đến thăm Quảng Ninh.

- Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với khách sạn: việc thiết lập và duy trì tốt mối quan hệ với khách sạn sẽ giúp doanh nghiệp lữ hành có được nhiều ưu đãi: mức giá rẻ, các mức thưởng theo khối lượng sản phẩm hay theo doanh số, các ưu đãi về điều kiện thanh toán... và quan trọng nhất là giành được quyền ưu tiên đặt phòng trong mùa cao điểm.

Trên cơ sở cân đối các căn cứ trên, doanh nghiệp lữ hành sẽ tiến hành lựa chọn những khách sạn phù hợp với thị trường mục tiêu của doanh nghiệp. Việc lựa chọn các cơ sở lưu trú thường được tiến hành theo nhiều kênh thông tin khác nhau như qua các nguồn tư liệu (thư chào hàng, ấn phẩm quảng cáo, ...), hội chợ, qua các mối liên hệ, hoặc khảo sát thực địa của cán bộ xây dựng chương trình. Các doanh nghiệp lữ hành thường đặt mối liên hệ khi đã có đầy đủ thông tin về khách sạn. Các doanh nghiệp lữ hành thường lập danh mục một số khách sạn tại từng điểm du lịch hoặc điểm dừng nghỉ. Việc thiết lập quan hệ đồng thời với nhiều khách sạn khác nhau giúp doanh nghiệp lữ hành chủ động trong việc lựa chọn dịch vụ lưu trú, nhất là vào các mùa cao điểm.

1.1.2. Xác định các điểm dừng lưu trú trên tuyến hành trình

Xác định các điểm dừng lưu trú trên tuyến hành trình là việc sắp xếp chỗ nghỉ ngơi, ngủ cho khách du lịch. Nếu sử dụng phương tiện vận chuyển là đường thủy, đường sắt và đường hàng không thì việc dừng lưu trú cho khách du lịch bị phụ thuộc vào đặc điểm của phương tiện và sự xắp xếp, bố trí của nhà cung cấp dịch vụ. Vì vậy việc sắp xếp các điểm dừng lưu trú trong giáo trình này chỉ áp dụng cho phương tiện vận chuyển là ô tô và căn cứ vào một số tiêu chí sau:

+ Mục đích tham quan của khách du lịch;

+ Độ dài của chương trình du lịch;

+ Sức khỏe của khách du lịch;

Theo đồng hồ sinh học chung của con người đến khoảng 18h00 là con người có nhu cầu tìm nơi nghỉ ngơi, vệ sinh và ngủ. Vì vậy nếu sắp xếp cho đoàn khách du lịch khởi hành từ 6h00 sáng và với vận tốc trung bình của xe chạy là 50 km/giờ thì sau 10 - 12 giờ xe chạy thì phải cho khách dừng để lưu trú.

2.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Thống kê các loại hình lưu trú	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình lưu trú, tiêu chuẩn khách sạn	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê các loại hình lưu trú trên tuyến khảo sát
2	Xác định vị trí quy mô	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình lưu trú, tiêu chuẩn khách sạn	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng mô tả quy mô cơ sở lưu trú theo tuyến khảo sát

3	Xác định giá cả dịch vụ lưu trú	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình lưu trú, tiêu chuẩn khách sạn	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê giá cả của các loại hình cơ sở lưu trú trên tuyến khảo sát
4	Xác định các dịch vụ bổ sung	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình lưu trú, tiêu chuẩn khách sạn	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Mô tả các dịch vụ bổ sung của các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú
5	Chính sách của các cơ sở lưu trú	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình lưu trú, tiêu chuẩn khách sạn	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Cập nhật danh sách các nhà cung cấp dịch vụ lưu trú và chính sách ưu đãi dành cho công ty lữ hành

2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là ở những vùng không thuận lợi giao thông...

- Khi xác định nhà cung cấp dịch vụ lưu trú, nhà khảo sát cũng cần tránh lựa chọn những nhàcung cấp dịch vụ kém chất lượng.

- Ngoài ra, việc tiến hành khảo sát cần chú ý đảm bảo:

+An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+An toàn khi tiếp xúc với cư dân địa phương, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Liệt kê chưa đầy đủ về các loại hình cơ sở lưu trú	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
2	Đánh giá chưa đầy đủ về các loại hình cơ sở lưu trú	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
3	Cập nhật chưa đầy đủ	Do thiếu thông tin, thiếu	Thu thập đầy đủ các

	thông tin về các hãng cung cấp dịch vụ lưu trú	kinh nghiệm đánh giá	thông tin liên quan

3. Khảo sát điều kiện ăn uống

3.1 Lý thuyết liên quan

3.1.1. Tiêu chí khảo sát điều kiện ăn uống

Các nhà hàng thường nằm trong khách sạn, tuy nhiên cũng có nhiều nhà hàng nằm độc lập với các khách sạn. Các doanh nghiệp lữ hành thường căn cứ vào các tiêu chí sau để lựa chọn phương án ăn uống cho các chương trình du lịch: vị trí, thực đơn, qui mô, vệ sinh, phương thức phục vụ, số giờ phục vụ ăn uống, kiến trúc, giá cả, nhân viên phục vụ:

- Vị trí: vị trí của nhà hàng được ưu tiên lựa chọn là thuận tiện cho khách, gần khu vực lưu trú của khách và giao thông thuận tiện, có chỗ để xe thuận tiện. Trong một số trường hợp, nhà hàng vị trí tốt là những nơi có tầm nhìn thuận lợi có thể quan sát được cả khu vực có cảnh quan đẹp. Chính vì vậy hiện nay tầng thượng một số toà nhà cao tầng thường được sử dụng để thành lập nhà hàng.

- Quy mô của nhà hàng thể hiện ở số ghế trong nhà hàng hay sức chứa của nhà hàng. Đây là một tiêu chí quan trọng khi phục vụ các đoàn khách có số lượng lớn.

- Vệ sinh, an toàn thực phẩm: là một chỉ tiêu quan trọng hàng đầu để lựa chọn cơ sở ăn uống. Để đánh giá mức độ vệ sinh, an toàn thực phẩm của một nhà hàng cần xem xét trên các mặt sau:

+ Vệ sinh bên trong và khu vực xung quanh nhà hàng.

+ Vệ sinh bàn ghế, bát đĩa, các dụng cụ phục vụ ăn uống...

+ Vệ sinh cá nhân đối với nhân viên phục vụ bàn tiếp xúc với khách, nhân viên chế biến món ăn tiếp xúc trực tiếp với thức ăn.

+ Vệ sinh an toàn thực phẩm: đây là yếu tố phải được đánh giá cẩn thận bởi mức độ vệ sinh an toàn thực phẩm không đảm bảo có thể ảnh hưởng tới tính mạng của khách hàng. Các nguyên nhân chính của tình trạng không đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm là chất lượng nguồn nước sinh hoạt kém và nguồn thực phẩm nguyên liệu không đảm bảo. Khí hậu nhiệt đới nóng ẩm tại Việt Nam cũng là một nguyên nhân dẫn đến tình trạng làm cho thức ăn nhanh bị ôi thiu, có những trường hợp để quá giờ thức ăn sẽ bị ôi thiu nhẹ và rất khó phát hiện bằng trực giác nhưng vẫn có khả năng gây nguy hiểm cho người ăn, do đó nhà tổ chức chương trình du lịch cần lưu ý khi thông báo và kiểm tra giờ ăn.

- Thực đơn: thực đơn của một nhà hàng cần được xem xét dưới nhiều góc độ khác nhau:

+ Tính chất thực đơn: mỗi nhà hàng có thể có thực đơn mang tính chất tập trung theo một chủ đề nhất định hay mang tính chất tổng hợp (Ví dụ: nhà hàng ý, nhà hàng Pháp. nhà hàng Trung Hoa, Bắc Kinh, Trung Hoa Thượng Hải, món ăn Việt Nam, hải sản, món ăn chay... hay tổng hợp phục vụ các món ăn âu, á). Tính chất thực đơn phải phù hợp với khẩu vị và đặc điểm của đối tượng khách mà doanh nghiệp lữ hành phục vụ.

+ Sự phong phú của thực đơn: thể hiện ở số lượng các món ăn mà nhà hàng có thể phục vụ. Một nhà hàng có thể cung ứng nhiều món ăn khác nhau thể hiện khả năng có thể thích ứng với nhiều đối tượng khách khác nhau, mặt khác có thể đem lại nhiều cơ hội lựa chọn cho khách hàng. Đối với những đoàn khách lưu trú dài ngày thì vấn đề có

thể thay đổi thực đơn thường xuyên để các bữa ăn luôn hấp dẫn là hết sức cần thiết. Các nhà hàng lớn và có uy tín luôn có thực đơn phong phú và có thể thường xuyên phục vụ hàng trăm món ăn khác nhau.

+ Các món ăn đặc sản: thường được hiểu theo nghĩa thông thường là các món ăn đặc trưng cho một địa phương nào đó, được hình thành trên cơ sở những sản vật địa phương và phong cách chế biến riêng và thường là các món ăn truyền thống đã có bề dày lịch sử (Ví dụ: vịt quay Bắc Kinh, rượu nho Pháp...). Hiểu theo nghĩa rộng hơn thì món ăn đặc sản có thể được chế biến từ những nguyên liệu rất phổ thông, có sẵn ở nhiều vùng và mới được hình thành do những phát hiện trong phương pháp chế biến của riêng từng nhà hàng, gắn với nhà hàng đó (Ví dụ: món chả cá Lã Vọng tại nhà hàng 14 phố Chả Cá, Hà Nội). Nhu cầu được thưởng thức các món ăn đặc sản là một trong những mối quan tâm hàng đầu của khách trong mỗi chuyến du lịch. Việc được thưởng thức các món ăn đặc sản không đơn thuần nhằm thoả mãn nhu cầu ăn uống mà còn được xem như một phương thức để tìm hiểu bản sắc văn hoá của địa phương. Món ăn đặc sản là yếu tố góp phần quan trọng trong việc tạo nên sự nổi tiếng, nét độc đáo hấp dẫn cho các chương trình du lịch.

+ Tính ổn định của thực đơn: các nhà hàng có thể không phục vụ được thường xuyên các món ăn ghi trên thực đơn, điều đó có thể xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau do sự thiếu ổn định về nguồn nguyên liệu, về đầu bếp giỏi hoặc do lượng khách đến nhà hàng... Nhiều nhà hàng vẫn quảng cáo những món ăn mà có nhiều thời điểm họ không có khả năng phục vụ. Chính vì vậy, doanh nghiệp lữ hành cần kiểm tra kỹ thông tin từ nhà hàng trước khi quyết định phương án ăn uống cho các chương trình du lịch.

- Số giờ phục vụ ăn uống: một số nhà hàng chỉ phục vụ theo một số giờ nhất định trong ngày (Ví dụ: từ 6h đến 22h, hay từ 8h đến 20h), một số nhà hàng khác lại có thể phục vụ 24/24. Số giờ phục vụ trong ngày của nhà hàng càng nhiều thể hiện tính chuyên nghiệp và chất lượng phục vụ tại đó càng cao.

- Phương thức phục vụ: ngày nay các nhà hàng thường thu hút khách bằng cách áp dụng những phương thức phục vụ độc đáo và phương thức phục vụ cũng được xem như là một bộ phận cấu thành nên chất lượng dịch vụ ăn uống.

Nhiều nhà hàng đang sử dụng các phương thức phục vụ độc đáo mới lạ để tạo nên tính khác biệt của sản phẩm: từ trang phục nhân viên, phương pháp chế biến món ăn, cách phục vụ, thiết kế kiến trúc... đến tên gọi các món ăn. Đối với những món ăn lạ, doanh nghiệp lữ hành cần phải hiểu rõ thông tin để giới thiệu về món ăn và hướng dẫn cách ăn cho thực khách.

- Kiến trúc bài trí: kiến trúc bài trí nhà hàng không chỉ là những yêu cầu về kiến trúc đẹp, được thiết kế đồng bộ, nội ngoại thất hài hoà, có không gian xanh thoáng rộng, có bãi đỗ xe cho khách... thiết kế tạo ra ấn tượng, thể hiện được phong cách đặc trưng của nhà hàng.

- Ngoài ra, những người làm công tác xây dựng chương trình còn phải quan tâm tới các tiêu chí quan trọng khác: giá cả của nhà hàng, đội ngũ nhân viên phục vụ của nhà hàng, mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà hàng,...

Danh tiếng của nhà hàng: việc được thưởng thức các món ăn tại một nhà hàng nổi tiếng luôn gây sự thích thú cho thực khách, ngoài ý nghĩa góp phần nâng cao chất lượng của chương trình du lịch thì việc thiết lập được mối quan hệ với các nhà cung cấp danh tiếng cũng thể hiện khả năng, uy tín của doanh nghiệp lữ hành.

Cũng như việc nghiên cứu điều kiện lưu trú, ngoài các kênh thông tin gián tiếp về nhà hàng thì doanh nghiệp lữ hành chỉ có thể đưa ra kết luận một cách cụ thể và chính xác nhất về nhà hàng sau khi đã có sự kiểm tra trực tiếp của cán bộ khảo sát: "trăm nghe không bằng một thấy". Trên cơ sở những thông tin trên doanh nghiệp lữ hành mới tiến hành thiết lập quan hệ và ký kết hợp đồng với những nhà hàng phù hợp.

3.1.2. Khảo sát xác định các điểm dừng ăn uống trên tuyến hành trình

Căn cứ vào một số tiêu chí sau:

+ Các điểm tham quan trên tuyến hành trình;

+ Độ dài cung đường đi.

Theo đồng hồ sinh học chung của con người khoảng 5h đến 6h là con người có nhu ăn uống bổ sung năng lượng. Do vậy, cần sắp xếp chương trình sao cho phù hợp với nhu cầu của khách.

3.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Thống kê các loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, tiêu chuẩn chất lượng, quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống trên tuyến khảo sát
2	Xác định vị trí quy mô của cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, tiêu chuẩn chất lượng, quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng mô tả quy mô cơ sở ăn uống theo tuyến khảo sát
3	Xác định giá cả dịch vụ ăn uống	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, tiêu chuẩn chất lượng, quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê giá cả của các loại hình cơ sở ăn uống trên tuyến khảo sát
4	Xác định các dịch vụ bổ sung	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, tiêu chuẩn chất lượng, quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Mô tả các dịch vụ bổ sung của các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống

5	Chính sách của cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Bản đồ, máy tính, tài liệu về loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống, tiêu chuẩn chất lượng, quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Cập nhật danh sách các nhà cung cấp dịch vụ ăn uống và chính sách ưu đãi dành cho công ty lữ hành

3.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là ở những vùng không thuận lợi giao thông...

- Khi xác định nhà cung cấp dịch vụ ăn uống, nhà khảo sát cũng cần tránh lựa chọn những nhà cung cấp dịch vụ kém chất lượng, không đảm bảo vấn đề vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Ngoài ra, việc tiến hành khảo sát cần chú ý đảm bảo:

+ An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+ An toàn khi tiếp xúc với cư dân địa phương, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Liệt kê chưa đầy đủ về các loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
2	Lựa chọn những cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống không đảm bảo	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
3	Đánh giá chưa đầy đủ về các loại hình cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
4	Cập nhật chưa đầy đủ thông tin về các cơ sở cung cấp dịch vụ ăn uống	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

4. Khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác

4.1 Lý thuyết liên quan

4.1.1 Tiêu chí khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác

a) Khảo sát các dịch vụ bổ sung: mua sắm, vui chơi giải trí trên tuyến hành trình

Để có đầy đủ thông tin khi tổ chức các hoạt động tham quan cho khách du lịch doanh nghiệp lữ hành còn cần phải nghiên cứu các điều kiện khác liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ và điều kiện phục vụ nhu cầu của khách du lịch như dịch vụ bổ sung (vui chơi giải trí, dịch vụ mua sắm...), các sự kiện đặc biệt có khả năng thu hút khách du lịch (các sự kiện kinh tế, chính trị. văn hoá, thể thao...), các loại hình nghệ thuật sân khấu....Các doanh nghiệp lữ hành phải biết rõ các hội nghị, hội thảo khoa học hay gặp gỡ về chính trị quốc gia, quốc tế, các liên hoan du lịch tại các địa phương trong toàn quốc, các hội chợ quốc gia và quốc tế, ….

b) Khảo sát các sự kiện đặc biệt có khả năng thu hút khách trên tuyến hành trình

Để tạo điểm nhấn và sức hấp dẫn cho chương trinh du lịch, người thiết kế chương trình du lịch cần tìm hiểu thêm về các sự kiện đặc biệt trên tuyến hành trình tạo nên sức hấp dẫn và ấn tượng đối với khách. Những sự kiện đặc biệt có thể là lễ hội, sự kiện văn hóa thể thao du lịch như năm du lịch quốc gia hoặc sự kiện kinh tế chính trị đặc biệt được tổ chức như hội chợ thương mại, triển lãm nghệ thuật...

4.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Thống kê các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Bản đồ, máy tính, thông tin về khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện chính trị văn hóa trên tuyến khảo sát
2	Xác định vị trí, quy mô, thời gian diễn ra của các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Bản đồ, máy tính, thông tin về khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng mô tả quy mô, vị trí, thời gian diễn ra các sự kiện tại các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa
3	Xác định giá cả dịch vụ tại các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Bản đồ, máy tính, thông tin về khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Lập bảng thống kê giá cả của các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa
4	Xác định các dịch vụ	Bản đồ, máy tính,	- Tìm hiểu các thông tin qua

	bổ sung tại các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	thông tin về khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm	sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Mô tả các dịch vụ bổ sung của các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa
5	Chính sách của các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Bản đồ, máy tính, thông tin về khu vui chơi giải trí, trung tâm hội chợ triển lãm	- Tìm hiểu các thông tin qua sách chuyên ngành, các phương tiện thông tin đại chúng - Khảo sát thực tế theo tuyến - Cập nhật danh sách ưu đãi của các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa

4.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

- Các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn cho nhân viên thiết kế sản phẩm về tính mạng, về tài sản trong quá trình đi khảo sát, đặc biệt là ở những vùng không thuận lợi giao thông...

- Khi xác định các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa, nhà khảo sát cũng cần tránh lựa chọn những nhà cung cấp dịch vụ kém chất lượng, không đảm bảo vấn đề an ninh an toàn cho khách.

- Ngoài ra, việc tiến hành khảo sát cần chú ý đảm bảo:

+ An toàn về các loại văn bản, giấy tờ, các thông tin, các thủ tục có liên quan

+ An toàn khi tiếp xúc với cư dân địa phương, tránh trong quá trình tiếp xúc vì không hiểu rõ về những điều cấm kỵ của nhau mà gây ra những hiểu lầm đáng tiếc.

+ An toàn về tài sản thông qua việc tiết kiệm chi phí khi lựa chọn các cách thức khác nhau.

4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Liệt kê chưa đầy đủ về các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
2	Lựa chọn những điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa không đảm bảo	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan
3	Đánh giá chưa đầy đủ về các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm,	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

	các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa		
4	Cập nhật chưa đầy đủ thông tin về các điểm vui chơi giải trí, các trung tâm mua sắm, các lễ hội sự kiện kinh tế chính trị văn hóa	Do thiếu thông tin, thiếu kinh nghiệm đánh giá	Thu thập đầy đủ các thông tin liên quan

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các tiêu chí khảo sát điều kiện vận chuyển? điều kiện lưu trú? điều kiện ăn uống? điều kiện vui chơi giải trí?

2. Nêu và phân tích các hệ thống giao thông chính ở Việt Nam?

3. Trình bày các loại sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát điều kiện vận chuyển?

4. Trình bày các loại sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát điều kiện lưu trú?

5. Trình bày các loại sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát điều kiện ăn uống?

6. Trình bày các loại sai hỏng, nguyên nhân và biện pháp khắc phục trong quá trình khảo sát điều kiện vui chơi giải trí và các điều kiện khác?

Thực hành:

Hãy lựa chọn một tuyến điểm du lịch ở Việt Nam và tiến hành khảo sát tuyến điểm đó dưới các góc độ:

+ Điều kiện vận chuyển.

+ Điều kiện lưu trú.

+ Điều kiện ăn uống.

+ Điều kiện vui chơi giải trí và các dịch vụ khác.

C. GHI NHỚ

Khả năng cung ứng của tuyến điểm có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng phục vụ của chương trình du lịch. Khảo sát kỹ điều kiện cung ứng giúp công ty lữ hành xác định các phương án cung ứng phù hợp.

Các điều kiện cung ứng phải nhắc tới là:

- Điều kiện vận chuyển:

Khi khảo sát điều kiện vận chuyển cần phải dựa vào các tiêu chí:

+ Điều kiện vận chuyển của các điểm trên tuyến:

+ Điều kiện phục vụ khách tham quan tại mỗi điểm

- Điều kiện lưu trú:

Để lựa chọn cơ sở lưu trú, doanh nghiệp thường dựa vào các tiêu chí: Thứ hạng của khách sạn; Quy mô của khách sạn; Mức giá của khách sạn; Danh tiếng của khách sạn; Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với khách sạn.

- Điều kiện ăn uống: các tiêu chí lựa chọn phương án ăn uống bao gồm: vị trí, thực đơn, quy mô, vệ sinh, phương thức phục vụ, số giờ phục vụ ăn uống, kiến trúc, giá cả, nhân viên phục vụ.

- Ngoài việc khảo sát các điều kiện cơ bản về vận chuyển, lưu trú, ăn uống thì công ty lữ hành cần phải khảo sát các dịch vụ bổ sung: mua sắm, vui chơi giải trí trên tuyến hành trình; các sự kiện đặc biệt có khả năng thu hút khách trên tuyến.

Bài 5
XÁC ĐỊNH CHỦ ĐỀ CỦA CHƯƠNG TRÌNH

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp cho người học các căn cứ để xây dựng chủ đề của chương trình du lịch. Đồng thời, làm rõ các yêu cầu khi xây dựng chủ đề, giới thiệu chủ đề của một số chương trình du lịch và trình tự thực hiện.

Mục tiêu:

- Xác định được các căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch;
- Đặt tên cho chương trinh du lịch hấp dẫn, phù hợp, thu hút.

A. NỘI DUNG

1. Xác định căn cứ xây dựng chủ đề chương trình du lịch

1.1 Lý thuyết liên quan

Khi xây dựng chủ đề của chương trình, người thiết kế phải căn cứ vào:

1.1.1. Động cơ của khách hàng

- Có nhiều cách phân loại động cơ du lịch khác nhau, căn cứ vào việc thống kê và nghiên cứu mục đích chính của các chuyến hành trình du lịch, động cơ du lịch được phân loại thành 4 nhóm cụ thể:

+ Động cơ về thể chất và tinh thần: là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích cải thiện điều kiện sức khỏe về mặt thể chất và tinh thần của con người thông qua hoạt động du lịch như nghỉ ngơi, điều dưỡng, vui chơi, giải trí, vận động,…

+ Động cơ văn hóa: là nhóm động cơ thúc đẩy con người tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích tìm hiểu về các giá trị văn hóa đặc thù của nơi đến, gắn liền với các hoạt động như tham quan các di tích, các làng nghề truyền thống, viện bảo tàng, tìm hiểu các giá trị biểu diễn nghệ thuật truyền thống, tham quan các chương trình lễ hội…. nhằm nâng cao hiểu biết cho cá nhân về mọi lĩnh vực: Lịch sử, kiến trúc, hội hoạ, thiết chế xã hội, cuộc sống của người dân và các phong tục tập quán của đất nước đến du lịch.

+ Động cơ về giao tiếp: là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia hoạt động du lịch nhằm mục đích tìm hiểu mở rộng các mối quan hệ giao tiếp. Có thể bao gồm hoạt động thăm viếng vui chơi ở một nơi mới thông qua giao tiếp, xây dựng mối quan hệ với những người bạn mới, thăm viếng người thân bạn bè để củng có và duy trì mối quan hệ, giao lưu với các đối tượng khác đặc biệt là khách hàng làm ăn…..

+ Động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân: là nhóm động cơ thúc đẩy người ta tham gia du lịch nhằm mục đích tìm kiếm cơ hội thăng tiến trong nghề nghiệp và khẳng định về nguồn gốc hoặc khả năng đặc biệt nào đó của con người. liên quan đến động cơ này là các hoạt động như khả sát, giao lưu học hỏi, tham gia hội nghị….. để thu hút sự chú ý, để được người khác tán thưởng, thi thố tài năng, giành được thành tựu….

1.1.2. Khả năng của tài nguyên du lịch

- Mỗi đối tượng tham quan trong chương trình thuộc về một loại hình khác nhau, một địa phương khác nhau và nó có những giá trị khác nhau.

- Có thể đánh giá về khả năng của tài nguyên du lịch thông qua cấp hạng hay sự nổi tiếng, như:

+ Một di sản thiên nhiên thế giới: Những di sản này giá trị sẽ cao hơn bởi nó đáp ứng được những yêu cầu cao hơn

Là những mẫu hết sức tiêu biểu cho những giai đoạn tiến hoá của địa chất Là những mẫu hết sức tiêu biểu cho quá trình địa chất đang diễn biến cho thấy sự tiến hoá sinh học và tác động qua lại giữa con người và môi trường thiên nhiên. Loại mẫu này khác biệt với loại thuộc các thời kì lịch sử của trái đất và liên quan đến quá trình tiến hoá đang diễn ra của thực vật, các dạng địa hình, các miền biển và miền nước ngọt.

Có những hiện tượng tạo thành hoặc đặc điểm tự nhiên hết sức nổi bật như những mẫu tiêu biểu nhất cho hệ sinh thái quan trọng nhất, những phong cảnh tuyệt đẹp, hoặc những trường hợp đặc sắc của các yếu tố thiên nhiên và văn hoá.

Bao gồm những nơi cư trú tự nhiên quan trọng nhất và tiêu biểu nhất trong đó còn sống sót những loại thực vật và động vật bị đe doạ và có giá trị toàn cầu, đặc biệt về mặt khoa học và bảo tồn.

+ Một di sản văn hóa thế giới: Tiêu chuẩn của nó sẽ là

Là tác phẩm nghệ thuật độc nhất vô nhị, tác phẩm hàng đầu của tài năng con người.

Có ảnh hưởng quan trọng đến sự phát triển của nghệ thuật kiến trúc, nghệ thuật cấu tạo không gian trong một thời kỳ nhất định, trong một khung cảnh văn hoá nhất định.

Chứng cứ xác thực cho một nền văn minh đã biến mất.

Cung cấp một ví dụ hùng hồn cho một thể loại xây dựng hoặc kiến trúc phản ánh một giai đoạn lịch sử, có ý nghĩa.

Cung cấp một ví dụ hùng hồn về một dạng nhà ở truyền thống nói lên được một nền văn hoá có nguy cơ bị huỷ hoại trước những biến động không cưỡng lại được.

Có mối quan hệ trực tiếp với những sự kiện, tín ngưỡng đáp ứng được những tiêu chuẩn xác thực về ý tưởng sáng tạo, về vật liệu, về cách tạo lập cũng như về vị trí.

+ Một di sản văn hóa cấp quốc gia: Gía trị của nó sẽ là

Là những động sản và bất động sản có giá trị văn hoá lịch sử, khoa học, nghệ thuật, và những công trình mang tính chất sáng tạo trên nhiều lĩnh vực của xã hội từ văn hoá vật chất đến văn hoá tinh thần.

Phải là chứng tích cho nền văn minh riêng biệt

Phải là những công trình vật dụng, có giá trị xuất sắc mang tính chất tiêu biểu hoặc là đỉnh cao của từng mặt sinh hoạt, xã hội của một thời đại

Những di tích có liên quan đến những sự kiện lịch sử và quá trình phát triển văn hoá xã hội.

Là chiến tích các mốc lịch sử, chiến công hiển hách, những thành tích lớn có tác dụng chuyển biến 1 giai đoạn lịch sử, cách mạng hay 1 hình thái xã hội.

1.1.3. Ngoài ra, cần căn cứ vào đối tượng khách du lịch

- Khách du lịch là thanh thiếu niên; Khách du lịch những người cao tuổi; Khách du lịch phụ nữ, gia đình,...

- Tóm lại, việc xác định động cơ đi du lịch của khách và việc đánh giá khả năng thực tế của tài nguyên du lịch là cơ sở để xây dựng chủ đề cho một chương trình du lịch cụ thể

1.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định động cơ của khách hàng mục tiêu	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Nghiên cứu và phân loại mục đích chính của các chuyến hành trình du lịch, động cơ du lịch của khách hàng mục tiêu: + Động cơ về thể chất và tinh thần + Động cơ văn hóa + Động cơ về giao tiếp + Động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân
2	Xác định khả năng của tài nguyên du lịch	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Đánh giá về khả năng của tài nguyên du lịch thông qua cấp hạng hay sự nổi tiếng của tài nguyên du lịch: + Một di sản thiên nhiên thế giới + Một di sản văn hóa thế giới + Một di sản văn hóa cấp quốc gia
3	Xác định đối tượng khách du lịch	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Nghiên cứu và phân loại khách hàng theo lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, quốc gia, dân tộc…

1.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

Khi xác định chủ đề chính của chương trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn trong việc sử dụng ngôn ngữ, tránh dùng những từ ngữ địa phương, những từ ngữ mang tính khuếch trương, những từ ngữ trái với thuần phong mỹ tục của các đối tượng khách cũng như của đất nước làm du lịch.

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá sai động cơ du lịch của khách	Chưa phân tích kỹ đối tượng khách hàng	Cần tìm hiểu kỹ về động cơ, mục đích chuyến đi của khách
2	Gọi tên không sát với nội dung của chương trình	Khi đặt tên chương trình không bám vào nội dung tham quan, khả năng của tài nguyên du lịch cũng như động cơ của khách	Cần bám sát vào động cơ của khách và tuyến điểm tham quan du lịch

2. Đặt tên cho chương trình du lịch

2.1 Lý thuyết liên quan

2.1.1 Yêu cầu cơ bản đối với xây dựng chủ đề

- Chủ đề của chương trình du lịch là tên gọi bao hàm nội dung đã được thiết kế trong chương trình du lịch và các giá trị tài nguyên. Chủ đề của chương trình thể hiện những nội dung sau:

+ Gắn với nhu cầu du khách và nội dung chương trình.

+ Hàm chứa nội dung giá trị tài nguyên.

+ Thể hiện ý tưởng trọng tâm của một chương trình du lịch, làm nền tảng cho việc xây dựng các tuyến điểm quan trọng trong chương trình.

+ Chủ đề phải ngắn gọn, diễn cảm, độc đáo gây ấn tượng và thu hút sự chú ý.

- Tùy theo các chương trình khác nhau, đối tượng khác khác nhau mà chủ đề chương trình cũng khác nhau có thể có các dạng chủ đề sau:

+ Chủ đề về sinh thái

+ Chủ đề về văn hóa

+ Chủ đề về lịch sử

+ Chủ đề về biển đảo

+ Chủ đề về du lịch mạo hiểm

+ Chủ đề về nghệ thuật

+ Chủ đề về thể thao

+ Chủ đề về ẩm thực

+ Chủ đề về mua sắm

2.1.2. Một số chủ đề trong các chương trình du lịch

"Hành trình đất Phương Nam": Phương Nam – một vùng đất mới khai phá cách nay hơn 310 năm trên bước đường khẩn hoang của ông cha ta từ hai miền Bắc và Trung vào những năm đầu thế kỷ 17. Diện mạo vùng đất Phương Nam đã được vun đắp theo thời gian bởi bàn tay và khối óc của các bậc tiền nhân, của những lưu dân xa xứ. Ẩn bên trong vùng đất này có biết bao công lao, mồ hôi lẫn nước mắt từ những ngày đầu lập nghiệp đến trường kỳ trong hai cuộc kháng chiến chống Pháp và chống Mỹ để ngày nay cho Phương Nam một cái vẻ đẹp hoàn mỹ và đầy những điều bí ẩn. Hành trình đất Phương Nam là chương trình du lịch không chỉ cho mỗi du khách cơ hội tìm về lịch sử cũng như những cái mới hình thành trong đời sống con người qua văn hoá sông nước Nam Bộ, qua lối sống, qua nét ẩm thực mà còn tìm về những điều tâm linh và huyền bí. Tất cả được khắc hoạ theo dòng không gian và thời gian khắp mọi nẻo đường Phương Nam từ Long An đến vùng đất tận chân trời Cà Mau.

"Sắc hoa Đà Lạt hay Thành phố Ngàn Hoa...": khi nhắc đến Đà Lạt, mỗi du khách sẽ nghĩ ngay về một vùng đất với đầy những rừng thông xanh bạt ngàn hay những toà nhà đầy nét cổ kính và xen lẫn nét đương đại, những con người dân tộc chân chất và hồn nhiên. Những dòng suối ẩn hiện ngày đêm rì rầm chảy mãi như ca tụng vùng đất cao nguyên đầy những huyền thoại. Bên cạnh đó, nói đến Đà Lạt, chúng ta còn nghĩ đến đó là thiên đường của hàng ngàn loại hoa đủ các sắc hương lan toả trên những ngả đường Đà Lạt. Mỗi loại hoa không chỉ mang một vẻ đẹp riêng mà còn thể hiện những ý nghĩa biểu trưng cho từng loại. Nhưng điều mà tạo nên cho Đà Lạt một thảm hoa

đầy đủ các sắc màu này còn thể hiện qua con đường thân chinh vào Nam của cư dân Nam, Ngãi, Bình, Phú...

"Con đường Di sản Miền Trung": trong tâm tưởng nhiều người dải đất miền Trung là dải đất xa xôi đầy nắng gió, thiên nhiên khắc nghiệt, nghèo khó. Một vùng đất "nghèo", nhưng cũng là vùng đất "giàu có" về tình người, đặc sắc về văn hoá... Không phải ngẫu nhiên mà đây là khu vực tập trung nhiều di sản thế giới nhất của cả nước. Một hành trình lịch sử văn hoá sẽ đưa bạn về với các di sản thế giới ở Trung Bộ nước ta: Phong Nha, Cố đô Huế, Nhã nhạc Cung đình Huế, phố cổ Hội An, thánh địa Mỹ Sơn, cồng chiêng Tây Nguyên.

2.2. Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Đặt tên cho chương trình du lịch	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Tên của chương trình du lịch cần đáp ứng được: + Nhu cầu và mối quan tâm chủ yếu của du khách + Thể hiện ý tưởng trọng tâm của một chương trình du lịch, làm nền tảng cho việc xây dựng các tuyến điểm quan trọng trong chương trình + Chủ đề phải ngắn gọn, diễn cảm, độc đáo gây ấn tượng và thu hút sự chú ý + Động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân
2	Xác định điểm thu hút liên quan đến chủ đề của chương trình	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Tìm hiểu về những điểm tham quan khác theo tuyến hành trình - Phân tích, đánh giá về giá trị và tính hợp lý, sự phù hợp với nội dung chương trình chính
3	Xác định khả năng của chương trình	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Về thời gian - Về khả năng của chi phí - Về sức khỏe đoàn khách - Về tính phù hợp của lộ trình

2.3 Các chú ý về an toàn khi khảo sát

Khi xác định chủ đề phụ của chương trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn trong việc lựa chọn chủ đề không quá xa vời so với chủ đề chính, bám sát mục đích và khả năng của tài nguyên du lịch

Ngoài ra, người thiết kế cần chú ý đến an toàn trong việc lựa chọn ngôn ngữ, tránh dùng những từ ngữ địa phương, những từ ngữ mang tính khuếch trương, những từ ngữ trái với thuần phong mỹ tục của các đối tượng khách cũng như của đất nước làm du lịch

2.4 Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn điểm thu hút liên quan không phù hợp	- Lựa chọn quá nhiều điểm so với thời gian - Lựa chọn các điểm tham quan có chi phí quá nhiều so với khả năng cho phép	Phân tích kỹ lượng trước khi lựa chọn
2	Tên của chủ đề không mô tả được những nội dung của chương trình	Khi đặt tên chương trình phụ không bám vào chương trình tham quan mới	Cần bám sát vào động cơ của khách và tuyến điểm tham quan du lịch

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Em hãy nêu các căn cứ xây dựng chủ đề của chương trình du lịch?

2. Chủ đề của chương trình du lịch cần phải đảm bảo các yêu cầu gì? Giải thích?

3. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục khi xây dựng chủ đề của chương trình du lịch?

Thực hành:

Hãy xây dựng chủ đề cho các tuyến hành trình sau:

+ City tour Đà Nẵng

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Hội An

+ Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình

+ Đà Nẵng – Phú Quốc

C. GHI NHỚ

Chủ đề của chương trình du lịch là điểm ấn tượng đầu tiên của khách khi xem chương trình du lịch. Để xây dựng được một chủ đề hay, phù hợp với tuyến điểm thì cần phải đảm bảo được:

+ Nhu cầu và mối quan tâm chủ yếu của du khách

+ Thể hiện ý tưởng trọng tâm của một chương trình du lịch, làm nền tảng cho việc xây dựng các tuyến điểm quan trọng trong chương trình

+ Chủ đề phải ngắn gọn, diễn cảm, độc đáo gây ấn tượng và thu hút sự chú ý

+ Động cơ thăng tiến và khẳng định bản thân

Bài 6
XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN VÀ PHƯƠNG ÁN THAM QUAN

Giới thiệu:

Bài học này giúp người học phác thảo tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan cho chương trình du lịch. Nội dung bài học cung cấp kiến thức về các yêu cầu, trình tự thực hiện cũng như những sai hỏng thường gặp, nguyên nhân và giải pháp khắc phục khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan.

Mục tiêu:

- Xác định được các yêu cầu khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản;
- Nhận biết được các lỗi thường gặp và cách khắc phục khi xây dựng tuyến hành trình và phương án tham quan;
- Xây dựng được tuyến hành trình và phương án tham quan cho chương trình du lịch cụ thể.

A. NỘI DUNG

1. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản

1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.1 Xác định những yêu cầu khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản

Tuyến hành trình cơ bản là lộ trình kết nối với nhau giữa các điểm và đầu mối giao thông. Xây dựng tuyến hành trình cơ bản là xây dựng lịch trình, lộ trình trong một không gian và thời gian cụ thể, chúng kết nối với nhau theo một tuyến hành trình nhất định. Để xây dựng được các tuyến hành trình cần phải xác định được hệ thống các điểm du lịch và hệ thống đường giao thông.

Tuyến được lập ra căn cứ vào:

+ Động cơ, mục đích đi du lịch.
+ Giá trị điểm đến
+ Các điểm, trung tâm du lịch, đầu mối giao thông.
+ Độ dài thời gian.
+ Chặng đường, địa hình.
+ Điều kiện dịch vu du lịch.

Những yêu cầu khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản:

+ Xác định và gắn kết được các điểm, các giá trị tài nguyên trên tuyến theo chủ đề của chương trình.
+ Tránh trùng lắp lại tuyến hành trình.
+ Nhịp độ di chuyển hợp lý.
+ Kết nối chặt chẽ hệ thống dịch vụ lưu trú và ăn uống.

1.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định thời gian của	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài	- Xác định được ít nhất 2 tuyến hành trình cơ bản trong chương

	chuyến đi	nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	trình dựa trên nhu cầu của khách và khả năng đáp ứng của tài nguyên du lịch. - Đảm bảo tuyến hành trình phù hợp với thời gian đi du lịch và mục đích chuyến đi của du khách.
2	Xác định đối tượng tham quan	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Lựa chọn đối tượng tham quan có thể là điểm di tích lịch sử, điểm du lịch tự nhiên, điểm du lịch văn hóa, đền, đình, chùa, nhà thờ, phố cổ… - Khi xác định độ dài thời lượng của tuyến hành trình phải lựa chọn đối tượng tham quan phù hợp bên cạnh đó phải dựa vào đối tượng khách. - Đối tượng tham qua phải gắn liền chủ đề của chương trình.
3	Kết nối các điểm tham quan theo tuyến hành trình	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Kết nối các điểm tham quan theo tuyến hành trình đảm bảo thời gian chuyến đi, đảm bảo gắn với chủ đề đã đặt ra. - Nhịp độ di chuyển hợp lý - Kết nối chặt chẽ hệ thống dịch vụ lưu trú và ăn uống

1.3. Các chú ý về an toàn khi xây dựng tuyến hành trình

Khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản của chương trình, người thiết kế cần đảm bảo logic hợp lý trong lựa chọn điểm tham quan phù hợp, khả năng kết nối các điểm tham quan hợp lý bám sát chủ đề đã đặt ra.

1.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Xác định thời gian của chuyến đi chưa phù hợp tuyến hành trình	Chưa hiểu rõ cung đường	- Cần tìm hiểu kỹ cung đường - Hiểu rõ nhu cầu của khách (thời gian đi du lịch và mục đích đi du lịch)
2	Lựa chọn đối tượng tham quan không phù hợp	Chưa có kinh nghiệm về tuyến điểm tham quan	Tìm hiểu chi tiết về từng điểm tham quan được lựa chọn (vị trí, thời gian tham quan tối thiểu)

3	Kết nối các điểm tham quan theo tuyến hành trình chưa khoa học	Chưa có kinh nghiệm về tuyến điểm tham quan	Tìm hiểu chi tiết về từng điểm tham quan được lựa chọn (vị trí, thời gian tham quan tối thiểu) và các điểm cung cấp dịch vụ lưu trú ăn uống (vị trí, quy mô, khoảng cách tới các điểm tham quan)

2. Xây dựng phương án tham quan của chương trình du lịch cụ thể

2.1 Lý thuyết liên quan

Trong quá trình thực hiện chương trình du lịch, tham quan được xem là một hình thức hoạt động mang tính văn hoá – giáo dục, tiến hành nghiên cứu tìm hiểu về một hay nhiều sự vật, sự việc nhằm mục đích bồi dưỡng kiến thức chung, mục đích khoa học hay vui chơi giải trí. Chính vì vậy, để đạt được ý nghĩa trong suốt chuyến đi đến các điểm tham quan đòi hỏi phải có một quá trình sắp xếp để thực hiện.

Xây dựng phương án tham quan là việc xem xét chọn lọc các điểm tham quan thể hiện ở các yếu tố:

- Giá trị đích thực của tài nguyên du lịch trên đường cũng như tại điểm đến sao cho phù hợp với mục đích và chủ đề của chương trình du lịch.

- Sự đa dạng hoạt động tham quan vui chơi, điều kiện an ninh, chính tri, văn hóa – xã hội của điểm đến.

- Các điểm tham quan trên đường cũng như tại điểm đến phải có thời gian và mức độ di chuyển hợp lý.

- Lựa chọn phương tiện cho loại hình tham quan phù hợp và mang lại ý nghĩa cho chương trình cũng như cho du khách.

- Xác định rõ hình thức tổ chức, địa điểm và khoảng thời gian dành cho từng hoạt động tham quan.

Những yêu cầu khi xây dựng phương án tham quan:

- Đa dạng hoá các giá trị tài nguyên tham quan.

- Không trùng lắp các giá trị tài nguyên.

- Phù hợp với từng đối tượng du khách và từng chủ đề chương trình.

- Đa dạng hoá các phương tiện vận chuyển tham quan phụ trong tham quan.

- Cân đối thời gian tham quan.

2.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Lựa chọn điểm tham quan, vui chơi giải trí	Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Điểm tham quan phù hợp với mục đích chuyến đi và chủ đề của chương trình du lịch. - Các điểm tham quan trên đường cũng như tại điểm đến

			phải có thời gian và mức độ di chuyển hợp lý - Các điểm tham quan phải đa dạng các hoạt động
2	Xác định hình thức tổ chức, địa điểm, khoảng thời gian dành cho các hoạt động tham quan	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Lựa chọn hình thức tổ chức hoạt động tham quan phù hợp chương trình du lịch và khách hàng. - Xác định thời gian tham quan tại các điểm phù hợp chương trình du lịch và khách hàng.

2.3. Các chú ý về an toàn khi khảo sát

Khi xây dựng phương án tham quan, người thiết kế cần đảm bảo an toàn trong việc lựa chọn các điểm tham quan đảm bảo an toàn cho khách, đảm bảo tính hấp dẫn và sự đa dạng các hoạt động gắn với mục đích của khách hàng và khả năng của tài nguyên du lịch

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn điểm tham quan không phù hợp với khách hàng	Chưa nghiên cứu cẩn thận mục đích đi du lịch của khách hàng	- Cần bám sát vào động cơ của khách và tuyến điểm tham quan du lịch
2	Lựa chọn hình thức tổ chức và khoảng thời gian dành cho mỗi điểm tham quan không hợp lý	- Lựa chọn quá nhiều điểm so với thời gian của tuyến hành trình - Chưa hiểu rõ về điểm tham quan	Phân tích kỹ lưỡng thông tin của điểm tham quan trước khi lựa chọn

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các yêu cầu khi xây dựng tuyến hành trình và phương án tham quan?

2. Nêu trình tự thực hiện khi xây dựng phương án tham quan?

3. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục khi xây dựng phương án tham quan?

Thực hành:

Hãy xây dựng tuyến hành trình cơ bản và phương án tham quan cho các chương trình du lịch sau:

+ City tour Đà Nẵng

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Hội An

+ Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình

+ Đà Nẵng – Phú Quốc

C. GHI NHỚ

- Tuyến hành trình cơ bản là lộ trình kết nối giữa các điểm và đầu mối giao thông với nhau. Khi xây dựng tuyến hành trình cơ bản cần đáp ứng các yêu cầu: xác định và gắn kết được các điểm, các giá trị tài nguyên trên tuyến theo chủ đề của chương trình; tránh trùng lắp lại tuyến hành trình; nhịp độ di chuyển hợp lý; kết nối chặt chẽ hệ thống dịch vụ lưu trú và ăn uống.

- Xây dựng phương án tham quan là việc xem xét chọn lọc các điểm tham quan và phải đáp ứng được các yêu cầu: đa dạng hoá các giá trị tài nguyên tham quan; không trùng lắp các giá trị tài nguyên; phù hợp với từng đối tượng du khách và từng chủ đề chương trình; đa dạng hoá các phương tiện vận chuyển tham quan phụ trong tham quan; cân đối thời gian tham quan.

Bài 7
XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN

Giới thiệu:

Bài học này giúp người học xây dựng được phương án vận chuyển cho chương trình du lịch. Nội dung bài học cung cấp các kiến thức và kỹ năng về xác định cung đường; phân tích điều kiện giao thông và các loại phương tiện; xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển; Xác định chất lượng phương tiện vận chuyển. Từ đó, lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển hợp lý cho chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Xác định được cung đường;
- Xác định được điều kiện giao thông;
- Xác định được phương tiện vận chuyển;
- Xác định được các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển;
- Xây dựng phương án vận chuyển hợp lý.

A. NỘI DUNG

1. Xác định cung đường

1.1 Lý thuyết liên quan

Xác định các cung đường đi trên tuyến hành trình cơ bản đã xây dựng, lựa chọn loại phương tiện vận chuyển phù hợp với đặc điểm của từng lộ trình trên tuyến hành trình và đáp ứng những yêu cầu đặc biệt của của khách hàng. Bên cạnh đó, người xây dựng chương trình cũng phải đưa ra một phương án vận chuyển dự phòng khác để thay thế khi cần thiết.

1.1.1. Phác thảo cung đường

Tập hợp các điểm thu hút chính thể hiện trên bản đồ, điểm thu hút chính là những điểm thu hút phù hợp với chủ đề chính, các điểm thu hút phụ và bổ sung có sức hấp dẫn cao.

Phác thảo cung đường: trên bản đồ, tìm những cung đường đi qua những điểm thu hút chính

Yêu cầu: Luôn coi trọng cung đường là một bộ phận quan trọng tạo nên sự hấp dẫn của chương trình du lịch… hết sức cố gắng tránh việc đi và về trên cùng một cung đường

1.1.2. Phác thảo hành trình du lịch

Phác thảo là sự bố trí một cách giản lược hành trình và sự phân bố cân đối về không gian và thời gian giữa các điểm viếng thăm, đi lại, nghỉ ngơi. Bảng này phân bố đơn giản các nơi đi qua và dừng lại trong ngày cho phép có cái nhìn tổng quát về hành trình.

BẢNG PHÁC THẢO HÀNH TRÌNH DU LỊCH

Chủ đề:

Ngày / Nội dung	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3	…

Nơi xuất phát				
Các điểm thu hút				
Nơi nghỉ đêm				

1.1.3 Lập bảng kỹ thuật

Bảng kỹ thuật là sự phân đoạn chi tiết tuyến hành trình (khoảng cách, độ dài thời gian nối liền các điểm, thời gian biểu) cho từng ngày dựa trên bảng phác thảo

Bảng: Bảng kỹ thuật hành trình du lịch

Cung đường, nơi dừng lại, các điểm mốc	Loại đường, phương tiện	Số Km từng phần	Số Km toàn bộ	Thời gian đi lại	Thời gian dừng	Nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi,	Thời gian biểu
1	2	3	4	5	6	7	8

Diễn giải:

1: Các điểm xuất phát, dừng lại trong hành trình, giúp xác định cấu trúc lộ trình

2: Loại đường và phương tiện vận chuyển rất quan trọng trong việc xác định tốc độ phương tiện vận chuyển. Loại đường thể hiện khả năng giao thông (chiều dài, bề rộng, độ dốc, chất lượng bề mặt), quyết định đến khả năng di chuyển của xe cộ. Theo kinh nghiệm, vận tốc của các loại xe theo loại đường được ghi nhận như sau:

Bảng: Vận tốc xe theo loại đường giao thông (Km/h)

Loại đường	**Ô tô du lịch**			**Ô tô ca**
	2 – 5 CV	**5 – 10 CV**	**>10CV**	
Đường quốc lộ có chất lượng mặt bằng tốt, độ dốc thấp:				
Đoạn đường không qua khu dân cư	55	60	70	50
Đoạn đường quốc lộ chất lượng xấu	45	50	55	40
Đường đèo, tỉnh lộ	25	35	40	20
Đường cấp phối đá	20	25	30	20

3: Số Km trên mỗi đoạn đường trên tuyến đường đến điểm tiếp theo

4: Số Km luỹ kế của hành trình (thông thường số km hợp lý cho một ngày hành trình không vượt quá 150 Km)

5: Thời gian đi lại giữa các điểm thu hút, điểm dừng và nghỉ ngơi, được tính dựa trên số km hành trình và tốc độ phương tiện vận chuyển (theo nguyên tắc, để đề phòng tai nạn, tài xế phải nghỉ 45 phút sau 4h 30 phút lái xe. Đồng thời, thời gian đi lại trên đường tối đa là 5h để đảm bảo sức khoẻ cho khách)

6: Thời gian dừng lại tại các điểm thu hút hoặc các điểm ăn uống, nghỉ ngơi, bao gồm:

+ Thời gian viếng thăm

+ Thời gian ăn uống, nghỉ ngơi

+ Thời gian khác: chụp ảnh, lên xuống xe của du khách, dừng lại qua trạm thu phí, trạm kiểm tra…

1.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Đọc bản đồ hành trình chương trình du lịch	Bản đồ, Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Phác thảo chương trình cơ bản - Chuẩn bị bản đồ - Đọc bản đồ và xác định lộ trình cơ bản của chương trình du lịch
2	Xác định loại đường và phương tiện vận chuyển	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Phác thảo cung đường: trên bản đồ, tìm những cung đường đi qua những điểm thu hút chính - Xác định các loại đường trên mỗi cung đường đó - Lựa chọn phương tiện vận chuyển cho mỗi loại đường
3	Xác định số km từng phần trong cung đường	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Dựa vào cung đường: các điểm dừng của chương trình, xác định số km từng phần trong hành trình - Lập thống kê và số Km toàn bộ
4	Xác định thời gian đi lại	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Dựa vào số Km, loại đường và phương tiện vận chuyển, tính số lượng thời gian đi lại cho mỗi đoạn đường, cho số Km từng phần
5	Xác định thời gian dừng và thời gian biểu tại các điểm tham quan	Bản đồ, Máy tính, tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Căn cứ vào nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi, xác định thời gian dừng tại mỗi điểm tham quan, trên cơ sở đó lập thời gian biểu cho các điểm tham quan
6	Phương án mẫu	Bản đồ, Máy tính,	- Phác thảo chương trình cơ bản

		tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Chuẩn bị bản đồ - Đọc bản đồ hành trình chương trình du lịch - Xác định loại đường và phương tiện vận chuyển - Xác định số Km từng phần trong cung đường - Xác định thời gian đi lại - Xác định thời gian dừng và thời gian biểu tại các điểm tham quan

1.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi phác thảo cung đường cho tuyến hành trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn trong việc đọc bản đồ và lựa chọn, phác thảo cung đường, tránh phác thảo sai cung đường, sai lộ trình và như vậy sẽ ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình tham quan của khách.

- Khi thiết lập bảng kỹ thuật cho chương trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn về các thông tin, số liệu, thời gian, phải đảm bảo tương đối chính xác

1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đọc sai bản đồ	Do không nắm được nguyên tắc đọc bản đồ hoặc do nhầm lẫn tuyến hành trình khi đọc	Nghiên cứu kỹ tuyến hành trình
2	Xác định sai số Km từng phần trong cung đường	- Do không nắm được cung đường - Do có nhiều cung đường mới được xây dựng	Nghiên cứu kỹ cung đường
3	Xác định thời gian dừng và thời gian biểu tại các điểm tham quan không hợp lý	Do không nắm được đầy đủ nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi	- Tìm hiểu kỹ lưỡng số lượng nội dung tại mỗi điểm - Cân nhắc thời gian tham quan, nghỉ ngơi, chụp hình…

2. Phân tích điều kiện giao thông và các loại phương tiện

2.1. Lý thuyết liên quan

2.1.1. Kiểm kê và đánh giá điều kiện giao thông

- Du lịch gắn với việc di chuyển con người trên một khoảng cách nhất định. Nó phụ thuộc vào giao thông (mạng lưới đường sá: đường bộ, đường sắt, đường thuỷ, đường không,…) và phương tiện giao thông. Một đối tượng có thể có sức hấp dẫn khách du lịch nhưng vẫn không thể khái thác được nếu thiếu nhân tố giao thông. Chỉ có thông qua mạng lưới giao thông thuận tiện, nhanh chóng thì du lịch mới trở thành hiện tượng phổ biến trong xã hội.

- Kiểm kê và đánh giá điều kiện giao thông đến các điểm du lịch và điều kiện giao thông tại mỗi điểm sẽ giúp cho việc xây dựng thời gian lộ trình được hợp lý hơn. Bố trí điểm dừng phù hợp, lựa chọn các loại hình vận chuyển tương ứng cho từng loại đường cũng như tại mỗi điểm tham quan.

- Khi xây dựng phương án vận chuyển nhất thiết phải xác định cung đường nối các trung tâm đón, gửi khách, nối các điểm du lịch. Đây là việc làm có ý nghĩa rất quan trong, giúp cho việc xác định khoảng cách giữa các điểm, từ đó tính được số km cũng như thời gian mà phương tiện vận chuyển phải lưu hành. Qua đó, có thể xây dựng được cung đường hợp lý, khoa học, phù hợp với thể trạng thể chất của từng đối tượng khách.

- Xác định các loại đường trong cung đường: đường đất, đường đèo, đường rừng, đường quốc lộ,... để có thể bố trí phương tiện vận chuyển phù hợp cho chương trình, bởi mỗi loại đường thì lại thích hợp với một phương tiện khác nhau và ngay mỗi điểm tham quan khi sử dụng phương tiện vận chuyển cũng có những nét đặc thù không giống nhau, chẳng hạn: Đường bộ, Việt Nam chủ yếu thích hợp cho xe ô tô, tuy nhiên một số loại đường đèo vượt dã lại thích hợp cho xe mô tô. Hay, tại các điểm du lịch, Hội An thích hợp cho xe xích lô, Đà Lạt lại thích hợp cho xe đạp đôi, hay Tây Nguyên lại phù hợp với đi ngựa,...

- Ngoài ra, việc xác định chất lượng đường, loại đường, phương tiện cho mỗi cung đường còn giúp cho người điều hành tính được tốc độ vận chuyển và thời gian lưu lại.

2.1.2. Xác định phương tiện vận chuyển

Lựa chọn phương tiện vận chuyển thích hợp với cung đường, điều kiện giao thông, chú ý đến độ an toàn và mức giá của phương tiện vận chuyển.

Mỗi phương tiện vận chuyển đều có những thế mạnh và hạn chế khác nhau. Việc lựa chọn loại phương tiện vận chuyển nào cần phải cân nhắc đến tính phù hợp, tính tiện lợi, yêu cầu của khách và giá cả hợp lý.

Đánh giá, lựa chọn phương tiện vận chuyển

Lựa chọn phương tiện vận chuyển thích hợp với cung đường, điều kiện giao thông, chú ý đến độ an toàn và mức giá của phương tiện vận chuyển.

Mỗi phương tiện vận chuyển đều có những thế mạnh và hạn chế khác nhau. Việc lựa chọn loại phương tiện vận chuyển nào cần phải cân nhắc đến tính phù hợp, tính tiện lợi, yêu cầu của khách và giá cả hợp lý.

Cơ sở để lựa chọn phương tiện vận chuyển

- Loại hình du lịch mà khách lựa chọn
- Độ dài tuyến hành trình
- Điều kiện giao thông đến điểm du lịch
- Khoảng cách và điều kiện hạ tầng giữa các điểm tham quan
- Yêu cầu của du khách về cấp hạng, chất lượng phương tiện vận chuyển
- Khả năng thanh toán

Có rất nhiều phương tiện vận chuyển có thể tham gia phục vụ hoạt động du lịch. Việc lựa chọn phương thức đi lại trong chuyến du lịch thường căn cứ vào một số các tiêu thức:

+ Các loại hình phương tiện đi lại có thể có

+ Tần suất hoạt động có thể có của các loại phương tiện

+ Khoảng cách giữa nơi ở và nơi đến.

+ Khả năng khám phá không gian của các loại phương tiện đi lại.

- Vận chuyển du lịch là hoạt động đưa du khách du lịch từ nơi này đến nơi khác để thực hiện một chương trình du lịch. Có 2 loại vận chuyển du lịch:

+ Vận chuyển du lịch chính

Là hoạt động đưa khách du lịch từ nơi này đến nơi khác, trên những lộ trình chính bằng những phương tiện vận chuyển chính.

+ Vận chuyển du lịch phụ

Là hoạt động đưa khách du lịch từ nơi này đến nơi khác trên những lộ trình phụ và trên những lộ trình chính mà ở đó phương tiện vận chuyển chính là không sử dụng được.

- Tuỳ thuộc vào số lượng đoàn khách, khả năng thanh toán của du khách, có các loại phương tiện vận chuyển:

+ Ô tô.

+ Máy bay.

+ Tàu hoả.

+ Tàu du lịch.

+ Các loại phương tiện khác tại điểm đến du lịch.

Các phương tiện giao thông có thể lựa chọn

Vận chuyển đường không

- Để có được mức giá ưu đãi, các T.O thường ký kết hợp đồng với các công ty hàng không dưới những hình thức sau:

+ Mua tour trọn gói (IT- Inclusive Tour): T.O ký kết hợp đồng mua một số lượng chỗ ngồi nhất định trong chuyến bay đến một điểm nhất định, T.O sẽ mua với giá thấp hơn so với khách trực tiếp mua, T.O phải cam kết với công ty hàng không

+ Mua theo lô

+ Mua lại của công ty trung gian

+ Thuê một phần hoặc toàn bộ chuyến bay

Vận chuyển đường biển

- Các T.O tổ chức các chuyến hành trình đường biển rất ít khi sở hữu các con tàu mà đều phải từ các hãng tàu thuỷ.

- Hợp đồng cho thuê thường được ký kết 2 năm trước khi thực hiện chuyến du lịch, thuê toàn bộ con tàu => rủi ro lớn cho T.O

- Việc thương lượng về mức giá không tuân theo các chế độ giảm giá như trong trường hợp vận chuyển hàng không.

Vận chuyển đường bộ

- Điều động đội xe riêng của T.O (nếu có)

- Thuê xe của các đơn vị vận chuyển, mức giá thuê phụ thuộc vào số kilomet và độ dài thời gian của hành trình

Vận chuyển đường sắt

- Phương tiện này ít được sử dụng trong các tour trọn gói hơn là xe ô tô vì kém linh hoạt trong vận chuyển và tập hợp khách

- Để tăng tính linh hoạt cho phương tiện này, các T.O cung cấp ô tô ngay tại các nhà ga.

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định cung đường nối các trung tâm đón, gửi khách, nối các điểm du lịch	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Xác định điểm xuất phát của các phương tiện vận chuyển - Xác định điểm đón khách, gửi khách và các điểm du lịch sẽ tham quan trong chương trình - Xác định khoảng cách: từ điểm đón khách đến điểm gửi khách, cũng như khoảng cách giữa các điểm du lịch với nhau - Xây dựng cung đường liên kết hợp lý
2	Xác định chất lượng các cung đường	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Xác định kích thước từng đoạn đường trong cung đường - Xác định các loại đường trong cung đường: đường đất, đường đèo, đường rừng, đường quốc lộ,… - Xác định thực trạng chất lượng và xuống cấp
3	Xác định các loại phương tiện có thể sử dụng cho từng cung đường	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Trên cơ sở các loại đường và chất lượng đường cụ thể đã xác định cũng như theo yêu cầu của khách: - Xác định phương tiện vận chuyển cho từng đoạn đường - Xác định phương tiện tại mỗi điểm tham quan du lịch
4	Xác định tốc độ cho phép trên từng cung đường	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Xác định loại đường - Tìm hiểu tốc độ cho phép tối đa và tối thiểu + Đường quốc lộ + Đường đô thị,…
5	Xác định cơ sở để lựa chọn phương tiện vận chuyển	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	- Xác định xem loại hình du lịch mà khách lựa chọn là gì - Xác định độ dài tuyến hành trình

			- Xác định điều kiện giao thông đến điểm du lịch - Xác định khoảng cách và điều kiện hạ tầng giữa các điểm tham quan - Tìm hiểu yêu cầu của du khách về cấp hạng, chất lượng phương tiện vận chuyển - Xác định khả năng thanh toán
6	Lựa chọn các phương tiện vận chuyển	Máy tính, Tài liệu về tài nguyên du lịch, tuyến điểm du lịch	Trên cơ sở đã xác định, lựa chọn phương tiện vận chuyển phù hợp cho chương trình: - Vận chuyển đường không - Vận chuyển đường bộ - Vận chuyển đường sắt - Vận chuyển đường biển

2.3. Các chú ý về an toàn

- Khi xác định điều kiện giao thông cho tuyến hành trình, người thiết kế cần cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho đoàn khách, cần cân nhắc về tính phù hợp, sự an toàn của các loại đường giao thông trong từng thời điểm, địa điểm.

- Ngoài ra, cần đảm bảo an toàn về thời tiết. Tùy theo mỗi điều kiện thời tiết vào các thời điểm khác nhau mà xác định điều kiện giao thông khác nhau.

- Khi xác định phương tiện vận chuyển cho tuyến hành trình, người thiết kế cần cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho đoàn khách, cần cân nhắc về chất lượng của các phương tiện vận chuyển, luôn đặt chất lượng và sự an toàn của khách lên hàng đầu và coi đó là cơ sở thành công của chương trình du lịch.

- Khi lựa chọn phương tiện vận chuyển cần đảm bảo an toàn trong việc lựa chọn loại hình phù hợp với chương trình.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá sai chất lượng các cung đường	Do không nắm được tình trạng xuống cấp của các cung đường	Khảo sát trước khi xây dựng phương án vận chuyển
2	Tính sai tốc độ cho phép	Không tính toán điều kiện cụ thể tại thời điểm du lịch, chẳng hạn: thời tiết, tắc đường…	Khi tính toán tốc độ vận chuyển cần phải khấu hao cho các yếu tố phát sinh
3	Lựa chọn phương tiện vận chuyển không phù hợp với chủ đề của chương trình	Do không nắm được chủ đề của chương trình	Nghiên cứu kỹ chủ đề và lựa chọn phương án vận chuyển hợp lý
4	Lựa chọn phương tiện giao thông có chất lượng	Do không kiểm tra kỹ chất lượng trước khi thỏa thuận	Kiểm tra kỹ lưỡng trước khi lựa chọn

	thấp		

3. Xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển

3.1. Lý thuyết liên quan

- Trong du lịch, phương tiện vận chuyển cũng được coi là một loại dịch vụ, và đó là dịch vụ thiết yếu nhưng cũng là thứ yếu. Việc lựa chọn các hãng vận chuyển như thế nào đóng vai trò hết sức quan trọng và phải đáp ứng được những yêu cầu cơ bản về mẫu mã, chất lượng và sự an toàn.

- Hãng vận chuyển cung cấp cho các đối tượng khách khác nhau cũng sẽ khác nhau tùy thuộc vào địa vị xã hội của mỗi đối tượng và phương tiện vận chuyển vì vậy cũng cần phải phân ra thành nhiều cấp hạng khác nhau để đáp ứng cho từng đối tượng khách khác nhau.

- Dù là đối tượng khách nào đi chăng nữa, trong thiết kế và xây dựng phương án vận chuyển cần lựa chọn những hãng cung cấp vận chuyển đáp ứng được các yêu cầu sau:

+ Chất lượng: Phải đảm bảo đầy đủ tiện nghi (sạch sẽ, có máy lạnh, Tivi, đầu đĩa, micro, tài xế văn minh lịch sự,...), đảm bảo động cơ, máy móc còn mới và an toàn.

+ Mẫu mã: Còn mới, phù hợp với tập quán văn hóa của từng đối tượng khách, đặc biệt là các đối tượng khách quốc tế.

+ Uy tín: Hãng phải có uy tín lâu năm, luôn đảm bảo phục vụ đúng chương trình; lộ trình, không cắt xén, không chặt chém,... có thương hiệu trên thị trường.

Lựa chọn hãng cung cấp vận chuyển phù hợp, sẽ đáp ứng được yêu cầu của khách về cấp hạng, chất lượng, khả năng thanh toán của khách.

3.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Khảo sát thị trường	Danh sách các hãng cung cấp dịch vụ vận chuyển	- Tìm kiếm thông tin - Xác lập các mối quan hệ
2	Lựa chọn và đánh giá	Danh sách các hãng cung cấp dịch vụ vận chuyển	- Khảo sát thực tế - Lựa chọn hãng vận chuyển - Phân tích, đánh giá về chất lượng + Động cơ + Máy lạnh, điều hòa, tivi, nước uống,… + Hình thức mát mắt
3	Quyết định hãng vận chuyển	Danh sách các hãng cung cấp dịch vụ vận chuyển	- Đàm phán và thống nhất (về phương tiện, loại hình, giá cả, dịch vụ kèm theo,…) - Ký kết hợp đồng + Đầy đủ các thông tin, yêu cầu + Có quy định về trách nhiệm

			cụ thể

3.3 Các chú ý về an toàn

- Khi lựa chọn hãng vận chuyển cho tuyến hành trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho đoàn khách, cần cân nhắc về uy tín của các hãng thông qua các tiêu chí về phục vụ, vệ sinh và đặc biệt là chất lượng của các phương tiện vận chuyển, luôn đặt chất lượng và sự an toàn của khách lên hàng đầu và coi đó là cơ sở thành công của chương trình du lịch.

- Ngoài ra, cần đảm bảo an toàn trong vấn đề chi phí, cũng như tính phù hợp với hành trình

3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Phương tiện vận chuyển không đúng so vơi yêu cầu	Do không nắm được tình trạng xuống cấp của các cung đường	Trong hợp đồng cần quy định cụ thể và có hình thức xử phạt đối với mỗi bên khi không làm đúng hợp đồng
2	Lựa chọn hãng vận chuyển chưa có uy tín cao	Do tìm kiếm thông tin không chính xác	Cần khảo sát kỹ lưỡng trước khi lựa chọn

4. Xác định chất lượng phương tiện vận chuyển

4.1 Lý thuyết liên quan

Để xác định được chất lượng phương tiện vận chuyển, chúng ta có thể dựa vào một số tiêu chí sau:

+ Đội ngũ phục vụ (Lái xe và phụ xế phải có giấy chứng nhận tập huấn quy trình phục vụ khách du lịch hiện nay theo Luật định, nhã nhặn, lịch sự, chu đáo, an toàn trong vận hành phương tiện).

+ Nội thất xe đảm bảo theo tiêu chuẩn từng loại xe phục vụ khách du lịch.

+ Uy tín của đơn vị.

+ Trách nhiệm (chú ý về quy trình kiểm định chất lượng xe theo Luật định, bảo hiểm hành khách).

+ Xe được công nhận là đủ tiêu chuẩn phục vụ du lịch (có biển đăng ký vận chuyển khách du lịch).

4.2 Trình tự thực hiện

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Đánh giá đội ngũ phục vụ	Phiếu đánh giá	Đội ngũ phục vụ thân thiện, lịch sự, trách nhiệm, chuyên nghiệp
2	Kiểm tra nội thất xe đảm bảo theo tiêu chuẩn từng loại xe phục vụ khách du lịch	Phiếu đánh giá	Xe đầy đủ các trang thiết bị dùng cho hoạt động hướng dẫn tham quan trên phương tiện của hướng dẫn viên và khách du lịch

3	Tìm hiểu uy tín của đơn vị	Phiếu đánh giá	Danh tiếng của đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển trên thị trường
4	Kiểm tra giấy chứng nhận kiểm định chất lượng xe theo Luật định, bảo hiểm hành khách	Phiếu đánh giá, Quy định về tiêu chuẩn xe phục vụ khách du lịch	Đầy đủ giấy chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền
5	Kiểm tra giấy chứng nhận xe đủ tiêu chuẩn phục vụ du lịch (có biển đăng ký vận chuyển khách du lịch)	Phiếu đánh giá, Quy định về tiêu chuẩn xe phục vụ khách du lịch	Đầy đủ giấy chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền cấp

4.3 Các chú ý về an toàn

Trong quá trình đánh giá chất lượng phương tiện vận chuyển, chúng ta cần đảm bảo sự an toàn cho khách khi lựa chọn loại phương tiện.

4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục:

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá chất lượng xe thiếu trách nhiệm	Thiếu kinh nghiệm, thiếu trách nhiệm	- Nghiêm túc, cẩn trọng, trách nhiệm - Chuẩn bị đầy đủ các phiếu và tìm hiểu các quy định về tiêu chuẩn xe phục vụ du lịch

5. Lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển

5.1 Lý thuyết liên quan

Phân tích, đánh giá phương án vận chuyển

- Phương tiện đi lại để đưa khách du lịch đến điểm du lịch. Bao gồm, đường bộ, đường sắt, đường thủy, đường hàng không, cáp vận chuyển, kể cả phương tiện vận chuyển truyền thống như thuyền nan, thuyền rồng, tứ mã, song mã, voi… Các nhà thiết kế chương trình phải vận trù tìm ra pương án vận chuyển tốt nhất, nhanh nhất, rẻ nhất.

- Để đến các điểm du lịch, người ta có thể sử dụng nhiều loại hình vận chuyển khách nhau. Ví dụ, để thực hiện chương trình du lịch Hà Nội – Tây Nguyên- Hà Nội, có thể vận chuyển khách như sau: Từ Hà Nội đến Diêu Trì đi bằng tàu hỏa. Từ Diêu Trì đi Buôn Ma Thuật bằng ô tô. Từ Buôn Ma Thuật đến huyện lỵ đi bằng xe ngựa. Từ huyện lỵ đến các bản đi bằng voi. Con đường khứ hồi từ bản về huyện lỵ vận chuyển bằng voi. Từ huyện lỵ về Buôn Ma Thuật bằng ô tô, từ Bôn Ma Thuật đi Nha Trang bằng ô tô, từ Nha Trang về Hà Nội bằng máy bay. Đặc biệt chú ý sử dụng phương tiện truyền thống ở cự ly ngắn để tạo nên độ gấp khúc về tâm lý cho du khách. Như vậy chất lượng chuyến du lịch sẽ được nâng cao.

Một ví dụ khác: để đến được các lăng tẩm của Cố đô Huế, người ta tổ chức đi thuyền trên sông Hương. Đi thuyền vừa ngắm được đôi bờ Hương Giang, vừa tạo nên cảm giác thích thú cho khách. Chính vì vậy ở các vùng sa mạc, người ta tổ chức các

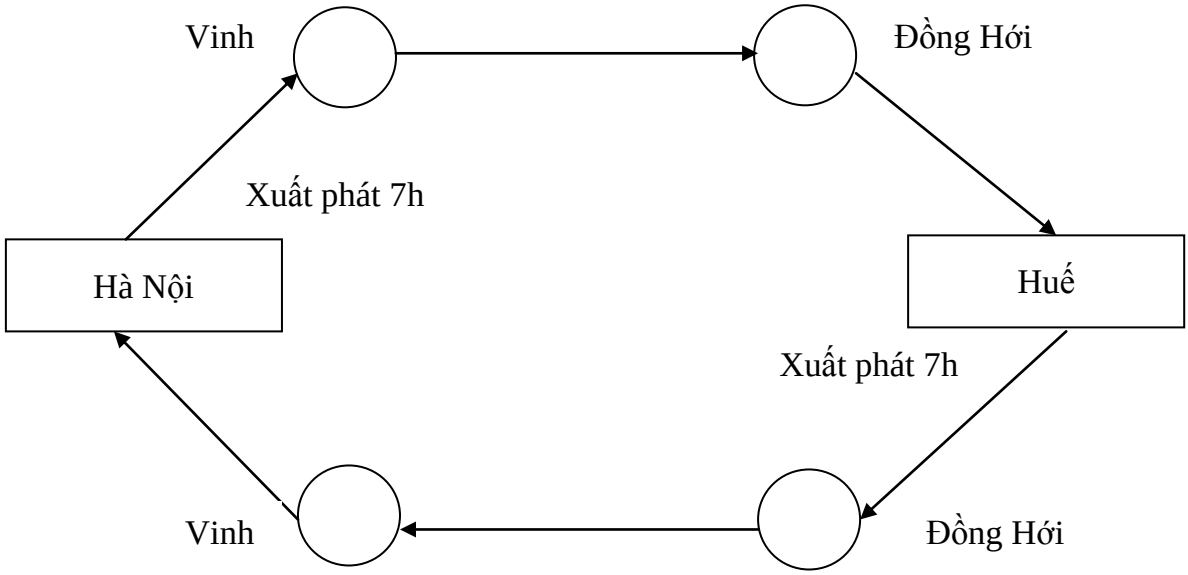
tour du lịch bằng lạc đà. Trong phương tiện vận chuyển du lịch, thì phương tiện hiện đại là yếu tố cần, phương tiện truyền thống là yếu tố đủ để kinh doanh thành đạt. Phương tiện truyền thống tạo nên sắc thái của từng vùng, từng quốc gia mà khách du lịch rất ưa thích.

Ví dụ, với tuyến du lịch Hà Nội – Huế - Hà Nội có thể đưa ra các phương án

Phương án 1: vận chuyển bằng ô tô cả đi và về dọc đường quốc lộ 1A.

Theo phương án này, nhà thiết kế chương trình du lịch phải tính toán nghỉ, ngủ, ăn dọc đường. Chẳng hạn, xuất phát từ Hà Nội lúc 7h thì có thể nghỉ ở Vinh để ăn trưa, ngủ qua đêm ở Thành phố Đồng Hới, đến Huế lưu trú ở khách sạn Hương Giang. Các tuyến tham quan Cố đô bằng ô tô, thuyền rồng trên sông Hương…

Trở về: Xuất phát từ Huế 7h, nghỉ ăn trưa ở Đồng Hới, nghỉ qua đêm tại Vinh, sáng hôm say quay về Hà Nội. Phương án 1 được sơ đồ hóa như sau:



Phương án 2: Vận chuyển bằng tàu hỏa. Theo phương án này, nhà thiết kế chương trình phải tính toán ô tô đưa đón khách tại sân ga. Còn ăn, ngủ, nghỉ Vinh đã được hãng vận chuyển lo liệu tại Cố đô Huế như phương án 1.

Phương án 3: Vận chuyển bằng máy bay. Phương án này, nhà thiết kế chương trình phải tính toán kết hợp phương án 2 và phương án 1

Phương án 4: Đi bằng máy bay, về bằng ô tô. Theo phương án này, nhà thiết kế chương trình phải tính toán kết hợp phương án 3 và phương án 1

Phương án 5: Đi bằng tàu hỏa, về bằng máy bay. Theo phương án này, nhà thiết kế chương trình phải tính toán kết hợp phương án 1 và phương án 3.

5.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xây dựng phương án vận chuyển đối với từng loại phương tiện	- Phòng thực hành lữ hành - Máy tính, máy điện thoại, máy fax, các tập gấp của các	- Phác thảo chương trình cơ bản - Xác định loại đường - Lựa chọn phương án vận

		doanh nghiệp, internet - Các thông tin số liệu - Bản đồ du lịch - Phương tiện khảo sát thực tế - Danh bạ các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển	chuyển đối với từng loại phương tiện: + Vận chuyển bằng tàu hỏa + Vận chuyển bằng máy bay + Vận chuyển bằng ô tô + Vận chuyển bằng tàu thủy
2	Phương án vận chuyển kết hợp	- Phòng thực hành lữ hành - Máy tính, máy điện thoại, máy fax, các tập gấp của các doanh nghiệp, internet - Các thông tin số liệu - Bản đồ du lịch - Phương tiện khảo sát thực tế - Danh bạ các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển	- Phác thảo chương trình cơ bản - Xác định loại đường - Lựa chọn phương án vận chuyển kết hợp: + Đi bằng máy bay, về bằng ô tô + Đi bằng tàu hỏa, về bằng máy bay + Đi bằng ô tô, tàu thủy vận hành và lưu thông trên đường cũng như tại các điểm du lịch, về bằng máy bay

5.3. Các chú ý về an toàn

- Khi lựa chọn, xây dựng phương án vận chuyển cho tuyến hành trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho đoàn khách, cần cân nhắc về chất lượng các loại đường vận chuyển, chất lượng các phương tiện vận chuyển, cũng như uy tín của các hãng, luôn đặt chất lượng và sự an toàn của khách lên hàng đầu và coi đó là cơ sở thành công của chương trình du lịch.

- Bên cạnh đó cũng cần đảm bảo an toàn trong vấn đề chi phí, cũng như tính phù hợp với hành trình.

5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn phương tiện vận chuyển không phù hợp với chủ đề của chương trình	Do không nắm được chủ đề của chương trình	- Nghiên cứu kỹ chủ đề và lựa chọn phương án vận chuyển hợp lý
2	Lựa chọn hãng vận chuyển chưa có uy tín cao	Do tìm kiếm thông tin không chính xác	Cần khảo sát kỹ trước khi lựa chọn

PHỤ LỤC

1. CÁC TUYẾN ĐƯỜNG KM

STT	1. Khu vực Hà Nội	KM
1	Hà nội – Nội Bài – Hà Nội	110
2	Hà nội – Nội Bài – Hà Nội & thăm 1 vòng Thành Phố	140
3	Thăm quan Hà Nội 1 ngày	120
4	Hà Nội - Đền Bà Chúa Kho – Hà nội	110
5	Hà nội – Bát Tràng – Hà nội	65
6	Hà nội – Làng Đồng Kỵ – Hà nội	65
7	Ăn tối ngoài khách sạn ở Hà nội	20
8	Xem múa rối nước ở Hà nội	30
9	Ăn tối ngoài khách sạn + Rối nước	30
10	Hà nội – Cổ loa – Hà nội	75
11	Hà nội – Chùa Tây phương- Hà Nội	130
12	Hà nội – Chùa Thầy – Hà nội	140
13	Hà nội – Chùa Thầy – Chùa Tây Phương – Hà nội	170
14	Hà nội – Chùa Thầy – Tây Phương – C. Trăm gian – Hà Nội	190
15	Hà nội – Sơn Tây - Đồng Mô - Hà nội	170
16	Hà nội – Xuân Mai – Hà nội	120
17	Hà nội – Chùa Hương – Hà nội	180
18	Hà nội – Bút Tháp – Hà Nội	140
19	Hà nội – Chùa Dâu – Bút Tháp – Hà nội	160
20	Hà Nội – Chùa Dâu – Bút Tháp - Đông Hô - Hà nội	195
21	Hà Nội – Làng Đông Hồ – Hà nội	170
22	Hà nội – Tam Đảo – Hà Nội (không đi xe 45 chỗ)	220
23	Hà nội – Chùa Đậu – Hà nội (không đi xe 45 chỗ)	100
24	Hà nội – Chùa Trăm gian – Vạn Phúc – Hà nội	190
25	Hà nội – Chùa Thầy – Vạn phúc – Hà nội	170
26	Đón hoặc tiễn ga tàu hoả (riêng lẻ)	60
27	Đón hoặc tiễn ga tàu hoả (trong tour)	30
2. Hà Nội – Khu vực phía Đông Bắc		
1	Hà nội – Hải Dương – Hà nội	170
2	Thăm Hải Dương	50
3	Hà nội – Hải Phòng – Hà nội	270

4	Hải Phòng – Cát Bi – Hải phòng	50
5	Thăm Dư hàng – Hàng kênh – XN Thảm len	30
6	Hải Phòng - Đồ Sơn – Hải Phòng	70
7	Hải Phòng - Đồ Sơn – K/S Vạn Hoa – Hải Phòng	80
8	Hà nội - Đồ Sơn – Hà nội	300
9	Hà nội – Côn Sơn – Kiếp Bạc – Hà nội	220
10	Hà nội – Yên Tử – Hà nội	320
11	Thái Bình – Nam Định	40
12	Nam Định – Ninh Bình	60
13	Hà nội – Hải phòng- Hạ Long – Hà nội	430
14	Hà nội – Bắc Ninh – phả Lại – Hạ Long	230
15	Hà nội – Côn sơn – Kiếp Bạc – Hạ long	270
16	Thăm Hòn Gai	60
17	Hạ Long – Cửa Ông – Hạ Long	100
18	Hạ Long – Cẩm phả - Hạ Long	130
19	Hạ Long – Tiên Yên	110
20	Hạ Long – Trà Cổ	240
21	Hạ Long – Mũi Ngọc	250
22	Hạ Long – Móng Cái	220
23	Hạ Long – Phả Lại – Bắc Ninh – Lạng Sơn	300
24	Hạ Long – Hải Phòng	120
25	Hạ Long – Hải phòng – Thái Bình	190
26	Hạ Long – Hải Phòng – Thái Bình – Nam Định – Ninh Bình	270
3- Hà Nội – Khu vực phía Bắc		
1	Hà nội – Bắc Ninh	70
2	Hà nội – Bắc Giang	90
3	Hà nội – Chi Lăng	160
4	Hà nội – Lạng Sơn	220
5	Thăm Lạng Sơn 1 ngày	120
6	Lạng Sơn - Đồng Đăng – Lạng Sơn	60
7	Lạng Sơn – Hữu Nghị Quan – Lạng Sơn	60
8	Đồng Đăng – Hữu Nghị Quan	25
9	Hà nội – Thái Nguyên	120

10	Thái Nguyên – Hồ Núi Cốc	50
11	Thái Nguyên – Bắc Cạn	120
12	Bắc cạn – Hồ Ba Bể	110
13	Bắc Cạn – Phủ Thông	50
14	Phủ Thông – Chợ rẽ – Hồ Ba Bể	80
15	Cao Bằng – Bắc Cạn	170
16	Cao Bằng – Bắc Cạn – Thái Nguyên	270
17	Cao Bằng – Phủ Thông	160
18	Cao Bằng – Hồ Ba Bể	200
19	Hà nội – Cao Bằng	340
20	Thăm Cao Bằng 1/2 ngày	60
21	Cao Bằng – Thác Bản Giốc – Cao Bằng	200
22	Cao Bằng – Pắc Pó – Cao Bằng	160
23	Cao Bằng – Trà Lĩnh – Cao Bằng	130
24	Cao Bằng – Lạng Sơn	200
25	Yên Bái – Tuyên Quang	120
26	Hà nội – Tuyên Quang	200
27	Thái Nguyên – Tuyên Quang – Hà Giang	270
28	Tuyên Quang – Hà Giang	200
29	Hà nội – Phúc Yên	90
30	Hà Nội – Vĩnh Yên	85
31	Bắc Hà - Yên Bái – Tuyên Quang	260
32	Tuyên Quang – Ba Bể	290
33	Bắc Hà – Hà Giang (đường tắt Lục yên)	370
34	Hà Giang - Đồng Văn	170
35	Hà Nội – Việt Trì	110
36	Hà nội – Việt Trì - Hà Nội	230
37	Hà nội – Phú Thọ	130
38	Hà nội – Yên Bái	220
39	Yên Bái – Lào Cai	200
40	Yên Bái – Thái Nguyên	180
41	Thái Nguyên – Bắc Cạn	120
42	Hà nội – Lào Cai	380

43	Hà nội – Lào Cai – Sapa	420
44	Lào Cai – Sapa	60
45	Sapa – Lào Cai – Bắc Hà	170
46	Thăm quan Bắc Hà	70
47	Lào Cai – Hà Giang	260
48	Hà Giang – Ba Bể (đường tắt)	270
49	Lai Châu – Sapa	220
50	Lai Châu – Sapa – Lào Cai	270
51	Lai Châu – Tuần Giáo - Điện Biên	240
52	Lai Châu - Điện Biên (qua quốc lộ 12)	140
53	Hà nội – Bãi Bằng – Hà nội	270
54	Lào Cai – Mường khương – Sapa	200
55	Lai Châu – Sơn La	270
56	Lai Châu – Mường Tè – Lai Châu	220
57	Phong Thổ – Than Uyên	210
58	Than Uyên – Mù Căng Chải – Nghĩa Lộ	170
59	Nghĩa Lộ – Vĩnh Phú – Hà nội	280
4- Hà Nội – Khu vực phía Tây		
1	Hà nội – Hoà Bình – Hà Nội	220
2	Hoà Bình – Lòng hồ Sông Đà - Hoà Bình	40
3	Hoà Bình – Làng Mường, Dao – Hoà Bình	50
4	Hoà Bình – Mai Châu – Hoà Bình	180
5	Hoà Bình – Nho Quan – Ninh Bình	160
6	Hà nội – Hoà Bình – Mai Châu – Hà Nội	370
7	Hà nội – Mộc Châu	260
8	Hà nội – Sơn La	370
9	Sơn La – Điện Biên	220
10	Hà nội – Tuần Giáo	470
11	Tuần Giáo - Điện Biên	100
12	Hà nội – Sơn La - Điện Biên	570
13	Thăm Điện Biên	120
14	Điện Biên – Tây Trang - Điện Biên	100
15	Điện Biên – Lai Châu	120

16	Điện Biên – Tuần Giáo – Lai Châu	220
17	Hà nội – Tuần Giáo – Lai Châu	570
18	Thăm Lai Châu	120
19	Mai Châu – Sơn La	210
5- Hà nội – Khu vực phía Nam		
1	Hà nội – Phủ lý	70
2	Hà nội – Nam Định	130
3	Thăm Cổ Lễ (Nam Định)	50
4	Thăm Đền Trần – Tháp Phổ Minh (Nam Định)	30
5	Nam Định – Hải Phòng	130
6	Nam Định – Chùa Keo (Nam Định)	80
7	Hà nội – Ninh Bình	120
8	Thăm Tam Cốc – Bích Động	60
9	Hà Nội – Tam Cốc, Bích Động, Đền Vua Đinh Lê - Hà nội	270
10	Hà nội – Ninh Bình – Phát Diệm – Hà nôi	340
11	Hà nội – Rừng Cúc Phương – Hà nội	320
12	Ninh Bình – Phát Diệm – Ninh Bình	70
13	Ninh Bình – Cúc Phương	90
14	Hà nội – Nho Quan	140
15	Ninh Bình – Nho Quan – Hoà Bình	160
16	Hà nội – Thanh Hoá	190
17	Thăm Sầm Sơn	60
18	Thăm thành nhà Hồ (Thanh Hoá)	120
19	Hà nội – Vinh	340
20	Thăm Cửa Lò (Vinh)	60
21	Thăm Quê Bác	60
22	Vinh - Đồng Hới	220
23	Thăm Động Phong Nha (Đồng Hới)	140
24	Thăm Bãi Đá Nhảy	60
25	Thăm Địa đạo Vĩnh Mốc (Quãng Trị)	180
26	Đồng Hới - Đông Hà	140
27	Hà nội - Đông Hà	640
28	Đông Hà - Huế	110

29	Hà nội – Huế	720
30	Huế - Đà Nẵng	120
31	TP Hồ Chí Minh – Quy Nhơn	660
32	Quy nhơn - Đà Nẵng	360
33	Huế – Quảng Bình	220
34	TP Hồ Chí Minh – Buôn Mê Thuột	470
35	Buôn Mê Thuột – Pleiku – Quy Nhơn	400

37

PHỤ LỤC 2
CÁC TUYẾN QUỐC LỘ

Tuyến quốc lộ	Tuyến đường
1A	Hà Nội - Bắc Ninh - Lạng Sơn; Hà Nội - Nam Định - Ninh Bình – Thanh Hóa - Vinh - Hà Tĩnh - Đồng Hới - Đông Hà - Huế - Đà Nẵng – Tam Kỳ - Quảng Ngãi - Qui Nhơn - Tuy Hòa - Ninh Hòa - Nha Trang – Cam Ranh - Phan Rang - Phan Thiết - Biên Hoà - Tp. Hồ Chí Minh - Tân An - Mỹ Tho - Vĩnh Long - Cần Thơ - Sóc Trăng - Bạc Liêu - Cà Mau - Năm Căn
1B	Thái Nguyên - Đình Cả - Bắc Sơn - Đồng Đăng (Lạng Sơn)
2	Phù Lỗ (Hà Nội) - Phúc Yên - Vĩnh Yên - Việt Trì - Tuyên Quang – Hà Giang
3	Hà Nội - Thái Nguyên - Bắc Kạn - Cao Bằng - Quảng Yên - Tà Lùng
4A	Lạng Sơn - Na Sầm - Thất Khê - Đông Khê - Cao Bằng
4B	Lạng Sơn - Đình Lập - Tiên Yên (Quảng Ninh)
4C	Hà Giang - Tam Sơn (Quản Bạ) - Yên Minh - Đồng Văn
4D	Mường Lay - Phong Thổ - Lai Châu - Tam Đường - Sa Pa - Lào Cai
5	Hà Nội - Mỹ Hào (Hưng Yên) - Hải Dương - Hải Phòng
6	Hà Nội - Hà Đông - Hòa Bình - Mai Châu - Mộc Châu - Sơn La - Tuần Giáo (Điện Biên)
7	Diễn Châu - Đô Lương - Anh Sơn - Con Cuông - Hòa Bình - Mường Xén – Cửa khẩu Nậm Cắn (Nghệ An)
8	Hồng Lĩnh - Phố Châu - Cửa khẩu Kẹo Nưa (Hà Tĩnh)
9	Đông Hà - Lao Bảo
10	Yên Hưng (Quảng Ninh) - Hải Phòng - Thái Bình - Nam Định – Ninh Bình - Phát Diệm - Nga Sơn - Hậu Lộc - Hoằng Hóa (Thanh Hóa)
12	Điện Biên Phủ - Phong Thổ (Lai Châu)
13	Tp. Hồ Chí Minh - Thủ Dầu Một - Mỹ Phước - Bình Long - Lộc Ninh

	(Bình Phước)
14	Đa Krông (Quảng Trị) - A Lưới (Huế) - Prao - Thạnh Mỹ - Khâm Đức (Quảng Nam) - Kon Tum - Pleiku - Buôn Ma Thuột - Bình Phước
14B	Đà Nẵng - Thạnh Mỹ (Quảng Nam)
14C	Plei Kần (Kon Tum) - Sa Thầy - Đức Cơ - Chư Prông (Gia Lai) - Ea Súp - Buôn Đôn (Đắk Lắk) - Đắk Mil (Đắk Nông)
15	Mai Châu (Hòa Bình) - Quan Hóa - Lang Chánh - Yên Cát (Thanh Hóa) - Thái Hòa - Tân Kỳ - Đô Lương - Nam Đàn (Nghệ An) - Hương Khê (Hà Tĩnh) - Lệ Thủy (Quảng Bình) - Cam Lộ (Quảng Trị)
18	Bắc Ninh - Chí Linh - Uông Bí - Hạ Long
19	Quy Nhơn – Pleiku
20	Đà Lạt - Di Linh - Bảo Lộc - Định Quán - Thống Nhất (Đồng Nai)
21	Sơn Tây (Hà Tây) - Lạc Thủy (Hòa Bình) - Phủ Lý - Nam Định
22	Tp. Hồ Chí Minh - Thị trấn Củ Chi - Trảng Bàng - Gò Dầu - Cửa khẩu Mộc Bài
23	Đông Anh (Hà Nội) - Mê Linh (Vĩnh Phúc)
24	Đức Phổ (Quảng Ngãi) - Kon Tum
25	Tuy Hòa (Phú Yên) - Chư Sê (Gia Lai)
26	Ninh Hòa (Khánh Hòa) - Buôn Ma Thuột
27	Phan Rang Tháp Chàm - Đơn Dương, Đức Trọng, Lâm Hà (Lâm Đồng) – Dắk Lắk - Buôn Ma Thuột
28	Gia Nghĩa - Di Linh - Phan Thiết
30	Cái Bè (Tiền Giang) - H.Cao Lãnh - TX.Cao Lãnh (Đồng Tháp)
31	Lục Nam (Bắc Giang) - Đình Lập (Lạng Sơn)
32	Hà Nội - Sơn Tây - Phú Thọ - Nghĩa Lộ - Mù Căng Chải - Than Uyên - Tam Đường (Lai Châu)
34	Hà Giang - Cao Bằng
37	Yên Bái - Tuyên Quang - Thái Nguyên - Kép (Bắc Giang) - Sao Đỏ, Chí Linh (Hải Dương)
38	Bắc Ninh - Kẻ Sặt (Hải Dương) - Hưng Yên - Đồng Văn (Hà Nam)
39	Hưng Yên - Đông Hưng (Thái Bình)
45	Nho Quan (Ninh Bình) - Thanh Hóa
46	Đô Lương - Thanh Chương - Nam Đàn - Hưng Nguyên - Vinh (Nghệ An)
47	Sầm Sơn - Thanh Hóa - Triệu Sơn - Xã Xuân Phú (H.Thọ Xuân)
48	Kim Sơn - Quỳ Châu - Thái Hòa - Diễn Châu (Nghệ An)
49	A Lưới - Thuận An (Thừa Thiên Huế)

50	Hồ Chí Minh - Cần Đước (Long An) - Mỹ Tho
51	Bà Rịa - Biên Hòa
53	Vĩnh Long - Vũng Liêm - Càng Long (Trà Vinh)
54	Trà Vinh - Trà Ôn, Bình Minh (Vĩnh Long) - Lai Vung (Đồng Tháp)
55	Bà Rịa - Hàm Tân (Bình Thuận)
56	Bà Rịa - Long Khánh (Đồng Nai)
57	Long Hổ (Vĩnh Long) - Chợ Lách (Bến Tre) - Mỏ Cầy - Thạnh Phú
60	Mỹ Tho - Bến Tre - Châu Thành, Tiểu Cần (Trà Vinh)
61	Chơn Thành (Kiên Giang) - Vị Thanh (Hậu Giang)
62	Tân An - Thạnh Hóa - Tân Thạnh - Mộc Hóa - Vĩnh Hưng (Long An)
63	Cà Mau - Vĩnh Thuận - An Biên - Châu Thành - Rạch Giá
70	Phố Ràng (Lào Cai) - Yên Bình (Yên Bái) - Đoan Hùng (Phú Thọ)
80	Vĩnh Long - Sa Đéc - Thốt Nốt - Rạch Giá
91	Cần Thơ - Long Xuyên - TX. Châu Đốc - Tịnh Biên
217	Vĩnh Lộc (Thanh Hoá) - Cẩm Thuỷ - Cành Nàng - Quan Sơn - Na Mèo
279	Điện Biên Phủ - Phố Ràng - Bắc Quang - Na Hang - Ba Bể - Chi Lăng - Lục Ngạn - Bãi Cháy

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các nội dung cần khảo sát khi xây dựng phương án vận chuyển?

2. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi xây dựng phương án vận chuyển?

Thực hành:

Hãy xây dựng phương án vận chuyển cho các chương trình du lịch sau:

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Hội An

+ Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình

+ Đà Nẵng – Phú Quốc

+ Đà Nẵng - SaPa

C. GHI NHỚ

Việt Nam có nhiều hệ thống giao thông. Vì vậy, có rất nhiều loại phương tiện vận chuyển với những đặc điểm khác biệt. Mặt khác, cùng một loại phương tiện nhưng mỗi nhà cung cấp lại có những mức giá, chất lượng phương tiện vận chuyển khác nhau. Vì vậy, để lựa chọn và xây dựng phương án vận chuyển hợp lý cho từng chương trình du lịch, người xây dựng trước tiên cần phải xác định cung đường. Tiếp theo là phân tích điều kiện giao thông và các loại phương tiện; xác định các hãng cung cấp phương tiện vận chuyển; xác định chất lượng phương tiện vận chuyển. Từ đó, cân nhắc, lựa chọn phương án vận chuyển phù hợp.

Bài 8
XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN LƯU TRÚ

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp cho người học các nội dung về: khảo sát điều kiện lưu trú; các loại hình lưu trú tại điểm đến; giá cả, dịch vụ cũng như vị trí của cơ sở lưu trú. Từ đó giúp người học lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú hợp lý cho chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Khảo sát được điều kiện lưu trú;
- Xác định được các loại hình lưu trú tại điểm đến;
- Xác định được giá cả lưu trú dịch vụ tại điểm đến;
- Xác định được vị trí của cơ sở lưu trú;
- Xây dựng được phương án lưu trú

A. NỘI DUNG

1. Khảo sát điều kiện lưu trú

1.1. Lý thuyết liên quan

Cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở lưu trú du lịch là toàn bộ tư liệu lao động tham gia vào việc sản xuất và bán các dịch vụ, hàng hóa cho khách du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách và thu lợi nhuận cho cơ sở lưu trú du lịch.

1.1.1. Kiểm kê, đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú

Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật - điều kiện của cơ sở lưu trú

*** Các công trình xây dựng, kiến trúc**

Đây là nhóm cơ sở vật chất kỹ thuật tham gia vào nhiều hoạt động kinh doanh, nó thường có giá trị lớn, thời gian sử dụng lâu dài, là yếu tố cơ bản quyết định quy mô, giá trị của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật trong các cơ sở lưu trú du lịch. Nó bao gồm:

+ Đất đai: đề cập đến giá trị của đất cùng với các đặc điểm khác như vị trí, giá trị sử dụng

+ Các công trình xây dựng bao gồm một hoặc một số toà nhà có buồng ngủ cho khách lưu trú, nhà hàng, bar, bếp, quầy lưu niệm… Giá trị của công trình xây dựng thường được xem xét với các yếu tố về vị trí, kiến trúc, vật liệu xây dựng, các yếu tố về lịch sử - truyền thống… Tuỳ thuộc vào từng loại cơ sở lưu trú du lịch mà hệ thống công trình xây dựng, kiến trúc thường mang những đặc điểm khác nhau. Như khách sạn thường được xây dựng hiện đại, có nhiều buồng, sảnh, bếp, nhà hàng… trong khi đó làng du lịch lại được thường kiến trúc theo kiểu quần thể các biệt thự hoặc các bungalow và có khu vực sinh hoạt. Các bungalow lại kiến trúc độc đáo, bằng vật liệu tự nhiên… Bãi cắm trại du lịch thường chỉ là những khu đất và lều trại cho du khách tự dựng nơi ở.

+ Bãi đậu xe hoặc hầm đậu xe

+ Hệ thống điện, nước, ga, phòng cháy chữa cháy…

+ Hệ thống an ninh, bảo vệ

❖ **Máy móc trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư**

Ngoài những yếu tố về công trình xây dựng, kiến trúc cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở lưu trú du lịch còn có máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, vật tư, dụng cụ đều là các tư liệu lao động tham gia vào quá trình kinh doanh phục vụ khách. Trong nhóm này để thích hợp cho việc quản lý thường chia thành các nhóm nhỏ theo sự quản lý và sử dụng của các bộ phận tham gia vào quá trình kinh doanh.

+ Máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư chung

Tương tự như các công trình xây dựng, kiến trúc, đây là các cơ sở vật chất kỹ thuật tham gia vào nhiều hoạt động kinh doanh và thường bao gồm:

Máy móc, trang thiết bị tiện nghi, dụng cụ, vật tư, tranh ảnh, đồ dùng trang trí ở khu vực chung trong các cơ sở lưu trú du lịch

Phương tiện vận chuyển

Máy móc, trang thiết bị tiện nghi, dụng cụ, vật tư, trang bị cho bộ phận hành chính…

+ Máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư trong kinh doanh, phục vụ lưu trú

Các trang thiết bị, dụng cụ ở bộ phận lễ tân (máy tính, điện thoại, máy fax, ti vi, sổ sách các loại, két sắt..),

Các trang thiết bị trong phòng ngủ của khách (ti vi, tủ lạnh, điều hoà, giường, tủ, bàn, ga chăn, gối thảm..)

Các trang thiết bị, dụng cụ của bộ phận phục vụ buồng. Dụng cụ vệ sinh, hoá chất, xe đẩy..

Các trang thiết bị phục vụ khác

+ Máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư trong kinh doanh, phục vụ ăn uống

Đây là những máy móc, trang thiết bị tiện nghi, dụng cụ, vậy tư, trang thiết bị cho các bộ phận như: bộ phận chế biến món ăn, bộ phận nhà hàng, các loại bar…

Các trang thiết bị, dụng cụ ở bộ phận chế biến món ăn. Các loại bếp, xoong nồi, bát đĩa, các loại chậu, dao thớt, máy điều hoà, tủ lạnh, hầm chứa…

Các trang thiết bị, dụng cụ ở bộ phận nhà hàng. Quầy, đồ điện, tủ, tủ lạnh, bát, đĩa, thìa, đũa, giá kê, bàn ghế, rèm, khăn trải bàn, lọ hoa,..

Các trang thiết bị, dụng cụ trong các quầy bar. Quầy bar, tủ rượu, tủ lạnh, bàn ghế, ly cốc, lọ hoa, máy móc thiết bị khác…

+ Máy móc, trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư trong kinh doanh dịch vụ bổ sung.

Chính là hệ thống trang thiết bị dụng cụ ở các bộ phận kinh doanh dịch vụ bổ sung. Tuỳ thuộc vào từng loại hình dịch vụ bổ sung, cũng như đặc điểm cụ thể cụ thể của từng cơ sở lưu trú mà có những trang thiết bị dụng cụ hay nói cách khác là những cơ sở vật chất kỹ thuật khác nhau.

❖ Những cơ sở vật chất kỹ thuật khác

Đây chính là các yếu tố kỹ thuật khác ngoài những nhóm cơ sở vật chất kỹ thuật đã nêu trên. Vì xét theo phạm vi rộng của nghĩa cơ sở vật chất kỹ thuật nó không chỉ bao hàm ý nghĩa về mặt vật chất, mà còn có ý nghĩa về mặt kỹ thuật. Mặt khác, những giá trị về mặt kỹ thuật, công nghệ trong thời đại ngày nay ngày càng được xem trọng và chiếm tỉ trọng cao trong giá trị các sản phẩm nói chung và các sản phẩm của các cơ

sở lưu trú du lịch nói riêng. Chẳng hạn như thương hiệu của cơ sở lưu trú du lịch, các quy trình kinh doanh phục vụ, các công nghệ chế biến đặc biệt…

- Mỗi loại hình cơ sở lưu trú du lịch sẽ có những đặc điểm riêng biệt về cơ sở vật chất kỹ thuật. Tài nguyên du lịch rất đa dạng, có sự phân bố không đều và có tính cố định về không gian nên ảnh hưởng đến việc lựa chọn loại hình, quy mô và vị trí của các cơ sở vật chất cấu thành nên sản phẩm của doanh nghiệp du lịch. Tuỳ theo từng dạng tài nguyên mà cơ sở vật chất của doanh nghiệp du lịch được lựa chọn khác nhau. Chẳng hạn, ở những nơi có tài nguyên du lịch dạng đồi núi thì không thể lựa chọn loại hình cơ sở lưu trú là các khách sạn hình khối cao tầng vì nó sẽ tạo sự nặng nề, phản cảm đối với du khách hơn là sự thích thú; trong khi đó những bungalow, những nhà nghỉ hình chóp một, hai tầng lại rất phù hợp. Một resort nghỉ biển sẽ được kiến trúc và trang bị phù hợp với biển…

- Cơ sở vật chất kỹ thật của cơ sở lưu trú du lịch đa dạng về giá trị, chủng loại, chất lượng, số lượng…Có thể thấy rằng trong cơ sở lưu trú du lịch cơ sở vật chất kỹ thật có thể bao gồm những tài sản có giá trị lớn như: nhà, sân vườn, các trang thiết bị…nhưng cũng có những dụng cụ có giá trị nhỏ như ly cốc, bát đũa tuy nhiên về mặt số lượng, chủng loại các dụng cụ này rất nhiều. Chính sự đa dạng, phức tạp này tạo ra những yêu cầu riêng cho hoạt động quản trị cơ sở vật chất kỹ thuật của cơ sở lưu trú du lịch.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của cơ sở lưu trú du lịch có tính đồng bộ cao trong xây dựng và sử dụng. Tính đồng bộ này được hiểu theo 3 khía cạnh:

+ Một là: Sự đầy đủ các thành phần theo quy định của một hệ thống. Chẳng hạn một khách sạn thì cần phải đầy đủ các yếu tố tiện nghi về buồng ngủ, các khu vực dịch vụ nhằm thỏa mãn tối đa các nhu cầu của du khách trong thời gian lưu trú.

+ Hai là: Sự hài hoà cân đối giữa các khu vực trong một tổng thể theo một yếu tố trung tâm. Ví dụ sự hài hoà về quy mô giữa khu vực buồng ngủ với khu vực nhà hàng của một khách sạn.

+ Ba là: Sự đồng bộ còn được hiểu về mặt kỹ thuật thiết kế và xây dựng. Chẳng hạn khi xây mới một cơ sở lưu trú du lịch nếu có đủ các điều kiện người ta phải thiết kế đồng bộ từ nơi đón tiếp, nơi phục vụ khách, hành lang, sân vườn, khu vực vui chơi giải trí…

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở lưu trú đòi hỏi những yêu cầu riêng về mặt bố trí, thẩm mỹ, kết cấu…Tuỳ theo từng loại cơ sở lưu trú du lịch mà những đòi hỏi này có tính chất khác nhau, thông thường cơ sở vật chất kỹ thuật của cơ sở lưu trú du lịch phải đáp ứng các yêu cầu về mặt chất lượng, vệ sinh, mỹ thuật…

- Tập hợp đầy đủ các thông tin về hệ thống lưu trúcủa một vùng du lịch theo các tiêu thức: Vị trí, cấp hạng, quy mô, mức giá, dịch vụ cung ứng, địa chỉ liên lạc, thời gian biểu làm việc… là rất cần thiết để xây dưng một phương án lưu trú phù hợp cho các đối tương khách du lịch.

1.1.2. Lập bảng thống kê

Việc kiểm kê, đánh giá các cơ sở lưu trú cần được tiến hành với những bước cụ thể sau:

+ Thu thập thông tin

+ Khảo sát thực tế các cơ sở lưu trú về:

Công trình xây dựng, kiến trúc như: vi trịđất đai; các công trình xây dựng bao gồm một hoặc một số toà nhà có buồng ngủ cho khách lưu trú, nhà hàng, bar, bếp, quầy lưu

niệm… ; Bãi đậu xe hoặc hầm đậu xe; Hệ thống điện, nước, ga, phòng cháy chữa cháy…; Hệ thống an ninh, bảo vệ

Máy móc trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư

+ Những cơ sở vật chất kỹ thuật khác

Lập phiếu đánh giá về chất lượng, giá cả của các cơ sở lưu trú theo mẫu sau:

Tên, địa chỉ	**Quy mô, cơ cấu phòng, cấp hạng**	**Phong cách**	**Giá cả**	**Kết quả đánh giá**	**Tên, điện thoại người cần liên hệ**
KS A Địa chỉ					
KS B Địa chỉ					
KS C Địa chỉ					

1.2 Trình tự thực hiện

TT	**Thao tác**	**Thiết bị, dụng cụ**	**Tiêu chuẩn thực hiện**
1	Kiểm kê hệ thống cơ sở lưu trú	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu đánh giá	- Thu thập thông tin - Khảo sát thực tế các cơ sở lưu trú về: + Công trình xây dựng, kiến trúc như: vị trí đất đai; các công trình xây dựng bao gồm một hoặc một số tòa nhà có buồng ngủ cho khách lưu trú, nhà hàng, bar, bếp, quầy lưu niệm…; Bãi đậu xe hoặc hầm đậu xe; Hệ thống điện, nước, ga, phòng cháy chữa cháy; Hệ thống an ninh, bảo vệ. + Máy móc trang thiết bị, tiện nghi, dụng cụ, vật tư + Những cơ sở vật chất kỹ thuật khác
2	Đánh giá về chất lượng, giá cả của các cơ sở lưu trú	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu đánh giá	- Trên cơ sở những thông tin khảo sát, đánh giá về: + Vị trí, địa điểm + Về quy mô + Về cấp hạng + Phong cách - Thông qua giá cả thị trường,

			đánh giá về giá cả cơ sở lưu trú - Lập bảng đánh giá chất lượng và giá cả với những nội dung cụ thể như: + Tên, địa chỉ + Quy mô, cơ cấu phòng + Phong cách + Cấp hạng + Giá cả + Kết quả đánh giá + Tên, điện thoại người cần liên hệ

1.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi tiến hành khảo sát điều kiện lưu trú, nhà khảo sát cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho khách trên cơ sở khảo sát về chất lượng các cơ sở có đảm bảo không? Sự xuống cấp có nguy hiểm đến tính mạng không?,..

- Bên cạnh đó cũng cần đảm bảo an toàn cho khách về tài sản trên cơ sở xác định về khả năng chu đáo, bảo vệ của các cơ sở lưu trú hoặc xác định tính phức tạp tại các cơ sở lưu trú

- Ngoài ra, cũng cần chú ý đến an toàn về chi phí lưu trú, cân nhắc sự phù hợp với nhu cầu của khách và khả năng chi phí của chương trình

1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Xác định sai địa điểm cơ sở lưu trú	Do đơn vị lưu trú đã chuyển cơ sở hoặc nhầm lẫn về tên gọi	Cần kiểm tra kỹ lưỡng khi xác định
2	Đánh giá không đúng về chất lượng	Chủ quan, chưa sâu, sát	Cần phân tích kỹ các nhân tố cấu thành nên sản phẩm lưu trú để từ đó đánh giá đúng chất lượng
3	Cập nhật sai về giá cả	Do các DN đã thay đổi giá mà chưa kịp niêm yết	Cần kiểm tra kỹ về giá cả trong quá trình kiểm kê

2. Xác định các loại hình lưu trú tại điểm đến

2.1 Lý thuyết liên quan

2.1.1. Phân loại các loại hình lưu trú

Loại hình lưu trú du lịch hiện nay hết sức phong phú và đa dang, có thể phân ra đây các loại hình lưu trú cơ bản thường gặp sau:

1. Khách sạn
2. Nhà nghỉ du lịch
3. Motel

4. Bungalow

5. Làng du lịch

6. Resort

7. Bãi cắm trại du lịch

8. Tàu du lịch

9. Nhà dân cho khách thuê ở cùng

10. Khoang lưu trú

11. Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch khác

2.1.2. Đánh giá các đặc trưng cơ bản về cơ sở lưu trú

Mỗi một loại hình lưu trú lại có những nét đặc trưng riêng về vị tri, kiến trúc, sản phẩm,... và nó sẽ phù hợp với những loại hình du lịch khác nhau, những đối tương khách khác nhau

Khách sạn

- Trong các loại hình cơ sở lưu trú du lịch, khách sạn là loại hình cơ sở lưu trú chủ yếu, đặc thù nhất, phổ biến nhất của ngành du lịch nói chung và của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch nói riêng.

- Khách của khách sạn đa dạng, đi du lịch vì nhiều mục đích khác nhau, có các khả năng thanh toán từ trung bình đến cao. Tùy thuộc vào đối tượng khách hàng thu hút có các khả năng thanh toán khác nhau mà các loại khách sạn với mức chất lượng phục vụ khác nhau.

- Khách sạn phân bố ở các vị trí rộng khắp, từ trung tâm thành phố cho đến vùng ngoại ô, các nơi gần nguồn tài nguyên du lịch.

- Các công trình kiến trúc được xây dựng kiên cố, trang thiết bị hiện đại, đầy đủ, đáp ứng nhu cầu của khách du lịch.

- Hệ sản phẩm dịch vụ đa dạng, tổng hợp. Khách được phục vụ một cách chu đáo.

- Trên thực tế, khách sạn tồn tại dưới nhiều hình thái khác nhau, với những tên gọi khác nhau. Điều đó tuỳ thuộc vào các tiêu chí và giác độ quan sát của người nghiên cứu, tìm hiểu về chúng. Có thể khái quát các thể loại khách sạn theo một số tiêu chí như:

+ Theo vị trí địa lý: Theo đó, khách sạn được phân thành 5 loại:

Khách sạn thành phố (city centre Hotel): được xây dựng ở trung tâm thành phố lớn, các đô thị hoặc nơi đông dân cư. Nhằm phục vụ các đối tượng khách đi vì mục đích công vụ, tham gia các hội nghị, thể thao, thăm thân, mua sắm hoặc tham quan văn hoá. Các khách sạn này hoạt động quanh năm. Loại khách sạn này người ta còn gọi là khách sạn công vụ. Ở Việt Nam, các khách sạn thành phố có thứ hạng cao tập trung nhiều ở các thành phố lớn như Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh..

Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort Hotel): được xây dựng ở những khu du lịch nghỉ dưỡng, dựa vào nguồn tài nguyên thiên nhiên như các khách sạn nghỉ biển, khách sạn nghỉ núi. Khách đến đây với mục đích nghỉ ngơi thư giãn là chủ yếu (có số ít là khách nghiên cứu về môi trường sinh thái). Đối tượng khách này thường có khả năng thanh toán cao. Những khách sạn nghỉ dưỡng thường chịu sự phụ thuộc vào điều kiện thời tiết khí hậu nên hoạt động mang tính thời vụ cao.

Khách sạn ven đô (Suburban Hotel): được xây dựng ở ven ngoại ô thành phố hoặc các trung tâm đô thị. Thị trường chính của khách sạn này là khách đi nghỉ cuối tuần,

đôi khi có cả khách công vụ có khả năng thanh toán trung bình hoặc thấp. Ở Việt Nam, khách sạn ven đô chưa có thứ hạng cao và chưa phát triển vì cơ sở hạ tầng đường sá còn chưa thật tốt, việc đi lại mất nhiều thời gian, môi trường ở các khu ngoại thành bụi bặm.

Khách sạn ven đường (Highway Hotel): được xây dựng ven đường quốc lộ (đường cao tốc) nhằm phục vụ các đối tượng khách đi lại trên các tuyến đường quốc lộ sử dụng phương tiện vận chuyển là ô tô và mô tô (giống như đối với motel).

Khách sạn sân bay (Airport Hotel): được xây dựng ở gần các sân bay quốc tế lớn. Đối tượng khách của loại khách này là những hành khách của hãng hàng không dừng chân quá cảnh tại các sân bay quốc tế do lịch trình bay bắt buộc hoặc vì bất kỳ một lý do đột xuất nào khác. Giá phòng của đa số khách sạn sân bay trên thế giới nằm ngay trong giá trọn gói của các hãng hàng không.

+ Theo mức độ cung cấp dịch vụ, khách saṇ bao gồm các loại:

Khách sạn sang trọng (Luxury Hotel): là khách sạn có thứ hạng tương ứng với khách sạn 5 sao ở Việt Nam. Là khách sạn có quy mô lớn, được trang bị bởi những trang thiết bị đắt tiền, sang trọng, được trang hoàng đẹp. Cung cấp mức độ cao nhất về các dịch vụ bổ sung tại phòng, dịch vụ giải trí ngoài trời, dịch vụ thẩm mỹ, phòng họp… Khách sạn này có diện tích của các khu vực sử dụng chung rất rộng rãi, bãi đỗ lớn và bán sản phẩm của mình với mức giá cao nhất trong vùng.

Khách sạn dịch vụ đầy đủ (Full Service Hotel): là những khách sạn bán sản phẩm với mức giá cao thứ hai trong vùng. Khách sạn loại này tương ứng với các khách sạn có thứ hạng 4 sao ở Việt Nam, thị trường của khách sạn này là đoạn thị trường có khả năng thanh toán tương đối cao. Ngoài ra, các khách sạn cung cấp dịch vụ đầy đủ thường có bãi đỗ rộng, cung cấp dịch vụ ăn uống tại phòng, có nhà hàng và cung cấp một số dịch vụ bổ sung ngoài trời một cách hạn chế.

Khách sạn cung cấp số lượng hạn chế dịch vụ (Limited - Service Hotel): loại khách sạn này đòi hỏi có quy mô trung bình và tương ứng với các khách sạn hạng 3 sao ở Việt Nam, là những khách sạn bán sản phẩm lưu trú với mức giá trung bình trong vùng nhằm vào đối tượng khách có khả năng thanh toán trung bình trên thị trường. Các khách sạn này thường chỉ cung cấp một số lượng hạn chế về dịch vụ, trong đó những dịch vụ bắt buộc có ở đây là dịch vụ ăn uống, một số dịch vụ bổ sung như dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin và một số dịch vụ bổ sung khác, không nhất thiết phải phòng họp và các dịch vụ giải trí ngoài trời.

Khách sạn thứ hạng thấp (Econony Hotel): hay còn gọi là khách sạn bình dân, có quy mô nhỏ, hạng thấp (1 - 2 sao). Có mức giá buồng bán ra ở mức độ thấp trên thị trường. Những khách sạn này không nhất thiết phải có dịch vụ ăn uống, nhưng phải có một số dịch vụ bổ sung đơn giản đi kèm với dịch vụ lưu trú chính như dịch vụ đánh thức, dịch vụ giặt là, dịch vụ cung cấp thông tin.

+ Theo quy mô khách sạn: Dựa vào số lượng các buồng ngủ theo thiết kế của khách sạn, người ta chia khách sạn thành các hạng cỡ sau:

Khách sạn có quy mô lớn: Là những khách sạn có quy mô từ 200 phòng trở lên

Khách sạn có quy mô trung bình: Là những khách sạn có 50 buồng thiết kế đến cận 200.

Khách sạn có quy mô nhỏ: Là những khách sạn có quy mô buồng thiết kế từ 10 buồng đến cận 50.

Tuy nhiên quy mô khách sạn lớn, vừa hay nhỏ là phải có bao nhiêu buồng thiết kế, tuỳ thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn ở từng quốc gia khác nhau.

Ví dụ tại Hoa Kỳ quy định: khách sạn có quy mô lớn là khách sạn có quy mô phòng trên 500 phòng, khách sạn có quy mô trung bình từ 125 đến cận 500 phòng; còn lại khách sạn có quy mô nhỏ.

Việt Nam, do hoạt động kinh doanh còn mới ở giai đoạn đầu của sự phát triển, chưa có nhiều khách sạn lớn và rất lớn, vì thế các khách sạn theo tiêu chí này tạm thời phân loại như sau:

+ Theo mức giá bán sản phẩm lưu trú có thể chia thành các loại sau: Mức giá cao nhất: là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường từ nấc 85 trên thước đo.

Mức giá cao: là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường tương đối cao, nằm trong khoảng từ phần thứ 70-85 trên thước đo.

Mức giá trung bình: là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường với mức giá trung bình, nằm trong khoảng từ phần thứ 40 -70 trên thước đo.

Mức giá bình dân: là những khách sạn có mức giá bán sản phẩm lưu trú ra ngoài thị trường tương đối thấp, nằm trong khoảng từ phần thứ 20-40 trên thước đo.

Để phân loại các doanh nghiệp khách sạn theo tiêu chí này, các chuyên gia phải khảo sát tất cả các khách sạn trong nước, nghiên cứu và ghi lại các mức giá công bố bán buồng trung bình của chúng rồi tạo nên một thước đo, trong đó: giới hạn trên của thước đo là mức giá cao nhất của khách sạn, còn giới hạn dưới của nó là mức giá bán buồng thấp nhất của khách sạn trong quốc gia đó. Người ta chia thước đo ra làm 100 phần bằng nhau với các đơn vị tính bằng tiền (VNĐ hoặc USD) rồi đánh dấu các mức giá bán buồng của lần lượt các doanh nghiệp khách sạn khác nhau trên thước đo.

Tuy nhiên, phân loại theo mức giá bán sản phẩm lưu trú chỉ được áp dụng riêng cho từng quốc gia vì nó phụ thuộc vào mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh khách sạn của mỗi nước.

+ Theo hình thức sở hữu và quản lý: Theo đó có thể chia thành

Khách sạn tư nhân: là những khách sạn có một chủ đầu tư là một cá nhân hay một công ty trách nhiệm hữu hạn. Chủ đầu tư tự điều hành quản lý kinh doanh khách sạn và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn.

Khách sạn nhà nước: là những khách sạn có vốn đầu tư ban đầu là của nhà nước, do một tổ chức hay công ty quốc doanh chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh, chịu trách nhiệm về điều hành quản lý và trong quá trình kinh dooanh phải tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn.

Khách sạn liên doanh: là khách sạn do hai hoặc nhiều chủ đầu tư bỏ tiền ra xây dựng và mua sắm trang thiết bị. Về mặt quản lý có thể do hai hoặc nhiều đối tác tham gia điều hành quản lý khách sạn. Kết quả kinh doanh được phân chia theo tỷ lệ góp vốn của các chủ đầu tư hoặc theo thoả thuận trong hợp đồng liên doanh liên kết.

+ Trên thực tế có nhiều loại khách sạn liên doanh liên kết, liên kết sở hữu, liên kết quản lý, liên kết hỗn hợp.

Liên kết sở hữu gọi là các khách sạn cổ phần. Đó là khách sạn do hai hay nhiều cá nhân hoặc hai hay nhiều tổ chức đầu tư xây dựng. Kết quả kinh doanh cuối cùng được phân theo tỷ lệ vốn góp của các chủ đầu tư hoặc các cổ đông.

Liên kết đặc quyền: là khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu. Phía chủ đầu tư khách sạn (gọi là bên mua) phải tự điều hành quản lý khách sạn và tự chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh cuối cùng của khách sạn. Bên mua thực hiện việc mua lại của một tập đoàn khách sạn (gọi là bên bán) quyền độc quyền sử dụng thương hiệu về một loại hình kinh doanh khách sạn của một tập đoàn tại một địa phương nhất định, trong một khoảng thời gian nhất định, trên cơ sở của một bản hợp đồng có ghi rõ quyền lợi và nghĩa vụ của mỗi bên đối tác tham gia. Thực chất của loại hình liên doanh này là bên mua đã mua lại của bên bán bí quyết điều hành quản lý và được hưởng một số đặc quyền trong kinh doanh do các tập đoàn khách sạn khác cung cấp.

Khách sạn hợp đồng quản lý: là khách sạn tư nhân hoặc khách sạn cổ phần về sở hữu. Khách sạn được điều hành quản lý bởi môt nhóm các nhà quản lý do chủ đầu tư thuê một tập đoàn khách sạn trên cơ sở một bản hợp đồng gọi là hợp đồng quản lý.

Liên kết hỗn hợp là khách sạn liên kết hỗn hợp các hình thức trên.

Motel

- Đây là cơ sở lưu trú được xây dựng với kết cấu giản nhẹ, nằm cạnh các đường quốc lộ (ở đây, giá dịch vụ có phần giảm nhẹ hơn khách sạn) và phòng ngủ của khách đặt cạnh chỗ đỗ xe.

- Đối tượng khách của motel thường có các đặc điểm sau:

+ Là những khách sử dụng phương tiện vận chuyển ô tô và mô tô trên các tuyến đường quốc lộ.

+ Khách thường có khả năng thanh toán không quá cao. Thường là những khách du lịch có thu nhập trung bình.

+ Yêu cầu về chất lượng dịch vụ ở mức độ trung bình.

+ Thời gian lưu trú của khách tại các motel tuỳ thuộc vào từng loại motel. Đối với thể loại motel giao thông, motel ngoại ô khách thường lưu trú trong thời gian ngắn. Đối với thể loại motel nghỉ dưỡng thì ngược lại, khách thường lưu trú trong thời gian tương đối dài.

- Tuỳ thuộc vào từng thể loại mà motel có vị trí khác nhau. Đối với motel ven đường vị trí gần đường giao thông chính hoặc ở đầu mối giao thông quan trọng, đối với motel nghỉ dưỡng gắn với những địa điểm có phong cảnh đẹp, khí hậu ôn hoà. Motel ngoại ô có vị trí ngoại ô những thành phố lớn…

- Kiến trúc đơn giản, thường là nhà có mái, thấp tầng (thấp hơn 3 tầng nhưng phổ biến nhất vẫn là đến hai tầng); Được xây dựng bằng những vật liệu đơn giản, hơn 50% số motel được xây dựng theo kiểu nhà lắp ghép; Có mặt bằng tương đối lớn, thường có sân rộng… Thường có ga-ra để xe cho khách, đặc biệt đối với loại motel giao thông còn có cả những khu vực phục vụ cho việc bảo dưỡng, sửa chữa ô tô, xe máy.

- Sản phẩm của motel thường đơn giản, số lượng ít, chất lượng không cao cung cấp chủ yếu dịch vụ buồng ngủ (với hình thức tự phục vụ), các dịch vụ bổ sung truyền thống (như bán, tiếp xăng dầu, sữa chữa, bảo dưỡng xe…). Vì vậy mà giá thành rẻ hơn nhiều so với giá của dịch vụ khách sạn cao cấp, làng du lịch..

Các thể loại của motel bao gồm:

Motel ven đường: Đây là thể loại motel phổ biến nhất, nó thường có vị trí ở ven các trục đường giao thông. Thể loại này phổ biến ở Tây Âu và Mỹ.

Motel nghỉ dưỡng: Là thể loại motel thường được xây dựng gần những nơi cảnh đẹp, tài nguyên thiên nhiên phong phú. Thể loại này phổ biến ở Châu Âu.

Motel ngoại ô: Là thể loại motel chủ yếu phục vụ cho đối tượng khách đi nghỉ cuối tuần, phổ biến ở Tây Âu và Mỹ

Làng du lịch

- Đây là một trung tâm riêng biệt, gồm nhiều lán, nhà dành cho cá nhân hoặc gia đình lưu trú, tập hợp xung quanh các cơ sở sinh hoạt công cộng phục vụ trong giá tổng hợp (giá trọn gói) bao gồm ăn, ngủ, vui chơi giải trí.

- Đối tượng khách của làng du lịch gồm nhiều đối tượng khách khác nhau. Song, phần đông trong số họ là những người có khả năng thanh toán cao, đi theo đoàn hoặc cá nhân thông qua tổ chức theo giá trọn gói. Khách đi cùng gia đình sử dụng dịch vụ này cũng đang có xu hướng tăng lên, thời gian du lịch của họ thường kéo dài.

- Làng du lịch thường được xây dựng ở các điểm du lịch nghỉ dưỡng, nơi giàu tài nguyên du lịch thiên nhiên, có khí hậu tốt, môi trường tự nhiên – xã hội lành mạnh.

- Kiến trúc theo lối quần thể nhưng mang tính hiện đại, tính thẩm mỹ, tính đồng bộ cao (đối với làng du lịch cao cấp). Kiến trúc địa phương vừa mang những yếu tố riêng về mặt văn hoá, vừa phù hợp với môi trường xung quanh tạo cho khách sự gần gũi với thiên nhiên và văn hoá, con người địa phương (đối với làng du lịch địa phương)

- Làng du lịch đáp ứng cho khách các dịch vụ khá phong phú với giá trọn gói, giúp họ được nghỉ ngơi tích cực với các chương trình vui chơi giải trí đa dạng, hấp dẫn, được sử dụng các phương tiện, dụng cụ thể thao với sự hướng dẫn của các nhân viên phục vụ có chuyên môn. Thường khách trực tiếp tham gia các chương trình vui chơi giải trí chứ không chỉ đơn thuần là người xem một cách thụ động.

- Tuỳ theo tiêu chí phân loại có thể chia làng du lịch thành các thể loại khác nhau. Theo cách phân loại hiện nay ở Việt Nam và nhiều nước trên thế giới đó là căn cứ vào cơ sở vật chất kỹ thuật của làng du lịch và chất lượng phục vụ có thể chia thành hai loại cơ bản:

+ *Làng du lịch cao cấp:* Đó là quần thể các biệt thự và các công trình dịch vụ có kiến trúc độc đáo, được xây dựng trên một diện tích khá rộng thường nơi có những tài nguyên du lịch tự nhiên. Làng du lịch cao cấp có cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại, với nhiều loại dịch vụ phong phú, chất lượng cao.

+ *Làng du lịch địa phương:* Đó là những làng du lịch mang đậm phong cách kiến trúc, văn hoá của địa phương (có thể là những ngôi làng cũ cải tạo lại), có cơ sở vật chất kỹ thuật ở mức trung bình, tính đồng bộ không cao, phục vụ khách du lịch muốn hoà mình vào văn hoá của địa phương.

+ Ngoài ra, căn cứ vào vị trí địa lý của làng du lịch có thể chia ra các thể loại sau:

Làng du lịch nghỉ núi

Làng du lịch đồng bằng

Làng du lịch nghỉ biển…

Bungalow

- Đây là cơ sở lưu trú làm bằng gỗ hoặc vật liệu nhẹ khác theo phương pháp lắp ghép giản tiện, có thể làm đơn chiếc hoặc thành dãy, cụm và được xây dựng trong các khu du lịch nghỉ mát ven biển, ven núi hoặc làng du lịch.

- Đa số khách đến với các bungalow là người thích cảm giác lạ, mới mẻ, thích được hoà vào thiên nhiên. Khách thường có nhiều độ tuổi khác nhau trong đó khách du lịch ở độ tuổi thanh niên thường chiếm tỷ trọng cao nhất, khách thường đi theo kiểu gia đình hoặc theo từng cặp.

- Khách đến với bungalow đa số là khách du lịch thuần tuý. Thời gian lưu trú cũng thường không quá dài, chủ yếu khoảng một đến bốn ngày thuộc lịch trình của họ.

- Bungalow cóvị trí kiến trúc rất đa dang:

+ Bungalow có kiến trúc mang đậm văn hoá của địa phương, thường được xây dựng bằng những vật liệu tự nhiên sẵn có trong vùng. Đó chính là bungalow địa phương hoặc bungalow tự nhiên.

+ Bungalow có kiến trúc độc đáo được xây dựng tuỳ theo trí tưởng tượng của con người.

+ Bungalow hoang dã thường có kiến trúc đơn giản nhưng độc đáo, thường xây dựng bằng những vật liệu đơn giản như gỗ, nứa, lá… những nơi có phong cảnh đẹp, hoang dã.

- Đối với những bungalow nằm độc lập thường chủ yếu đáp ứng cho khách về dịch vụ lưu trú, các dịch vụ khác thường rất ít, chủ yếu là dịch vụ thông tin liên lạc, hướng dẫn tham quan…

- Đối với bungalow được bố trí theo kiểu quần thể đây là loại hình có nhiều đặc điểm tương tự như làng du lịch. Tuỳ thuộc vào số lượng bungalow trong các quần thể này mà chúng có những khu vực sinh hoạt chung, ở đó thường có nhiều dịch vụ bổ sung khác nhau như dịch vụ vui chơi giải trí, bán đồ lưu niệm, giặt là, ăn uống…

- Nhìn chung, giá cả lưu trú thấp hơn so với khách sạn, làng du lịch, tàu du lịch. Tuy nhiên một số bungalow có vị trí đặc biệt, bungalow độc đáo, có thể có giá rất cao.

- Căn cứ vào việc bố trí bungalow có thể chia thành hai thể loại sau:

+ Bungalow độc lập, chỉ có một bungalow riêng biệt

+ Bungalow quần thể, gồm nhiều bungalow bố trí liên kết với nhau

- Căn cứ vào đặc điểm kiến trúc và xây dựng có thể chia bungalow ra các thể loại cơ bản sau:

+ Bungalow địa phương: Là thể loại bungalow có kiến trúc mang đậm văn hoá của địa phương, thường xây dựng bằng những vật liệu tự nhiên sẵn có trong vùng, có thể cải tạo từ những nhà ở cư dân địa phương.

+ Bungalow hoang dã: Là thể loại bungalow rất gần gũi với thiên nhiên, có kiến trúc đơn giản nhưng đặc sắc, thường được xây bằng những vật liệu đơn giản như gỗ, nứa, lá… thường những nơi có phong cảnh đẹp, hoang dã.

+ Bungalow độc đáo: Là thể loại bungalow có kiến trúc rất độc đáo, thường ở những vị trí đặc biệt như bãi biển, trong rừng… vật liệu xây dựng thường rất đa dạng.

Bãi cắm trại

- Trong sự phát triển của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch, có thể nói lều trại cùng với nhà nghỉ, nhà trọ là một trong những loại hình cơ sở lưu trú ra đời sớm nhất. Bãi cắm trại là khu vực được quy hoạch, xây dựng gắn với cảnh quan thiên nhiên, có kết cấu hạ tầng và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch.

- Đối tượng khách là những người thích tìm về với thiên nhiên cũng như thích những buổi sinh hoạt tập thể vui vẻ.

- Thường đi du lịch theo đoàn, nhóm có từ 4 người trở lên hoặc đi theo gia đình. Đa số khách ở độ tuổi thanh thiếu niên.

- Đa số các bãi cắm trại được quy hoạch ở những khu đất có cảnh quan đẹp (hoặc độc đáo) gần gũi với thiên nhiên như bờ biển, ven sông, rừng núi, thác nước, cánh đồng, đồng cỏ…

- Camping có thể chỉ là khu đất dọn sẵn để du khách cắm trại nhưng cũng có nhiều loại camping được quy hoạch và xây dựng nhiều công trình tiện nghi.

Đối với camping được tổ chức tốt, nó phải thoả mãn những yêu cầu sau:

+ Thứ nhất: tổ chức quy hoạch

Lối vào bãi cắm trại được thiết kế thuận lợi cho việc ra vào. Có biển hướng dẫn được chiếu sáng vào ban đêm.

Khu hành chính, nơi đón tiếp, bố trí tại lối vào bãi cắm trại. Ở nơi này có sơ đồ khu vực cắm trại, bảng thông tin chỉ dẫn được viết bằng tiếng Việt và một vài thứ tiếng thông dụng quốc tế hoặc sử dụng các ký hiệu quốc tế.

Ở vị trí thuận tiện nhất của camping đặt quầy thông tin về du lịch, trạm y tế, bưu điện, đại lý du lịch.

Bãi để xe ô tô, xe máy ở bên ngoài camping trước lối vào.

+ Thứ hai, cách thiết kế và công trình vệ sinh

Nhà tắm cho nam, nữ riêng biệt, trung bình 20 người nhà tắm; nhà tắm cho trẻ em. Nhà vệ sinh và nhà tắm tách rời. Các công trình vệ sinh thường cách xa khu cắm trại ít nhất là 200m.

Phòng thay quần áo cho nam, nữ riêng biệt được trang bị gương soi, móc áo tường và ghế ngồi.

+ Thứ ba: vệ sinh khu vực cắm trại

Khu vực cắm trại phải luôn luôn được dọn dẹp sạch sẽ, có nơi xử lý rác, xử lý nước thải sinh hoạt, có thùng chứa rác có nắp đậy được bố trí ở nơi quy định.

+ Thứ tư: cấp cứu, y tế

Nếu camping nằm ở những nơi ven biển, ven sông, hồ thì phải có đội cấp cứu sông biển, có tủ thuốc thường đặt ở nơi đón tiếp.

Các bình và phương tiện chữa cháy được đặt ở nơi cần thiết theo quy định. + Thứ năm: tiện nghi về sinh hoạt hằng ngày

Có nơi giặt là như chậu, bể giặt cố định được ốp men. Nơi là quần áo đặt đặt ở gần nơi giặt.

Nơi cho khách tự nấu ăn, rửa bát đĩa…

+ Thứ sáu: phục vụ vui chơi giải trí: Có sân chơi cho trẻ em được tổ chức tối thiểu 4 loại hình vui chơi giải trí. Với các sân chơi thể thao (quần vợt, bóng chuyền, bóng rổ, bóng đá…)

- Đây là loại hình cơ sở lưu trú thấp về tiện nghi, nhưng dịch vụ lại rất phong phú, giá cả rẻ vì vốn đầu tư không lớn. Đối với khách du lịch, tiện nghi trong thời gian lưu trú ở camping kém hơn các cơ sở lưu trú khác.

- Theo cách phân loại phổ biến, căn cứ vào đặc điểm của khu vực mà khách dựng trại và những dịch vụ đi kèm có thể chia ra các thể loại sau:

+ *Bãi cắm trại hoang dã:* là khu đất không có chủ thường là nơi có phong cảnh thiên nhiên hấp dẫn.

+ *Bãi cắm trại địa phương:* là khu vực đất có chủ ở một địa phương dành cho khách cắm trại sau khi thoả thuận với chủ đất.

+ *Bãi cắm trại kinh doanh:* là khu vực được xây dựng và quy hoạch cho du khách thuê để cắm trại, thường có các công trình xây dựng đi kèm để đáp ứng một số nhu cầu của khách du lịch, như khu vực đón tiếp, khu bán hàng, ăn uống, kinh doanh dịch vụ bổ sung…

Nhà nghỉ kinh doanh du lịch

- Nhà nghỉ kinh doanh du lịch là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 9 buồng ngủ trở xuống, bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết phục vụ khách du lịch.

- Đối tượng khách thường đa dạng nhưng đa số khách lưu trú ở nhà nghỉ kinh doanh du lịch thường có thu nhập trung bình và thấp, lưu trú trong thời gian ngắn.

- Tương ứng với từng loại nhà nghỉ, mà chúng có vị trí kiến trúc khác nhau. Thường được xây dựng ở các đô thị, có kiến trúc nhiều tầng tương tự như khách sạn (nhà nghỉ đô thị); xây dựng tại các miền thôn quê, hay những nơi có phong cảnh đẹp, thường có kiến trúc mang phong cách địa phương, thấp tầng (nhà nghỉ thôn dã)

- Căn cứ theo vị trí của nhà nghỉ du lịch và đặc điểm kiến trúc có thể chia nhà nghỉ ra các thể loại sau:

+ Nhà nghỉ đô thị: là thể loại nhà nghỉ ở đô thị, thường có kiến trúc tương tự như khách sạn, cơ sở vật chất kỹ thuật tương đối đầy đủ nhưng thấp hơn khách sạn.

+ Nhà nghỉ thôn dã: là nhà nghỉ ở nông thôn, hay những nơi có phong cảnh đẹp, thường có kiến trúc đơn giản, dịch vụ ít, thoả mãn nhu cầu gần gũi thiên nhiên hoặc dân dã của khách.

+ Nhà nghỉ độc đáo: là thể loại nhà nghỉ thường có những nơi đặc biệt có phong cảnh đẹp, có kiến trúc độc đáo và thường có tiện nghi khá cao.

Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

- Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê là một loại hình cơ sở lưu trú du lịch, ở đây khách tận dụng cơ sở vật chất (ngôi nhà và các thiết bị tiện nghi) sẵn có của gia chủ, 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.

- Đặc điểm về cơ sở vật chất kỹ thuật thường phụ thuộc vào đặc điểm tự nhiên nơi lưu trú gia chủ.

- Tính chuyên môn hoá thấp, thường là khách sinh hoạt cùng với gia chủ, khách phải tự phục vụ lấy phần lớn các nhu cầu của mình. Tuy nhiên chính đặc điểm cùng với sự gần gũi về lối sống, phong tục – tập quán của địa phương đã mang lại cho khách những sự hấp dẫn đặc biệt.

- Giá thường thấp hơn nhiều so với các loại hình cơ sở lưu trú phổ biến khác.

- Có hai thể loại cơ bản trong loại hình cơ sở lưu trú du lịch: nhà dân cho khách thuê ở cùng chủ động và nhà dân cho khách ở cùng bị động.

Các loại hình cơ sở lưu trú khác

- *Căn hộ kinh doanh du lịch*

+ Căn hộ kinh doanh du lịch là nhà ở có đủ tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch.

+ Khách thường lưu trú trong thời gian dài, và tự phục vụ hầu hết các nhu cầu của mình.

+ Căn hộ kinh doanh du lịch thường có trang thiết bị tiện nghi khá đầy đủ, đa số có phòng ngủ, phòng khách, phòng vệ sinh, bếp.

- *Biệt thự du lịch*

+ Biệt thự du lịch là nhà được xây dựng kiên cố, có buồng ngủ, phòng khách, bếp, gara ô tô, sân vườn phục vụ khách du lịch.

+ Giống như căn hộ kinh doanh du lịch, khách thường lưu trú trong thời gian dài, và tự phục vụ hầu hết nhu cầu của mình.

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Khảo sát các loại hình cơ sở lưu trú	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Tiêu chí đánh giá, xếp hạng các cơ sở lưu trú	- Thu thập thông tin - Khảo sát thực tế các cơ sở lưu trú về các nội dung: loại hình và đặc điểm của chúng
2	Phân tích và lựa chọn loại hình phù hợp cho chương trình	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Tiêu chí đánh giá, xếp hạng các cơ sở lưu trú	- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các cơ sở lưu trúvề các nội dung: đặc điểm, giá cả, tính chuyên môn hóa, đối tượng khách cho mỗi loại hình lưu trú, tính độc đáo,… - Lập bảng đánh giá về: + Vị trí + Kiến trúc + Chất lượng + Giá cả + Vệ sinh - Quyết định loại hình

2.3. Các chú ý về an toàn

- Khi tiến hành xác định các loại hình lưu trú, nhà nghiên cứu cần đảm bảo an toàn cho đoàn khách về cả tính mạng và tài sản, tránh xác định những loại hình không phù hợp với lứa tuổi hay không có độ an toàn cao cho khách về mức độ an ninh.

- Ngoài ra, cần đảm bảo an toàn về chi phí cho mỗi loại hình cũng như tính phù hợp với nhu cầu của mỗi đối tượng khách khác nhau

2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá không đúng về chất lượng các loại hình cơ sở lưu trú	Khảo sát chưa kỹ các cơ sở lưu trú	Cần phân tích kỹ các nhân tố cấu thành nên sản phẩm lưu trú để từ đó đánh giá đúng chất lượng
2	Lựa chọn loại hình không phù hợp với đối	Phân tích sai tính phù hợp của loại hình cơ sở	Cần phải cân nhắc kỹ trước khi lựa chọn

	tượng khách	lưu trú với từng đối tượng khách	

3. Xác định giá cả lưu trú, dịch vụ tại điểm đến

3.1 Lý thuyết liên quan

3.1.1 Mục đích

- Đây là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến việc lựa chọn cụ thể các loại hình cơ sở lưu trú của khách. Đối với khách có khả năng thanh toán trung bình và thấp họ quan tâm đầu tiên đến giá cả khi lựa chọn, còn đối với những khách có khả năng thanh toán cao họ lại quan tâm đến chất lượng phục vụ

- Sản phẩm lưu trú nhằm cung cấp dịch vụ cho thuê buồng ngủ và các dịch vụ bổ sung khác trong thời gian lưu lại tạm thời nhằm mục đích lợi nhuận. Đây là sản phẩm chính của các cơ sở lưu trú du lịch.

3.1.2. Cơ sở để xác định giá cả lưu trú, dịch vụ

- Để xác định giá cả lưu trú cũng như các dịch vụ khác tại điểm lưu trú người ta thường dựa vào giá trị sản phẩm để xác định.

- Trong hoạt động kinh doanh này người ta thường chia ra thành các hạng buồng, và các kiểu buồng, có nhiều tiêu chí phân loại, theo cách phân loại phổ biến người ta chia thành:

- *Các hạng buồng:* có nhiều loại buồng với các đặc điểm, tiện nghi, diện tích theo tiêu chuẩn thứ hạng của cơ sở lưu trú và tương ứng với các mức giá khác nhau nhằm đáp ứng các nhu cầu đa dạng của đối tượng khách thuê buồng.

Buồng khách sạn thường được chia thành các hạng sau:

+ Buồng hạng tiêu chuẩn (Standard)

+ Buồng hạng sang (Superior)

+ Buồng hạng cao cấp (Deluxe)

+ Buồng đặc biệt (Suite): là buồng có nhiều phòng nhỏ được xây dựng theo kiểu căn hộ khép kín, được trang bị các tiện nghi cao cấp, diện tích rộng, chia thành các phòng…

+ Buồng dành cho khách Vip

+ Các loại buồng khác: buồng thông nhau; buồng dành cho người tàn tật…

- Tùy thuộc vào từng loại sản phẩm lưu trú mà có các mức giá khác nhau

Ví dụ khách sạn Morin Huế

Ví dụ: Các loại buồng khách sạn Morin Huế

STT	Loại buồng	Giá (USD – năm 2005)
1	Superior	120
2	Deluxe	140
3	Junior Deluxe	160
4	Junior Suite	250
5	Morin Suite	350
6	Executive Suite	500

- *Các kiểu buồng*

+ Buồng đơn (Single): là buồng được xếp cho một khách, có một giường đơn.

+ Buồng đôi (Double/Twin): là buồng được xếp cho hai khách, có thể có một giường đôi hoặc hai giường đơn.

+ Buồng ba (Triple): là buồng xếp cho ba khách có thể có ba giường đơn hoặc một giường đơn và một giường đôi.

+ Buồng bốn (Quard): là buồng xếp cho bốn khách, có thể có hai giường, hoặc bốn giường.

+ Buồng thông nhau: là các buồng ở cạnh nhau và có cửa thông nhau trên bức tường chung.

+ Buồng liền kề:là các buồng ở cạnh nhau, chung tường nhưng không thông cửa.

+ Buồng đối diện: là các buồng đối diện nhau qua hành lang.

+ Buồng kiểu căn hộ: là buồng thiết kế theo kiểu căn hộ có các tiện nghi sinh hoạt, có khu ngủ, khu làm việc riêng biệt và có thể có thêm một số tiện nghi nấu ăn.

+ Buồng dành cho người tàn tật: là loại buồng có một số đặc điểm, trang thiết bị, tiện nghi đặc biệt hỗ trợ người tàn tật.

- *Các loại giường*

+ Giường đơn

+ Giường đôi

+ Giường đôi cỡ lớn

+ Giường đôi cỡ lớn nhất

+ Giường phụ

+ Giường cho trẻ em

** Sản phẩm bổ sung*

- Sản phẩm bổ sung ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh lưu trú, là một trong những tiêu chuẩn để xếp hạng khách sạn. Hiện nay rất nhiều khách sạn cạnh tranh chủ yếu dựa vào thế mạnh của các dịch vụ bổ sung này nhằm thu hút khách có khả năng chi trả cao.

- Sản phẩm bổ sung chia làm các nhóm sau:

+ Những dịch vụ đáp ứng các nhu cầu sinh hoạt hằng ngày của khách Thông tin, liên lạc: điện thoại, điện tín, internet

Môi giới: mua hộ vé máy bay, tài xe, phim ảnh

Mua sắm: quà lưu niệm; đồ dùng hàng ngày ..

Các loại khác: giặt là; cắt tóc; cho thuê vật dụng…

+ Những dịch vụ tham quan, giải trí

Dịch vụ tham quan du lịch, dịch vụ biểu diễn văn hoá; hoà nhạc Dancing

Phục vụ các món ăn đặc sản

Các dịch vụ thể thao: bể bơi; sân tennis

+ Những dịch vụ khác

Dịch vụ tổ chức hội nghị

Tổ chức cưới; hỏi; kỷ niệm.

3.1.3. Xác định giá cả dịch vụ

Trên cơ sở các cấp hạng buồng, các kiểu buồng, cũng như các loại hình dịch vụ bổ sung người điều hành xác định giá cả cụ thể cho từng sản phẩm, dịch vụ.

3.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định chủng loại sản phẩm	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Tiêu chí đánh giá, xếp hạng các cơ sở lưu trú - Bảng hợp đồng, báo giá của cơ sở lưu trú	- Xác định những loại sản phẩm của cơ sở lưu trú - Xác định giá của mỗi loại sản phẩm
2	Xác định chất lượng sản phẩm	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Tiêu chí đánh giá, xếp hạng các cơ sở lưu trú - Bảng hợp đồng, báo giá của cơ sở lưu trú	- Khảo sát điều kiện vật chất - Đánh giá về chất lượng dịch vụ và mức độ phục vụ
3	Lựa chọn giá phù hợp	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Tiêu chí đánh giá, xếp hạng các cơ sở lưu trú - Bảng hợp đồng, báo giá của cơ sở lưu trú	- Phân tích, so sánh giữa các sản phẩm - Lựa chọn

3.3. Các chú ý về an toàn

- Khi giá cả các loại hình lưu trú, nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về chi phí cho mỗi loại hình cũng như tính phù hợp với nhu cầu của mỗi đối tượng khách khác nhau

- Ngoài ra, cũng cần chú ý đến sự an toàn các dịch vụ, đảm báo với giá cả đã thỏa thuận cần cung cấp những dịch vụ theo yêu cầu và kịp thời cho khách

3.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn sản phẩm với giá quá cao so với giá tour	Không nắm kỹ giá tour	Phân tích và hạch toán kỹ về giá cả
2	Lựa chọn giá mà không để ý đến các dịch vụ bổ	Chủ quan, chỉ quan tâm đến mức giá định mức	Lựa chọn cần chú ý đến các dịch vụ mà khách

	sung kèm theo		được hưởng khi lưu trú

4. Xác định được vị trí của cơ sở lưu trú

4.1 Lý thuyết liên quan

Vị trí của buồng rất quan trọng đối với khách. Phần lớn khách khi đặt buồng thường chọn vị trí buồng có quan cảnh thiên nhiên đẹp, yên tĩnh và họ sẵn sàng trả giá cao để được những buồng có vị trí đẹp.

- Vị trí của buồng thể hiện ở hai đặc điểm sau:

+ Hướng nhìn từ cửa sổ hay ban công của buồng

+ Thứ tự tầng của buồng

- Khách du lịch có tâm trạng thoải mái vui vẻ khi lưu trú trong những khách sạn được phục vụ chu đáo tận tình, tiện nghi cho sự nghĩ ngơi tốt, yên tĩnh, thuận lợi

- Khi lựa chọn cơ sở lưu trú, khách du lịch rất quan tâm đến vị trí, phong cách kiến trúc, trang trí nội thất và tổ chức trong khâu phục vụ.

- Phong cách kiến trúc ở điểm du lịch nào đó, phải giới thiệu với khách bản sắc văn hóa, nền văn minh của bản địa ở điểm du lịch đó.

- Trang trí nội thất phải bảo đảm tính thẩm mỹ, tính tiện nghi, hiện đại, độc đáo và vệ sinh.

- Khâu tổ chức phục vụ đóng vai trò quyết định đến sự hình thành bại trong kinh doanh của doanh nghiệp. Chất lượng của khâu tổ chức lưu trú, phục vụ, biểu hiện ở các mặt sau:

+ Năng lực chuyên môn đối với từng nghiệp vụ.

+ Phong cách giao tiếp và thái độ của người phục vụ.

- Đây là một trong những yếu tố tạo nên bầu không khí tâm lý - xã hội thoải mái lành mạnh ở nơi du lịch.

- Tâm lý nói chung của khách du lịch biểu hiện rõ nhất ở tính hiếu kỳ và hưởng thụ. Có nghĩa là họ muốn thay đổi, chờ đón và mong đợi sự thoải mái và tốt đẹp khi đến điểm du lịch nào đó.

- Các nhà kinh doanh khi lựa chọn khách sạn du lịch cần cân nhắc cần lưu một số điểm sau:

+ Thái độ và phong cách phục vụ phải luôn niềm nở, lễ độ, phục vụ chu đáo đúng thời gian, tự giác và nhiệt tình với công tác được giao.

+ Thực hiện đúng quy trình kỹ thuật của từng nghiệp vụ.

+ Định kỳ thực hiện việc duy trì, bảo dưỡng và kiểm tra trang thiết bị trong tất cả các bộ phận của khách sạn.

+ Thực hiện vệ sinh tốt tất cả các khu vực và các khâu trong khách sạn

4.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Khảo sát thực tế các điểm lưu trú trong lộ trình	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu khảo sát cơ sở lưu trú	- Khảo sát về hướng - Khảo sát về không gian - Khảo sát môi trường xung quanh

		- Tờ rơi, tập gấp của cơ sở lưu trú	+ Yên tĩnh + Nhìn ra biển hay gần biển + Ở độ cao có thể ngắm thành phố …
2	Phân tích tính phù hợp và lựa chọn	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu khảo sát cơ sở lưu trú - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở lưu trú	- Tìm hiểu thông tin về đặc điểm tâm lý nhu cầu của khách - Trên cơ sở đó lựa chọn vị trí phù hợp

4.3. Các chú ý về an toàn

- Khi lựa chọn vị trí các cơ sở lư trú, nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn an toàn tính mạng cho khách, tránh lựa chọn những vị trí không phù hợp, vị trí gần các công trường đang thi công hay vị trí thiếu an toàn về an ninh.

- Ngoài ra, cũng cần đảm bảo về không gian, về yếu tố môi trường, luôn phải đảm bảo được sự yên tĩnh và tính thẩm mỹ.

4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn vị trí gần khu dân cư hoặc khu công nghiệp	Do chưa khảo sát kỹ môi trường xung quanh	Khảo sát thực các cơ sở lưu trú
2	Lựa chọn vị trí bị che khuất	Do chưa khảo sát kỹ môi trường xung quanh	Quan sát kỹ trước khi lựa chọn

5. Lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú

5.1 Lý thuyết liên quan

Khảo sát, đánh giá

- Lựa chọn phương án lưu trú trong chương trình du lịch đóng vai trò hết sức quan trọng, nó đòi hỏi phải phù hợp với mỗi đối tượng khách, từng tuyến hành trình và từng địa phương làm du lịch

- Phương án lưu trú có thể là khách sạn, nhà nghỉ du lịch, motel, bungalow, làng du lịch, resort, tàu du lịch, …. Các nhà thiết kế chương trình phải lựa chọn được phương án lưu trú tốt nhất, nhanh nhất, rẻ nhất.

- Để qua đêm tại các điểm du lịch, người ta có thể sử dụng nhiều loại hình lưu trú khác nhau. Ví dụ, để thực hiện chương trình du lịch: Đà Nẵng - Huế - Hội An khách có thể lựa chọn phướng án lư trú ở khách sạn, resort, hoạc kết hợp Đà Nẵng ở Resort, Huế ở khách sạn – Hội An ở nhà dân cho thuê (dạng nhà cổ) - Bà Nà (Đà Nẵng) ở biệt thự (kiểu Pháp)

5.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện

1	Xây dựng phương án lưu trú đối với từng loại hình	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu khảo sát cơ sở lưu trú - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở lưu trú	- Khảo sát điều kiện lưu trú - Lựa chọn phương án lưu trú đối với từng loại hình: + Khách sạn + Nhà nghỉ du lịch + Motel + Bungalow + Làng du lịch + Resort + Bãi cắm trại du lịch + Tàu du lịch + Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê + Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch khác
2	Xây dựng phương án lưu trú kết hợp	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu khảo sát cơ sở lưu trú - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở lưu trú	- Khảo sát điều kiện lưu trú - Xác định lại chương trình tour và đối tượng khách - Lựa chọn phương án kết hợp + Ngày 1 ở khách sạn, ngày 2 ở Resort + Ngày 1 ở Resort, ngày 2 ở trên tàu du lịch

5.3. Các chú ý về an toàn

- Khi xây dựng phương án lư trú, nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về tính mạng cho khách, sự an toàn về tính phù hợp với từng đối tượng khách khác nhau và cả sự an toàn về tài sản cho khách du lịch.

- Ngoài ra, cũng cần đảm bảo an toàn về chi phí, giá cả, tránh nhầm lẫn khi lựa chọn cũng như thỏa thận sao cho phù hợp với chi phí cho phép của chương trình.

5.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn loại hình lưu trú không phù hợp với đối tượng khách	Do chưa tìm hiểu các đối tượng khách	Nghiên cứu kỹ nhu cầu của khách
2	Lựa chọn loại hình lưu trú có chất lượng thấp	Do không tìm hiểu kỹ về thực trạng kinh doanh	Khảo sát kỹ trước khi lựa chọn

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các nội dung cần khảo sát khi xây dựng phương án lưu trú?

2. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi xây dựng phương án lưu trú?

Thực hành:

Hãy xây dựng phương án lưu trú cho các chương trình du lịch sau:

+ Đà Nẵng – Huế 2 ngày 1 đêm
+ Đà Nẵng – Hội An 2 ngày 1 đêm
+ Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình 3 ngày 2 đêm
+ Đà Nẵng – Phú Quốc 3 ngày 2 đêm
+ Đà Nẵng – SaPa 3 ngày 2 đêm

C. GHI NHỚ

Loại hình dịch vụ lưu trú rất đa dạng. Vì vậy, để lựa chọn và xây dựng phương án lưu trú hợp lý cho từng điểm đến, người xây dựng trước tiên cần khảo sát điều kiện lưu trú. Tiếp theo là xác định các loại hình lưu trú tại điểm đến; xác định giá cả, dịch vụ lưu trú; xác định vị trí cơ sở lưu trú. Từ đó, cân nhắc, lựa chọn phương án lưu trú phù hợp.

Bài 9
XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN ĂN UỐNG

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp các nội dung về: khảo sát điều kiện ăn uống; các loại cơ sở dịch vụ ăn uống; xác định giá cả, chất lượng dịch vụ ăn uống; xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến. Từ đó, giúp người học lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống hợp lý cho chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Xác định được các loại cơ sở dịch vụ ăn uống;
- Xác định chất lượng, giá cả dịch vụ ăn uống;
- Xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến;
- Lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống cho chương trình du lịch cụ thể.

A. NỘI DUNG

1. Khảo sát điều kiện ăn uống

1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.1. Kiểm kê, đánh giá chất lượng cơ sở ăn uống

Cơ sở vật chất kỹ thuật của các cơ sở ăn uống du lịch làtoàn bộ các trang thiết bị, tiện nghi chuyên dùng đồng bộ, các hệ thống kỹ thuật, dụng cụ,... được bố trí hợp lý theo một quy trình công nghệ nhất định.

Nội dung kiểm kê

Khi xây dựng phương án ăn uống, cần kiểm kê, khảo sát điều kiện ăn uống về các mặt:

*** Công trình kiến trúc**

Mỗi nhà hàng đều có một nét kiến trúc riêng, song về cơ bản nhà hàng thường có những đặc điểm kiến trúc sau:

+ Nhà hàng thường được bố trí về một phía của khách sạn, nơi có thể nhìn thấy cảnh quan bên ngoài: công viên, đường phố, bờ biển...

+ Nhà hàng cần được bố trí ở tầng 1.

+ Kiến trúc phòng ăn trong nhà hàng có thể sử dụng không khí tự nhiên hoặc có máy điều hòa nhiệt độ.

Trang trí nội thất của nhà hàng cần phải đáp ứng đươc các yêu cầu về:

- Trang trí nội thất của nhà hàng phải được gắn liền với mức độ hiện đại của khách sạn, phù hợp với khách hàng mục tiêu.
- Đảm bảo sự cân bằng, hài hòa các trang thiết bị để trang trí.
- Đảm bảo tính tiết điệu.
- Đảm bảo tính trọng điểm.
- Phục vụ trọn vẹn.
- Phục vụ bán trọn vẹn.
- Khách tự phục vụ.

Trang thiết bi máy móc

- *Quầy bar:* Bar là một bộ mặt của cơ sởăn uống. Ở đây trưng bày và bán các loại đồ uống của nhà hàng, khi khách bước vào có thể nhìn thấy và tự chọn lựa đồ uống theo sở thích. Một quầy bar trang trí đẹp, hài hòa góp phần nâng cao giá trị chung của nhà hàng và tăng thêm khả năng hấp dẫn thực khách.

- *Phòng ăn:* Là bộ phận thứ hai của nhà hàng. Đây là nơi trực tiếp phục vụ các món ăn đồ uống cho khách. Thực khách đến nhà hàng ngoài việc thưởng thức các món ăn, đồ uống còn thưởng thức văn minh phục vụ của nhân viên và khung cảnh của nhà hàng... Vì vậy nhà hàng cần trang bị đầy đủ các trang thiết bị, dụng cụ và phải bài trí hợp lý, gợi cảm.

Các hệ thống kỹ thuật

- *Hệ thống chiếu sáng:* Phải đảm bảo đủ sáng và dễ chịu

- *Hệ thống âm thanh:* Tất cả các nhà hàng, cơ sở ăn uống, giải trí, dancing...đều sử dụng hệ thống này. Tuy vậy, tùy theo tính chất của từng phòng, từng loại hình mà sử dụng âm thanh cho thích hợp, không làm ảnh hưởng hưởng đến quá trình ăn uống trao đổi chuyện trò của khách. Ngày nay, người ta ít đưa âm thanh vào phòng ăn, xu thế thiên về sự yên tĩnh, kín đáo.

- *Hệ thống thông gió:* Không khí trong phòng ăn dễ bị ô nhiễm bởi khói thuốc lá, hơi rượu, mùi thức ăn...gây khó chịu cho khách cũng như nhân viên phục vụ. Vì vậy, việc thông gió cho nhà hàng là rất cần thiết

Thiết bị máy móc

- *Quầy kính lạnh:* trưng bày các món ăn để cho khách dễ lựa chọn trước khi ăn. Các món ăn trong quấy sắp xếp sao cho khách dễ nhìn, thường được đặt ngay cửa ra vào và có cấu tạo: ba mặt bằng thủy tinh, cao 1,1m, rộng tối tiểu 0,4m , chiều dài tùy thuộc vào số lượng món ăn, quầy có 4 bánh để di chuyển.

- *Kho lạnh:* là nơi dùng để bảo quản lạnh đồ uống và tồn trữ thực phẩm cho nhà bếp. Quy mô của kho lạnh tùy thuộc vào công suất của nhà hàng.

- *Tủ lạnh:* là thiết bị quan trọng không thể thiếu được trong nhà hàng.

- *Máy sưởi đĩa bằng điện:* diệt khuẩn và giữ nhiệt cho thức ăn nóng.

- *Xe đẩy:* có cấu tạo hai tầng trở lên có bành xe tự quay tròn. Dùng để vận chuyển các loại dụng cụ, món ăn đồ uống trong nhà hàng.

- Tập hợp đầy đủ các thông tin về hệ thống nhàhàng của một vùng du lịch theo các tiêu thức: Vị trí, cấp hạng, quy mô, mức giá, dịch vụ cung ứng, địa chỉ liên lạc, thời gian biểu làm việc…

- Nguồn cung cấp thông tin: sách hướng dẫn, niên giám khách sạn, nhà hàng, đại lý du lịch hoặc T.O nhận khách

Vệ sinh nhà hàng và vệ sinh an toàn thực phẩm

- An toàn vệ sinh thực phẩm là vấn đề có tầm quan trọng đặc biệt đối với sức khoẻ con người, được toàn xã hội quan tâm. Thực phẩm an toàn đóng góp to lớn đối với việc cải thiện sức khỏe con người và chất lượng cuộc sống. Được tiếp cận với thực phẩm an toàn đang trở thành quyền cơ bản đối với mỗi con người.

- Đối với khách du lịch, an toàn thực phẩm không chỉ ảnh hưởng trực tiếp thường xuyên đến sức khỏe của khách mà còn liên quan đến chất lượng của chương trình du lịch và uy tín của công ty

- Thực phẩm kém vệ sinh an toàn không chỉ gây nên ngộ độc cấp tính một cách ồ ạt dễ nhận thấy mà còn phải kể đến các bệnh mãn tính gây suy kiệt sức khỏe do nhiễm

và tích lũy các chất độc hại như chì, thủy ngân, asen, thuốc bảo vệ động thực vật, phẩm màu độc với lượng nhỏ nhưng kéo dài thời gian sử dụng, đặc biệt là các độc tố vi nấm như aflatoxin trong ngô, đậu, lạc mốc có thể gây ung thư....

- Vấn đề vệ sinh nhà hàng cần được kiểm tra chặt chẽ về các mặt:

+ Vệ sinh khu vực công cộng

+ Vệ sinh khu vực tiếp đón

+ Vệ sinh dụng cụ ăn uống

+ Vệ sinh nhà bếp

+ Vệ sinh an toàn thực phẩm: Đây là khâu đặc biệt cần thiết

1.1.2. Lập phiếu đánh giá về chất lượng

Để đảm bảo cho việc đánh giá đạt kết quả cao và tránh những sai sót cần thiết, nhà kinh doanh cần lập phiếu đánh giávề chất lương, giá cả của các cơ sở ăn uống

Phiếu đánh giá có thể bao gồm những nội dung sau:

Tên, địa chỉ	**Quy mô, cơ cấu phòng, cấp hạng**	**Phong cách**	**Giá cả**	**Kết quả đánh giá**	**Tên, điện thoại người cần liên hệ**
KS A Địa chỉ					
KS B Địa chỉ					
KS C Địa chỉ					

1.2 Trình tự thao tác

TT	**Thao tác**	**Thiết bị, dụng cụ**	**Tiêu chuẩn thực hiện**
1	Kiểm kê hệ thống cơ sở ăn uống	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Thu thập thông tin - Khảo sát thực tế các cơ sở ăn uống về các mặt: + Công trình xây dựng, kiến trúc như: vị trí đất đai, nhà hàng, bar, bếp… + Trang trí nội thất của nhà hàng + Trang thiết bị máy móc + Các hệ thống kỹ thuật + Thiết bị máy móc + Vệ sinh
2	Đánh giá về chất lượng, giá cả của cơ sở ăn uống	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ	- Trên cơ sở những thông tin khảo sát, đánh giá về: + Vị trí, địa điểm

		sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	+ Về quy mô + Về cấp hạng + Phong cách - Thông qua giá cả thị trường, đánh giá về giá cả cơ sở ăn uống - Lập bảng đánh giá chất lượng và giá cả với những nội dung cụ thể như: + Tên, địa chỉ + Quy mô, cơ cấu phòng + Phong cách + Cấp hạng + Giá cả + Kết quả đánh giá + Tên, điện thoại người cần liên hệ

1.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi khảo sát về điều kiện ăn uống, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về vệ sinh thực phẩm, cần phải đảm bảo một cách chắc chắn về tính vệ sinh đối với các thức ăn đồ uống cung cấp cho khách.

- Việc khảo sát về điều kiện ăn uống cũng cần đảm bảo an toàn về chất lượng các cơ sở ăn uống (cả cơ sở hạ tầng kỹ thuật và lương thực thực phẩm), tránh bỏ sót thông tin khi tiến hành giám sát, kiểm kê.

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Xác định sai địa điểm cơ sở ăn uống	Do đơn vị ăn uống đã chuyển cơ sở hoặc nhầm lẫn về tên gọi	Cần kiểm tra kỹ lưỡng khi xác định
2	Đánh giá không đúng về chất lượng	Chủ quan, chưa sâu, sát	Cần phân tích kỹ các nhân tố cấu thành nên sản phẩm lưu trú để từ đó đánh giá đúng chất lượng
3	Cập nhật sai về giá cả	Do các DN đã thay đổi giá mà chưa kịp niêm yết	Cần kiểm tra kỹ về giá cả trong quá trình kiểm kê

2. Xác định các loại cơ sở dịch vụ ăn uống

2.1 Lý thuyết liên quan

Phân loại, đánh giá cơ sở ăn uống

- Ngày nay, khi đời sống càng cao, con người không chỉ dừng lại là "ăn no mặc ấm", mà phải "ăn ngon mặc đẹp", và ăn không chỉ đơn thuần bằng miệng mà cả "bằng mắt" và yêu cầu được phục vụ chu đáo.

- Hàng loạt các nhà hàng xuất hiện để đáp ứng nhu cầu của khách.

- Ngoài ra nhà hàng trong khách sạn chiếm vị trí quan trọng (đem lại doanh thu cao, sau doanh thu lưu trú).

- Xuất phát từ những vấn đề đó cho nên nhà hàng cần phải được tổ chức phục vụ chu đáo, trang thiết bị dụng cụ đầy đủ và đúng quy cách để việc kinh doanh đạt hiệu quả.

- Dựa vào trang thiết bị dụng cụ có thể phân thành các loại nhà hàng:

+ Nhà hàng hạng sang

+ Nhà hàng hảo hạn

+ Nhà hàng đặc biệt

+ Nhà hàng bình dân

- Dựa vào món ăn, đồ uống nhà hàng phục vụ có thể phân thành các loại nhà hàng:

+ Nhà hàng Âu

+ Nhà hàng Á

+ Nhà hàng đặc sản dân tộc: là nhà hàng chuyên sản xuất và phục vụ các món ăn dân tộc đặc biệt và nhân viên phục vụ cũng mang trang phục độc đáo thể hiện bản sắc dân tộc, bản sắc văn hóa của địa phương đó. Kiểu dáng kiến trúc bên ngoài và bên trong phải mang nét đặc trưng của dân tộc... Những nhà hàng này thường được xây trong các khu du lịch và có thể sắp xếp vào hạng đặc biệt trở lên.

- Dựa vào phương thức phục vụ có thể phân thành các loại nhà hàng:

+ Nhà hàng phục vụ Buffet

+ Nhà hàng phục vụ ăn nhanh

+ Nhà hàng ăn chọn món

+ Nhà hàng phục vụ tiệc,...

- Mỗi dân tộc có một phong cách sống và truyền thống khác nhau, đó là kết quả của sự tác động nhiều mặt như: tôn giáo, văn hóa, xã hội... Vì vậy, mỗi dân tộc khác nhau thì có những tập quán ăn uống không giống nhau.

- Khi khảo sát điều kiện ăn uống cho khách, cần dựa trên những yếu tốvề tôn gáo, vị triđịa lý, điều kiện kinh tế, cũng như văn hóa ăn uống của từng khu vực cũng như khả năng thanh toán của khách để lựa chọn loại nhà hàng phù hợp

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Khảo sát các loại hình ăn uống	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Thu thập thông tin - Khảo sát thực tế về các cơ sở ăn uống
2	Phân tích và lựa chọn loại hình phù hợp cho chương trình	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ	- Trên cơ sở kết quả khảo sát, phân tích các cơ sở ăn uống về các nội dung: đặc điểm, giá cả,

		sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	tính chuyên môn hóa, đối tượng khách cho mỗi loại hình lưu trú, tính độc đáo,… - Lập bảng đánh giá các cơ sở ăn uống về: + Vị trí + Kiến trúc + Chất lượng + Giá cả + Vệ sinh - Quyết định loại hình

2.3. Yêu cầu về an toàn

Khi xác định các loại cơ sở dịch vụ ăn uống, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về vệ sinh, về chất lượng các cơ sở ăn uống cũng như lương thực thực phẩm.

2.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đánh giá không đúng về chất lượng các loại hình cơ sở ăn uống	Khảo sát chưa kỹ các cơ sở ăn uống	Cần phân tích kỹ các nhân tố cấu thành nên sản phẩm lưu trú để từ đó đánh giá đúng chất lượng
2	Lựa chọn loại hình không phù hợp với nhu cầu và khả năng thanh toán của khách	Phân tích sai tính phù hợp của loại hình ăn uống với từng đối tượng khách	Cần phải cân nhắc kỹ trước khi lựa chọn

3. Xác định chất lượng, giá cả dịch vụ ăn uống

3.1 Lý thuyết liên quan

3.1.1 Mục đích

- Đây cũng là một mảng không thể thiếu của các cơ sở lưu trú du lịch hiện đại. Nó không chỉ nhằm đáp ứng nhu cầu thiết yếu là ăn uống của khách du lịch mà nó còn là dịch vụ thoả mãn nhu cầu tìm hiểu bản sắc văn hoá của địa phương hay quốc gia qua các món ăn và quá trình chế biến các món ăn truyền thống.

- Theo số liệu của các nhà nghiên cứu Thuỵ Sĩ, công việc "xuất khẩu tại chỗ" của dịch vụ phục vụ ăn uống cho khách du lịch quốc tế có hiệu quả gấp 10 lần so với xuất khẩu ngoại thương.

3.1.2. Yêu cầu

- Khi xác định chất lượng, giá cả sản phẩm ăn uống của các cơ sở lưu trú du lịch cần tìm hiểu ở các khía cạnh sau:

- *Các loại phòng ăn:*

+ Phòng ăn Á

+ Phòng ăn Âu

+ Phòng ăn đặc sản

+ Các phòng tiệc nhỏ

Thực đơn là bằng chứng chứng minh có sức thuyết phục nhất thế mạnh và lợi thế của nhà hàng so với các đối thủ cạnh tranh. Nếu các món ăn, đồ uống được xây dựng trong thực đơn càng phong phú, hợp lý và tạo tính dị biệt cao về sản phẩm thì càng chứng tỏ ưu thế vượt trội.

- *Các loại thực đơn*

+ Theo sự tham gia của khách hàng trong việc ra thực đơn: thực đơn chủ động (theo menu); thực đơn bị động (theo yêu cầu của khách).

+ Theo tính chất bữa ăn: thực đơn ăn thường, thực đơn ăn tiệc, thực đơn ăn kiêng.

+ Theo cách sử dụng: thực đơn ăn bữa, thực đơn tự chọn.

- Đối với mỗi sản phẩm khác nhau thì giá cả và chất lượng sản phẩm cũng không giống nhau

3.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Xác định chủng loại sản phẩm	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Xác định những loại sản phẩm của cơ sở ăn uống - Xác định giá của mỗi loại sản phẩm
2	Xác định chất lượng sản phẩm	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Khảo sát điều kiện vật chất - Đánh giá về chất lượng dịch vụ và mức độ phục vụ
3	Lựa chọn giá phù hợp	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Phân tích, so sánh giữa các sản phẩm - Lựa chọn

3.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi xác định chất lượng, giá cả các cơ sở dịch vụ ăn uống, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về chi phí, tránh xác định chi phí quá đắt so với giá cho phép của chương trình.

- Ngoài ra, việc đánh giá chất lượng cũng cần đảm bảo an toàn trong việc tránh lãng phí

3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn sản phẩm	Không nắm kỹ giá tour	Phân tích và hạch toán kỹ

	với giá quá cao so với giá tour		về giá cả
2	Lựa chọn giá mà không để ý đến các dịch vụ bổ sung kèm theo	Chủ quan, chỉ quan tâm đến mức giá định mức	Lựa chọn cần chú ý đến các dịch vụ mà khách được hưởng khi ăn uống

4. Xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến

4.1 Lý thuyết liên quan

Đặc điểm, tính chất

- Mỗi một cơ sở ăn uống đều mang một nét riêng đặc trưng riêng về vị trí, kiến trúc, màu sắc, phong cách phục vụ,...Tất cả tạo nên một nét đặc thù riêng cho từng doanh nghiệp**.**

- Đối với khách ngoại quốc, điều họ thích nhất là những tiệm ăn mang tính chất dân tộc, cổ điển, những công trình xây dựng chính hiệu của từng thời kỳ...

- Trong tiệm ăn, tâm trạng của khách du lịch còn được quyết định bởi các loại đèn chiếu: Sự sắp đặt các loại đèn chiếu sáng tạo nên màu sắc xúc cảm của cảm giác có một không hai, đưa đến sự sang trọng, thích thú.

- Bầu không khí vui vẻ, thoải mái của phòng ăn kết hợp với chất lượng và chủng loại món ăn đồ uống đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nên tâm trạng tốt cho khách. Bầu không khí đó là sự hòa mình vào những bản nhạc êm ái, nhẹ nhàng, khăn trải bàn phẳng, sạch; Dụng cụ ăn uống sạch sẽ, bóng sáng; cách cắm hoa hấp dẫn, quyến rũ; người phục vụ xinh đẹp, dễ mến; các món ăn hấp dẫn, phong phú; đồ uống ngon, nhiều loại; mùi vị được mang đến lần lượt thứ tự...

4.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Khảo sát thực tế các điểm ăn uống	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Khảo sát về hướng, về không gian - Khảo sát môi trường xung quanh + Vị trí + Kiến trúc + Hình thức kinh doanh …
2	Phân tích tính năng nổi bật riêng có	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Phân tích tính nổi bật về kiến trúc - Tính nổi bật về hình thức - Tính nổi bật về dịch vụ

4.3. Yêu cầu về an toàn

Khi xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo an toàn về chủng loại thức ăn đồ uống cho khách, tránh lựa chọn những món ăn quá khác biệt mà khách không thể ăn được

4.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Xác định không đúng tính năng nổi bật thật sự	Do chưa thấy được nét đặc trưng điển hình	Cần khảo sát và đánh giá kỹ về các tính năng

5. Lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống

5.1 Lý thuyết liên quan

- Lựa chọn phương án ăn uống trong chương trình du lịch đóng vai trò hết sức quan trọng, nó đòi hỏi phải phù hợp với mỗi đối tượng khách, cũng như khả năng thanh toán của họ.

- Phương án ăn uống có thể là:

+ Nhà hàng hạng sang

+ Nhà hàng hảo hạn

+ Nhà hàng đặc biệt

+ Nhà hàng bình dân

+ Nhà hàng Âu

+ Nhà hàng Á

+ Nhà hàng đặc sản dân tộc

+ Nhà hàng phục vụ Buffet

+ Nhà hàng phục vụ ăn nhanh

+ Nhà hàng ăn chọn món

+ Nhà hàng phục vụ tiệc,...

Các nhà thiết kế chương trình phải lựa chọn được phương án ăn uống tốt nhất, nhanh nhất, rẻ nhất, và độc đáo nhất.

- Để có thể thỏa mãn nhu cầu ăn uống cho khách, có thể lựa chọn nhiều phương án khác nhau trong chuyến hành trình, chẳng hạn: để thực hiện chương trình du lịch: Đà Nẵng - Huế - Hội An khách có thể lựa chọn phướng án ăn uống như sau:

Ngày 1 ăn nhà hàng hạng sang

Ngày 2 ăn ở nhà hàng ăn chọn món

Ngày 3 ăn ở nhà hàng đặc biệt

Buổi sáng ăn nhà hàng phục vụ Buffet

Hoặc:

Ngày 1 ăn nhà hàng Á

Ngày 2 ăn ở nhà hàng Âu

Ngày 3 ăn ở nhà hàng đặc sản dân tộc

Buổi sáng ăn nhà hàng phục vụ ăn nhanh

5.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị,	Tiêu chuẩn thực hiện

		dụng cụ	
1	Xây dựng phương án ăn uống đối với từng loại hình	- Danh sách các cơ sở ăn uống - Phiếu khảo sát cơ sở ăn uống - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở ăn uống	- Khảo sát điều kiện ăn uống - Lựa chọn phương án ăn uống đối với từng loại hình: + Nhà hàng hạng sang + Nhà hàng hảo hạng + Nhà hàng đặc biệt + Nhà hàng bình dân + Nhà hàng Âu + Nhà hàng Á + Nhà hàng đặc sản dân tộc
2	Xây dựng phương án lưu trú kết hợp	- Danh sách các cơ sở lưu trú - Phiếu khảo sát cơ sở lưu trú - Tờ rơi, tập gấp của cơ sở lưu trú	- Khảo sát điều kiện ăn uống - Xác định lại chương trình tour và đối tượng khách - Lựa chọn phương án kết hợp

5.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi lựa chọn, xây dựng phương án lưu trú, các nhà kinh doanh du lịch đảm bảo yêu cầu an toàn về tính mạng và tài sản cho khách.

- Ngoài ra, cũng cần đảm bảo an toàn về vệ sinh thực phẩm, vệ sinh cơ sở vật chất, thiết bị khi phục vụ ăn uống cho khách.

5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn loại hình ăn uống với những thức ăn đồ uống không hợp khẩu vị của khách	Do chưa tìm hiểu khẩu vị của các đối tượng khách	Tìm hiểu kỹ nhu cầu ẩm thực của khách
2	Lựa chọn loại hình ăn uống có chất lượng thấp	Do không tìm hiểu kỹ về thực trạng kinh doanh	Khảo sát kỹ trước khi lựa chọn

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Trình bày các nội dung cần khảo sát khi xây dựng phương án ăn uống?

2. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi xây dựng phương án ăn uống?

Thực hành:

Hãy xây dựng phương án ăn uống cho các chương trình du lịch sau:

+ Đà Nẵng – Huế 2 ngày 1 đêm

+ Đà Nẵng – Hội An 2 ngày 1 đêm

+ Đà Nẵng – Huế - Quảng Trị - Quảng Bình 3 ngày 2 đêm

+ Đà Nẵng – Phú Quốc 3 ngày 2 đêm

+ Đà Nẵng – SaPa 3 ngày 2 đêm

C. GHI NHỚ

Loại hình dịch vụ ăn uống rất đa dạng. Các tuyến điểm khác nhau các loai hình dịch vụ ăn uống khác nhau. Người xây dựng chương trình du lịch cần khảo sát kỹ về dịch vụ ăn uống tương ứng với từng tuyến điểm để có những lựa chọn dịch vụ ăn uống phù hợp, đặc trưng của tuyến.

Để lựa chọn, xây dựng phương án ăn uống hợp lý, người xây dựng trước tiên cần khảo sát điều kiện ăn uống. Tiếp theo là xác định các loại cơ sở dịch vụ ăn uống; xác định giá cả, chất lượng dịch vụ ăn uống; xác định tính đặc thù của dịch vụ ăn uống tại điểm đến. Từ đó, cân nhắc, lựa chọn phương án ăn uống phù hợp.

Bài 10
XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp các nội dung kiến thức và tiến trình để xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch từ xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình; xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống; xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí; xác định thời gian của chương trình du lịch. Từ đó, định hướng người học xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình.

Mục tiêu:

- Xác định được các tuyến điểm tham quan trong chương trình;
- Xác định được các điểm dừng lưu trú, ăn uống;
- Xác định được các điểm mua sắm, vui chơi giải trí;
- Xác định thời gian của chương trình du lịch hợp lý;
- Xây dựng được lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch cụ thể.

A. NỘI DUNG

1. Xác định các tuyến điểm tham quan trong chương trình

1.1 Lý thuyết liên quan

Việc lập tuyến tham quan phải dựa vào nguồn tài nguyên du lịch có thể khai thác, dựa vào nhu cầu của khách du lịch và khả năng cung cấp các dịch vụ cho khách du lịch tại các điểm đến.

1.1.1. Tìm kiếm thông tin

- Để lập tuyến tham quan, thông thường cần có một nhóm chuyên gia về những nội dung liên quan tới các đối tượng tham quan trên tuyến tham quan dự định lập, trong đó có cả hướng dẫn viên du lịch.

- Quá trình lập tuyến tham quan du lịch cần được bắt đầu bằng việc tìm hiểu, nghiên cứu tư liệu liên quan tới các điểm du lịch, các đối tượng có thể lựa chọn cho tham quan cùng với các tài liệu về lịch sử, địa lý, văn hoá, kinh tế – xã hội của địa phương có điểm du lịch, có đối tượng tham quan. Chính từ nguồn tư liệu này, các chuyên gia và hướng dẫn viên được cung cấp một cách cơ bản ban đầu những hiểu biết phục vụ cho việc lập tuyến tham quan và cho việc hướng dẫn khách sau này.

- Hướng dẫn viên cần thẩm định, hệ thống hoá và lưu giữ những thông tin tư liệu đó có thể chuẩn bị cho bài thuyết minh với các loại hình du lịch khác nhau và trả lời các câu hỏi của khách du lịch trong chuyến tham quan.

- Việc tích luỹ các kiến thức liên quan tới chuyến tham quan của khách du lịch, hướng dẫn viên cần theo phương châm: không lo ế thừa tư liệu, tri thức, càng có lượng kiến thức phong phú càng tốt. Bởi lẽ các kiến thức này không chỉ dùng cho một chuyến tham quan du lịch, không chỉ cho một đối tượng khách du lịch mà để phục vụ hoạt động tham quan du lịch lâu dài. Những kiến thức có được sẽ là vốn quí của hướng dẫn viên và trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên sẽ tích luỹ thêm kiến thức mới.

- Những tư liệu liên quan đến đối tượng tham quan, đến điểm du lịch, đến tuyến tham quan cần được sắp xếp và lưu giữ khoa học để có thể sử dụng lâu dài. Những thông tin, tư liệu mới nhất cần được tìm hiểu để bài thuyết minh hoặc câu trả lời của

hướng dẫn viên có sức cuốn hút có tính thời sự hơn. Những thông tin này có thể tìm trong các sách báo, táp chí, các tài liệu lưu trữ, học hỏi các chuyên gia và đôi khi học hỏi từ những người dân…

1.1.2. Xác định mục đích chuyến tham quan du lịch

- Thông thường, mục đích của chuyến tham quan du lịch đã được đề cập trong chương trình du lịch do các doanh nghiệp du lịch xây dựng, chào bán và sau đó là khách du lịch lựa chọn. Các chuyến tham quan du lịch thường có mục đích giúp khách tìm hiểu, nhận biết về nền văn hoá của một dân tộc, những nét độc đáo trong các lĩnh vực văn hoá cụ thể của một thời đại, một vùng đất… hoặc tìm hiểu về cung cách tổ chức hoạt động, làm ăn của một cơ sở kinh tế, xã hội nào đó. Đôi khi, mục đích chuyến tham quan là để thưởng ngoạn những cảnh quan kỳ thú trong tự nhiên hay do con người tạo dựng nên hoặc kết hợp các mục đích với nhau trong một chuyến tham quan du lịch. Với các nhà khoa học, những người có nhu cầu tìm hiểu, nghiên cứu sâu vào một lĩnh vực nào đó, mục đích chuyến tham quan càng cụ thể, rõ ràng hơn.

- Mục đích chuyến tham quan du lịch phản ánh những nhu cầu nhất định của khách du lịch mà vì nó, khách bỏ tiền ra mua chương trình du lịch của doanh nghiệp. Vì vậy, xác định mục đích chuyến tham quan có ý nghĩa rất quan trọng. Nó chi phối phương pháp chuẩn bị hướng dẫn tham quan, nội dung tổng hợp hay chuyên sâu của bài thuyết minh: nó chi phối việc hướng dẫn viên lựa chọn đối tượng tham quan cho phù hợp trong quá trình lập tuyến tham quan du lịch. Mặt khác mục đích của chuyến tham quan thường được thể hiện qua tên gọi của chuyến tham quan. Hướng dẫn viên du lịch cần chú ý đến điều này để đưa ra tên gọi của các chuyến tham quan sao cho chính xác nhưng ngắn gọn, dễ nhớ, có sức gợi cảm, lôi cuốn sự quan tâm của khách du lịch.

- Việc tìm hiểu xem xét đối tượng tham quan cả trong tài liệu, lời kể và xem xét trực tiếp là bước kế tiếp của hướng dẫn viên du lịch. Trên cơ sở những hiểu biết từ tài liệu, sách vở… hướng dẫn viên có được kiến thức về các đối tượng tham quan xác định. Nhưng nếu chỉ dựa vào hiểu biết này, khi hướng dẫn tham quan du lịch, hướng dẫn viên sẽ gặp khó khăn hơn, ngỡ ngàng hơn vì đôi khi có sự khác biệt giữa tài liệu chỉ dẫn thành văn với thực trạng của đối tượng tham quan. Hướng dẫn viên cần phải có sự tìm hiểu, xem xét trực tuyến để có được tri thức cụ thể, có thể so sánh giữa tài liệu và thực trạng của đối tượng tham quan để đưa vào bài thuyết minh những nội dung sinh động. Nói chung, đối tượng tham quan là các cảnh quan, các di tích lịch sử – văn hoá, công trình kiến trúc, điêu khắc, các làng quê… thường có đổi thay theo thời gian và sự tác động từ nhiều phía. Xem xét trực tiếp đối tượng tham quan, phỏng vấn tại chỗ với những người có hiểu biết về đối tượng tham quan, hướng dẫn viên đồng thời cần chú ý tới việc lựa chọn sẵn vị trí quan sát tốt nhất cũng như những vị trí khác khi đưa khách tới tham quan. Một đối tượng tham quan đôi khi cần tới không chỉ một vị trí quan sát. Cũng có trường hợp phải sử dụng vị trí quan sát dự bị khi đoàn khách đến nơi thì vị trí dự định ban đầu đã có đoàn khác đứng tham quan.

- Khi lựa chọn vị trí quan sát cho khách cũng như vị trí thuyết minh, hướng dẫn viên cần đặc biệt lưu ý đến các yếu tố tác động tới việc tham quan của khách và thao tác nghiệp vụ của mình: số lượng khách có thể đứng quan sát tốt nhất đến đối tượng tham quan và nghe rõ lời thuyết minh, những cản trơ, hạn chế đến tham quan có thể xảy ra khi ở các vị trí đó như tiếng ồn, hướng gió, độ an toàn…

- Một lợi thế khác khi hướng dẫn viên xem xét trực tiếp đối tượng tham quan là ở chỗ: tận mắt thấy đối tượng tham quan ở nhiều góc độ, trong điều kiện ánh sáng, thời gian khác nhau, hướng dẫn viên nắm được trình tự chỉ dẫn và thuyết minh sao cho lôi cuốn dễ hiểu và gây ấn tượng tốt nhất với khách tại đối tượng tham quan đó.

- Tiến trình lịch sử, huyền thoại, giá trị nhiều mặt của đối tượng tham quan, những đổi thay và lý do, tác động với các lĩnh vực nhất định trong hiện tại… cũng được đề cập một cách sinh động hơn nhờ sự kết hợp tư liệu thành văn và nghiên cứu thực địa.

1.1.3. Lựa chọn đối tượng tham quan

- Sau khi đã tích luỹ các điều kiện cần thiết, hướng dẫn viên cần lựa chọn các đối tượng tham quan cho khách theo tuyến tham quan du lịch. Từ mục đích chuyến tham quan, nhu cầu của khách, loại hình tham quan du lịch, những tài liệu và kiến thức mà hướng dẫn viên thu thập, tích luỹ được, hướng dẫn viên lựa chọn đối tượng tham quan cho phù hợp. Trng việc lựa chọn đối tượng tham quan, hướng dẫn viên có thể nhờ đến sự góp sức, trí tuệ của các chuyên gia song cần chú ý những điều sau đây:

+ Những đối tượng tham quan phải theo hành trình tham quan của đoàn; hành trình này phải được sắp xếp khoa học, hợp lý.

+ Đối tượng tham quan trên lộ trình, tại các điểm du lịch, … cần tránh sự trùng lặp, giống nhau tránh sự đơn điệu, dễ gây sự nhàm chán cho khách.

+ Số lượng các đối tượng tham quan cần chọn lựa cho vừa phải so với độ dài thời gian của toàn chuyến tham quan, vơi nhu cầu của khách, trạng thái sức khoẻ, tâm lý của khách và loại phương tiện di chuyển, … chẳng hạn trong một chuyến tham quan đi bộ (Walking Tour) chừng 3 giờ đồng hồ trong thành phố hay vùng đồng bằng dễ đi lại, số lượng đối tượng tham quan nên có từ 4 đến 5 là vừa phải.

+ Cần phải lựa chọn các đối tượng tham quan chủ yếu và bổ sung theo mục đích, loại hình tham quan để có thể căn cứ vào tình hình cụ thể mà giới thiệu cho khách những đối tượng tham quan cần thiết. Nhưng, trong việc lựa chọn theo cấp độ này, cần chú ý đến giá trị bảo tồn của chúng, nét độc đáo cũng như danh tiếng của đối tượng tham quan và vai trò của chúng trong chuyến tham quan của khách.

- Việc lựa chọn đối tượng tham quan rất có ý nghĩa. Nó bảo đảm cho chuyến tham quan của khách hấp dẫn, có hiệu quả theo mục đích đặt ra. Hướng dẫn viên cần vận dụng một cách chính xác nhưng linh hoạt cho mỗi chuyến tham quan (thậm chí trong một chuyến tham quan, trong điều kiện cụ thể và trạng thái tâm sinh lý cảu khách) làm cho hoạt động hướng dẫn tham quan vừa khoa học, vừa thuận tiện cả cho mình và cho khách.

1.1.4. Lập tuyến tham quan du lịch

- Có thể hiểu đây là việc lập hành trình cho đoàn khách du lịch tham quan theo tuyến điểm du lịch đã được nghiên cứu, xem xét và lựa chọn các đối tượng tham quan trên cơ sở mục đích, loại hình của chuyến du lịch.

- Tuyến tham quan được xác định bắt đầu từ khi đoàn khách rời cơ sở lưu trú bằng phương tiện hay đi bộ theo hành trình đến đối tượng tham quan (thường là điểm du lịch nhất định) và đối tượng tham quan này sang đối tượng tham quan khác. Lập tuyến tham quan, hướng dẫn viên (cùng với các chuyên viên khác) cần căn cứ vào nội dung, mục đích của chuyến tham quan, khoảng cách và thời gian tham quan theo chuyên đề hay theo loại hình. Tuyến tham quan được lập cần bảo đảm tính hệ thống

và logic cho việc tìm hiểu của khách, tránh sự phân tán rời rạc, không xác định được chủ đề của chuyến tham quan.

- Mặt khác, tuyến tham quan cũng phải tuân thủ theo trình tự thời gian hay theo chủ đề, đồng thời tránh di chuyển lặp lại một cách không cần thiết nhằm đảm bảo cho trình tự quan sát trực tiếp các đối tượng tham quan và trình tự thuyết minh phối hợp nhịp nhàng.

- Trong thực tế, hành trình tham quan theo tuyến khó có thể thoả mãn tất ảc các yêu cầu vì nhiều nguyên nhân, trong đó có nguyên nhân rất dễ thấy là các đối tượng tham quan thường ở những vị trí phân tán, ở các điểm du lịch khác nhau. Vì vậy, tuyến tham quan cần được lập với những hạn chế ít nhất theo chủ đề, theo vị trí địa lý của điểm du lịch.

- Thông thường, từ đối tượng tham quan này đến đối tượng tham quan khác, thời gian di chuyển của khách trong khoảng 10 đến 15 phút là vừa phải, không trùng lặp.

- Chuyến tham quan du lịch được tiến hành theo phương thức đi bộ, hướng dẫn viên cần lưu ý đến độ dài của toàn bộ tuyến tham quan độ dài thời gian, thời tiết, địa hình để không làm khách mệt mỏi, phân tán sự chú ý và khả năng tìm hiểu đối tượng tham quan (cả quan sát và trong hệ thống thuyết minh) làm cho hiệu quả của hoạt động hướng dẫn tham quan du lịch không cao.

- Tuyến tham quan du lịch được xác định một cách khoa học, thực tiễn cần được kiểm chứng chắc chắn từ điểm xuất phát đến đối tượng tham quan đầu tiên (tất nhiên có cả phần quan sát và nghe thuyết minh trên đường di chuyển) và điểm đến cuối cùng cảu hành trình tham quan.

- Lập tuyến tham quan du lịch, hướng dẫn viên cần tính đến khoảng thời gian dự trữ do những tác động ngẫu nhiên nào đó đến chuyến tham quan du lịch (dù thời gian dự trữ này không nhiều). Trên cơ sở tuyến tham quan này, theo cơ cấu, nhu cầu của khách, hướng dẫn viên có thể rút ngắn hay kéo dài tuyến tham quan, thời gian và đối tượng tham quan cho phù hợp. Nhưng tuyến tham quan được lập ra chỉ có thể thay đổi khi nhu cầu của khách được thoả mãn ở mức cao nhất, khi có sự thay đổi về đường đi hoặc đối tượng tham quan (bị phá huỷ, bị hư hỏng…). Trong quá trình hướng dẫn tham quan, hướng dẫn viên thấy cần xây dựng lại tuyến tham quan cho hợp lý hơn thì có thể điều chỉnh nhưng phải luôn luôn bảo đảm nội dung, mục đích và khoa học của chuyến tham quan, bảo đảm chất lượng của chuyến tham quan.

- Tuyến tham quan cũng như chương trình tham quan du lịch thường được thể hiện trên các tờ gấp, các ấn phẩm quảng cáo "Tour" của các doanh nghiệp du lịch. Khách du lịch mua "Tour" theo những thông tin đã có. Vì vậy, về cơ bản việc lập tuyến tham quan phải chính xác, nhưng có sự hấp dẫn khách. Khi đã có hành trình tham quan, trước khi thông báo cho khách, hướng dẫn viên cần trao đổi với trưởng đoàn để đề phòng những sự thay đổi nào đó và những thông tin từ đoàn khách sẽ dẫn đến việc thay đổi nào đó về hành trình tham quan.

- Đối với những khách du lịch lẻ (Free Independent Travellers) tuyến tham quan, lịch trình tham quan có thể thảo luận với khách trước khi quyết định hay chọn lựa và thường là những lịch trình rút nắgn theo yêu cầu của khách.

- Khi xác định các điểm tham quan trong chương trình, người điều hành cần xem xét về sự phù hợp của tài nguyên với nội dung, mục đích của chương trình du lịch. Những giá trị của tài nguyên du lịch đem lại có đáp ứng những mong đợi của du

khách hay không. Khoảng cách để tiếp cận tài nguyên đó cũng như các yếu tố khác có tương ứng với những giới hạn ràng buộc của khách du lịch hay không?.

- Giá trị đích thực của tài nguyên, sự nổi tiếng/ độ hấp dẫn của loại tài nguyên đó,... Vấn đề cốt lõi của yếu tố này là phải xác định được rằng tài nguyên đó có thể đem lại những giá trị gì cho khách du lịch (giá trị về mặt tinh thần, tri thức, cảm giác…).

- Công cụ thiết yếu để thực hiện thiết kế hành trình là Bản đồ: Bản đồ các điểm du lịch, bản đồ hành chính, bản đồ giao thông đường bộ, bản đồ địa hình,...

Có 2 loại bản đồ:

+ Bản đồ tỷ lệ nhỏ: (1/1.000.000): Được sử dụng cho giai đoạn xây dựng bảng phác thảo => chọn ra những điểm sẽ đến trong một vùng du lịch, phân bố những điểm du lịch sẽ đến trong ngày.

+ Bản đồ tỷ lệ lớn (1/100.000): Được sử dụng cho việc thiết lập bảng kỹ thuật của hành trình

Để xây dựng được các tuyến điểm tham quan trong chương trình, trước tiên phải xây dựng được hệ thống các tuyến, điểm cơ bản của chương trình du lịch trên cơ sở xác đinh được quỹ thời gian và mức giá tối đa của chương trình du lịch.

- Tuyến, điểm của chương trình du lịch thể hiện ngay trong tên của chương trình du lịch, bao gồm một số điểm tài nguyên du lịch có trong chương trình. Thông thường, tuyến du lịch được lập ra căn cứ vào nhiều yếu tố như các điểm trung tâm du lịch khác nhau, độ dài thời gian, chặng đường, địa hình, cảnh quan liên quan, điều kiện dịch vụ du lịch.

- Mức giá của chương trình du lịch: Mức giá bán áp dụng cho mỗi chương trình du lịch.

- Độ dài thời gian của chương trình du lịch là số ngày mà chương trình du lịch được thực hiện. Các chương trình du lịch trọn gói thường có độ dài thời gian quy định trước và thường xuất phát vào các ngày nhất định hoặc trong các khoảng thời gian đặc biệt. Độ dà của chương trình du lịch có thể kéo dài từ vài giờ đến vài tháng. Đây cũng là một yếu tố quan trọng trong tổng chi phí chương trình du lịch.

1.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Đọc bản đồ	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát phương án tham quan	- Tìm kiếm bản đồ - Lựa chọn và phân tích bản đồ liên quan
2	Xác định các điểm tham quan chính trong chương trình	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát phương án tham quan	- Dựa vào chủ đề của chương trình - Giá trị đích thực của tài nguyên, sự nổi tiếng/độ hấp dẫn của loại tài nguyên - Sự phù hợp của tài nguyên với nội dung, mục đích của chương trình du lịch.

			- Tính khả thi và khả năng liên kết giữa các điểm - Lựa chọn các tài nguyên chính trong chương trình
3	Xác định các điểm tham quan phụ trong chương trình	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát phương án tham quan	- Dựa vào chủ đề của chương trình - Sự phù hợp của tài nguyên với nội dung, mục đích của chương trình du lịch. - Dựa vào thời gian và thời lượng cho phép. - Lựa chọn các tài nguyên phụ trong chương trình

1.3. Các chú ý về an toàn

Khi xác định các điểm tham quan trong chương trình, các nhà khảo sát cần đảm bảo yêu cầu an toàn về tính mạng và tài sản cho khách, tránh bỏ qua việc kiểm tra vấn đề an ninh cũng như chất lượng tại các điểm tham quan.

1.4. Các lỗi thường gặp và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đọc sai bản đồ	Do chưa nắm được cung đường	Đọc kỹ bản đồ và cung đường tour
2	Xác định tài nguyên không phù hợp với chủ đề	Do chưa nắm vững chủ đề	Nghiên cứu kỹ chủ đề trước khi xác định tài nguyên

2. Xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống

2.1 Lý thuyết liên quan

- Điều kiện về cơ sở hạ tầng, các điều kiện về hạ tầng kĩ thuật du lịch cũng như vệ sinh môi trường, trật tự an toàn xã hội tại khu vực có tài nguyên có đảm bảo cho việc phục vụ khách hay không là điều hết sức quan trọng.

- Việc xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống phải đảm bảo sự phù hợp về mặt thời gian, xác định các cơ sở có chất lượng tốt, mang đậm phong vị địa phương.

- Công cụ cho việc xác định là các tài liệu, bản đồ, các thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng và kết quả của quá trình khảo sát thực địa

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Tìm kiếm thông tin	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát các cơ sở lưu trú, ăn uống	- Thu thập tài liệu - Đọc bản đồ
2	Lựa chọn các điểm lưu	- Bản đồ du lịch	- Dựa vào đặc điểm chuyến

	trú, ăn uống	- Phiếu khảo sát các cơ sở lưu trú ăn uống	hành trình - Dựa vào chất lượng, vệ sinh, giá cả,… các cơ sở lưu trú, ăn uống, cũng như tính hấp dẫn, sự nổi tiếng của nó. - Dựa vào sức khỏe của đoàn khách. - Chọn lựa các cơ sở lưu trú, ăn uống phù hợp

2.3. Yêu cầu về an toàn

- Khi xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống cho khách, các nhà kinh doanh du lịch cần đảm bảo sự an toàn về tài sản và tính mạng cho khách, tránh dừng ở những cơ sở lưu trú không đảm bảo về chất lượng hay vấn đề an ninh chưa tốt.

- Bên cạnh đó, việc xác định điểm dừng ăn uống cũng cần đảm bảo vấn đề an toàn về chất lượng và vệ sinh an toàn thực phẩm. Tránh lựa chọn những cơ sở không đảm bảo.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn cơ sở lưu trú, ăn uống quá xa so với điểm tài nguyên du lịch	Xác định không chính xác vị trí trên bản đồ	Đọc kỹ bản đồ
2	Chất lượng, vệ sinh các cơ sở lưu trú, ăn uống không đảm bảo	Chưa khảo sát kỹ lưỡng	Tìm kiếm, khảo sát đầy đủ thông tin trước khi lựa chọn

3. Xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí

3.1 Lý thuyết liên quan

Mục đích, yêu cầu

- Trong xu thế hiện nay, mua sắm và giải trí của du khách cũng được coi là nhu cầu thiết yếu trong chương trình du lịch Vì vậy, khi xây dựng lịch trình tour người thiết kế cần lựa chọn những điểm vui chơi mua sắm cho đoàn.

- Yêu cầu của việc xác định là phải đảm bảo tính phù hợp cho từng đối tượng khách về giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp, tôn giáo, dân tộc,.. và đương nhiên phải có khả năng kết hợp và gắn kết với nội dung chương trình tham quan, ăn ở,...

- Với các cơ sở mua sắm, cần phải đảm bảo hàng hóa phong phú, đa dạng về mẫu mã, đảm bảo uy tín về chất lượng, giá cả phải chăng, mang mầu sắc, hương vị bản địa của nơi làm du lịch

- Với các dịch vụ vui chơi giải trí, cần thõa mãn được nhu cầu giải trí, thư giản, mới lạ, phù hợp với mọi lứa tuổi,...

- Công cụ để xác định là các thông tin đại chúng, tập gấp, bản đồ và khảo sát thực tế

3.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị,	Tiêu chuẩn thực hiện

		dụng cụ	
1	Tìm kiếm thông tin	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát các điểm vui chơi giải trí, mua sắm	- Thu thập tài liệu - Đọc bản đồ
2	Lựa chọn các điểm vui chơi giải trí, mua sắm	- Bản đồ du lịch - Phiếu khảo sát các điểm vui chơi giải trí, mua sắm	- Dựa vào đặc điểm lộ trình tham quan - Dựa vào nhu cầu và thị hiếu của các đối tượng khách - Dựa vào đặc điểm các cơ sở mua sắm và vui chơi giải trí - Chọn lựa các cơ sở mua sắm, giải trí phù hợp

3.3. Các chú ý về an toàn

- Việc xác định các điểm vui chơi mua sắm trong chương trình cần đảm bảo an toàn về sức khỏe cho khách, tránh lựa chọn những điểm vui chơi không phù hợp với các đối tượng khách (chẳng hạn vui chơi mạo hiểm).

- Ngoài ra, cũng cần đảm bảo yêu cầu an toàn cho khách về mặt giá cả các sản phẩm dịch vụ cũng như an toàn về tài sản khi tham gia mua sắm tại các điểm du lịch

3.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Lựa chọn cơ sở mua sắm quá xa so với điểm tài nguyên du lịch	Xác định không chính xác vị trí trên bản đồ	Đọc kỹ bản đồ
2	Giá cả tại các điểm mua sắm quá cao	Chưa khảo sát kỹ lưỡng	Tìm kiếm đầy đủ thông tin trước khi lựa chọn

4. Xác định thời gian của chương trình du lịch

4.1 Lý thuyết liên quan

- Để đảm bảo thành công cho chương trình du lịch, một công việc rất quan trọng khi xây dựng lịch trình đó là xác định được định mức về mặt thời gian: *đi khi nào? đến khi nào? ở bao lâu?*

- Việc xác định chính xác thời gian chương trình cũng đồng nghĩa với việc kiểm soát được chất lượng của chương trình, đảm bảo các tuyến, điểm tham quan trong chương trình được đầy đủ, đảm bão thời gian ăn, ngủ, nghĩ của khách.

- Việc xác định thời gian, cần vận dụng tối đa công năng của các loại bản đồ.

- Trên cơ sở đó, xác định số kilômét từng phần và số kilômét toàn, cũng như tốc độ cho phép và tốc độ bình quân của các chặng đường và dựa vào nội dung các điểm tham quan, người thiết kế sẽ xây dựng được thời gian biểu phù hợp.

4.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện

1	Xác định cung đường	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển	- Đọc bản đồ - Thu thập tài liệu - Chỉ ra cung đường
2	Xác định thời gian đi, dừng, thời gian biểu	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển	- Xác định được số Km hành trình - Xác định tốc độ cho phép đối với mỗi loại phương tiện - Xác định nội dung tại các điểm tham quan - Xác định thời gian đi, đến - Xác định thời gian dừng - Xây dựng thời gian biểu

4.3 Yêu cầu an toàn

Việc xác định thời gian cho chương trình cần đảm bảo vấn đề an toàn về sức khỏe cho khách, đặc biệt là với những đối tượng khách là người già, trẻ em, người đau ốm.

4.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Tính toán sai thời gian	Do xác định sai chiều dài cung đường và vận tốc cho phép	Tham khảo nhà xe, kiểm tra lại cung đường
2	Phân bổ thời gian không hợp lý	Chưa nắm được nội dung tại các điểm tham quan, ăn, nghỉ của khách	Nghiên cứu kỹ chương trình

5. Xây dựng lịch trình chi tiết

5.1 Lý thuyết liên quan

- Xây dựng chương trình du lịch là việc hoạch định các tuyến hành trình, các điểm tham quan, các điểm lưu trú , ăn uống trong suốt quá trình thực hiện chuyến du lịch của du khách.

5.1.1. Tầm quan trọng và mục đích của việc xây dựng chương trình du lịch

- Tầm quan trong:

+ Trong du lịch, cung và cầu phân tán, tách rời nhau.

+ Những người có nhu cầu du lịch không đủ khả năng và kinh nghiệm để tự tổ chức cho mình những chuyến đi du lịch hoàn chỉnh.

+ Họ sẽ gặp những khó khăn trong việc đặt giữ chỗ khách sạn, mua vé các phương tiện giao thông, sử dụng tiêu dùng các hàng hóa và dịch vụ du lịch tại nơi du lịch.

+ Các doanh nghiệp lữ hành tổ chức các chuyến du lịch có nội dung độc đáo, hấp dẫn để thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

+ Giá cả chuyến đi này đã bao gồm toàn bộ các chi phí của các dịch vụ phát sinh trong quá trình tổ chức và thực hiện chuyến du lịch, nó là một sản phẩm du lịch hoàn

chỉnh bao gồm nhiều yếu tố dịch vụ riêng lẻ kết hợp lại như: điểm du lịch, nơi ăn, chốn ở, giải trí, vận chuyển.

- Do vậy các chuyến du lịch có tên gọi là chuyến du lịch theo giá tổng hợp hoặc theo giá trọn gói.

- Mục đích:

+ Hoạt động xây dựng và thực hiện các chuyến đi theo giá trọn gói của doanh nghiệp lữ hành nhằm các mục đích:

+ Thu lợi nhuận

+ Nâng cao uy tín thu hút khách

5.1.2. Phác thảo cung đường

- Tập hợp các điểm thu hút chính thể hiện trên bản đồ, điểm thu hút chính là những điểm thu hút phù hợp với chủ đề chính, các điểm tu hút phụ và bổ sung có sức hấp dẫn cao

- Phác thảo cung đường: trên bản đồ, tìm những cung đường đi qua những điểm thu hút chính

- Yêu cầu: Luôn coi cung đường là một bộ phận quan trọng tạo nên sự hấp dẫn của CTDL, hết sức cố gắng tránh việc đi và về trên cùng một cung đường

5.1.3. Phác thảo hành trình

- Phác thảo là sự bố trí một cách giản lược hành trình và sự phân bố cân đối về không gian và thời gian giữa các điểm viếng thăm, đi lại, nghỉ ngơi. Phân bố đơn giản các nơi đi qua và dừng lại trong ngày, cho phép có cái nhìn tổng quát về hành trình.

- Lập bảng phác thảo: Bảng phác thảo là sự phân bổ một cách giản lược toàn bộ hành trình, trong sự cân đối về không gian và thời gian giữa viếng thăm, đi lại và dừng để nghỉ ngơi, ăn uống.

Bảng phác thảo hành trình du lịch

Chủ đề:

Ngày / Nội dung	**1**	**2**	**3**
Nơi xuất phát			
Điểm thu hút, nơi dừng			
Nơi nghỉ đêm			

Ví dụ: Chương trình Đà Nẵng - Huế 2 ngày/1đêm

Chủ đề chính: Văn hoá, lịch sử

Chủ đề phụ: thiên nhiên, mua sắm

Ngày / Nội dung	**Ngày 1**	**Ngày 2**
Nơi xuất phát	**Đà Nẵng**	**Huế**

Điểm thu hút, nơi dừng	Khách sạn Thuận An, lăng Tự Đức, lăng Khải Định, Đại Nội	Sông Hương, chùa Thiên Mụ, lăng Minh Mạng, Nhà Vườn, Chợ Đông Ba
Nơi nghỉ đêm	Khách sạn Thuận An	Khách sạn Đà Nẵng

5.1.4. Xây dựng hành trình chi tiết

- Để xây dựng hành trình chi tiết, cần thiết phải lập một bảng kỹ thuật cho chương trình.

- Bảng kỹ thuật là sự phát triển của bảng phác thảo. Căn cứ vào bảng phác thảo, người ta phân bố tuyến hành trình một cách chi tiết theo từng ngày, xác định chính xác sự nối liền giữa các tuyến đường, giữa các điểm trong hành trình dựa vào điều kiện giao thông, vận tốc của phương tiện vận chuyển, lựa chọn cung đường để từ đó tính được khoảng thời gian cần thiết giữa các điểm tham quan, thời gian thăm viếng phụ thuộc vào quy mô đoàn khách.

- Cần tính toán đến số km và khoảng thời gian đi lại trong này cũng như giữa các ngày với nhau.

- Việc tính toán km là cơ sở để tính khoảng cách, cân đối về khoảng thời gian trong ngày và giữa các ngày với nhau. Thông thường, số km hợp lý trong ngày không vượt quá 150 km.

- Lập bảng kỹ thuật

Bảng kỹ thuật là sự phân đoạn chi tiết tuyến hành trình (khoảng cách, độ dài thời gian nối liền các điểm, thời gian biểu) cho từng ngày dựa trên bảng phác thảo

Bảng kỹ thuật hành trình du lịch

Cung đường, nơi dừng lại, các điểm mốc	Loại đường, phương tiện	Số Km từng phần	Số Km toàn bộ	Thời gian đi lại	Thời gian dừng	Nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi	Thời gian biểu
1	2	3	4	5	6	7	8

Diễn giải:

1: Các điểm xuất phát, dừng lại trong hành trình, giúp xác định cấu trúc lộ trình

2: Loại đường và phương tiện vận chuyển rất quan trọng trong việc xác định tốc độ phương tiện vận chuyển. Loại đường thể hiện khả năng giao thông (chiều dài, bề rộng, độ dốc, chất lượng bề mặt), quyết định đến khả năng di chuyển của xe cộ. Theo kinh nghiệm, vận tốc cuả các loại xe theo loại đường được ghi nhận như sau:

Vận tốc xe theo loại đường giao thông (Km/h)

Loại đường	**Ô tô du lịch**			**Ô tô ca**
	2 – 5 CV	**5 – 10 CV**	**>10CV**	
Đường quốc lộ có chất lượng mặt bằng tốt, độ dốc thấp:				
Đoạn đường không qua khu dân cư	55	60	70	50

Đoạn đường quốc lộ chất lượng xấu	45	50	55	40
Đường đèo, tỉnh lộ	25	35	40	20
Đường cấp phối đá	20	25	30	20

3: Số Km trên mỗi đoạn đường trên tuyến đường đến điểm tiếp theo

4: Số Km luỹ kế của hành trình (thông thường số km hợp lý cho một ngày hành trình không vượt quá 150 Km)

5: Thời gian đi lại giữa các điểm thu hút, điểm dừng và nghỉ ngơi, được tính dựa trên số km hành trình và tốc độ phương tiện vận chuyển (theo nguyên tắc, để đề phòng tai nạn, tài xế phải nghỉ 45 phút sau 4h 30 phút lái xe. Đồng thời, thời gian đi lại trên đường tối đa là 5h để đảm bảo sức khoẻ cho khách)

6: Thời gian dừng lại tại các điểm thu hút hoặc các điểm ăn uống, nghỉ ngơi, bao gồm:

+ Thời gian viếng thăm

+ Thời gian ăn uống, nghỉ ngơi

+ Thời gian khác: chụp ảnh, lên xuống xe của du khách, dừng lại qua trạm thu phí, trạm kiểm tra...

7. Tất cả các điểm xuất phát, điểm dừng và viếng thăm của chương trình

8. Thời điểm xuất phát và đến trên mỗi điểm viếng thăm và dừng

- Thực hành xây dựng một số chương trình du lịch mẫu

- Thực hành xây dựng chương trình du lịch theo một số chủ đề

+ Du lịch văn hóa-lịch sử

+ Du lịch biển

+ Du lịch lễ hội

+ Du lịch sinh thái….

- Thực hành xây dựng chương trình du lịch bị động

- Xây dựng một số chương trình du lịch theo các yêu cầu cụ thể

BẢNG KỸ THUẬT CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH HỘI AN

(THỜI GIAN: 1 NGÀY)

Cung đường, nơi dừng lại, các điểm mốc	Loại đường, phương tiện	Số Km từng phần	Số Km toàn bộ	Thời gian đi lại	Thời gian dừng	Nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi	Thời gian biểu
1	2	3	4	5	6	7	8
Đà Nẵng							Xuất phát 8h
Hội An	TL, Ô tô du lịch	32	32	30 phút	15 phút	- Đến Hội An dừng lại qua trạm bán vé - Du khách	Đến 8h30 Đi 8h45

						xuống xe đi bộ	
Chùa Ông – Miếu Quan Công	Đi bộ	0.5	32.5	10 phút	20 phút	- Đến chùa Ông – Tham quan chùa Ông – Miếu Quan Công	Đến 8h55 Đi 9h15
Chợ Hội An	Đi bộ	0.2	32.7	5 phút	30 phút	- Đến chợ Hội An - Khách mua sắm, chụp ảnh	Đến 9h20 Đi 9h50
Nhà cổ	Đi bộ	0.2	32.9	5 phút	15 phút	- Đến nhà cổ - Tham quan nhà cổ, chụp ảnh	Đến 9h55 Đi 10h10
Cửa hàng may mặc, thủ công mỹ nghệ	Đi bộ	0.5	33.4	10 phút	60 phút	- Đến các cửa hàng - Khách mua sắm, may quần áo	Đến 10h20 Đi 11h20
Chùa Phúc Kiến	Đi bộ	0.5	33.9	10 phút	25 phút	- Đến chùa Phúc Kiến - Tham quan chùa, chụp ảnh	Đến 11h30 Đi 11h55
Chùa Cầu	Đi bộ	0.2	34.1	5 phút	25 phút	- Đến chùa Cầu - Tham quan chùa Cầu, chụp ảnh	Đến 12h Đi 12h25
Nhà hàng trên sông	Đi bộ	0.5	34.6	10 phút	90 phút	- Đến nhà hàng - Ăn uống	Đến 12h35 Đi 14h05
Biển Cửa Đại	TL, Ô tô du lịch	5	39.6	10 phút	120 phút	- Đến Bãi biển - Tắm biển, thưởng thức hải sản - Lên xe về Đà Nẵng	Đến 12h15 Đi 16h30
Đà Nẵng (KS)	TL, Ô tô du lịch	32	71.6	30 phút		Về đến Đà Nẵng	Đến 17h

Tỉnh Lộ: Đường tỉnh lộ Đà Nẵng Hội An có chất lượng tốt tương đương với đường quốc lộ, ở đây qua khu dân cư nên ta lấy tốc độ bình quân là 55km/h (xe ô tô du lịch- 10 chỗ ngồi)

VÍ DỤ:

BẢNG KỸ THUẬT HÀNH TRÌNH ĐÀNẴNG - HUẾ

(2 NGÀY 1 ĐÊM)

Cung đường, nơi dừng lại, các điểm mốc	Loại đường, phương tiện	Số Km từng phần	Số Km toàn bộ	Thời gian đi lại	Thời gian dừng	Nội dung các điểm viếng thăm, nghỉ ngơi	Thời gian biểu
1	2	3	4	5	6	7	8
Ngày 1							
Đà Nẵng – Huế	Quốc lộ, Ô tô du lịch	120	120	2h30	5 phút	Đến Huế du khách xuống xe trước Ngọ Môn	Đi 7h Đến 9h35
Ngọ Môn					60’	Tham quan Ngọ Môn	Đi 10h35
KS Kinh Đô		2	122	10’	135’	Ăn uống, nghỉ ngơi	Đi 13h
Bến thuyền	Đi thuyền	2	124	10’	10’	Du khách xuống xe và lên thuyền	Đến 13h10 Đi 14h20
Lăng Minh Mạng	Đi thuyền	50	174	90’	5’	Lên bờ	Đến 14h55
Điện Hòn Chén	Đi thuyền	25	199	15’	10’	Xuống thuyền Tham quan điện Hòn Chén	Đi 15h40 Đến 16h35
Bến thuyền – Về lại khách sạn	Đi ô tô	25	224	45’	10’	Lên xuống thuyền Nghỉ ngơi Tối tự do	Đi 16h55 Đến 17h55 Đến KS 18h
Ngày 2							
Huế City	Tỉnh lộ Ô tô	20	20	15’	5’	Du khách xuống xe trước lăng Khải Định	Đi 7h30 Đến 7h50
Lăng Khải Định	Tỉnh lộ Ô tô				60’ 5’	Tham quan lăng Khải Định Du khách lên xe	 Đi 8h55
Lăng Tự Đức	Tỉnh lộ Ô tô	7	27	10’	5’ 60’ 5’	Du khách xuống xe trước lăng Tự Đức Tham quan lăng Tự Đức Du khách lên xe	Đến 9h10 Đi 10h15
Chợ Đông Ba	Tỉnh lộ Ô tô	30	57	30’	5’ 60’	Xuống xe trước chợ Đông Ba Mua sắm	Đến 10h50 Đi 11h55

KS Đông Đô	Tỉnh lộ Ô tô	2	59	10’	2’	Nghỉ ngơi	Đến 12h5
Chùa Thiên Mụ	Tỉnh lộ Ô tô	7	66	10’	5’ 40’	Xuống xe trước chùa Thiên Mụ Tham quan chùa Thiên Mụ	Đi 14h Đến 14h15 Đi 15h
Huế -Đà Nẵng	Quốc lộ Ô tô	120	186	2h30		Về Đà Nẵng	Đi 15h Đến 17h30

Lưu ý:

- Thời gian hành trình(thời gian đi lại + thời gian dừng) hợp lý không được vượt quá 10h/ngày để tránh gây mệt mỏi cho khách cũng như đảm bảo cho du khách về đến được khách sạn khi mặt trời lặn.

- Thời gian và độ dài hành trình phải đảm bảo sự cân đối trong một ngày cũng như giữa các ngày với nhau

Bảng cân đối trong ngày

Thời biểu	Số km	Thời gian đi lại	Thời gian dừng
Buổi sáng			
Buổi chiều			
Tổng cộng			

Bảng cân đối giữa các ngày

Thời biểu	Số km	Thời gian đi lại	Thời gian dừng	Tổng thời gian
Ngày 1				
Ngày 2				
Ngày 3				

5.1.5. Yêu cầu của một chương trình du lịch

- Phù hợp với đối tượng khách, tức thoả mãn được nhu cầu khám phá không gian du lịch của khách và phù hợp với đặc điểm về sức khoẻ, khả năng tài chính và quỹ thời gian của khách.

- Khai thác tối đa tài nguyên du lịch của vùng

- Khai thác tốt nhất hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch của vùng

- Phù hợp với các quy luật tâm lý trong thưởng ngoạn của du khách

+ Các điểm tham quan phải bảo đảm tuân thủ quy luật tâm lý trong thưởng ngoạn nghệ thuật. Cần chú ý đến buổi đầu tiên và buổi kết thúc của CTDL. Trong các buổi khác lưu ý tạo các điểm nhấn. Thỉnh thoảng phải có buổi tự do của du khách. Sự sắp xếp thứ tự các điểm tham quan phải đảm bảo yêu cầu của quy luật nhận thức.

+ Giờ xuất phát và giờ về lại KS phải phù hợp với đặc điểm khách. Trong 1 ngày, tổng số quãng đường không nên quá 150km, tổng số thời gian đi lại không được quá tổng số thời gian tham quan, thời gian hành trình hợp lý không vượt quá 10h/ngày.

+ Thời gian tham quan tại 1 điểm phụ thuộc vào vai trò của điểm tham quan trong CTDL, sức hấp dẫn của nó, diện tích điểm tham quan, quãng đường từ điểm đỗ xe đến điểm tham quan, quy mô của đoàn, từ đó quyết định thời gian tham quan, thời gian lên xuống xe và thời gian dành cho chụp ảnh.

5.1.6. Một số vấn đề cần lưu ý khi xây dựng các chương trình du lịch trọn gói

Khi xây dựng chương trình du lịch phải chủ ý tới các nguyên tắc chủ yếu sau đây:

- CTDL phải có tốc độ thực hiện hợp lý, các hoạt động không nên quá nhiều, gây mệt mỏi. Trừ những trường hợp bắt buộc, việc di chuyển phải phù hợp với khả năng chịu đựng về tâm lý, sinh lý của từng loại du khách. cần có thời gian nghỉ ngơi thích hợp.

- Đa dạng hoá các loại hình hoạt động, tăng cường các trải nghiệm trong tiêu dùng dịch vụ tránh sự đơn điệu tạo cảm giác nhàm chán cho du khách.

- Chú ý tới các hoạt động đón tiếp đầu tiên và các hoạt động tiiến khách khi CTDL kết thúc.VD: Tặng hoa hặc quà lưu niệm cho khách du lịch trong buổi đón tiếp hoặc tiễn khách.

- Nên giới thiệu các hoạt động vui chơi, giải trí mua sắm xem nghệ thuật cho du khách hoặc để du khách tự do đi chơi vào bổi tối trong chương trình.

- Trong những điều kiện cho phép, có thể đưa các chương trình tự chọn cho du khách.

Có khá nhiều phương pháp để xây dựng và "cài đặt" các chương trình tự chọn (optional). Trong một khoảng thời gian (một ngày, một buổi) nào đó của chương trình, khách có thể tự chọn một trong các chương trình được tổ chức, ví dụ: Tham quan chùa, đi chợ hoặc xem biểu diễn nghệ thuật… Nói chung chương trình tự chọn thường được tính vào trong mức giá trọn gói của cả chương trình. Tuy nhiên cũng có những chương trình tự chọn (thường kéo dài trong một ngày) tách rời khỏi nội dung theo chương trình đã mua trước. Khách du lịch khi mua các chương trình tự chọn này mặc nhiên là họ đã kéo dài thời gian du lịch.

- Phải có sự cân đối giữa khả năng về thời gian, tài chính... của khách với nội dung và chất lượng của chương trình. Đảm bảo sự hài hoà giữa mục đích kinh doanh của công ty với yêu cầu du lịch của du khách. Một tuyến hành trình hoàn chỉnh là khi đọc lên du lịch đã có cảm nhận được sự lôi cuốn hấp dẫn và yên tâm khi mọi chi tiết du là nhỏ nhất cũng đã được cân nhắc để đảm bảo cho sự thành công của chuyến đi.

5.2. Trình tự thao tác:

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Đọc bản đồ	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển - Bảng kỹ thuật chương trình	- Tìm kiếm bản đồ - Lựa chọn và phân tích bản đồ liên quan
2	Xác định các điểm tham quan trong	- Bản đồ tuyến điểm du lịch	- Xác định các điểm tham quan chính trong chương trình

	chương trình	- Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển - Bảng kỹ thuật chương trình	- Xác định các điểm tham quan phụ trong chương trình
3	Phác thảo cung đường	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển - Bảng kỹ thuật chương trình	- Tập hợp các điểm thu hút chính thể hiện trên bản đồ, điểm thu hút chính là những điểm thu hút phù hợp với chủ đề chính, các điểm thu hút phụ và bổ sung có sức hấp dẫn cao. - Phác thảo cung đường: trên bản đồ, tìm những cung đường đi qua những điểm thu hút chính
4	Phác thảo hành trình	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển - Bảng kỹ thuật chương trình	- Phân bố cân đối về không gian và thời gian giữa các điểm viếng thăm, đi lại, nghỉ ngơi. Phân bố đơn giản các nơi đi qua và dừng lại trong ngày, cho phép có cái nhìn tổng quát về hành trình. - Lập bảng phác thảo
5	Xây dựng hành trình chi tiết	- Bản đồ tuyến điểm du lịch - Phiếu khảo sát điều kiện vận chuyển - Bảng kỹ thuật chương trình	- Cần tính toán đến số km và khoảng thời gian đi lại trong ngày cũng như giữa các ngày với nhau. - Việc tính toán km là cơ sở để tính khoảng cách, cân đối về khoảng thời gian trong ngày và giữa các ngày với nhau. Thông thường, số km trong ngày không vượt quá 150km. - Lập bảng kỹ thuật

5.3. Yêu cầu an toàn

- Khi xây dựng lịch trình chi tiết, người thiết kế cần đảm bảo an toàn về sức khỏe của khách, cường độ vừa phải, tránh việc xây dựng lịch trình với nội dung dày đặc, gây sự ức chế về mặt tâm lý.

- Bên cạnh đó, cần đảm bảo an toàn về tính mạng và tài sản cho khách.

5.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Đọc sai bản đồ	Do chưa nắm được cung đường	Đọc kỹ bản đồ và cung đường tour
2	Phác thảo sai cung	Chưa đọc kỹ bản đồ	Nghiên cứu kỹ bản đồ và lộ

	đường		trình tham quan
3	Lỗi về bảng kỹ thuật	Tính toán sai các thông số	Kiểm tra kỹ bảng kỹ thuật

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài tập 1:

Anh (chị) hãy thiết kế chương trình du lịch TP.HCM - Đà Lạt 4 ngày/3 đêm cho đoàn khách là cán bộ công nhân viên của VNPT với các yêu cầu sau:

1. Đi bằng ô tô về bằng máy bay
2. Khách tham quan các di tích lịch, văn hóa sinh thái của Đà Lạt
3. Khách tham dự đêm văn hóa cồng chiêng với đồng bào xã Lát.

Sau khi thiết kế chương trình anh (chị) hãy:

a. Giới thiệu chương trình với VNPT.

b. Tổ chức các dịch vụ để phục vụ đoàn

c. Thực hiện bài thuyết minh từ thị xã Bảo Lộc đến trung tâm thành phố Đà Lạt.

Bài tập 2:

Anh (chị) hãy thiết kế chương trình tour 5 ngày 4 đêm cho một đoàn khách từ Hà Nội vào với các yêu cầu sau:

1. Tham quan các di sản thiên nhiên, văn hóa, văn hóa phi vật thể ở miền Trung đã được Unesco công nhận.
2. Được tắm biển và tham gia các trò chơi trên biển.
3. Thưởng thức những chương trình văn hóa nghệ thuật độc đáo của địa phương.
4. Chọn 1 điểm tham quan mà bạn tâm đắc để thuyết minh.

Bài tập 3:

Xây dựng các chương trình du lịch cụ thể theo tuyến:

- Hà Nội
- Đông Bắc
- Tây Bắc
- Miền Trung
- Miền Nam
- Xuyên Việt

C. GHI NHỚ

Xây dựng lịch trình chi tiết là việc hoạch định các tuyến hành trình, các điểm tham quan, các điểm lưu trú, ăn uống trong suốt quá trình thực hiện chương trình.

Khi xây dựng lịch trình chi tiết, người xây dựng cần phải xác định được các tuyến điểm tham quan trong chương trình; xác định các điểm dừng lưu trú, ăn uống; xác định các điểm mua sắm, vui chơi giải trí, xác định thời gian của chương trình.

Để xây dựng lịch trình chi tiết cần thiết lập một bảng kỹ thuật cho chương trình. Bảng kỹ thuật là sự phân đoạn chi tiết tuyến hành trình (khoảng cách, độ dài thời gian nối liền các điểm, thời gian biểu) cho từng ngày.

*XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẪU

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẠO HIỂM Ở HỘI AN

1. Xây dựng chủ đề cho chương trình du lịch

Các chương trình du lịch mà ta xây dựng ở đây đều là chương trình du lịch mạo hiểm nhằm khám phá những vẻ đẹp của thiên nhiên. Chính vì vậy, chủ đề chính cho các chương trình là "Khám phá thiên nhiên". Dựa vào chủ đề này, ta tìm chọn những điểm du lịch tự nhiên còn mang tính chất nguyên sơ, ít có sự tác động của con người nhằm mang lại một cảm giác thích thú cho du khách khi tự mình khám phá, tự mình chinh phục nó.

Bên cạnh đó, vì Hội An là một điểm du lịch văn hóa nổi tiếng nên "tìm hiểu về văn hóa Hội An" cũng là một mục đích rất quan trọng. Đối với chủ đề này, ta sẽ lồng ghép vào chương trình những điểm du lịch văn hóa nổi tiếng ở Hội An để du khách vẫn có thể tìm hiểu về văn hóa và đời sống của cư dân phố cổ đồng thời có những giây phút mạo hiểm thú vị, tạo nên tính hấp dẫn cho chương trình.

2. Lập bảng phác thảo cung đường

Chương trình 1: Khám phá Cù lao Chàm (4 ngày 3 đêm)

Mã số chương trình: TTT – AOA 01

Ngày 1: *Hội An*

Sáng: Đón khách tại sân bay Đà Nẵng. Đưa về khách sạn. Nghỉ ngơi. Ăn trưa.

Chiều: tập trung khách tại Hội An Beach resort. Đến hồ bơi, quý khách được giới thiệu các trang thiết bị lặn, học cách sử dụng chân vịt, ống thở, xả nước kính lặn… Thực tập với bình khí nén và lặn thử trong hồ. Tối tự do.

Ngày 2: *Hội An – Cù lao Chàm*

Sáng: 8h đón khách tại khách sạn sau khi ăn điểm tâm. Đưa khách đến cửa biển, 9h lên tàu ra Cù lao Chàm. 9h50 đến bãi Làng – Cù lao Chàm. Đi thăm chùa Hải Tạng, khu bảo tồn sinh vật biển và một số điểm tham quan khác. Sau đó qua bãi Chồng tắm biển, tham quan, ăn trưa và nghỉ ngơi (có thể chơi một số trò chơi dân gian tại đây nếu thích).

Chiều: đi bộ qua bãi Hương, trên đường đi sẽ ghé qua bãi Bìm để nghỉ ngơi. Đến bãi Hương tắm biển và tham quan bãi Hương. Sau đó dựng lều, ăn tối và ngủ đêm tại đây. Buổi tối sẽ có các hoạt động sinh hoạt vui nhộn Ngày 3: *lặn biển Cù lao Chàm*

Sáng: Dậy sớm tắm biển, tập thể dục, dùng điểm tâm. Nhổ lều. Tàu đưa khách ra hòn Tai. Hướng dẫn kỹ năng lặn và lặn lần thứ nhất. Nghỉ ngơi và ăn nhẹ trên tàu.

Đến điểm lặn khác và lặn lần thứ hai, khám phá đại dương, san hô, cá biển…. 11h lên tàu trở về Hội An.

Chiều: tham quan 5 điểm di tích tự chọn trong khu phố cổ Hội An. Sau đó về lại khách sạn nghỉ ngơi và ăn tối. Tối tự do.

Ngày 4: *Kết thúc*

Sáng: ăn điểm tâm và làm thủ tục trả phòng. Đưa khách ra sân bay Đà Nẵng, tiễn khách. Kết thúc chương trình.

Bảng 1: BẢNG PHÁC THẢO CHƯƠNG TRÌNH I

Địa điểm	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3
Nơi xuất phát	Hội An	Hội An	Cù Lao Chàm

Các điểm thu hút	Tập lặn ở Trung tâm lặn biển Rainbow	Bãi Làng Bãi Chồng Bãi Hương	Hòn Tai Khu Phố cổ Hội An
Nơi ngủ đêm	Hội An	Cù Lao Chàm	Hội An

Chương trình 2: Chèo thuyền kayak trên Hồ Phú Ninh (3 ngày 2 đêm)

Mã số chương trình: TTT – AOA 02

Ngày 1: *Hội An*

Sáng: Đón khách tại sân bay Đà Nẵng. Đưa về khách sạn. Nghỉ ngơi. Ăn trưa

Chiều: tham quan 5 điểm di tích tự chọn trong khu phố cổ Hội An. Sau đó về lại khách sạn nghỉ ngơi và ăn tối. Tối tự do.

Ngày 2: *Hội An – Tam Kỳ*

Sáng: 8h đón khách tại khách san, khởi hành đi Tam Kỳ. Đến Thăng Bình tham quan tháp Chiên Đàn, gồm 2 tháp nhỏ thuộc kiến trúc Chămpa. Dự kiến 9h40 đến Hồ Phú Ninh. Huấn luyện viên hướng dẫn cho khách cách thức chèo thuyền và một số kỹ năng xem bản đồ đường đi để biết những nơi sẽ đi qua. Nhận thuyền kayak tại hồ Phú Ninh. Trên đường đi, du khách sẽ được chiêm ngưỡng vẻ đẹp hoang sơ và hùng vĩ của thiên nhiên, khám phá những góc khuất trên khu vực hồ. Câu cá trên hồ, thưởng thức thành quả lao động trong ngày.

Chiều: Cập bờ, chinh phục núi Phú Ninh. Tham quan các ngọn đồi của núi Phú Ninh. Ăn tối và ngủ đêm trên đỉnh núi

Ngày 3: *Tam Kỳ – Hội An*

Sáng: ăn điểm tâm và ngắm bình minh trên đỉnh núi. Tắm suối nước nóng. Xuống núi và về lại Hội An.

Ăn trưa, làm thủ tục trả phòng và đưa khách ra sân bay. Kết thúc chuyến đi.

Bảng 2: BẢNG PHÁC THẢO CHƯƠNG TRÌNH II:

Địa điểm	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3
Nơi xuất phát	Hội An	Hội An	Tam Kỳ
Các điểm thu hút	Khu Phố cổ Hội An	Chiên Đàn Hồ Phú Ninh Núi Phú Ninh	Núi Phú Ninh
Nơi ngủ đêm	Hội An	Tam Kỳ	

Chương trình 3: Mạo hiểm Hội An

Mã số chương trình TTT – AOA 03

Ngày 1: *Hội An*

Sáng: Đón khách tại sân bay Đà Nẵng. Đưa về khách sạn. Nghỉ ngơi. Ăn trưa.

Chiều: tập trung khách tại Hội An Beach resort. Đến hồ bơi, quý khách được giới thiệu các trang thiết bị lặn, học cách sử dụng chân vịt, ống thở, xả nước kính lặn… Thực tập với bình khí nén và lặn thử trong hồ. Tối tự do.

Ngày 2: *Hội An – Cù Lao Chàm*

Sáng: Tập trung lúc 8h, sau khi ăn điểm tâm sẽ lên tàu ra Cù lao Chàm. Đến bãi Chồng, tắm biển, tham quan, chơi các trò chơi dân gian (nếu thích). Ăn trưa và nghỉ ngơi.

Chiều: lên tàu qua hòn Tai. Hướng dẫn kỹ thuật lặn và lặn lần thứ nhất. Nghỉ ngơi, ăn nhẹ trên tàu. Lặn lần thứ hai. Lên tàu trở về Hội An. Ăn tối. Tối tự do. Ngày 3: *Rừng Dừa Bảy Mẫu*

Sáng: sau khi ăn điểm tâm, du khách sẽ được tham quan 5 điểm di tích tự chọn trong khu phố cổ Hội An. Sau đó về lại khách sạn nghỉ ngơi và ăn trưa.

Chiều: 1h30 lên xe đến Rừng Dừa Bảy Mẫu. Chèo thúng chai và nghe kể về lịch sử đấu tranh của làng. Tham gia một số hoạt động thú vị của chương trình như bắt cua, cá… và học cách chèo thúng chai. Du khách sẽ tham gia một cuộc đua thúng chai và khám phá vẻ đẹp của vùng sông nước này. Ăn chiều với đặc sản của vùng và thư giãn trên dòng sông yên bình.

Lên thuyền ra cửa biển, sau đó đưa khách về lại trung tâm Hội An. Tối tự do.

Ngày 4: *Kết thúc*

Sáng: ăn điểm tâm và làm thủ tục trả phòng. Đưa khách ra sân bay Đà Nẵng, tiễn khách. Kết thúc chương trình.

Bảng 3: BẢNG PHÁC THẢO CHƯƠNG TRÌNH III:

Địa điểm	Ngày 1	Ngày 2	Ngày 3
Nơi xuất phát	Hội An	Hội An	Hội An
Các điểm thu hút	Trung tâm lặn biển Rainbow	Bãi Chồng Hòn Tai (Cù Lao Chàm)	Khu Phố cổ Hội An Làng chài Thanh Nam Khu Phố cổ Hội An
Nơi ngủ đêm	Hội An	Hội An	Hội An

3. Lập bảng kỹ thuật chương trình du lịch.

Bảng 4: BẢNG KỸ THUẬT CHƯƠNG TRÌNH I:

Cung đường, điểm dừng	Loại đường, phương tiện	Số Km		Thời gian		Nội dung	Thời gian biểu
		Từng phần	Toàn bộ	Đi lại	Dừng		
Ngày 1							
Sân bay – Hội An	Quốc lộ, Ô tô du lịch	30km	30km	30’	5’	Đón khách ở sân bay Đà Nẵng, đưa về Hội An Nghỉ ngơi Ăn trưa	Đi 10h30 Đến 11h5
Hội An Beach Resort	Tỉnh lộ, Ô tô du lịch	5km 5km	35km 40km	10’ 10’	5’ 180’ 5’	Đến Hội An Beach Đến hồ bơi tập huấn các kỹ năng lặn biển Về lại khách sạn	Đi 14h Đến 14h15 Đi 17h15

						Ăn tối. Tối tự do	Đến 17h30
Ngày 2							
Hội An – Cửa biển Cù Lao Chàm (Bãi Làng)	Tỉnh lộ, Ô tô du lịch Đường biển, Tàu cao tốc	8km 18km	8km 26km	 15’ 50’ 20’	30’ 5’ 10’ 50’	Ăn điểm tâm Lên xe đến cửa biển Lên thuyền ra Bãi Làng – Cù Lao Chàm Xuống thuyền tại bãi Làng. Xem một vài điểm tham quan tại bãi Làng	8h Đi 8h30 Đi 8h50 Đến 9h50
Bãi Chồng	Đường biển, Tàu cao tốc	3km	29km	10’	10’ 130’ 60’	Lên tàu qua bãi Chồng. Tắm biển. Tham quan. Tham gia các trò chơi dân gian (nếu thích) Nghỉ ngơi. Ăn trưa	Đi 11h Đến 11h20 13h30
Bãi Hương	Đường xã lộ Đi bộ	4km	33km	60’	30’ 90’	Đi bộ đến bãi Hương. Trên đường đi ghé qua bãi Bìm. Nghỉ ngơi Đến bãi Hương tắm biển, tham quan, dựng lều. Ăn tối. Ngủ đêm tại đây	Đi 14h30 Đến 16h 17h30
Ngày 3							
Hòn Tai	Đường biển, Tàu cao tốc	1km	1km	 10’	60’ 10’ 60’ 40’ 60’	Ăn sáng Nhổ trại Lên tàu qua Hòn Tai Hướng dẫn lặn và lặn biển lần 1. Nghỉ ngơi. Ăn nhẹ. Đến điểm lặn khác. Lặn biển lần 2	7h Đi 8h Đến 8h20 9h20 10h
Cửa biển – Hội An –	Đường biển	20km	21km	60’	20’	Về lại cửa biển. Nghỉ ngơi	Đi 11h Đến 12h

Trung tâm Hội An	Tàu cao tốc Tỉnh lộ Ô tô du lịch	8km	29km	15’	5’	Lên xe về lại trung tâm Hội An. Ăn trưa, nghỉ ngơi	Đi 12h20 Đến 12h40
Phố cổ Hội An	Tỉnh lộ Đi bộ	3km	32km	50’	100’	Tham quan 5 điểm di tích trong khu phố cổ (tùy chọn) Ăn chiều. Tối tự do	Đi 14h30 17h
Ngày 4							
Hội An – Sân bay	Quốc lộ Ô tô du lịch	30km	30km	30’	60’ 5’	Ăn sáng Làm thủ tục Đưa khách ra sân bay Đà Nẵng. Tiễn khách	8h Đi 9h Đến 9h35

Bảng 5: BẢNG KỸ THUẬT CHƯƠNG TRÌNH II:

Cung đường, điểm dừng	Loại đường, phương tiện	Số Km		Thời gian		Nội dung	Thời gian biểu
		Từng phần	Toàn bộ	Đi lại	Dừng		
Ngày 1							
Sân bay – Hội An	Quốc lộ, Ô tô du lịch	30km	30km	30’	5’	Đón khách ở sân bay Đà Nẵng, đưa về khách sạn Ăn trưa Nghỉ ngơi	Đi 10h30 Đến 11h5
Khu phố cổ Hội An	Tỉnh lộ Đi bộ	3km	33km	50’	130’	Đến 5 điểm di tích tùy chọn và tham quan. Về lại khách sạn. Nghỉ ngơi. Ăn tối. Tối tự do	Đi 14h 17h
Ngày 2							
Hội An – Thăng Bình	Quốc lộ, Ô tô du lịch	30km	30km	30’	30’	Ăn điểm tâm Đến Thăng Bình. Tham quan tháp Chiên Đàn	Đi 8h Đến 8h30
Hồ Phú Ninh – Tam	Quốc lộ, Ô tô du lịch	30km	60km	40’		Đến Hồ Phú Ninh	Đi 9h Đến 9h40

Kỳ					30’ 20’	Hướng dẫn chèo thuyền Kayak Hướng dẫn xem bản đồ đường đi	10h10
Hồ Phú Ninh	Đường sông Thuyền Kayak	4km	64km	90’	90’ 60’	Chèo thuyền kayak trên hồ. Câu cá Cập bờ. Ăn trưa	10h30 11h30
Núi Phú Ninh	Đường rừng Đi bộ	7km	71km	135’	15’ 60’	Chuẩn bị dụng cụ leo núi Trekking lên núi. Tham quan các đồi. Ăn chiều. Dựng lều Ngủ đêm trên núi	14h30 14h45 18h
Ngày 3							
Núi Phú Ninh	Đường rừng Đi bộ	4km	4km	70’	60’ 90’	Ăn điểm tâm và ngắm bình minh trên đỉnh núi Tắm suối nước nóng. Xuống núi	6h 7h 8h30
Hội An	Quốc lộ Ô tô du lịch	60km	64km	70’	10’	Về lại Hội An. Ăn trưa Nghỉ ngơi	Đi 9h40 Đến 11h
Hội An – Sân bay	Quốc lộ Ô tô du lịch	30km	94km	30’	5’	Tiễn khách ra sân bay Đà Nẵng	Đi 14h30 Đến 15h5

Bảng 6: BẢNG KỸ THUẬT CHƯƠNG TRÌNH III:

Cung đường, điểm dừng	Loại đường, phương tiện	Số Km		Thời gian		Nội dung	Thời gian biểu
		Từng phần	Toàn bộ	Đi lại	Dừng		
Ngày 1							
Sân bay – Hội An	Quốc lộ, Ô tô du lịch	30km	30km	30’	5’	Đón khách ở sân bay Đà Nẵng, đưa về khách sạn. Ăn trưa Nghỉ ngơi	Đi 10h30 Đến 11h5
Hội An Beach Resort	Tỉnh lộ, Ô tô du lịch	5km	35km	10’	5’ 180’	Đến Hội An Beach Đến hồ bơi tập huấn các kỹ năng lặn biển	Đi 14h Đến 14h15

		5km	40km	10’	5’	Về lại khách sạn Ăn tối. Tối tự do	Đi 17h15 Đến 17h30
Ngày 2							
Hội An – Cửa biển Bãi Chồng - Cù Lao Chàm Hòn Tai	Tỉnh lộ, Ô tô du lịch Đường biển Tàu cao tốc Đường biển, Tàu cao tốc	8km 18km 5km	8km 26km 31km	 15’ 50’ 20’	30’ 5’ 140’ 10’ 60’ 30’ 60’	Ăn điểm tâm Lên xe đến cửa biển Lên tàu ra Bãi Chồng – Cù Lao Chàm Nghỉ ngơi. Tham quan. Tắm biển Ăn trưa Lên tàu qua Hòn Tai Hướng dẫn lặn và lặn lần 1 Nghỉ ngơi Ăn nhẹ trên tàu	8h Đi 8h30 Đi 8h50 Đến 9h40 Đi 12h Đến 12h30 13h30 14h Đi 15h Đến 16h
Cửa Biển – Hội An Trung tâm Hội An	Đường biển, Tàu cao tốc Tỉnh lộ, Ô tô du lịch	20km 8km	51km 59km	60’ 15’	20’ 5’	Lặn lần 2 Lên tàu về cửa biển. Nghỉ ngơi Lên xe về khách sạn Ăn tối Tối tự do	Đi 16h20 Đến 16h40
Ngày 3							
Khu phố cổ Hội An	Tỉnh lộ Đi bộ	3km	3km	 50’	30’ 130’	Ăn điểm tâm Tham quan 5 điểm di tích tùy chọn trong khu phố cổ Hội An Về lại khách sạn, nghỉ ngơi. Ăn trưa	8h Đi 8h30 11h30
TTLH Hội An Rừng dừa Bảy Mẫu	Tỉnh lộ Ô tô du lịch Đường sông Thuyền Thúng chai	5km 3km 1km		10’ 20’ 20’ 60’	5’ 5’ 10’ 	Xe đưa đến khách sạn Victoria Lên thuyền Đến rừng dừa Bảy Mẫu Lên thúng chai và nghe kể về lịch sử đấu tranh của làng. Tham gia một số hoạt động trong chương	Đi 13h30 Đi 13h45 14h10 14h40

						trình và học cách chèo thúng chai.	
Rừng dừa Bảy Mẫu Hội An	Đường sông Thúng chai Thuyền Tỉnh lộ Ô tô du lịch	4km 2km 8km		45’ 15’ 15’	15’ 50’ 15’ 5’	Khám phá vẻ đẹp xanh tươi của khu vực này bằng thúng chai Ăn chiều với đặc sản của vùng trên thuyền Lên thuyền đến cửa biển Lên xe về lại Hội An Tối tự do	15h40 16h40 Đi 17h30 Đến 17h45 Đi 18h Đến 18h20
Ngày 4							
Hội An – Sân bay	Quốc lộ Ô tô du lịch	30km	30km	 30’	60’ 5’	Ăn sáng Làm thủ tục trả phòng Đưa khách ra sân bay Đà Nẵng. Tiễn khách	8h Đi 9h Đến 9h35

❖ Đánh giá tính hấp dẫn và tính khả thi của các chương trình du lịch

- Các chương trình du lịch mạo hiểm mà ta xây dựng trên đây đều có hai phần cơ bản: thứ nhất là phần tham quan các di tích văn hóa, lịch sử nổi tiếng ở Hội An, thứ hai là được tham gia vào các hoạt động mạo hiểm, chính nhờ vậy mà du khách sẽ vừa được tìm hiểu những nét văn hóa độc đáo của Hội An, vừa có được những trải nghiệm mới mẻ do tự mình khám phá những vẻ đẹp thiên nhiên nơi đây. Bên cạnh đó, chương trình còn dành ra nhiều thời gian tự do cho du khách có cơ hội dạo khắp phố phường Hội An, để mua sắm và tìm hiểu cuộc sống người dân địa phương. Chính nhờ những thuận lợi trên mà các chương trình này có thể mang lại nhiều hấp dẫn cho du khách và sẽ được lựa chọn nhiều.

- Ngoài ra, việc tổ chức các hoạt động mạo hiểm đều có sự hợp tác với các công ty ở Hội An, đây là các công ty đã có nhiều kinh nghiệm tổ chức các hoạt động này: Rainbow với lặn biển và Hội An Eco – tour với chèo thuyền thúng chai, các công ty trên đã nhận được nhiều sự phản hồi tốt từ du khách trong những năm qua, đây sẽ là một thuận lợi lớn cho ta trong việc thực hiện tour. Đối với tour du lịch chèo thuyền kayak cũng có nhiều thuận lợi. Trung tâm lữ hành Hội An đã có sẵn một số thuyền kayak nhưng chưa đưa vào phục vụ, đây là dịp rất tốt để phát huy công dụng của nó. Chi phí 200.000đ mỗi tour cho Ban quản lý hồ Phú Ninh ngoài việc trả cho hoạt động khai thác du lịch của ta sẽ dành cho việc bảo quản các thuyền kayak khi không sử dụng. Đây là một chi phí khá hợp lý cho cả Trung tâm lẫn BQL hồ Phú Ninh

PHỤ LỤC 3

MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Xây dựng các chương trình du lịch phụ thuộc phần lớn vào các điểm du lịch và đặc biệt giá trị cơ bản của các tài nguyên du lịch. Các tài nguyên du lịch được phân chia theo các miền: miền Bắc, miền Trung, miền Nam.

1. Các chương trình du lịch Miền Bắc.

❖ *Hà Nội*: là thủ đô của nước Việt Nam. Hà Nội nằm ở trung tâm đồng bằng sông Hồng, là một mảnh đất ngàn năm văn hiến. Nơi đây tập trung rất nhiều điểm du lịch nổi tiếng như:

- Văn Miếu- Quốc Tử Giám: là trường đại học cổ của kinh thành Thăng Long và trường đại học đầu tiên ở vùng Đông Nam Á. Văn Miếu không những là một di tích lịch sử - văn hóa cổ kính, mà còn là nơi tổ chức các hoạt động văn hóa, khoa học đậm đà bản sắc dân tộc của thủ đô Hà Nội.

- Lăng Chủ tịch Hồ Chí Minh và Quảng trường Ba Đình.

- Di tích lịch Hỏa Lò

- Phố cổ, phố nghề

- Hệ thống các đình, chùa

- Hệ thống các việ bảo tang

- Hệ thống hồ: hồ Hoàn Kiếm, hồ Tây, hồ Trúc Bạch…

- Chợ Đồng Xuân

- Các nơi biểu diễn nghệ thuật

Ngoài ra, có thể kể đến các điểm du lịch phụ cận của Hà Nội như:

- Làng gốm Bát Tràng, làng lụa Vạn Phúc, làng Rắn Lệ Mật, làng hoa Ngọc Hà, làng đúc đồng Ngũ xã, làng tranh Đông Hồ.

- Hệ thống đình, chùa: Chùa Hương, chùa Thầy, chùa Tây Phương, chùa Đậu, chùa Mía, chùa Trăm Gian, chùa Trầm, đình chu Quyến, đình Tây đằng.

- Thành Cổ Loa, thành cổ Sơn Tây.

- Khu du lịch Ba Vì

- Khu du lịch Đồng Mô

- Khoang Xanh- Suối Tiên.

- Khu du lịch suối khoáng Tản Đà

- Khu du lịch Thác Đa

❖ *Quảng Ninh:* là một tỉnh miền đông bắc Việt Nam, cách Hà Nội 180km với Vịnh Hạ Long, di sản thiên nhiên thế giới, với hàng trăn di tích lịch sử, văn hóa, thiên nhiên khác, là một trung tâm du lịch lớn của Việt Nam. Đến đây, du khách có thể thăm các kỳ quan thiên tạo cũng như tìm hiểu các truyền thống văn hóa đặc sắc của địa phương.

Vịnh Hạ Long gồm 1969 hòn đảo lớn, nhỏ trong đó 989 đảo có tên và 980 đảo chưa có tên. Các điểm du lịch bao gồm:

- Hang Đầu Gỗ, động Thiên Cung, Hang Sửng Sốt, hang Trinh Nữ, hang Trống, bãi tắm Titốp, đảo khỉ.

- Núi Yên Tử

- Đảo Tuần Châu

- Trà Cổ

- Móng Cái

❖ *Cát Bà:* là một quần đảo có tới 336 đảo lớn, nhỏ. Đảo chính là Cát Bà rộng khoảng 100Km 2 , cách Hải Phòng 30 Hải lý, tiếp Nối với Vịnh Hạ Long tạo nên một quần thể đảo và hang động trên biển làm mê hồn du khách. Diện tích vườn Quốc gia

các Bà được quy hoạch bảo vệ là 15.000 ha, trong đó có 9.800 ha rừng và 4.200 ha biển. Vườn Quốc Gia Cát Bà là nơi có những canhs rừng nguyên sinh nhiệt đới lớn của Việt Nam.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Các bãi tắm: Cát Cò 1 và Cát có 2

- Vườn quốc gia Cát Bà với hệ động, thực vật phong phú, đa dạng

- Vịnh Lan Hạ

- Chinh phục ngọ Hải Thanh, ngắm toàn cảnh khu du lịch và Hòn Thớt, Hòn Guốc.

- Hệ thống các dãy núi đá vôi với nhiều hang động kỳ thú: hang Trung Trang, động Người Xưa.

❖ *Ninh Bình:* là tỉnh ở phía nam của vùng đồng bằng Bắc Bộ, cách Hà Nội khoảng 100 km. Đây là một tỉnh giàu tiềm năng du lịch. Thiên nhiên đã ban tặng cho vùng đất này nhiều danh lam thắng cảnh kỳ thú, nhiều hang động nổi tiếng. Tất cả những di tích và danh lam thắng cảnh đã trở thành những tuyến du lịch rất hấp dẫn khách trong và ngoài nước.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Cố đô Hoa Lư

- Đền vua Đinh, vua Lê

- Tam Cốc, Bích Động

- Rừng quốc gia Cúc Phương

- Nhà thờ đá Phát Diệm

- Hệ thống các Hang động: động tiên, động Hoa Sơn, động Địch Lộng

- Suối nước nóng Kênh Gà

- Chùa Bái Đính.

❖ *Sapa:* là một thị trấn nghỉ mát đẹp và thơ mộng nằm ở độ cao 1.600m so với mực nước biển, cách Hà Nội 333km, cách thị xã Lào Cai 38km. Sapa thu hút khách du lịch bởi các điểm du lịch sau:

- Đỉnh Phanxipăng cao 3.143m

- Các cảnh đẹp tự nhiên như: thác Bạc, cầu Mây, cổng Trời, rừng Trúc, hang động Tả Phìn, quần thể hang động Mường Vi.

- Bãi đá cổ Sapa

- Khu du lịch núi Hàm Rồng

- Các làng bản của người dân tộc

- Các lễ hội

- Chợ phiên Bắc Hà cách Sapa 80km là nơi có phiên chợ thuộc loại lớn nhất vùng cao biên giới.

❖ *Hòa Bình:* là một tỉnh miền núi, nằm ở phía tây bắc của thủ đô Hà Nội, cách Hà Nội khoảng 70km về phía tây theo quốc lộ 6. Hòa Bình là một vùng đất cổ, giàu tiềm năng du lịch. Đây là một trong những tỉnh có nhiều cảnh quan thiên nhiên, hang động, nhiều bản làng dân tộc rất hấp dẫn khách du lịch trong và ngoài nước.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Thung lũng Mai Châu

- Bản dân tộc Mường.

- Suối nước nóng Kim Bôi

- Thủy điện Hòa Bình trên sông Đà

2. Các chương trình du lịch Miền Trung

❖ *Huế:* là một tỉnh ở Miền Trung Việt Nam. Tiềm năng du lịch nổi bật của Huế là quần thể các di tích văn hóa được UNESCO công nhận là di sản văn hóa nhân loại với trên 300 công trình kiến trúc, bao gồm hệ thống thành quách, cung điện, lăng tẩm của các vua triều Nguyễn, các kiến trúc cung đình, kiến trúc dân gian, các chùa chiền, miếu mạo, phủ đệ, hệ thống nhà vườn. Tất cả các yếu tố trên là những điều kiện thuận lợi cho việc tổ chức nhiều loại hình du lịch, phục vụ cho nhiều đối tượng du khách khác nhau.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Kinh thành Huế: Kỳ Đài, Ngọ Môn, điện Thái Hòa, điện Cần Chánh, điện Càn Thành, điện Khôn Thái, điện Kiến Trung, Thế Miếu, Cửu Đỉnh, Hiển Lâm Các.

- Các lăng tẩm: lăng Minh Mạng, Lăng Tự Đức, lăng Khải Định.

- Hệ thống chùa: chùa Thiên Mụ, chùa từ Đàm, chừa Từ Hiếu.

- Bảo tàng cổ vật Huế.

- Sông Hương, núi Ngự Bình.

- Đồi Vọng Cảnh.

- Cầu Tràng Tiền.

- Chợ Đông Ba.

- Các khu nhà Vườn.

- Rừng quốc gia Bạch Mã.

- Bãi tắm Lăng Cô.

- Suối nước tắm Mỹ An.

- Bãi biển thuận An.

❖ *Đà Nẵng:* đến với vùng đất Đà Nẵng, du khách sẽ có dịp đi thăm các danh lam thắng cảnh nổi tiếng như núi Bà Nà, Ngũ Hành Sơn, đèo Hải Vân, và có thể bơi lội thỏa thích các bãi biển đẹp, cát trắng mịn, kéo dài hàng chục kilômét. Tiềm năng du lịch của vùng đất Đà Nẵng thật to lớn.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Bảo tàng điêu khắc Champa.

- Đèo Hải Vân.

- Ngũ Hành Sơn (hòn Non Nước).

- Khu du lịch Bà Nà – Suối Mơ.

- Bán đảo Sơn Trà.

- Phố cổ Hội An (tuyến kết nối Quảng Nam).

- Thánh địa Mỹ Sơn (tuyến kết nối Quảng Nam).

- Cù lao Chàm (tuyến kết nối Quảng Nam).

❖ *Nha Trang:* là thành phố biển với bãi tắm dài 7km. Bên cạnh đó là hàng trăm di tích, chùa chiền, phong cảnh đẹp làm nên một trung tâm du lịch của cả nước.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Tháp bà (Tháp Ponagar)
- Chùa Long Sơn
- Thành cổ Diên Khánh
- Mộ bác sĩ Yersin.
- Hòn Chồng.
- Hồ cá Trí Nguyễn
- Viện Hải Dương học
- Vịnh Văn Phong
- Bãi biển Đại Lãnh
- Suối khoáng nóng, bùn khoáng Tháp Bà, Nha Trang.

❖ *Đà Lạt:* là thành phố của mùa xuân. Mặc dù mới thành lập hơn 100 năm Đà Lạt hiện nay đã trở thành địa danh du lịch hấp dẫn du khách trong và ngoài nước, một thành phố nghỉ mát lâu đời ở nước ta. Du khách đến Đà Lạt vừa tham quam quan vừa thưởng thức những sản phẩm bao gồm nhiều loại trái cây, nhiều món ăn dân tộc độc đáo vừa được chiêm ngưỡng các hàng lưu niệm của riêng vùng Đà Lạt. Vẻ đẹp của Đà Lạt còn được ngợi ca nhiều và hấp dẫn du khách bởi hàng trăm, hàng ngàn loại hoa, loại phong lan độc đáo.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Vườn hoa Đà Lạt.
- Thiền Viện Trúc Lâm.
- Nhờ thờ Đà Lạt.
- Thác Prenn, thác Cam Ly, thác Đantala- hồ Tuyền Lâm, thác Poonggua, thác Đambri.
- Hồ Xuân Hương, hồ Than Thở, hồ Đa Nhim, đèo Ngoạn Mục.
- Thung Lũng tình yêu.
- Cao nguyên Lang Biang.
- Đồi mộng Mơ.

3. Các chương trình du lịch Miền Nam

❖ *Thành phố Hồ Chí Minh:* là trung tâm du lịch lớn nhất nước ta hiện nay. Thu hút hàng năm 75% lượng khách quốc tế đến Việt Nam. Ngoài cơ sở hạ tầng khá tốt, giao thông tương đối thuận tiện, thành phố là nơi có tài nguyên du lịch phong phú.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Hệ thống các chùa: chùa Giác Lâm, chùa Giác Viên, chùa Vĩnh Nghiêm.
- Hệ thống các nhà thờ: nhà thờ Đức Bà, nhà thờ cha Tam, nhà thờ Ngã Sáu
- Hệ thống các viện bảo tàng.
- Khu di tích và lịch sử: dinh Độc Lập, khu lưu niệm Chủ tịch Hồ Chí Minh.
- Khu danh thắng: Thảo Cầm Viên, công viên Đầm Sen, khu du lịch Suối Tiên, công viên nước Sài Gòn.
- Hệ thống các chợ: chợ Lớn, chọ Bến Thành, chợ An Đông.
- Hệ thống các cửa hàng.
- Địa đạo Củ Chi
- Mười tám thôn Vườn Trầu.

- Vườn có Thủ Đức.

- Khu rừng Sác ngập mặn.

❖ *Vũng Tàu*: là một trung tâm du lịch lớn. Sự kết hợp hài hòa giữa quần thể thiên nhiên biển, núi cùng kiến trúc đô thị và các công trình văn hóa như tượng đài, chùa chiền, nhà thờ tạo cho Vũng Tàu có ưu thế của thành phố du lịch biển tuyệt đẹp, đầy quyến rũ.

Các điểm tham quan có thể xây dựng trong chương trình, bao gồm:

- Vũng Tàu có nhiều bãi tắm đẹp như: bãi sau (Thùy Vân), bãi trước, bãi Dâu, bãi Dứa, bãi Nghinh Phong.

- Niết Bàn Tịnh Xá, Thích Ca Phật Đài

- Suối nước nóng Bình Châu

- Rừng nguyên sinh Bình Châu – Phước Bửu

- Rừng quốc gia Côn Đảo.

❖ Khu vực đồng bằng sông Cửu Long gồm 11 tỉnh từ Long An tới Cà Mau. Đây là điểmdu lịch thu hút du khách bởi các tài nguyên sau:

- Hệ thống sông ngòi, kênh rạch.

- Các chợ nổi trên sông.

- Các sân chim nổi tiếng.

- Các vườn cây ăn trái.

- Hệ thống các đình chùa.

- Các di tích lịch sử.

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH NỘI ĐỊA

1. Chương trình du lịch:

Hà Nội – Ninh Bình – Hà Nội ***(3 ngày 2 đêm)***

Ngày 01: Cố đô Hoa Lư – Tam Cốc Bích Động (T/T)

8h00: khởi hành đi Ninh Bình, ngắm cảnh vùng nông thôn Việt nam. 10h30: đến Ninh Bình. Quý khách ghé thăm Cố đô Hoa Lư- Kinh đô của nước ta vào thế kỷ X – nơi có hai ngôi đền thờ vua Đinh và vua Lê.

12h00: Ăn trưa tại nhà hàng

14h00: Chiều ô tô đưa du khách tới Tam Cốc Bích Động. Du khách lên thuyền đi dọc theo suối giữa cánh đồng lúa thăm quan động Tam Cốc (Gồm ba hang: Hang Cả, Hang Hai, Hang Ba).

17h30: Xe đưa quý khách về nhà nghỉ Cao Sơn chùa Bái Đính.

19h00: Quý khách ăn tối nghỉ ngơi tại nhà hàng

Ngày 02: Bái Đính – Tràng An (S/T/T)

07h00: Quý khách ăn sáng tại nhà hàng.

07h30: Quý khách lên xe khởi hành thăm chùa Bái Đính - Tổ hợp kiến trúc Phật giáo lớn nhất tại Việt Nam. Chùa Bái Đính đã xác lập nhiều kỷ lục:

Khu chùa có diện tích rộng nhất Việt Nam: 107ha. Điện thờ Tam Thế và Pháp chủ có diện tích lên tới 1.000 m^2. Tượng Phật bằng đồng lớn nhất Đông Nam Á: Tượng Phật Tổ Như Lai nặng 100 tấn. Ba pho tượng Tam Thế mỗi pho nặng 50 tấn. Hai quả chuông lớn nhất Đông Nam Á: 36 và 37 tấn.

Chùa có nhiều tượng La Hán nhất Việt Nam với 500 vị bằng đá cao khoảng 2m. Kỷ lục về số cây bồ đề nhiều nhất Việt Nam với 100 cây bồ đề được chiết từ cây bồ đề Ấn Độ.

11h00: Quý khách nghỉ ngơi ăn trưa tại nhà hàng & nhà nghỉ Cao Sơn.

13h30: Xe đưa Quý khách ra bến Thuyền, lên thuyền đi thăm khu du lịch Tràng An, một khu du lịch sinh thái, văn hoá gắn liền với lịch sử, tâm linh. Ngồi trên chiếc thuyền nhỏ, quý khách tham quan 9 hang động với những hình thù khác nhau và chiêm ngưỡng phong cảnh thiên nhiên hữu tình với sự giao hòa núi non – sông nước.

17h00: Quý khách lên xe trở về nghỉ ngơi.

19h00: Quý khách ăn tối và nghỉ đêm tại khách sạn.

Ngày 03: Suối Khoáng Nóng Kênh Gà – Động Vân Trình – Hà Nội

07h00: Quý khách ăn sáng.

08h00: Quý khách lên xe khởi hành đi suối khoáng nóng Kênh Gà nơi mà Quý khách có thể thư giãn thoải mái nhất. Quý khách tắm suối nước nóng và bể sục thiên nhiên ngoài trời với không gian thoáng đãng và tiện nghi hiện đại. Quý khách có thể sử dụng dịch vụ Massage, thể thao và tham quan khu du lịch,….(tự phí). Sau đó tiếp tục đi tham quan động Vân Trình. tại động Vân Trình quý khách sẽ lên thuyền ngược dòng sông Hoàng Long vào thăm quan động với những thắng cảnh đẹp và kỳ vĩ.

11h30: Quý khách trở về tại nhà hàng & nhà nghỉ Cao Sơn trả phòng, nghỉ ngơi ăn trưa.

14h30: Quý khách lên xe về Hà Nội

2. Chương trình du lịch:

Chương trình du lịch: Hà Nội - Hạ Long – Hà Nội *(03 ngày/2 đêm)*

Ngày 1: Hà Nội – Hạ Long

7.45 – 8.15: Xe và Hướng dẫn viên đón quý khách tại điểm hẹn và khởi hành đi Hạ Long.

10.00: Quý khách nghỉ chân tại Hải Dương 20 phút.

12.00: Đến Hạ Long, Quý khách lên tàu nhỏ chuyển tải sang tàu Golden Lotus Cruise.

12.15: Quý khách lên tàu, thưởng thức đồ uống chào mừng do các thủy thủ phục vụ, nhận phòng trên tàu.

12.30**:** Tàu đưa quý khách bắt đầu hành trình tham quan vịnh Hạ Long - Di sản thiên nhiên thế giới 2 lần được Unesco công nhận.

13.00 – 14.00**:** Ăn trưa trên tàu với nhiều món hải sản và đồ ăn thơm ngon, hấp dẫn.

15.30: Tàu đưa quý khách đến thăm hang Sửng Sốt (Amazing cave or Surprising cave) - hang động đẹp và nổi tiếng nhất Hạ Long.

16.30**:** Quý khách lên tàu để tiếp tục hành trình khám phá vịnh Hạ Long bằng xuồng kayak để khám phá hang Luồn và có cơ hội tắm biển và nghỉ ngơi trên tàu.

19.00 – 20.00: Quý khách ăn tối trên tàu với nhiều món hải sản hấp dẫn.

21.00 – 23.00**:** Quý khách tham gia các hoạt động trên tàu; hát karaoke hoặc có thể cùng câu mực trên tàu.

23.00**:** Quý khách nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 2: Khám phá Hạ Long bằng xuồng kayakking.

7.15 – 7h45: Quý khách thưởng thức bữa sáng trên tàu.

7.45 – 8.00: Quý khách chuyển sang tàu vịnh để khám phá vịnh Hạ Long bằng xuồng Kayak. Quý khách có cơ hội thăm làng chài, chèo xuồng kayakking vào khám phá những hang động hoang dã trên biển và có cơ hội gần gũi với thiên nhiên. Quý khách ăn trưa trên tàu.

16.00: Tàu đưa quý khách trở lại vịnh Hạ Long và chuyển sang tàu Golden Lotus Cruise để nghỉ ngơi.

19.30: Ăn tối và nghỉ ngơi trên tàu.

Ngày 3: Hạ Long – Hà Nội

07.30 – 8.15: Ăn sáng trên tàu.

8.15 – 9.00**:** Tàu đưa quý khách vào thăm đảo Titop, tự do tắm biển hoặc thư giãn trên đảo.

10.00: Quý khách làm thủ tục trả phòng.

11.30**:** Về đến bến Hạ Long, Quý khách chuyển sang tàu nhỏ đưa quý khách vào bến tàu, kết thúc hành trình khám phá vịnh Hạ Long.

11.45: Ăn trưa tại nhà hàng trên thành phố Hạ Long.

12.15**:** Quý khách lên xe về Hà Nội, trên đường về quý khách nghỉ chân 20 phút tại Hải Dương.

16.30 – 17.00: Về đến khách sạn, kết thúc chương trình tour.

3. Chương trình du lịch:

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH HÈ

ĐÀ NẴNG – HỘI AN – HUẾ - PHONG NHA

Thời gian: 4 ngày/3 đêm

Ngày 1: Ngũ hành Sơn – Phố cổ Hội An – Đà Nẵng

Du khách tập trung tại ga nội địa sân bay Tân Sơn Nhất trước giờ bay 2 tiếng (theo điện thoại của HDV), làm thủ tục lên máy bay, khởi hành đi Đà Nẵng (chuyến sáng). Đến sân bay Đà Nẵng, xe đón du khách tham quan khu di tích – danh thắng Ngũ Hành Sơn khám phá các hang động, viếng những ngôi chùa thiêng; tham quan làng Nghề Điêu Khắc Đá Non Nước. Dùng cơm trưa. Nhận phòng khách sạn, nghỉ ngơi. Chiều xe đưa đoàn vào Hội An. Du khách đi bộ tham quan Phố Cổ với: Chùa Cầu Nhật Bản, bảo tàng Văn Hóa Sa Huỳnh, Nhà Cổ hàng trăm năm tuổi, Hội Quán Phước Kiến &Xưởng thủ công mỹ nghệ - thưởng thức ca nhạc truyền thống lúc

15h15’. Dùng cơm chiều tại nhà hàng, thưởng thức đặc sản Hội An (Cao Lầu – Bánh Bao – Bánh Vạc – Hoành Thánh). Xe đưa du khách về lại Đà Nẵng theo đường ven biển ngắm thành phố Đà Nẵng về đêm với hàng loạt khu nghĩ dưỡng và Resort cao cấp tuyệt đẹp...

Tối sinh hoạt tự do.

Ngày 2: Đà Nẵng – Cố đô Huế

Dùng điểm tâm, trả phòng khách sạn. Khởi hành đi Cố Đô Huế - Di sản văn hoá Thế Giới, tham quan và mua sắm tại Siêu Thị Đặc Sản Miền Trung. Tiếp tục hành trình xuyên hầm đường bộ đèo Hải vân. Dừng chân thư giản và chụp hình lưu niệm tại làng chài Lăng Cô. Đến cố đô Huế - Di Sản Văn Hóa Thế Giới. Dùng cơm trưa, nhận phòng khách sạn, nghỉ ngơi.

Chiều xe đưa du khách tham quan Kinh thành Huế, Đại Nội (Hoàng Cung của 13 vị vua triều Nguyễn, triều đại Phong Kiến cuối cùng của Việt Nam: Ngọ Môn, Điện Thái Hoà, Tử Cấm Thành, Thế Miếu, Hiển Lâm Các, Cửu Đỉnh) và Chùa Thiên Mụ cổ kính, xây dựng từ những năm đầu của thế kỉ XVII.

Tối du khách dùng bữa đặc sản Huế: bánh Bèo, Lọc, Nậm, Khoái... Ngồi thuyền Rồng thưởng thức chương trình ca Huế và thả Hoa Đăng Cầu May trên sông Hương.

Ngày 3: Huế - Phong Nha- Huế.

Dùng điểm tâm sớm. Khởi hành đi Phong Nha - Kẻ Bàng Di Sản Thiên Nhiên Thế Giới. Dừng chân viếng Thánh Địa La Vang; chụp hình lưu niệm tại vĩ tuyến 17với sông Bến Hải và cầu Hiền Lương lịch sử. Đến Phong Nha, Kẻ Bàng – Di Sản Thiên Nhiên Thế Giới, dùng cơm trưa. Xuống thuyền ngược dòng sông Son, vào sông Ngầm, tham quan hang Bi Ký, hang Cô Tiên & động Cung Đình chiêm ngưỡng các khối thạch nhũ tuyệt đẹp được kiến tạo bởi thiên nhiên qua hàng triệu năm… Trở về Huế theo đường Trường Sơn - đường Hồ Chí Minh huyền thoại.Dùng cơm tối. Du khách sinh hoạt tự do thưởng ngoạn vẻ đẹp Cố Đô về đêm với cầu Tràng Tiền rực rỡ sắc màu.

Ngày 4: Tham quan Huế - Đà Nẵng – TPHCM.

Dùng điểm tâm. Xe đưa du khách viếng lăng Vua Tự Đức – với khung cảnh tình cảm, lãng mạn, trữ tình phản ánh chính cuộc đời của vị Vua tài hoa nhưng bạc mệnh; viếng lăng Khải Định lộng lẫy – kết hợp tinh xảo giữa hai nền kiến trúc, văn hóa Đông Tây. Dùng cơm trưa, trả phòng khách sạn. Khởi hành về sân bay Đà Nẵng (hoặc sân bay Phú Bài), làm thủ tục lên máy bay, về TP.Hồ Chí Minh (chuyến chiều). Đến sân bay Tân Sơn Nhất, kết thúc tour. Tạm biệt và hẹn gặp lại!

4. Chương trình du lịch:

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH HÈ

Thành phố Hồ Chí Minh – Vũng Tàu

Thời gian: 2 ngày/1 đêm

Ngày 1: TP.HCM – Vũng Tàu.

05h00: Xe và hướng dẫn viên đón Đoàn tại điểm hẹn, giao lưu và giới thiệu Công Tác tổ chức. Khởi hành đi Vũng Tàu. Trên đường đi, Quý Khách cùng HDV tìm hiểu văn hóa từng vùng mà Đoàn đi qua,tự do vãn cảnh,..kết hợp các trò chơi tập thể trên xe, cùng với những phần quà dễ thương mà Công Ty gửi tặng cho người thắng cuộc.

Các trò chơi: Hát Với Nhau, Thi Hát Karaoke, Kể Chuyện Vui Có Thưởng, Bạn Là Người Đi Du Lịch Sành Điệu, Festival Ẩm Thực, Cuộc Đối Đầu Của Các Bà Nhiều Chuyện, Vạch Lá Tìm Sâu, Disco Trên Xe…

07h00: Dùng điểm tâm tại nhà hàng Phú Mỹ Phương hoặc nhà hàng Bibica. Tiếp tục lộ trình, Quý khách cùng HDV tham gia các chương trình hoạt náo trên xe.

10h00: Đến Vũng Tàu, xe đưa Đoàn đi tham quan một vòng thành phố Biển.

11h30: Đoàn nhận phòng nghỉ ngơi - Dùng Cơm trưa.

14h00: Quý khách tự do tắm biển tham gia chương trình Vận Động Trường trên Biển "Ngày Hội Biển Khơi" vui nhộn, hấp dẫn do nhóm hoạt náo viên Công ty tổ chức với các trò trơi như: đối tay thép, đá bóng tình yêu, đua ghe trên cạn, cùng nhau vượt khó, cô gái sài gòn đi tải đạn

18h00: Đoàn dùng cơm chiều tại nhà hàng Con Sò Vàng.

Tối: Quý khách tham gia chương trình lửa trại tại khu du lịch Biển Đông và thưởng thức: Khoai lang, Bắp nướng, Heo sữa quay,.... do công ty tổ chức.

Sau chương trình, Quý khách tự do nghỉ ngơi khám phá nét đẹp lung linh huyền ảo của phố Biển Vũng Tàu về đêm.

Ngày 2: Chia tay phố biển

07h00: Đoàn dùng điểm tâm sáng. Tự do tắm biển và tham gia các trò chơi dịch vụ biển: Jetski, Kayat, Dù lượn, Cano,... (phí tự túc).

Sau đó, xe và HDV đưa đoàn tham quan Vườn Hoa La Mã - Chinh phục Núi Nhỏ - Mũi Nghinh Phong với tượng chúa giang tay với độ cao 100m. Quý khách sẽ được nhìn ngắm toàn cảnh của Thành Phố Vũng Tàu tuyệt đẹp.

11h30: Quý khách dùng cơm trưa tại nhà hàng Biển Đông.

13h00: Đoàn khởi hành về lại Tp.HCM. Trên đường về, ddoàn viếng chùa Phước Hải thưởng thức hương vị bán rêu chay tại Chùa, tham quan mua sắm Bánh Kẹo tại trại Bò Sữa Long Thành.

19h00: Xe và Hướng Dẫn Viên Nam Nguyên đưa Đoàn về lại điểm đón ban đầu. Kết thúc chương trình tham quan. Chia tay và hẹn gặp lại Quý khách ở những chuyến hành trình khám phá quê hương Việt Nam sau.

CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VIỆT NAM ĐI NƯỚC NGOÀI

Campuchia – Đất nước chùa tháp.

Chương trình 1: Thành phố Hồ Chí Minh – Siêm Riệp – Đền Angkor– Phnompenh – Thành phố HCM (6 ngày/ 5 đêm).

Chương trình 2: Hà Nội – Siêm Riệp – Đền Angkor– Phnompenh – Hà Nội (5 ngày/ 4đêm).

Thái Lan – Đất nước của những lễ hội.

Chương trình 1: Hà Nội – Bangkok – Chiềng Mai – Hà Nội (7 Ngày/6 Đêm).

Chương trình 2: Hà Nội – Bang kok – Pattaya – Hà Nội (5 ngày/4đêm)

Singapore – Malaysia – Thiên đường du lịch và mua sắm.

Chương trình 1: Hà Nội – Singapore – Malaysia – Hà Nội (7 ngày/6 đêm)

Chương trình 2: Hà Nội – Singapore – Sentosa – Jurong Bird Park – Hà Nội (4 ngày/ 3 đêm).

Chương trình 3: Hà Nội – Singapore – BaLi - Ulwatu – Kintamani – Ubud – Hà Nội (5 ngày/4đêm).

Trung Quốc

Chương trình 1: Hà Nội – Nam Ninh – Động Y Linh Nham (4 ngày/3đêm)

Chương trình 2: Hà Nội – Nam Ninh – Công viên Thanh Tú Sơn (3 ngày/2 đêm)

Chương trình 3: Hà Nội – Nam Ninh – Quế Lâm (5 ngày/4 đêm).

Chương trình 4: Hà Nội – Bắc Kinh – Thừa Đức – Đại Phật Quan Âm – Hà Nội (5 ngày/4đêm).

Chương trình 5: Hà Nội – Bắc Kinh – Hàng Châu – Phổ Đà Sơn – Thượng Hải – Tô Châu (10 ngày/9đêm).

AUSTRALIA – Du lịch kiểu úc

Chương trình 1: Hà Nội – Melbourne – Canberra – Sydney – Hà Nội (8 ngày/7 đêm).

Chương trình 2: Hà Nội - Singapore - Melbourne Sydney Blue Mountain Canberra Goldcoast Brisbane – Singapore- Hà Nội (10 ngày/ 9đêm).

Châu Âu: (Pháp – Bỉ - Hà Lan –Italia)

Chương trình 1: Việt Nam /HCM - Paris-Reims - Luxembourg- Trier - Frankfurt – Chương trình 2: KobLenz - Korn - Bonn - Amterdam - La Hague - Bruxelle - Paris - Việt Nam/HCM

MỘT SỐ TUYẾN ĐƯỜNG CHÍNH

TT	Tuyến đường	Khoảng cách
1	Tham quan Hà Nội ½ ngày	50km
2	Thăm Hà Nội cả ngày	100km
3	Hà Nội – Chùa Hương	70km
4	Hà Nội – Tây Phương – Chùa Thầy – Chùa Trăm Gian	75km
5	Hà Nội – Đền Hùng	110km
6	Hà Nội – Tam Đảo	90km
7	Hà Nội – Ao Vua	70km
8	Hà Nội – Hoa Lư	100km
9	Hà Nội – Hải Phòng	110km
10	Hải Phòng – Hạ Long	65km
11	Hà Nội – Yên Tử	115km
12	Hà Nội – Côn Sơn – Kiếp Bạc	90km
13	Hà Nội – Hạ Long	180km
14	Hạ Long – Móng Cái	190km
15	Hạ Long – Trà Cổ	210km
16	Hà Nội – Hòa Bình	80km
17	Hòa Bình – Mai Châu	80km
18	Hà Nội – Ninh Bình	100km
19	Ninh Bình – Phát Diệm	30km
20	Ninh Bình – Cúc Phương	75km
21	Ninh Bình – Hoa Lư	10km
22	Ninh Bình – Tam Cốc – Bích Động	15km
23	Hà Nội – Sa Pa	400km
24	Hà Nội – Lào Cai	338km
25	Lào Cai – Sa Pa	10km
26	Thăm Sa Pa	20km
27	Lào Cai – Hà Khẩu	20km

28	Hà Nội – Thái Nguyên	85km
29	Thái Nguyên – Hồ Núi Cốc	30km
30	Thái Nguyên – Bắc Cạn	90km
31	Thái Nguyên – Bắc Cạn – Ba Bể	160km
32	Hà Nội – Cao Bằng	285km
33	Cao Bằng – Pắc Bó	50km
34	Hà Nội – Thái Bình (Chùa Keo)	120km
35	Hà Nội – Sơn La	320km
36	Sơn La – Điện Biên Phủ	180km
37	Hà Nội – Lạng Sơn	154km
38	Lạng Sơn – Cao Bằng	125km
39	Lạng Sơn – Đồng Đăng	25km
40	Lạng Sơn – Hữu Nghị Quan	20km
41	Thăm Lạng Sơn ½ ngày	20km
42	Thăm Lạng Sơn – Đồng Đăng cả ngày	60km
43	Hà Nội – Thanh Hóa	160km
44	Hà Nội – Vinh	310km
45	Vinh – Cửa Lò	25km
46	Vinh – Quê Bác	25km
47	Vinh – Đồng Hới	200km
48	Đồng Hới – Động Phong Nha	55km
49	Hà Nội – Huế	670km
50	Thăm Huế ½ ngày	40km
51	Thăm Huế cả ngày (2 lăng, chùa, Đại Nội)	80km
52	Huế - Đà Nẵng	120km
53	Thăm TP. Hồ Chí Minh ½ ngày	60km
54	Thăm TP. Hồ Chí Minh 1 ngày	120km
55	TP. Hồ Chí Minh – Vũng Tàu	150km
56	TP. Hồ Chí Minh – Phan Thiết	215km
57	TP. Hồ Chí Minh – Nha Trang	450km
58	Nha Trang – Phan Thiết	250km
59	Thăm Nha Trang ½ ngày	50km
60	Thăm Nha Trang 1 ngày	80km

61	Nha Trang – Đà Lạt	250km
62	Thăm Đà Lạt ½ ngày	50km
63	Thăm Đà Lạt 1 ngày	80km
64	TP. Hồ Chí Minh – Đà Lạt	320km
65	TP. Hồ Chí Minh – Địa Đạo Củ Chi	150km

Bài 11
XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH

Giới thiệu:

Bài học này giúp người học xác định được giá của một chương trình du lịch. Để làm được điều đó, nội dung bài học tập trung làm rõ các vấn đề như xác định các loại chi phí cấu thành giá của chương trình; phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến giá. Đồng thời, cung cấp công thức tính giá thành và giá bán cũng như hướng dẫn người học tính toán giá bán cho chương trình du lịch cụ thể.

Mục tiêu:

- Xác định được các loại chi phí cấu thành giá bán của chương trình du lịch;
- Phân tích được các nhân tố tác động đến giá thành, giá bán của chương trình du lịch;
- Trình bày được công thức tính giá thành và giá bán;
- Xác định được giá thành và giá bán có hiệu quả cho chương trình du lịch cụ thể.

A. NỘI DUNG

1. Khảo sát giá thị trường

1.1 Lý thuyết liên quan

Để xây dựng một chương trình du lịch, cần thiết phải xác định được giá của các loại dịch vụ cung ứng

1.1.1. Giá vận chuyển

Giá vận chuyển gồm những đơn giá khác nhau theo quy định của các hãng vận chuyển như:

+ Giá vé máy bay

+ Vé máy bay nội địa:

Bảng giá					ĐVT: 1.000VNĐ	
Giá khứ hồi	Giá thương gia	Giá phổ thông	Pex 7 Giá mua sớm 7 ngày	Pex 14 Giá mua sớm 14 ngày	Giá người cao tuổi	Giá sinh viên và thanh niên
Hà Nội và TP.HCM	4.200	3.000	2.700	2.400	1.950	1.950
Hà Nội và Nha Trang	3.640	2.600	2.350	2.100	1.700	1.700
Hà Nội và Đà Nẵng	2.240	1.600	1.450	1.250	1.050	1.050
Hà Nội và Huế	2.240	1.600	1.450	1.250	1.050	1.050
TP.HCM và Hải Phòng	4.200	3.000	2.700	2.400	1.950	1.950
TP.HCM và	3.100	2.200	1.950	1.750	1.450	1.450

Vinh						
TP.HCM và Đà Nẵng	2.240	1.600	1.450	1.250	1.050	1.050
TP.HCM và Huế	2.240	1.600	1.450	1.250	1.050	1.050

+ Giá vé tàu hỏa

+ Giá vé tàu thủy

+ Giá vận chuyển đường bộ

+ Giá vé ô tô

Tuyến đường từ Hà Nội đi	Km	Giá cước ĐVT: 1.000đ				
		4c	12c	15c	35c	45c
Sân bay Nội Bài	80	250	280	300	450	600
Tham quan Làng nghề	100	350	430	450	520	650
Tam Đảo/Ba Vì 1N	150	600	700	750	850	-
Hạ Long/Sầm Sơn 1N	350	900	1300	1400	1900	2000

+ Giá vận chuyển của các phương tiện truyền thống như: thuyền rồng, thuyền nan, song mã, tứ mã... Nhà thiết kế chương trình du lịch phải nắm được mặt bằng giá cả này để tính vào giá của chương trình du lịch.

Giá của một số loại phương tiện: xe du lịch, máy bay, tàu hỏa…

1.1.2. Giá lưu trú

Là giá phòng ngủ ở các khách sạn, nhà nghỉ... giá lưu trú cũng gồm nhiều loại khác nhau tùy vào cấp hạng khách sạn, loại hình lưu trú, loại hình buồng phòng, chất lượng của phòng khách sạn và tùy theo từng mùa thấp điểm hoặc cao điểm. Nhà thiết kế chương trình phải nắm được mặt bằng giá cả lưu trú liên quan đến chương trình du lịch để tính toán giá thành của từng chương trình. Cụ thể, giá lưu trú có thể được khảo sát dưới hình thức sau:

- Đối với khách sạn (Hotel)

- Đối với Motel

1.1.3. Giá ăn uống hay còn gọi là giá thực đơn

Nói đến giá ăn uống, giá thực đơn cũng bao gồm rất nhiều mức giá khác nhau tùy thuộc vào từng món ăn, thức uống. Mỗi thực đơn đã được các nhà hàng thông báo đơn giá cụ thể. Hầu hết các nhà hàng trên thế giới đều có theo giá cả để khách hàng tự chọn tùy theo ý muốn của mình. Do vậy nhà thiết kế chương trình phải nắm được mặt bằng giá cả của những thực đơn để đưa vào tính toán giá thành của chương trình du lịch.

- Giá thực đơn Âu

- Giá thực đơn Á

1.1.4. Giá hướng dẫn viên

- Mức độ giá trả cho hướng dẫn viên cũng khác nhau tùy thuộc vào chương trình du lịch, trình độ, năng lực của từng hướng dẫn viên, cũng như tùy theo quy định về chi

trả của từng công ty. Đặc biệt là hướng dẫn chuyên đề cho các đoàn khách chuyên đề. Ví dụ một đoàn khách du lịch muốn tìm hiểu sâu sắc về cố đô Huế.

- Để đáp ứng cho họ phải có những nhà Huế học đóng vai trò hướng dẫn viên du lịch. Hoặc thực hiện một chương trình mà trong đó hướng dẫn viên có thể tổ chức được galadinner thì lương trả cho hướng dẫn viên đó sẽ phải cao hơn. Lúc này, giá hướng dẫn viên sẽ phải cao hơn bình thường. Vì vậy nhà thiết kế chương trình du lịch phải am hiểu chất lượng hướng dẫn viên để tính toán giá cho một chương trình du lịch cụ thể.

1.1.5. Giá tổ chức chương trình du lịch

- Bao gồm 2 bộ phận. Bộ phận thứ nhất là năng lực tổ chức – điều hành của từng doanh nghiệp. Nó là sự tổng hợp năng lực của giám đốc, năng lực của phòng điều hành và đặc biệt là năng lực của hướng dẫn viên... để tổ chức tốt một chương trình du lịch. Còn bộ phận thứ hai là giá cả tính từ giá trị đặc trưng của từng điểm văn hóa du lịch thuộc chương trình. Loại giá này phải có chuyên gia, chuyên ngành mới có thể tính đúng, tính đủ. Bộ phận giá này bắt nguồn từ công thức:

$$GTDL = \frac{\text{Hàm lượng T + ĐĐ + ĐN + NB + HT + TL +BS}}{\text{Điểm du lịch}}$$

- Để tìm ra giá trị đích thực của từng điểm du lịch, từ đó mà chuyển thành giá cả. Ví dụ, muốn tính đúng, tính đủ giá cả của điểm văn hóa du lịch đền Hùng, Văn Miếu – Quốc Tử Giám – Hà Nội, cố đô Hoa Lư, cố đô Huế, Thánh địa Mỹ Sơn... bắt buộc phải am hiểu lịch sử ra đời, vị trí địa lý và các giá trị hàm chứa của từng điểm đó. Phải trả lời đúng những câu hỏi sau đây: Thời gian tồn tại?, Tính độc đáo? Tính đơn nhất? Tính nguyên bản? Những huyền thoại phủ quanh nó? Giá trị tâm linh và giá trị các dịch vụ bổ sung để đến được điểm văn hóa du lịch ấy. Muốn trả lời chính xác những câu hỏi ấy phải dày công nghiên cứu. Cũng vậy muốn tìm được giá trị văn hóa du lịch của Vịnh Hạ Long để tính đúng, tính đủ giá cả đặc trưng của nó, bắt buộc phải am hiểm Vịnh Hạ Long để trả lời những câu hỏi trên. Rõ ràng bộ phận giá thành thứ năm của chương trình du lịch là bộ phận khó tính toán nhất, nhưng chính nó tạo ra lợi nhuận cao nhất của một chương trình du lịch, không có nó không thể cuốn hút du khách.

Qua phân tích trên càng khẳng định bản chất của kinh doanh du lịch lữ hành chính là nghiệp vụ văn hóa du lịch trong công nghệ kinh doanh lữ hành. Không am hiểu khoa học văn hóa du lịch chắc chắn sẽ tính sai lệch bộ phận giá thứ 5. Bởi khoa học văn hóa du lịch cung cấp quy luật tính giá trị đã được học tổng quan văn hóa du lịch. Từ đó có thể suy rộng ra kinh tế du lịch thực chất mang nội dung sâu sắc của nghiệp vụ kinh doanh du lịch lữ hành.

1.1.6. Giá bảo hiểm cho khách du lịch

Đây là một loại giá bắt buộc mà bất kỳ hãng kinh doanh lữ hành nào cũng quan tâm để phòng rủi ro. Giá bảo hiểm cho khách đã được các hãng bảo hiểm quy định chặt chẽ. Nhà sản xuất du lịch phải có đầy đủ thông tin về giá bảo hiểm để đưa vào tính toán giá cả của chương trình du lịch.

1.1.7. Giá vé tham quan ở từng điểm du lịch

- Đối với điểm du lịch như các di tích lịch sử, danh thắng, khu vui chơi giải trí đều do một cơ quan chức năng quản lý và được tổ chức bán vé tham quan. Ví dụ, giá vé

tham quan Hạ Long, đền Hùng, cố đô Huế... Các nhà sản xuất chương trình du lịch phải nắm được giá vé này để đưa vào tính giá thành của một chương trình du lịch.

- Ngoài các loại giá trên đây một chương trình du lịch có thể còn có nhiều loại giá dịch vụ khác. Những dịch vụ ấy có thể nằm ngoài khách sạn như: dịch vụ thông tin, dịch vụ báo chí, dịch vụ thẩm mỹ, dịch vụ vui chơi thể thao... Nhà sản xuất chương trình du lịch cũng phải am hiểu giá cả của các loại dịch vụ này kể cả dịch vụ làm hộ chiếu, thị thực nhập cảnh, dịch vụ mua vé máy bay và đặt chỗ để tính đủ giá cả của một chương trình du lịch nếu các dịch vụ đó nằm trong chương trình.

- Nói tóm lại, công đoạn tính giá cho một chương trình du lịch thuộc bước sản xuất chương trình du lịch. Công đoạn này mang thuộc tính kinh tế chặt chẽ, đòi hỏi phải rất tỉ mỉ, chính xác. Trong tất cả các loại giá trên, khó nhất là tính giá tổ chức một chương trình du lịch. Đặc biệt là bộ phận giá tính từ các giá trị đặc trưng của từng điểm du lịch. Tổng các loại giá trên được gọi là giá trọn gói của một chương trình du lịch. Từ giá gốc cộng thêm phí lưu thông sẽ trở thành giá bán buôn. Từ giá bán buôn cộng thêm phí lưu thông ở các cấp độ tiếp theo sẽ thành giá bán lẻ. Cần lưu ý rằng trong kinh doanh du lịch lữ hành, giá bán lẻ còn được hiểu là chương trình được bán cho những khách lẻ. Khi tính toán giá của một chương trình du lịch phải dự đoán được biên độ biến động của giá cả để vừa đưa ra được giá cụ thể của chương trình, vừa đưa ra được giá dự báo với lượng thời gian nhất định, thường từ 3 đến 6 tháng để thích ứng với sự biến động của giá cả trên thị trường. Ví dụ, biến động của tỷ giá hối đoái giữa đồng tiền Việt Nam với đồng tiền đô la Mỹ cũng ảnh hưởng sâu sắc đến giá của một chương trình du lịch. Đó là chưa kể hàng loạt các giá cả khác ảnh hưởng đến giá cả của một chương trình du lịch mà nhà sản xuất chương trình du lịch phải am hiểu và dự báo. Sau khi tính toán xong giá cả của một chương trình theo giá trị đồng tiền của quốc gia mình, nhà sản xuất chương trình phải kèm theo giá ghi chú chuyển đổi thành các đồng tiền được sử dụng rộng rãi trên thế giới như USD, Euro, theo mặt bằng tỷ giá hối đoái hiện hành, nghĩa là tỷ giá hối đoái khi ký hợp đồng chương trình du lịch hoặc vào thời điểm thanh toán. Điều này được ghi rõ trong bản hợp đồng ký kết giữa các hãng lữ hành để tiện lợi cho việc thanh toán khi thực hiện chương trình.

1.1.8. Giá vé tham dịch vụ vui chơi giải trí của từng điểm du lịch

- Đối với nhiều điểm du lịch, giá vé tham quan đã bao gồm các dịch vụ vui chơi giải trí, đó gọi là giá trọn gói, chẳng hạn giá tham quan tại Vinperl, khách mua vé và có thể tự do chơi tất cả các trò chơi,... Tuy nhiên, ở một số điểm du lịch khác, giá vé tham quan và giá vui chơi giải trí lại được tách riêng hoặc một số hoạt động vui chơi khách tự thanh toán. Chẳng hạn, ở Đại Nam văn hiến, giá vé là giá vào cửa, còn lại khách tham gia dịch vụ vui chơi nào thì thanh toán cho dịch vụ vui chơi đó, hoặc tại Bà Nà, giá vé bao gồm giá tham quan và một số trò chơi miễn phí, còn lại một số trò chơi khác như: xem phim, chơi điện tử,... khách phải tự thanh toán.

- Chính vì vậy, người làm chương trình cần tìm hiểu kỹ và xác định những dịch vụ nào công ty thanh toán và những dịch vụ nào khách tự thanh toán

* Tìm hiểu giá của đối thủ cạnh tranh:

- Trong kinh doanh, việc các doanh nghiệp cạnh tranh về giá là điều rất phổ biến, và nó cũng được xem như là một chính sách marketing gây được nhiều sự chú ý của du khách, vì vậy, trước khi xây dựng giá cho chương trình, doanh nghiệp cần phải khảo sát giá của các đối thủ cạnh tranh, các thông tin về giá cả của các tour du lịch cùng loại trên thị trường để trên cơ sở đó làm căn cứ cùng với giá của các dịch vụ khác

mà xây dựng giá cho chương trình. Chẳng hạn, cùng một chương trinh, nhưng giá của các doanh nghiệp là khác nhau:

❖ CN CÔNG TY DU LỊCH MAI LINH TẠI ĐÀ NẴNG

Tuyến tour	Thời gian	Hàng không	Giá bán (đồng)/ Đà Nẵng
ĐÀ NẴNG – SINGAPORE – MALAYSIA – ĐÀ NẴNG	6N5Đ	Vietnam airlines	12.750.000
ĐÀ NẴNG – BANGKOK – PATTAYA – ĐÀ NẴNG	5N4Đ	Vietnam airlines	8.650.000
ĐÀ NẴNG – BANGKOK – PATTAYA – ĐÀ NẴNG	7N6Đ	Vietnam airlines	16.350.000
CAMPUCHIA	4N3Đ	Vietnam airlines	3.759.000

1.2 Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Tìm hiểu giá của các doanh nghiệp cung ứng	- Hợp đồng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp - Máy tính kết nối Internet	- Tìm hiểu giá của các nhà cung ứng vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vé tham quan,… thông qua Internet, bảng báo giá niêm yết, trực tiếp khách hàng
2	Tìm hiểu giá của đối thủ cạnh tranh	Tờ rơi, tập gấp của các đối thủ cạnh tranh - Máy tính kết nối Internet	- Tìm hiểu giá của đối thủ cạnh tranh thông qua Internet, bảng báo giá niêm yết, hoặc có thể khảo sát thực tế.

1.3. Các chú ý về an toàn.

- Khi tiến hành khảo sát giá thị trường, nhà kinh doanh lữ hành cần đảm bảo an toàn về giá cả so với giá của đối thủ cạnh tranh

- Đảm bảo thông tin về giá cả của các tour du lịch cùng loại trên thị trường

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục (nếu có)

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Cập nhật thiếu thông tin về các loại mức giá của các nhà cung ứng	Do bảng giá của các nhà cung cấp dịch vụ chưa đáp ứng kịp thời	Nghiên cứu kỹ các loại giá của các dịch vụ của các đơn vị cung ứng
2	Giá của các đối thủ cạnh tranh không chính xác	Do giá đối thủ cạnh tranh cập nhật không chính xác	Tìm hiểu nhanh, chính xác các thông tin về giá của đối thủ cạnh tranh

2. Xác định giá thành của chương trình du lịch

2.1 Lý thuyết liên quan

2.1.1. Giá thành

Giá thành của một chương trình du lịch bao gồm toàn bộ những chi phí thực tế mà công ty lữ hành phải chi trả để một lần (chuyến) thực hiện một chương trình du lịch.

- Nếu các chi phí này tính cho một khách thì gọi là giá thành cho một lần thực hiện chương trình du lịch.

- Nếu chi phí này tính cho cả đoàn khách thì gọi là tổng chi phí cho một lần thực hiện chương trình du lịch.

2.1.2 Các loại chi phí

- *Chi phí biến đổi:* Chi phí của hàng hóa và dịch vụ thay đổi theo số lượng khách, gắn trực tiếp với sự tiêu dùng riêng biệt của từng khách du lịch. Bao gồm các loại sau:

+ Chi phí vận chuyển bằng hệ thống giao thông công cộng (máy bay, tàu hỏa, ô tô khách): chi phí vận chuyển/ khách = giá vé

+ Chi phí lưu trú: chi phí lưu trú/khách. Đơn giá một ngày phòng x số ngày lưu trú

+ Chi phí ăn uống: chi phí ăn uống khách. Đơn giá một ngày ăn x số ngày lưu trú

+ Vé tham quan

+ Các chi phí khác: bảo hiểm, hộ chiếu, visa, thuế sân bay

- *Chi phí cố định:* Toàn bộ các chi phí không thay đổi theo số lượng khách. Chi phí này được tính chung cho cả đoàn khách, phân bổ trên đầu khách như sau:

+ Chi phí vận chuyển bằng các phương tiện của T.O, hoặc phương tiện đi thuê từ các công ty vận chuyển du lịch (ô tô du lịch):

- Nếu là phương tiện của T.O: Chi phí vận chuyển/khách = (Tổng chi phí khai thác phương tiện + lợi nhuận)/số khách
- Nếu là phương tiện đi thuê: Chi phí vận chuyển/khách = Giá thuê bao/khách

+ Chi phí hướng dẫn

+ Các chi phí thuê bao khác (thuyền, chương trình biểu diễn âm nhạc, nghệ thuật,...)

2.1.3. Các nhân tố tác động đến giá thành chương trình du lịch

- Quy mô của doanh nghiệp lữ hành.

Thông thường những doanh nghiệp lớn thường có bộ máy quản lý lớn, giá trực tiếp tài sản cố định lớn, các chi phí cho các hoạt đông cũng lớn, nhưng ngược lại số lượng đồn khách và số lượng khách không tương xứng với quy mô của doanh nghiệp thì những chi phí trên tính trong giá thành của chương trình du lịch là không nhỏ.

- Độ dài của chương trình du lịch.

Độ dài của chương trình du lịch hay nói cách khác là thời gian của chương trình du lịch dài hay ngắn sẽ làm cho giá thành chương trình du lịch cao hay thấp, bởi mọi chi phí đều phụ thuộc vào thời gian đi lại, lưu trú,cũng như số kượng các dịch vụ ăn uống,tham quan giải trí…cung cấp cho khách trong chương trình du lịch

- Loại phương tiện vận chuyển.

Các loại phương tiện vận chuyển khách có thể sử dụng trong chuyến du lịch như tô, tàu hỏa, máy bay, tàu thủy và các loại phương tiên vận chuyển khác.

- Chất lượng và mức giá của sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách trong chương trình du lịch. Chất lượng càng cao thì giá càng cao

- Số lượng khách du lịch trong đồn.

Thông thường khách trong đồn đông thì giá thành của chương trình du lịch tính cho một khách có thể giảm xuống vì ("chi phí cố định" tính cho một khách tỷ lệ nghịch với số khách trong đồn). Ngược lại với tổng "chi phí cố định" là không đổi thì "chi phí cố định" tính cho một khách tăng lên khi số khách giảm xuống

- Các nhân tố khác.

Thời tiết, khí hậu không thuận lợi, tính thời vụ của khách, giao thông không thuận lợi như trễ giờ, tai nạn.

2.1.4. Phương pháp tính giá thành

Trên cơ sở hai loại chi phí cố định và chi phí biến đổi, ta có hai phương pháp xác định giá thành như sau:

➢ *Phương pháp xác định giá thành theo khoản mục chi phí:* Phương pháp này nhằm nhóm gộp các chi phí phát sinh vào hai khoản mục chủ yếu.

Bảng xác định giá thành của một chương trình du lịch

Chương trình du lịch Số khách (Q)

Mã số Đơn vị tính

TT	Nội dung chi phí	Chi phí cố định	Chi phí biến đổi
	Máy bay	*	
	Vận chuyển ô tô		*
	Lưu trú	*	
	Ăn uống	*	
	Phương tiện tham quan (tàu thủy)		*
	Vé tham quan	*	
	Phí hướng dẫn		*
	Bảo hiểm	*	
	Visa – Hộ chiếu	*	
	Thuế sân bay	*	
	Các chi phí thuê bao khác (văn nghệ, lửa trại)		*
	Tổng chi phí (TC)	VC	FC

Công thức tính giá thành:

+ Giá thành cho một khách:

$$Z = VC + FC/Q$$

+ Công thức tính giá thành cho cả đoàn khách du lịch:

$$TC = FC + VC * Q$$

$$Hoặc = Z * Q$$

Trong đó:

Z: giá thành cho một khách

TC: Tổng chi phí cho cả đoàn khách

Q: Số khách trong đoàn

VC :Tổng chi phí biến đổi tính cho một khách

FC: Tổng chi phí cố định tính cho cả đoàn khách

Phương pháp này có những ưu nhược điểm sau:

Ưu điểm:

- Dễ tính, gọn nhẹ, thuận tiện cho việc kiểm ta

- Linh hoạt, khi có sự thay đổi của dịch vụ nào đó trong chương trình vẫn có thể xác định giá thành một cách dễ dàng.Theo phương pháp này thì có thể xây dựng các mức giá thành làm cơ sở cho việc áp dụng các mức giá tự chọn.

- Có thể xác định dễ dàng mức giá thành khi số lượng khách trong đoàn thay đổi. Tuy nhiên cần chú ý tới giới hạn thay đổi, khi số khách vượt quá một mức nào đó thì các chi phí cố định sẽ thay đổi. Ví dụ từ 1-2 khách có thể đi xe 4 chỗ, từ 3-10 khách đi xe 12 chỗ, hơn 10 khách phải dùng xe 24 chỗ hoặc lớn hơn.

Nhược điểm: Các khoản chi phí nhỏ, lặt vặt, dễ bị bỏ sót khi gộp chung vào các khoản mục.

➢ *Phương pháp xác định giá thành theo lịch trình:*

Chương trình du lịch Số khách (Q)

Mã số Đơn vị tính

Thời gian lịch trình	Số thứ tự	Nội dung chi phí	Phí biến đổi	Phí cố định
Ngày 1	1	Vận chuyển		*
	2	Khách sạn	*	
Ngày 2	5	Vé tham quan	*	
	6	Khách sạn	*	
Ngày 4	17	Vận chuyển		*
	19			
		Tổng số	**VC**	**FC**

Phương pháp này có những ưu nhược điểm sau:

Ưu điểm: Không bỏ sót, tính đầy đủ tất cả các chi phistrong toàn bộ hành trình

Nhược điểm: Phương pháp tính dài, phức tạp, kém linh hoạt

Bài tập vận dụng:

Bài 1: Tính giá thành của một chương trình du lịch Hà Nội- Hạ Long (3 ngày/ 2 đêm) cho đoàn 20 khách.

Ngày 1: Hà Nội - Hạ Long (180 km)

Tham quan vịnh: 03 giờ

Ngày 2: Tham quan các đảo 04 giờ

Ngày 3: Hạ Long – Hà Nội

Nội dung chi phí:

+ Khách sạn: 200.000VND/ 2 người/ 2 đêm.

+ Ô tô: 6.000 VND/km

+ Tàu: 80.000VND/giờ

+ Ăn: 10.000VND/ sáng; 30.000VND/ trưa; 35.000VND/ tối.

+ Phí hướng dẫn: 150.000/ ngày

+ Vé tham quan: 30.000 VND/ người

Bài giải:

+ Chi phí biến đổi:

Theo lịch trình 1 khách đi theo chương trìn phải ăn 2 bữa sáng, 3 bữa trưa, 2 bữa tối.

- Tiền ăn: 10.000 x 2 +30.000 x 3 +35.000 x 2 = 180.000 VND
- Tiền lưu trú: 200.000 /2 x 2 = 200.000 VND
- Vé tham quan : 30.000 VND

+ Chi phí cố định:

- Tiền vận chuyển: 6.000 x 180 x2 = 2.160.000VND
- Tàu tham quan: 80.000 x (3 + 4) = 560.000 VND
- Phí hướng dẫn: 150.000 x 3 = 450.000 VND

STT	Nội dung chi phí	Chi phí cố định	Chi phí biến đổi
1	Ăn uống	180.000	
2	Lưu trú	200.000	
3	Vé tham quan	30.000	
4	Vận chuyển (ô tô)		2.160.000
5	Tàu tham quan		560.000
6	Phí hướng dẫn		450.000
7	**Tổng chi phí**	**VC = 410.000**	**FC = 3.170.000**

+ Giá thành cho một khách:

Z = FC/Q +VC = 3.170.00/20 + 410.000 = 568.500VND

Giá thành cho cả đoàn khách du lịch:

TC = VC x Q + FC = 410.000 x 20 + 3.170.000 = 11.370.000 VND

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Lập bảng xác định các loại chi phí và tính tổng các chi phí	- Hợp đồng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp - Máy tính kết nối Internet	- Nhóm các loại chi phí biến đổi: lưu trú, bảo hiểm, visa, hộ chiếu… - Nhóm các loại chi phí cố định: vận chuyển, phương tiện tham quan, chi phí hướng dẫn viên.
2	Tính giá thành trực tiếp và đầy đủ	- Hợp đồng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp	- Từ 2 nhóm chi phí biến đổi và chi phí cố định, áp dụng công thức tính giá thành Z = FC/Q +

		- Máy tính kết nối Internet	VC tính giá thành

2.3. Các chú ý về an toàn

- Khi xác định giá thành, nhà kinh doanh lữ hành cần đảm bảo an toàn chính xác các loại chi phí phải trả trong quá trình thực hiện chương trình du lịch. Kiểm tra cách thức tính toán và kết quả tính giá thành trực tiếp.

- Ngoài ra, cần đảm bảo tính giá thành trực tiếp cho một khách theo đúng công thức quy định

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Bỏ sót các khoản chi phí lặt vặt khi gộp chung vào các khoản mục	Do chủ quan trong việc xác định chi phí	Hạch toán đầy đủ các khoản chi phí trong ngày
2	Tính giá thành trực tiếp cho một khách đúng công thức quy định	Do việc xác định các nhóm khoản mục chi bỏ sót	Xác định đúng, đủ các loại chi phí trực tiếp trong quá trình thực hiện chuyến đi của khách trong chương trình như: ăn, nghỉ, vận chuyển, tham quan, vui chơi – giải trí, hướng dẫn, visa, bảo hiểm…

3. Xây dựng giá bán của chương trình du lịch

3.1 Lý thuyết liên quan

3.1.1. Giá bán

Giá bán chương trình du lịch là mức giá được thỏa thuận giữa doanh nghiệp lữ hành với khách hàng, để thực hiện chương trình du lịch.

Giá bán bao gồm: giá thành trực tiếp + chi phí chung + lợi nhuận doanh nghiệp + thuế.

Trên cơ sở tính giá thành, ta có thể xác định giá bán của một chương trình du lịch dựa theo công thức tổng quát sau:

G = Z + P + Cb + Ck + T

Trong đó:

Z: Giá thành tính cho một khách

G: Giá bán chương trình du lịch

P: Khoản lợi nhuận dành cho công ty lữ hành

Cb: Các chi phí bán bao gồm: Qcáo, hoa hồng cho đại lý…

Ck: Các chi phí khác như: chi phí quản lý, chi phí thiết kế chương trình, chi phí thuê văn phòng, marketing.

T: Các khoản thuế (Chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng).

3.1.2. Các nhân tố tác động đến giá bán chương trình du lịch

Giá bán chương trình du lịch chịu tác động của các nhân tố chủ quan và khách quan.

➢ Nhân tố chủ quan.

- Chi phí, giá thành của chương trình du lịch.
- Mục tiêu doanh nghiệp.
- Phương thức bán sản phẩm của doanh nghiệp.
- Các nguồn lực của doanh nghiệp.

➢ Nhân tố khách quan.

- Quan hệ cung – cầu và giá bán của đối thủ cạnh tranh.
- Mức độ cạnh tranh trên thị trường.
- Hình thái của nghành.
- Môi trường kinh doanh của doanh nghiệp.

3.1.3. Các trường hợp cụ thể để xác định giá bán

Trường hợp 1: Nếu gọi α là hệ số của các Cb, Ck, P,T và hệ số αi được tính theo giá thành (Z) thì công thức tính giá bán sẽ là:

$G = Z + (\alpha Cb \times Z) + (\alpha Ck \times Z) + (\alpha P \times Z) + (\alpha T \times Z)$

$G = Z(1 + \sum_{i=1}^{4} \alpha i)$

Trong đó:

G: giá bán

Z: giá thành

α: Là hệ số tương ứng của Cb, Ck, P, T

αCb**:** là hệ số của chi phí bán

αCk: Là hệ số của chi phí khác

αP: Hệ số của lợi nhuận

αT: Là hệ số của thuế

∑: Là tổng của các hệ số Cb, Ck, P, T. Mức phổ biến của tổng là từ 0,25 đến 0,40.

- *Trường hợp 2:* Nếu tất cả các khoản chi phí, lợi nhuận, thuế kể trên vì một lý do nào đó (qui định, tập quán) phải được tính theo giá bán. Nếu gọi Bi là hệ số của Cb, Ck, P, T và hệ số Bi tính theo giá bán khi đó công thức tính giá bán sẽ là:

$$G = \frac{Z}{1 - \beta_p - \beta_b - \beta_k\beta_T} = \frac{Z}{1 - (\beta_p + \beta_b + \beta_k + \beta_T)}$$

$$G = \frac{Z}{(1 - \sum_{i=1}^{4} \beta i)}$$

Trong đó: β_p, β_b, β_k, β_T là hệ số tương ứng của các khoản mục tính theo giá bán. Và ∑ là tổng các hệ số β.

Giá trị của các hệ số phụ thuộc vào các yếu tố mà chúng ta đề cập ở phần trên và các quy định của Nhà Nước về thuế, tập quán kinh doanh giữa các doanh nghiệp ....

- *Trường hợp 3:* Nếu khoản cấu thành giá bán mà hệ số của chúng không thống nhất theo giá thành hoặc theo giá bán, trong đó có khoản tính theo giá thành, có khoản tính theo giá bán thì công thức tính giá bán trong trường hợp này:

$$G = \frac{Z(1 + \alpha_P + \beta_K)}{1 - \beta_b - \beta_T} = \frac{Z(1+ \sum\alpha)}{(1 - \sum\beta)}$$

- *Trường hợp 4*: Công thức tính giá bán khi có thuế

Ngoài các khoản thuế mà doanh nghiệp phải nộp được tính vào giá của doanh nghiệp theo công thức nói trên, thì khi tính giá bán cho khách còn phải cộng thêm thuế GTGT (VAT). VAT là khoản thuế đánh trực tiếp vào người tiêu dùng, thuế suất trong lĩnh vực hiện nay là 10 % giá doanh nghiệp.

Giá doanh nghiệp (Gdn) là tổng các chi phí cho một lần thực hiện chương trình du lịch và lợi nhuận dự tính của doanh nghiệp: (Gdn = Z + Cb + Ck + T + Ck). Trong các khoản thuế (T) chưa có thuế GTGT (VAT). Tuỳ thuộc vào hệ số của các khoản tính theo giá thành hoặc tính theo giá bán hoặc tính theo cả hai để áp dụng công thức tính Gdn cho tương thích với từng trường hợp như đã nêu ở các trường hợp 1,2,3. Khi đã tính giá của doanh nghiệp, việc xác định giá bán cho một khách phải bao gồm VAT. Khi đó, giá bán cho khách là:

$$Gb = Gdn + Gdn \times 0,1 = Gdn \times 1,1$$

- *Trường hợp 5:* Trường hợp mua hộ vé vận chuyển cho khách:

Trong trường hợp nay doanh nghiệp lữ hành chỉ thực hiện chức năng làm đại lý để hưởng hoa hồng, ví dụ bán vé máy bay, tàu hoả, tàu thuỷ. Vì vậy không tính giá vé của các dịch vụ vận chuyển mua hộ khách vào giá thành (Z) hoặc giá của doanh nghiệp (Gdn). Giá vé của các dịch vụ vận chuyển (Gvc) để thành một khoản riêng sau đó cộng với giá bán (Gdn + VAT) để thu tiền chuyến du lịch cho khách.

Ví dụ áp dụng mua hộ vé máy bay:

$$G = Gb + Gvc$$

- *Trường hợp 6:* Trường hợp các dịch vụ vận chuyển tàu hỏa, máy bay, tàu thủy mua buôn hoặc thuê bao hoặc của chính doanh nghiệp. Trong trường hợp doanh nghiệp lữ hành thuê trọn gói máy bay, tàu hỏa,, tàu thủy trong một thời gian nhất định thì việc xác định chi phí vận chuyển một lần cho một khách được xác định bằng công thức sau:

$$Cvc/k = \frac{d * R}{(d - 1) * L * N} + t$$

Trong đó:

Cvc/k là chi phí một lần vận chuyển cho một khách

D là số chuyến vận chuyển thực hiện thời gian thuê

R là chi phí thuê một lần vận chuyển

L là hệ số sử dụng theo công suất thiết kế số chỗ ngồi của phương tiện vận chuyển thuê bao (0.8)

N là số chỗ ngồi trên phương tiện vận chuyển theo công suất thiết kế T là lệ phí nhà ga hoặc bến cảng hoặc sân bay.

Nếu chỉ thuê trọn gói một chuyến vận chuyển thì chi phí vận chuyển cho một khách được tính bằng công thức sau:

$$Cvc/k = R + t$$

$$L + N$$

Như vậy, chi phí vận chuyển phải tính vào giá thành để tính giá doanh nghiệp thực hiện chuyến du lịch cho một khách.

3.1.4. Các phương pháp khác để xác định giá bán

- Phương pháp dựa trên cơ sở định mức tỷ suất lợi nhuận đạt được theo tổng số vốn đầu.

$$Gb = \frac{ROI}{Q} + Z$$

Trong đó:

Gb giá bán chuyến du lịch

Z là giá thành chuyến du lịch

ROI là lợi nhuận mục tiêu

ROI = Tỷ suất lợi nhuận đặt ra + Tổng vốn đầu tư

Q là dự kiến số lượng khách mua chuyến du lịch để đạt lợi nhuận mục tiêu

Vấn đề quan trọng là việc dự kiến số lượng khách mua chuyến du lịch phải chính xác và đảm bảo được mức giá thành. Để khắc phục việc dự kiến số lượng bán không chính xác hoặc đưa ra các mức giá bán để đặt lợi nhuận mục tiêu, ta có thể áp dụng phương pháp hòa vốn.

$$Qhv = \frac{FC}{G_b - VC}$$

Qhv là số khách cần thiết tham gia chuyến để đạt điểm hòa vốn

FC là chi phí cố định của chuyến du lịch

Gb là giá bán chuyến du lịch

VC là chi phí biến đổi của chuyến du lịch

Khối lượng lợi nhuận mục tiêu được tính bằng tỷ suất lợi nhuận nhân với tổng vốn đầu tư để thực hiện chuyến du lịch. Lợi nhuận mục tiêu được quyết định bởi khối lượng tiêu thụ và mức giá dự kiến tương ứng. Do đó, số lượng khách mua chuyến du lịch đạt lợi nhuận mục tiêu được xác định như sau:

$$Q = \frac{FC + LN}{G_b - VC}$$

Trong đó:

Q là số lượng khách cần thiết tham gia vào chuyến du lịch để đạt lợi nhuận mục tiêu.

FC là chi phí cố định của chuyến du lịch

LN là lợi nhuận mục tiêu

Gb là giá bán

VC là chi phí biến đổi của chuyến du lịch

3.1.5. Phương pháp xác định giá bán chương trình du lịch trên cơ sở mục tiêu về đầu tư

- Xác định lượng vốn đầu tư.

- Xác định tỷ lệ lợi nhuận của vốn đầu tư.
- Xác định tổng số lợi nhuận cần đạt được.
- Xác định số lượng khách.
- Xác định chi phí biến đổi.
- Xác định chi phí cố định.
- Xác định tổng số chi phí.
- Xác định doanh số.
- Xác định mức giá bình quân.

3.1.6. Một số điểm cần lưu ý khi xác định giá thành và giá bán

Khi xác định giá thành và giá bán của chương trình du lịch cần lưu ý tới những điểm sau đây:

- Giá của các dịch vụ và hàng hóa để tính giá thành phải là giá gốc- nghĩa là không bao gồm tiền hoa hồng và thuế giá trị gia tăng (VAT).

- Hệ thống thuế của nhà nước, tránh hiện tượng đánh thuế hai lần. Công ty phải có phương pháp xử lý linh hoạt trong trường hợp bán các chương trình trọn gói (bao gồm cả vé máy bay) thông qua các đại lý bán.

- Có thể nhận thấy những chi phí như khuyếch trương, chi phí quản lý, phí thiết kế chương trình,... phần lớn là các chi phí được phân bổ. Các phương pháp phân bổ thường được áp dụng là theo số khách, số đoàn hoặc doanh số (hoặc tính tổng chi phí).

- Khi xác định giá thành và giá bán của chương trình, do tính chất, đặc điểm của hoạt động du lịch (thí dụ đi du lịch ở hai người/phòng) và đảm bảo tính cạnh tranh, các công ty lữ hành thường lấy mức giá phòng đôi trong khách sạn chia cho 2 làm mức chi phí lưu trú cơ bản cho một khách. Vì vậy, khi tiến hành quảng cáo và thực hiện, công ty sư dụng một mức phụ giá phòng đơn (Single Supplement). Những khách du lịch có nhu cầu ở phòng đơn phải trả thêm phụ giá phòng đơn này. Cách tính phụ giá phòng đơn có thể tính theo từng khách sạn, tính trung bình, hoặc tính tổng số. Ngoài ra, người ta còn có thể sử dụng các mức phụ giá nâng cao chất lượng chương trình. Phụ giá vé máy bay hạng nhất, phụ giá thay đổi khách sạn ...

- Từ các công thức xác định giá thành và giá bán của chương trình, có thể nhận thấy các mức giá này tỷ lệ nghịch với số lượng khách trong đoàn. Vì vậy, khi xây dựng mức giá của các chương trình du lịch, các doanh nghiệp lữ hành thường có các múc giá tương ứng với số lượng khách trong đoàn. Có thể hình dung bảng giá cho một chương trình du lịch với 3 mức giá chất lượng A,B,C. Các mức giá được tính theo tỷ lệ với giá cho một khách A là 1.

Số khách / Nội dung	1	2	3 - 5	6 - 9	1– 22	> 22
A	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5
B	0.7	0.63	0.56	0.49	0.42	0.35
C	0.6	0.54	0.48	0.42	0.36	0.30

Thông thường các chương trình du lịch ra nước ngoài (outbound) thì chi phí hộ chiếu được tính ngoài giá thành và giá bán.

3.1.7. Một số vấn đề lưu ý khi xây dựng giá bán chương trình du lịch cho các đối tượng khách.

- Xây dựng giá bán chương trình cho khách đi du lịch trong nước

+ Khách chỉ đi du lịch trong nước

+ Các chi phí được thanh tốn trong phạm vi quốc gia.

+ Phương pháp tính giá thành như đã trình bày ở trên

- Xây dựng giá bán chương trình du lịch cho khách nước ngoài vào Việt Nam

+ Thông thường doanh nghiệp Việt Nam kí kết hợp đồng với doanh nghiệp nước ngoài.

+ Doanh nghiệp lữ hành Việt Nam phải bắt đầu đón khách tại cửa khẩu quốc gia và trả khách cũng tại cửa khẩu.

+ Phương pháp tính giá thành cũng giống như tính giá thành, giá bán cho du lịch trong nước.

+ Doanh nghiệp nước ngoài phải trả cho doanh nghiệp Việt Nam mức giá bán chương trình du lịch tính theo hợp đồng đã kí kết. Tuy nhiên đây không phải là giá thành mà doanh nghiệp nước ngoài bán cho khách của họ mà chỉ là giá bán chương trình du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.

- Xây dựng chương trình du lịch cho khách du lịch ra nước ngoài

+ Doanh nghiệp lữ hành Việt Nam kí kết với doanh nghiệp lữ hành nước ngoài để thực hiện chương trình du lịch.

+ Phương pháp tính giá thành giống như ở khách du lịch trong nước

+ Tuy nhiên còn phát sinh thêm nhiều chi phí như: chi phí làm hộ chiếu, visa, lệ phí sân bay quốc tế, chi phí liên lạc với doanh nghiệp nước ngoài…

+ Các hoạt động du lịch của du khách; các chi phí phát sinh để thực hiện chương trình => diễn ra ở nước ngoài.

Trong thực tế, khi tính giá bán chương trình du lịch ra nước ngồi , sau khi đã tính tốn đầy đủ giá thành chương trình du lịch → thông thường người ta cộng thêm một mức nào đó tính trên mỗi du khách, mà mức cộng thêm đó phải được thỏa thuận trước, không sẽ xãy ra tranh chấp.

Bài tập vận dụng:

Bài 1: Chương trình du lịch Huế nơi gặp gỡ của hiện tại và quá khứ có các dữ liệu sau đây:

- Chi phí khách sạn cho một khách (ăn và ngủ) là: 55 USD

- Chi phí tham quan cho một khách là: 35 USD

- Chi phí biến đổi khác cho một khách là: 25 USD

- Chi phí vận chuyển cho một chuyến hành trình là 190 USD cho xe 12 chỗ; 260 USD cho xe 30 chỗ. Các chi phí cố định khác cho cả đoàn khách là 110 (với những đoàn khách có dưới 30 khách). Vé máy bay từ Pari – Hà Nội – Pari là 1200 USD tính cho một khách (bao gồm cả 9 % hoa hồng). Doanh nghiệp xác định: P = 5%, Ck = 10%Z, Cb = 10 % Z, T =10% giá DN.

Trừ vé máy bay còn lại tất cả các đơn giá là mức giá gốc mà các nhà cung cấp bán cho doanh nghiệp lữ hành.

Anh (chị) hãy:

1. Xác định giá thành và giá bán cho một khách với các đoàn có 10 khách và đoàn có 25 khách?

2. Cho biết với mức giá mặt đất đã được xác định cho một khách ở đoàn có 25 khách thì cần bao nhiêu khách tham gia trong một chuyến để đạt điểm hoà vốn?

Hướng dẫn giải:

1. Tính giá thành và giá bán

Lập bảng tính giá thành

STT	Nội dung chi phí	VC	FC (10K)	FC (25K)
1	Chi phí ăn ngủ	55		
2	Vé tham quan	35		
3	Chi phí biến đổi khác	25		
4	Vận chuyển (ô tô)		190	260
5	Chi phí cố định khác		110	110
	Tổng cộng	**115**	**300**	**370**

Giá thành và giá bán cho một khách của đoàn có 10 khách:

Z = 300/10+115 = 145 (USD)

Gdn = 145*1.05/0.8 = 190,32 (USD)

Gb= 190,32*1,1 = 209,351(USD)

G = 209,351+ 1200 = 1409,351

Giá thành và giá bán cho một khách của đoàn có 10 khách:

Z = 370/25+115 = 129,8 (USD)

Gdn = 129,8*1.05/0.8 = 170,363 (USD)

Gb= 170,363*1,1 = 187,40(USD)

G = 187,40+ 1200 = 1409,351 (USD)

Theo quy định của Nhà nước, phải quy đổi ra đơn vị tiền tệ Việt Nam để thông báo giá bán cho khách (việc quy đổi theo giá hiện hành giữa Đô la Mỹ và Đồng Việt Nam)

2. Tính số khách hòa vốn

Qhv = 370/187,4 -115 = 5,11 # 6 khách

Bài 2: Có một chương trình du lịch HN – HL - Cát Bà – HN. Chi phí cho các dịch vụ trong chương trình như sau:

Chi phí vận chuyển:

- Xe 12 chỗ ngồi: 350 USD
- Xe 20 chỗ ngồi: 580 USD
- Xe 45 chỗ ngồi: 850 USD Chi phí hướng dẫn:

Chi phí hướng dẫn:

- Đoàn < 15 khách: 54 USD
- Đoàn 16 – 30 khách: 63 USD
- Đoàn 31 – 45 khách: 105 USD

Thuyền tham quan cho đoàn:

- Đoàn < 15 khách: 105 USD

- Đoàn 16 – 30 khách: 135 khách

- Đoàn 31 – 45 khách: 215 USD

Chi phí lưu trú cho một khách: 20USD

Chi phí tham quan cho một khách: 10USD

Chi phí ăn uống cho một khách: 12,5 USD

Phí bảo hiểm cho một người: 3 USD

Chi phí quảng cáo: 200 USD

Vé máy bay khứ hồi cho một khách Hà Nội- Pari: 1200USD bao gồm cả 5 % hoa hồng. Doanh nghiệp xác định:

P = 10%Z

Cb = 5 % Z

Ck = 10% Z

VAT = 10% giá doanh nghiệp

Anh (chị) hãy:

1. Xác định giá thành, giá bán mặt đất cho một khách với đoàn 8 khách, 18 khách, 35 khách?

2. Với mức giá mặt đất xác định cho một khách với đoàn 18 khách, 35 khách hãy xác định lượng khách hoà vốn cho mỗi đoàn.

3. Tiền hoa hồng cơ bản mà doanh nghiệp nhận được từ hãng hàng không với đoàn 18 khách, 35 khách là bao nhiêu?

4. Doanh nghiệp áp dụng chính sách khuyến mãi 9 +1 nghĩa là cứ 10 người thì khách thứ 10 trong đoàn được miễn phí dịch vụ ăn và uống. Tính giá bán cho đoàn khách 18 khách.

5. Để thu hút thị trường khách pháp trong chương trình hãng hàng không và các cơ sở kinh doanh lưu trú trên cả nước đều giảm 50% giá. Xác định giá thành và giá bán trên không cho đoàn 18 khách, 35 khách (tất cả các dịch vụ trên đều là giá gốc chưa VAT trừ giá vé máy bay).

Hướng dẫn giải:

Tính giá thành và giá bán

Lập bảng tính giá thành *ĐVT: USD*

STT	Nội dung chi phí	VC	FC (8K)	FC (18K)	FC (35K)
1	Vận chuyển		350	580	850
2	Hướng dẫn		54	63	105
3	Thuyền		105	135	215
4	Lưu trú	20			
5	Vé tham quan	10			
6	Ăn uống	12,5			
7	Bảo hiểm	3			
8	Quảng cáo				
	Tổng cộng	**45,5**	**709**	**978**	**1370**

a. $Z_{1/8} = VC + \frac{FC}{Q}$

$Z_{1/18}$ = 99,83 USD

$Z_{1/35}$ = 85 USD

G_b = 134,1*(1+0,25)*1,1 = 184,3 USD

G = 184,3 + 1200 = 1384,3 USD

G_b = 99,83 * 1,25* 1,1 = 137,2 USD

G_{18k} = 137,2 + 1200 = 1337,2 USD

G_b = 85*1,25*1,1 = 1316,8 USD

b.

$$Q_{hv8} = \frac{134,1}{184,3 - 45,5} = 1USD$$

$$Q_{hv18} = \frac{99,83}{1337,2 - 45,5} = 1USD$$

$$Q_{hv35} = \frac{85}{116,8 - 45,5} = 1USD$$

c. (1200*18)*5 = 1080 USD

(1200*35)*5 = 2100 USD

d. Z = 99,83*18-12,5 = 1784,4 USD

G_b= Z(1+0,25)*1,1 = 1784,4*0,25*1,1= 2453,5 USD

e. Z= (99,83-10)*18 = 1616,9 USD

G_b= Z(1+0,25)*1,1 = 1616,9 *1,25*1,1= 2223,2 USD

G = 2223,2+(600*18) = 13023,3 USD

3.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Tính giá thành đầy đủ của chương trình du lịch	- Hợp đồng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp - Máy tính kết nối Internet	- Liệt kê các khoản chi phí - Phân ra các khoản mục chi phí (FC và VC) - Nhóm toàn bộ các chi phí phát sinh vào các khoản mục đã xác định - Lập bảng tính giá thành
2	Tính giá bán chưa thuế của chương trình du lịch	- Hợp đồng cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp - Máy tính kết nối Internet	- Trên cơ sở tính giá thành, ta có thể xác định giá bán chưa thuế của một chương trình du lịch dựa theo công thức tổng quát sau: $G = Z + C_b + C_k + P + T$
3	Tính giá bán sau thuế	- Hợp đồng cung	Trên cở sở tính giá bán chưa

	của chương trình du lịch	cấp dịch vụ của các nhà cung cấp - Máy tính kết nối Internet	thuế, cộng với đơn vị phần trăm thuế, ta có thể xác định giá bán sau thuế của một chương trình du lịch dựa theo công thức: Gb = Gdn x 1,1

3.3. Các chú ý về an toàn

- Việc tính giá của chương trình cần đảm bảo an toàn về sự chính xác.

- Tính giá bán của chương trình cần đảm bảo yêu cầu an toàn theo đúng công thức quy định.

3.4. Các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Tính chưa chính xác khi phân tích các số liệu, các khoản mục chi phí	Do chưa cẩn thận, chưa nắm chắc bản chất công việc	Nghiên cứu kỹ các khoản mục chi phí khi lập bảng tính
2	Nhầm lẫn trong việc tính giá chưa thuế cho từng trường hợp cụ thể	Do chưa nắm rõ cách tính, hoặc thiếu cẩn thận trong công việc	Tìm hiểu kỹ công thức tính cho từng đối tượng, cũng như cẩn thận hơn trong khi tính

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Nêu các loại chi phí cấu thành giá thành của chương trình du lịch? Phân biệt chi phí cố định và chi phí biến đổi? Lấy ví dụ từng loại chi phí?

2. Trình bày công thức tính giá thành và giá bán của chương trình du lịch? Giải thích công thức?

3. Giá thành và giá bán của chương trình du lịch chịu ảnh hưởng bởi những nhân tố nào? Nêu và phân tích các nhân tố?

Thực hành:

Bài 1. Tính giá chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long (3 ngày 2 đêm) cho đoàn 20 khách.

Ngày 1: Hà Nội – Hạ Long (180km)

Tham quan vịnh 03 giờ

Ngày 2: Tham quan các đảo 04 giờ

Ngày 3: Hạ Long – Hà Nội

Nội dung chi phí:

+ Khách sạn: 200.000 VND/ 2 người/đêm

+ Ô tô: 6.000VND/km

+ Tàu tham quan: 80.000VND/giờ

+ Ăn: 10.000VND/sáng; 30.000VND/ trưa; 35.000VND/ Tối

+ Phí hướng dẫn: 150.000VND/ngày

+ Vé tham quan: 50.000VND/ người

Bài 2. Chương trình du lịch tham quan Hội An có những dữ liệu sau đây:

Ngày 1: Xuất phát từ Đà Nẵng đi Hội An, dừng chân tham quan thắng cảnh Non Nước, ăn trưa tại Hội An, chiều thăm phố cổ, ăn tối có xem biểu diễn bài chòi, nghỉ đêm tại khách sạn Sông Hương.

Ngày 2: Đi thuyền tham quan Cù Lao Chàm, ăn trưa tại đảo, chiều về Đà Nẵng kết thúc chương trình.

- Chi phí thuê xe: 2.500.000 VND
- Chi phí hướng dẫn viên: 300.000VND/người/ ngày
- Thuyền tham quan: 40.000 VND/giờ. Với điều kiện chương trình thuê thuyền trong 6 tiếng đồng hồ.
- Tiền phòng: 250.000VND/phòng đôi
- Bữa ăn chính: 50.000VND/bữa/khách
- Bữa ăn phụ: 20.000 VND/bữa /khách
- Vé tham quan: 55.000VND/ khách cho toàn bộ chuyến hành trình
- Phí bảo hiểm: 1.500VND/khách/ngày
- Phí thuê một suất biểu diễn: 450.000VND một tối

Số lượng khách trong đoàn là 20 khách. Hãy tính giá thành cho một khách, tổng chi phí cho một đoàn khách, giá bán một khách, số khách hoà vốn trong các trường hợp sau:

a) Ck = 15%Z	b) Ck = 15%G	c) Ck = 15%Z	d)Ck = 15%Z
Cb = 15%Z	Cb = 15%G	Cb = 15%Z	Cb = 15 %Z
P = 0,05Z	P = 0,05 G	P = 0,05Z	P = 0,05Z
T = 10%Z	T = 10%G	T = 10%G	VAT = 10% giá DN

Bài 3. Một chương trình du lịch có các dữ liệu sau đây:

- Chi phí khách sạn cho một khách (ăn và ngũ) là: 33 USD
- Chi phí tham quan cho một khách là: 16,5 USD
- Chi phí biến đổi khác cho một khách là: 8 USD
- Chi phí vận chuyển cho một chuyến hành trình:

+ Đối với xe 12 seats: Đoàn có từ 10 khách trở xuống: 165 USD

+ Đối với xe 45 seats: Đoàn có dưới 40 khách: 263 USD

- Các chi phí cố định khác cho cả đoàn khách là : 110 USD (với đoàn khách có dưới 30 khách)
- Vé máy bay quốc tế khứ hồi là 1.200 USD/ khách (bao gồm cả 9 % hoa hồng). Doanh nghiệp xác định: Ck = 10%Z, Cb = 10%Z, P = 5%Z, VAT = 10% giá DN.

Ngoài vé máy bay, còn lại các đơn giá khác là giá gốc và chưa có VAT.

Anh (chị) hãy:

a. Xác định giá thành, giá bán cho một khách với các đoàn khách 7 người, và đoàn khách 35 người?

b. Với mức giá mặt đất đã được xác định cho một khách ở đoàn khách 35 người thì cần bao nhiêu khách để CTDL đạt điểm hoà vốn? Hãy chứng minh?

c. Tính tiền hoa hồng cơ bản mà doanh nghiệp nhận được từ hãng hàng không với số vé máy bay bán được cho 35 khách?

Bài 4. Chương trình du lịch Huế nơi gặp gỡ của hiện tại và quá khứ có các dữ liệu sau đây:

- Chi phí khách sạn cho một khách (ăn và ngủ) là: 55 USD

- Chi phí tham quan cho một khách là: 35 USD

- Chi phí biến đổi khác cho một khách là: 25 USD

- Chi phí vận chuyển cho một chuyến hành trình là 190 USD cho xe 12 chỗ; 260 USD cho xe 30 chỗ. Các chi phí cố định khác cho cả đoàn khách là 110 (với những đoàn khách có dưới 30 khách). Vé máy bay từ Pari – Hà Nội – Pari là 1200 USD tính cho một khách (bao gồm cả 9 % hoa hồng). Doanh nghiệp xác định: P = 5%Z, Ck = 10%Z, Cb = 10 % Z, T =10% giá doanh nghiệp.

Trừ vé máy bay còn lại tất cả các đơn giá là mức giá gốc mà các nhà cung cấp bán cho doanh nghiệp lữ hành.

Anh (chị) hãy:

a. Xác định giá thành và giá bán cho một khách với các đoàn có 10 khách và đoàn có 25 khách?

b. Cho biết với mức giá mặt đất đã được xác định cho một khách ở đoàn có 25 khách thì cần bao nhiêu khách tham gia trong một chuyến để đạt điểm hoà vốn?

c. Cho biết trong các dữ liệu chi phí của chương trình đã không nhắc đến loại chi phí nào mà chi phí đó là chi phí quan trọng nhất để làm tăng giá trị và giá trị sử dụng của chương trình?

Bài 5. Anh (Chị) Hãy xây dựng chương trình du lịch Tham quan thành phố Hà Nội cho khách du lịch là người Mỹ, độ tuổi từ 45 đến 59 thời gian 1 ngày bắt đầu từ 9 giờ. Địa điểm đón khách tại khách sạn Daewoo. Chi phí thuê xe ô tô 12 chỗ loại sang 4 cửa (TOYOTA đời mới): 40; chi phí thuê hướng dẫn viên giỏi 20; thuê du thuyền 20; vé tham quan 1; bảo hiểm 1, ăn 7. Mọi đơn giá đều tính bằng USD và là giá gốc. Cb = 10% Z, Ck = 15%Z , P = 5% Z, T= 10%Z

Anh (chị) hãy:

Xác định giá thành và giá bán chương trình du lịch cho một khách với đoàn khách 7 người? Cho biết đây là loại chương trình du lịch nào?

Bài 6. Xác định tiền hoa hồng:

Với VC = 200	P = 3% Z	Cb = 10% G
FC = 380	Ck = 10% Z	T = 10%G

Vé máy bay 300 (bao gồm cả 5% hoa hồng). Mọi đơn giá đều tính bằng USD. Ngoài vé máy bay các đơn giá khác đều tính giá gốc chưa VAT với đoàn 8 khách. Tính Qhv, tính tiền hoa hồng cơ bản mà doanh nghiệp hưởng từ hãng hàng không?

Bài 7. Có một chương trình du lịch HN- HL - Cát Bà – HN. Chi phí cho các dịch vụ trong chương trình như sau:

Chi phí vận chuyển:

+ Xe 12 chỗ ngồi: 350 USD

+ Xe 20 chỗ ngồi: 580 USD

+ Xe 45 chỗ ngồi: 850 USD

Chi phí hướng dẫn:

+ Đoàn < 15 khách: 54 USD

+ Đoàn 16 – 30 khách: 63 USD

+ Đoàn 31 – 45 khách: 105 USD

Thuyền tham quan cho đoàn:

+ Đoàn < 15 khách: 105 USD

+ Đoàn 16 – 30 khách: 135 khách

+ Đoàn 31 – 45 khách: 215 USD

Chi phí lưu trú cho một khách: 20USD

Chi phí tham quan cho một khách là: 10USD

Chi phí ăn uống cho một khách là: 12,5USD

Phí bảo hiểm cho một người: 3USD

Chi phí quảng cáo: 200USD

Vé máy bay khứ hồi cho một khách Hà Nội- Pari: 1200USD bao gồm cả 5 % hoa hồng. Doanh nghiệp xác định:

P = 10%Z Cb = 5 % Z

Ck = 10% Z VAT = 10% giá doanh nghiệp

Anh (chị) hãy:

a. Xác định giá thành, giá bán mặt đất cho một khách với đoàn 8 khách, 18 khách, 35 khách?

b. Với mức giá mặt đất xác định cho một khách với đoàn 18 khách, 35 khách hãy xác định lượng khách hoà vốn cho mỗi đoàn.

c. Tiền hoa hồng cơ bản mà doanh nghiệp nhận được từ hãng hàng không với đoàn 18 khách, 35 khách là bao nhiêu?

d. Doanh nghiệp áp dụng chính sách khuyến mãi 9 +1 nghĩa là cứ 10 người thì khách thứ 10 trong đoàn được miễn phí dịch vụ ăn và uống. Tính giá bán cho đoàn khách 18 khách.

e. Để thu hút thị trường khách pháp trong chương trình hãng hàng không và các cơ sở kinh doanh lưu trú trên cả nước đều giảm 50% giá. Xác định giá thành và giá bán trên không cho đoàn 18 khách, 35 khách (tất cả các dịch vụ trên đều là giá gốc chưa VAT trừ giá vé máy bay).

Bài 8. Một chương trình du lịch có các dữ liệu sau: ĐVT: đồng

+Thời gian: 4 ngày 3 đêm

+Chi phí thuê xe VC24) 2.400.000/ 4 ngày

+Chi phí thuê xeVC45) 3.200.000

+Chi phí hướng dẫn viên: 100.000/ 1 ngày

+Nghe ca Huế: 350.000

+Thuê phòng: 180.000/khách

+Bữa ăn chính: 50.000/ khách mỗi bữa

+Bữa ăn phụ: 20.000/ khách mỗi bữa

+Vé tham quan: 55.000/khách toàn bộ tuyến hành trình

+ Phí bảo hiểm: 1.500/ khách/ngày

Bài 9. Một chương trình du lịch 7 ngày, 06 đêm có các số liệu về chi phí như sau:

+ Chi phí thuê xe : 1.100.000đ/ngày

+ Chi phí hướng dẫn viên: 100.000đ/ngày

+ Tiền phòng : 250. 000đ/ phòng đôi

+ Bữa ăn chính : 40. 000đ/ bữa / khách

+ Bữa ăn phụ : 15. 000đ/bữa/khách

+ Vé tham quan : 130.000đ/ khách cho toàn bộ chuyến hành trình

+ Phí bảo hiểm : 1.500đ/khách/ ngày

+ Phí thuê một suất biểu diễn 450.000đ/tối

+ Số lượng khách trong đoàn là 20 khách.

+ Chi phí biến đổi khác: 150.000đ/khách

+ Chi phí cố định cho cả đoàn: 750.000đ

Doanh nghiệp xác định mức lợi nhuận bằng 15% giá thành, chi phí bán 10% giá bán, chi phí khác bằng 10% giá bán, VAT ở mức 10%. Các đơn giá trên đều là giá gốc, chưa có thuế.

Yêu cầu:

a. Tính giá thành và giá bán cho đoàn khách đi xe 45 chổ ngồi với công suất sửu dụng xe tối đa là 93%.

b. Giả sử nhà cung ứng dịch vụ áp dụng chính sách khuyến mãi theo hình thức (9+1), hãy tính giá bán cho 1 khách của đoàn trên?

Bài 10. Công ty DL tổ chức chương trình du lịch cho khách đi Hà Nội - Hạ Long – Hà Nội gồm:

- Số lượng khách: 20 người

- Thời gian: 2 ngày 1 đêm

- Phương tiện vận chuyển: 1 ô tô đời mới máy lạnh

- Khách sạn 3 sao: 2 người một phòng

- Du thuyền trên vịnh tham quan hang động hướng dẫn viên suốt tuyến.

Tính: Z_{tt}; $Z_{đđ}$; G_{ct}; G biết

Ôtô: 200.000, khách sạn 300.000/phòng; ăn uống bữa chính 30.000, bữa sáng 10.000; Tàu thăm vịnh 60.000. Phí hướng dẫn 200.000/ngày. Quà lưu niệm 10.000/người. Bảo hiểm 5.000/người. Vé tham quan 25.000/người. Với α_1=0.15, α_2=0.1, β=0.1.

Bài 11. Tính giá thành chương trình du lịch Hà Hội – Hạ Long – Hà Nội (2 ngày 1 đêm) – Đoàn khách 20 người.

Ngày 1: Hà Nội – Hạ Long (ăn trưa, tối)

Đi tàu thăm vịnh 5 giờ

Ngày 2 : Hạ Long – Hà Nội (ăn trưa, tối) 17h về đến Hà Nội

Nội dung chi phí:

- Khách sạn: 200.000vnđ/phòng; 2 người/đêm

- Ô tô: 6.000vnđ/Km

- Hà Nội - Hạ Long: 180km

- Tàu thăm vịnh 70.000vnđ/giờ

- Ăn sáng: 10.000/khách;ăn trưa ăn tối 25.000vnđ/khách/bữa

- Thắng cảnh 30.000vnđ/khách

- Phí hướng dẫn: 200.000vnđ/ngày.

Bài 12. *Chương trình du lịch Vũng Tàu – Nha Trang – Mũi Né*

Ngày 1: Vũng tàu - Nha Trang

Ngày 2: Tham quan Nha Trang

Ngày 3: Nha Trang – Mũi Né

Ngày 4: Mũi Né – Vũng Tàu

Phương tiện: xe 50 chỗ có máy lạnh, toilet, karaoke.

Bao gồm:

- Tiền xe: 1000.000 đồng/ngày.
- Tiền khách sạn: 150.000 đồng/phòng đôi/đêm
- Ăn uống: 120.000 đồng/ngày
- Phí tham quan: 120.000 đồng cho cả chuyến
- Hướng dẫn viên: 150.000 đồng/ngày
- Bảo hiểm: 1.500 đồng/khách/ngày
- Số lượng khách: 50 người.

Hãy tính giá thành cho một khách, tổng chi phí cho một đoàn khách, giá bán một khách, số khách hoà vốn trong trường hợp sau: Ck:10% Gb , Cb: 10% Gb, T: 5% Gb.

C. GHI NHỚ

Giá thành của chương trình du lịch bao gồm toàn bộ các chi phí thực tế mà công ty lữ hành chi trả để thực hiện chương trình du lịch. Giá thành được cấu thành bởi các yếu tố: chi phí vận chuyển, chi phí lưu trú, chi phí ăn uống; chi phí Hướng dẫn viên; bảo hiểm du lịch; giá vé tham quan, giá vé dịch vụ vui chơi giải trí. Khi xác định giá thành cần xác định chính xác chi phí biến đổi và chi phí cố định của chương trình.

Giá bán của chương trình du lịch là mức giá được thỏa thuận giữa công ty lữ hành và khách hàng. Giá bán sẽ được xác định dựa trên giá thành nhưng đã cộng thêm chi phí chung, lợi nhuận doanh nghiệp và thuế.

Bài 12
XÂY DỰNG QUY ĐỊNH CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Giới thiệu:

Bài học này cung cấp các kiến thức và kỹ năng xây dựng quy định của chương trình du lịch về mức dịch vụ khách được hưởng như: mức giá; quy định về vận chuyển lưu trú, ăn uống; quy định về đăng ký, đặt chỗ, tiền đặt trước, chế độ phạt khi hủy bỏ, hình thức và thời gian thanh toán; trách nhiệm của công ty lữ hành; các trường hợp bất khả kháng. Đồng thời, hướng dẫn xây dựng các quy định về các thủ tục có liên quan như thủ tục xuất nhập cảnh.

Mục tiêu:

- Xác định được các quy định cần xây dựng của chương trình du lịch;
- Xây dựng được quy định về mức dịch vụ khách được hưởng và các thủ tục có liên quan cho chương trình du lịch cụ thê;
- Kiểm tra, đánh giá quy định của chương trình du lịch.

A. NỘI DUNG

1. Xây dựng qui định về mức dịch vụ khách được hưởng

1.1 Lý thuyết liên quan

1.1.1 Mục đích

Cùng với việc xây dựng một chương trình du lịch và giá bán của nó thì việc nêu rõ các quy định là điều quan trọng.

- Hướng dẫn giúp đỡ hiểu biết thêm về hính thức tổ chức, cách thức đăng kí, nội dung chương trình.
- Mang ý nghĩa pháp lý
- Mang tính chất truyền thống

1.1.2. Các quy định của một chương trình du lịch trọn gói bao gồm những điểm chủ yếu

- Nội dung mức giá của chương trình du lịch.
- Những quy định về giấy tờ, visa, hộ chiếu xuất nhập cảnh.
- Những quy định về vận chuyển lưu trú….
- Những quy định về đăng ký, đặt chỗ, tiền đặt trước, chế độ phạt khi hủy bỏ, hình thức và thời gian thanh toán.
- Trách nhiệm của công ty lữ hành.
- Các trường hợp bất khả kháng.

1.1.3. Một số chương trình du lịch tiêu biểu

Chương trình du lịch trong nước

Tiêu chuẩn phục vụ, chất lương mức A

- Phương tiện: xe ô tô có máy lạnh đời mới, vé máy bay, vé khứ hồi…
- Dịch vụ: bảo hiểm du lịch, vé thắng cảnh, hướng dẫn viên theo suốt tuyến
- Phòng nghỉ đầy tiện nghi
- Mức ăn : 67000đ/ng/ngày

(Không bao gồm: thuế GTGT và các dịch vụ khác như ăn uống ngồi chương trình)

Chất lượng mức B

- Phương tiện: ô tô máy lạnh đời mới
- Dịch vụ: bảo hiểm du lịch, vé thắng cảnh, hướng dẫn viên theo suốt tuyến
- Phòng nghỉ: phòng khép kín, 3ng/p
- Mức ăn: 57000đ/ng/ngày

(Không bao gồm: thuế GTGT và các dịch vụ khác như ăn uống ngồi chương trình)

Ghi chú:

+ Trẻ em từ 5-11 tuổi, 50% giá người lớn.

+ Trẻ em dưới 5 tuổi miễn phí.

+ Trên 12 tuổi có giá như người lớn.

Chương trình du lịch nước ngoài

Điều kiện đăng ký

- Doanh nghiệp lữ hành cung cấp cho quý khách mọi thông tin du lịch miễn phí
- Khách hàng đăng ký chương trình du lịch trực tiếp văn phòng của công ty hoặc bằng fax.Thực hiện trước 10 ngày
- Doanh nghiệp lữ hành và khách sẽ nhận được chương trình du lịch thông qua hợp đồng

Yêu cầu đặc biệt của khách hàng phải được thông báo ngay tại thời điểm đăng ký

Giá của chương trình du lịch

Giá chương trình du lịch được tính trên cơ sở Đ/USD. Giá chương trình du lịch có thể thay đổi theo từng thời điểm khác nhau, giá được áp dụng:

+ Từ 2-12 tuổi, 75% giá người lớn

+ Dưới 2 tuổi 50% giá người lớn

+ Trên 12 tuổi, giá người lớn

Thanh toán

Thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản

Khách hàng phải đặt cọc 25% khi đăng ký và ký hợp đồng số tiền còn lại thanh tốn trước 7 ngày khởi hành

Hủy chương trình

Công ty hủy bỏ chuyến đi: phải báo ngay cho khách và thanh toán lại cho khách toàn bộ số tiền khách đã đóng

+ Khách hủy bỏ chuyến đi: phải báo trực tiếp cho công ty và phải chịu chi phí làm thủ tục

+ Hủy bỏ trước 7 ngày, bồi thường 25% tiền vé máy bay và tiền thủ tục xuất nhập cảnh

+ Hủy bỏ từ 3-7 ngày, 30% giá chương trình du lịch

+ Hủy từ 1-2 ngày, 100% tổng giá trị chương trình du lịch

+ Khách bỏ chương trình du lịch không hoàn tiền

Trường hợp bất khả kháng

Nếu chương trình du lịch xảy ra vì lý do bất khả kháng thì 2 bên không phải chịu bất kỳ nghĩa vụ bồi thường về tổn thất và trách nhiệm pháp lý

Thủ tục xuất nhập cảnh

Hộ chiếu còn đủ 6 tháng: đối với du lịch bằng đường bộ, khách có thể sử dụng giấy CMND hoặc giấy tờ tùy thân khác của đại sứ quán hoặc lãnh sự quán nước ngoài để xin visa

Sau khi khách hàng đã xác nhận việc đăng ký chương trình du lịch Natourco có trách nhiệm xin visa hoặc thụ tục giấy thông hành

Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm nào đối với khách hàng bị từ chối visa và xuất nhập cảnh tại cửa khẩu.

Các quy định của một chương trình du lịch có mục đích hướng dẫn, giúp đỡ khách hiểu biết thêm về hình thức tổ chức, cách thức đăng ký tại chỗ cũng như nội dung của chương trình.

Đồng thời, những quy định này mang ý nghĩa pháp lý như những điều khoản về trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành cũng như của khách du lịch. Nội dung của các quy định của chương trình du lịch mang tính chất truyền thống, mặc dù các điều khoản cụ thể phụ thuộc vào mức giá (giá trị), thời gian, tính chất của từng chương trình du lịch.

Theo thông lệ thì các quy định của một chương trình du lịch trọn gói bao gồm những điểm chủ yếu sau đây:

➢ *Nội dung, mức giá của chương trình du lịch (các dịch vụ được tính trong giá trọn gói).*

- Giá tour du lịch nước ngoài: được tính theo USD và được quy đổi ra VNĐ theo tỉ giá thị trường tại thời điểm thanh toán.

- Giá tour du lịch trong nước: được tính bằng VNĐ (Đồng Việt Nam)

- Giá tour chỉ bao gồm những khoản được liệt kê trong phần "Bao gồm" trong chương trình tour, Công ty lữ hành không có nghĩa vụ thanh toán bất cứ chi phí nào không nằm trong phần "Bao gồm".

Ghi chú: Giá tour du lịch nước ngoài thường có hai nội dung: Giá tour và thuế hàng không.

- Giá tour có thể thay đổi tại thời điểm thanh toán.

- "Thuế hàng không" gồm bảo hiểm hàng không, thuế phi trường các nước, phụ phí xăng dầu... đây là khoản phí mà doanh nghiệp lữ hành thu hộ cho các hãng hàng không. Khoản phí này thường có sự thay đổi (tăng hoặc giảm nhẹ tùy theo giá xăng dầu thế giới) tại thời điểm xuất vé máy bay (từ 03 đến 05 ngày trước ngày khởi hành). Doanh nghiệp lữ hành sẽ thu theo giá thực tế vào lần thanh toán thứ hai của khách hàng.

+ Giá dành cho trẻ em

Trẻ em dưới 2 tuổi: 30% giá tour, bé ngủ chung giường với bố mẹ.

Trẻ em từ 2 - dưới 12 tuổi: 75% đến 85% giá tour người lớn (tùy tour), bé ngủ chung giường với bố mẹ

Trẻ em từ 12 tuổi trở lên: 100% giá tour như người lớn

** Hủy tour và phí hủy tour*

- Trong trường hợp khách hàng báo hủy chuyến đi sau khi doanh nghiệp lữ hành đã hoàn tất mọi thủ tục thì chi phí hủy là:

+ Hủy trước 07 ngày: 50% tổng giá trị của chương trình tour

+ Hủy trước từ 02 đến 06 ngày: 75% tổng giá trị của chương trình tour

+ Hủy trước 01 ngày: 80% tổng giá của chương trình tour

+ Hủy trong vòng 24 giờ: 100% tổng giá trị của chương trình tour.

- Nếu doanh nghiệp lữ hành chậm trễ hoặc không thực hiện được chương trình tham quan theo đúng kỳ hạn như đã ký trong hợp đồng, doanh nghiệp lữ hành sẽ hoàn trả lại toàn bộ số tiền khách hàng đã ứng trước cho doanh nghiệp lữ hành và chịu mọi thiệt hại đối với bên thứ ba như là: hàng không, khách sạn, nhà hàng,...

** Những yêu cầu đặc biệt trong chuyến du lịch*

Các yêu cầu đặc biệt của khách du lịch phải được báo trước cho doanh nghiệp lữ hành ngay tại thời điểm đăng ký. Doanh nghiệp lữ hành sẽ cố gắng đáp ứng những yêu cầu này trong khả năng của mình song sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự từ chối cung cấp dịch vụ từ phía các nhà vận chuyển, khách sạn, nhà hàng và các nhà cung cấp dịch vụ độc lập khác.

** Khách sạn*

Khách sạn được cung cấp trên cơ sở những phòng có một giường đôi (DBL) hoặc hai giường đơn (TWN) tùy theo cơ cấu phòng của khách sạn. Khách sạn do doanh nghiệp lữ hành đặt cho các chương trình tham quan có tiêu chuẩn tương ứng với các mức giá vé mà khách chọn khi đăng ký đi du lịch. Nếu cần thiết thay đổi về bất kỳ lý do nào, khách sạn thay thế sẽ tương đương với tiêu chuẩn của khách sạn ban đầu và sẽ được báo cho du khách trước khi khởi hành. Những yêu cầu đặc biệt nếu thông báo trước cho doanh nghiệp lữ hành sẽ được đáp ứng tùy theo khả năng cung cấp của khách sạn và khách hàng phải trả thêm tiền đối với các yêu cầu này (nếu có). Doanh nghiệp lữ hành có quyền không đáp ứng những yêu cầu này nếu khách sạn từ chối cung cấp dịch vụ. Giờ nhận phòng tại các khách sạn là sau 13h30.

Tùy theo yêu cầu của khách hàng và khả năng cung cấp dịch vụ tại điểm đến, Doanh nghiệp lữ hành sẽ cung cấp dịch vụ khách sạn, lưu trú phù hợp và thông báo cho khách hàng trước khi khởi hành. Chất lượng phòng khách sạn, lưu trú, loại phòng, số giường, số khách nghỉ/phòng… sẽ được thông tin đính kèm phần ghi chú dịch vụ trong chương trình du lịch. Nếu cần thiết thay đổi về bất kỳ lý do nào, khách sạn thay thế sẽ tương đương với tiêu chuẩn của khách sạn ban đầu và sẽ được báo cho du khách trước khi khởi hành.

** Các bữa ăn:*

Mức ăn sẽ được thực hiện trên nguyên tắc đảm bảo theo đúng mức cam kết với khách hàng. Mức ăn sẽ phụ thuộc vào quy định của nhà hàng, khách sạn tại điểm đến (mức tối thiểu) và yêu cầu của khách hàng. Đối với các chương trình du lịch trong nước: Bữa chính thông thường từ 100.000 đồng đến 150.000 đồng/suất (riêng tại một số điểm như Hà Nội, TPHCM, Côn Đảo, Các khu Resort… mức ăn có thể từ 150.000 đồng đến 300.000 đồng/suất); bữa sáng thông thường từ 30.000 đồng/suất hoặc theo tiêu chuẩn khách sạn. Đối với các chương trình du lịch nước ngoài: Bữa chính thông thường 8 món, mức giá sẽ phụ thuộc vào thành phố, nước đến… bữa ăn sáng theo tiêu chuẩn khách sạn.

Mức trên không áp dụng cho các bữa ăn trên máy bay, tàu hỏa..

** Vận chuyển*

- Phương tiện vận chuyển tùy thuộc theo từng chương trình du lịch.

- Với chương trình đi bằng xe: Xe máy lạnh (4, 7, 15, 25, 35, 45 chỗ) sẽ được doanh nghiệp lữ hành sắp xếp tùy theo số lượng khách từng đoàn, phục vụ suốt chương trình tham quan.

- Với chương trình đi bằng xe lửa - máy bay - tàu cánh ngầm (phương tiện vận chuyển công cộng): Doanh nghiệp lữ hành giữ quyền thay đổi giờ khởi hành cho phù hợp với yêu cầu của các nhà cung cấp. Việc thay đổi này sẽ được Doanh nghiệp lữ hành báo trước cho khách hàng nếu thời gian cho phép. Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm bồi hoàn và trách nhiệm pháp lý với những thiệt hại về vật chất lẫn tinh thần do việc chậm trễ giờ giấc khởi hành của các phương tiện vận chuyển công cộng hoặc sự chậm trễ do chính hành khách gây ra. Doanh nghiệp lữ hành chỉ thực hiện hành vi giúp đỡ để giảm bớt tổn thất cho hành khách.

+ Máy bay: Việc lựa chọn Hãng hàng không và sắp xếp chuyến bay sẽ phụ thuộc vào hành trình, điểm đến trên nguyên tắc phù hợp và tốt nhất về chất lượng chuyến bay, dịch vụ, giờ bay và giá vé cho khách hàng. Doanh nghiệp lữ hành có quyền thay đổi giờ khởi hành cho phù hợp với yêu cầu của các nhà cung cấp. Việc thay đổi này sẽ được Doanh nghiệp lữ hành báo trước cho khách hàng nếu thời gian cho phép. Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm bồi hoàn và trách nhiệm pháp lý với những thiệt hại về vật chất lẫn tinh thần do việc chậm trễ giờ giấc khởi hành của các phương tiện vận chuyển công cộng hoặc sự chậm trễ do chính hành khách gây ra. Doanh nghiệp lữ hành chỉ thực hiện giúp đỡ để giảm bớt tổn thất cho hành khách. Khách hàng khi tham gia trên chuyến bay cần tuân thủ theo các quy định của Hãng hàng không về thời gian, hành lý…

+ Các phương tiện khác (Tàu thủy cao tốc, tàu thuyền, cáp treo…): Các chương trình có sử dụng các loại phương tiện này sẽ được giải đáp về chất lượng, dịch vụ… tùy theo khả năng cung ứng của nhà cung cấp tại điểm đến.

** Hành lý*

- Hành lý gọn nhẹ, Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm về sự thất lạc, hư hỏng hành lý hoặc bất kỳ vật dụng gì của du khách trong suốt chuyến đi, du khách tự bảo quản hành lý của mình.

- Nếu khách hàng bị mất hay thất lạc hành lý thì Doanh nghiệp lữ hành sẽ giúp hành khách liên lạc và khai báo với các bộ phận liên quan truy tìm hành lý bị mất hay thất lạc. Việc bồi thường hành lý bị mất hay thất lạc sẽ theo qui định của các đơn vị cung cấp dịch vụ hoặc các đơn vị bảo hiểm (nếu có).

** Bảo hiểm du lịch*

Giá tour đã bao gồm bảo hiểm du lịch. Việc bồi thường (nếu có) sẽ do đơn vị bảo hiểm thực hiện theo đúng quy định - qui tắc bảo hiểm dành cho khách đi du lịch.

Nếu khách hàng có nhu cầu bảo hiểm thêm về y tế, nhân mạng, tài sản, khách hàng phải đăng ký trước và đóng thêm số tiền tùy theo mức bảo hiểm mà khách hàng mong muốn cho Doanh nghiệp lữ hành ít nhất 03 ngày trước ngày khởi hành.

- Tất cả khách hàng đi du lịch tại doanh nghiệp lữ hành sẽ hoàn toàn yên tâm về điều khoản bảo hiểm du khách:

+ Đối với khách Việt Nam đi du lịch trong nước: Bảo hiểm trọn tuyến, mức bồi thường tối đa 10.000.000 đồng/người

+ Đối với chương trình đi du lịch nước ngoài: Bảo hiểm trọn tuyến, mức bồi thường tối đa từ 10.000 USD đến 50.000 USD/người tùy theo thời gian và điểm đến.

Ngoài ra, khách hàng còn được tham gia bảo hiểm du lịch tại nước ngoài (nếu có) với mức bồi thường tối đa từ 10.000 USD/người (tùy theo nước đến).

+ Ngoài ra, khi khách hàng tham gia hành trình trên máy bay, tàu hỏa, ô tô, tàu du lịch… sẽ được bảo hiểm theo quy định của các hãng cung cấp dịch vụ vận chuyển.

+ Ghi chú: Phạm vi về điều khoản bảo hiểm được các hãng bảo hiểm quy định cụ thể.

* *Tham quan*

- Các điểm tham quan được ghi rõ trong lịch trình của chương trình du lịch gửi cho khách hàng. Các điểm tham quan không có trong chương trình nếu khách hàng thăm thêm sẽ phải trả thêm chi phí cho điểm tham quan đó và chi phí vận chuyển, hướng dẫn viên… trong trường hợp có thể sắp xếp được.

- Trong trường hợp vì lý do điểm tham quan tạm đóng cửa, tắc đường, thời tiết, biến động chính trị và các nguyên nhân khách quan, bất khả kháng khác… mà các điểm tham quan trong chương trình không thể thực hiện được thì Doanh nghiệp lữ hành sẽ thanh toán lại tiền vé tham quan cho khách hàng nếu như vé tham quan đó không phải mua, đặt trước. Quý khách cần tuân thủ theo theo quy định tại điểm tham quan.

* *Hướng dẫn viên*

Doanh nghiệp lữ hành sử dụng đội ngũ hướng dẫn viên được đào tạo chuyên môn, có trình độ, kinh nghiệm và nhiệt tình, phục vụ theo suốt chương trình. Đối với các chương trình du lịch đi nước ngoài sẽ có thêm hướng dẫn viên tại nước bản địa.

* *Trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành*

- Đảm bảo đầy đủ mọi dịch vụ theo đúng như chương trình.

- Phổ biến những thông tin cần thiết cho chuyến đi đến khách hàng (phong tục tập quán của nước tham quan, món ăn, thời tiết...)

- Mọi thay đổi (nếu có) phải được thông báo - hách hàng trước ngày khởi hành hoặc ngay sau khi phát hiện có những phát sinh xảy ra (đối với trường hợp đang thực hiện chuyến đi)

- Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm về những khách hàng bị cơ quan quản lý nhà nước từ chối cho xuất cảnh hoặc các cơ quan hữu quan của nước ngoài từ chối cho nhập cảnh. Mọi chi phí phát sinh từ việc từ chối này sẽ do khách hàng chi trả (bao gồm cả chi phí phạt hủy dịch vụ của các nhà cung cấp).

- Doanh nghiệp lữ hành không chịu trách nhiệm về những sự cố khách quan như: thiên tai, hạn hán, trì hoãn chuyến bay do thời tiết, đình công, hỏa hoạn, chiến tranh, dịch bệnh... Trong trường hợp này doanh nghiệp sẽ trao đổi với bên thứ 03 về các khoản phí tổn dịch vụ vượt ngoài chương trình với chi phí hợp lý nhất và thông báo lại với khách hàng.

- Những quy định về vận chuyển

- Những quy định về đăng ký đặt chỗ, tiền đặt trước, chế độ phạt khi hủy bỏ, hình thức và thời hạn thanh toán

- Trách nhiệm của doanh nghiệp lữ hành trong việc đảm bảo thực hiện đúng nội dung của chương trình du lịch đã bán cho khách

- Trách nhiệm của du khách trong việc tạo điều kiện để công ty lữ hành tổ chức thực hiện chuyến du lịch thành công.

- Các thông tin cần thiết liên quan đến vùng du lịch, điểm du lịch: thời tiết, điều kiện hạ tầng, tình hình an ninh - chính trị, tỷ giá hối đoái. Điều kiện vệ sinh ăn uống, môi trường...

- Các trường hợp bất khả kháng.

* *Yêu cầu của một chương trình du lịch: đó là chương trình du lịch*

- Phù hợp với đối tượng khách, tức là thỏa mãn được nhuc cầu được khám phá không gian du lịch của khách và phù hợp với đặc điểm về sức khỏe, khả năng tài chính và quỹ thời gian của khách.

- Khai thác tối đa tài nguyên du lịch của vùng

- Khai thác tốt nhất hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật trong du lịch của vùng

- Phù hợp với các quy luật tâm lý trong thưởng ngoạn của du khách.

Ví dụ: *Chương trình du lịch: Hà Nội - Vinh - Quê Bác - Cửa Lò - Hà Nội* (thời gian 3 ngày/2 đêm – đi về bằng ô tô) Giá trọn gói cho 1 khách

Số lượng khách	10 khách	15 khách	20 khách	25 khách
Mức 1	1.200.000	1.050.000	1.000.000	952.000
Mức 2	1.110.000	947.000	790.000	700.000

Bao gồm:

- Ăn uống theo chương trình gồm 5 bữa chính và 2 bữa phụ

- Ô tô đưa đón như chương trình

- Phí tham quan

- Hướng dẫn viên kinh nghiệm, nhiệt tình

- Khách sạn: Phòng điều hòa, ti vi, tủ lạnh, điện thoại, bình tắm nóng lạnh.

Mức 1: Khách sạn Phượng Đỏ tại Vinh/Khách sạn Hòn Ngư tại Cửa Lò

Mức 2: Khách sạn Phương Đông tại Vinh/khách sạn Xanh tại Cửa Lò.

- Đồ uống, giặt là, điện thoại

- Các chi phí cá nhân khác ngoài chương trình.

Ví dụ: xây dựng quy định của công ty về chương trình: Vũng Tàu – Nha Trang – Mũi Né.

*** Giá tour**

- Giá tour du lịch trong nước nên được tính: bằng VNĐ (Đồng Việt Nam)

- Giá tour chỉ bao gồm những khoản được liệt kê trong phần "Bao gồm" trong chương trình tour, Công ty không có nghĩa vụ thanh toán bất cứ chi phí nào không nằm trong phần "Bao gồm".

*** Giá dành cho trẻ em**

+ Trẻ em dưới 2 tuổi: 30% giá tour, bé ngủ chung giường với bố mẹ.

+ Trẻ em từ 2 - dưới 12 tuổi: 75% đến 85% giá tour người lớn (tùy tour), bé ngủ chung giường với bố mẹ

+ Trẻ em từ 12 tuổi trở lên: 100% giá tour như người lớn

*** Thời gian đăng ký tour**

Quý khách nên đăng ký ít nhất 5 ngày trước ngày khởi hành.

*** Huỷ tour và phí hủy tour**

Trong trường hợp khách hàng báo hủy chuyến đi sau khi công ty đã hoàn tất mọi thủ tục thì chi phí hủy là:

- Hủy trước 07 ngày: 50% tổng giá trị của chương trình tour.
- Hủy trước từ 02 đến 06 ngày: 75 % tổng giá trị của chương trình tour.
- Hủy trước 01 ngày: 80% tổng giá trị của chương trình tour.
- Hủy trong vòng 24 giờ: 100% tổng giá trị của chương trình tour.

Nếu công ty chậm trễ hoặc không thực hiện được chương trình tham quan theo đúng kỳ hạn như đã ký trong hợp đồng, công ty sẽ hoàn trả lại toàn bộ số tiền khách hàng đã ứng trước cho công ty và chịu mọi thiệt hại đối với bên thứ ba như là: hàng không, khách sạn, nhà hàng,...

*** Những yêu cầu đặc biệt trong chuyến du lịch**

Các yêu cầu đặc biệt của quý khách phải được báo trước cho công ty ngay tại thời điểm đăng ký. Công ty sẽ cố gắng đáp ứng những yêu cầu này trong khả năng của mình song sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự từ chối cung cấp dịch vụ từ phía các nhà vận chuyển, khách sạn, nhà hàng và các nhà cung cấp dịch vụ độc lập khác.

*** Khách sạn**

Khách sạn được cung cấp trên cơ sở những phòng có một giường đôi hoặc hai giường đơn tùy theo cơ cấu phòng của khách sạn. Khách sạn do công ty đặt cho các chương trình tham quan có tiêu chuẩn tương ứng với các mức giá vé mà khách chọn khi đăng ký đi du lịch. Nếu cần thiết thay đổi về bất kỳ lý do nào, khách sạn thay thế sẽ tương đương với tiêu chuẩn của khách sạn ban đầu và sẽ được báo cho du khách trước khi khởi hành. Những yêu cầu đặc biệt nếu thông báo trước cho công ty sẽ được đáp ứng tùy theo khả năng cung cấp của khách sạn và khách hàng phải trả thêm tiền đối với các yêu cầu này (nếu có). công ty có quyền không đáp ứng những yêu cầu này nếu khách sạn từ chối cung cấp dịch vụ. Giờ nhận phòng tại các khách sạn là sau 13h30.

*** Vận chuyển**

- Phương tiện vận chuyển tùy thuộc theo từng chương trình du lịch.
- Với chương trình đi bằng xe: Xe máy lạnh (4, 7, 15, 25, 35, 45 chỗ) sẽ được công ty sắp xếp tùy theo số lượng khách từng đoàn, phục vụ suốt chương trình tham quan.
- Với chương trình đi bằng xe lửa - máy bay - tàu cánh ngầm (phương tiện vận chuyển công cộng): công ty giữ quyền thay đổi giờ khởi hành cho phù hợp với yêu cầu của các nhà cung cấp. Việc thay đổi này sẽ được công ty báo trước cho khách hàng nếu thời gian cho phép. Công ty không chịu trách nhiệm bồi hoàn và trách nhiệm pháp lý với những thiệt hại về vật chất lẫn tinh thần do việc chậm trễ giờ giấc khởi hành của các phương tiện vận chuyển công cộng hoặc sự chậm trễ do chính hành khách gây ra. Công ty chỉ thực hiện hành vi giúp đỡ để giảm bớt tổn thất cho hành khách.

*** Hành lý**

Hành lý gọn nhẹ, công ty không chịu trách nhiệm về sự thất lạc, hư hỏng hành lý hoặc bất kỳ vật dụng gì của du khách trong suốt chuyến đi, du khách tự bảo quản hành lý của mình. Nếu khách hàng bị mất hay thất lạc hành lý thì công ty sẽ giúp hành khách liên lạc và khai báo với các bộ phận liên quan truy tìm hành lý bị mất hay thất lạc. Việc bồi thường hành lý bị mất hay thất lạc sẽ theo qui định của các đơn vị cung cấp dịch vụ hoặc các đơn vị bảo hiểm (nếu có).

*** Bảo hiểm du lịch**

- Giá tour đã bao gồm bảo hiểm du lịch. Việc bồi thường (nếu có) sẽ do đơn vị bảo hiểm thực hiện theo đúng quy định - qui tắc bảo hiểm dành cho khách đi du lịch.

- Nếu khách hàng có nhu cầu bảo hiểm thêm về y tế, nhân mạng, tài sản, khách hàng phải đăng ký trước và đóng thêm số tiền tùy theo mức bảo hiểm mà khách hàng mong muốn cho công ty ít nhất 03 ngày trước ngày khởi hành.

*** Tiếp nhận thông tin tour**

- Khách hàng có thể trực tiếp hoặc nhờ người đại diện đến đăng ký tour và thanh toán tiền tour tại trụ sở của công ty, hoặc đăng ký trên trang web của công ty www.dulichhoanghung.com

- Khi đến đăng ký quý khách cần cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin cá nhân như họ và tên, số hộ chiếu, ngày tháng năm sinh. Mọi sự sai sót thông tin dẫn đến sai tên khi xuất vé máy bay, tàu, thuyền... công ty không chịu trách nhiệm cho phần phí tổn phát sinh.

- Chúng tôi chỉ có trách nhiệm cung cấp thông tin của chuyến đi cho khách hàng đến đăng ký trực tiếp hoặc cho người đại diện, Công ty không chịu bất cứ trách nhiệm nào trong trường hợp người đại diện không cung cấp lại hoặc cung cấp không chính xác các thông tin của chuyến đi cho khách hàng.

Chịu trách nhiệm và cam kết

a. Về phía công ty

- Đảm bảo đầy đủ mọi dịch vụ theo đúng như chương trình.

- Phổ biến những thông tin cần thiết cho chuyến đi đến khách hàng (phong tục tập quán của địa phương , món ăn, thời tiết...)

- Mọi thay đổi (nếu có) phải được thông báo cho khách hàng trước ngày khởi hành hoặc ngay sau khi phát hiện có những phát sinh xảy ra (đối với trường hợp đang thực hiện chuyến đi)

- Công ty không chịu trách nhiệm về những sự cố khách quan như: thiên tai, hạn hán, trì hoãn chuyến đi do thời tiết, đình công, hỏa hoạn, dịch bệnh...

Trong trường hợp này chúng tôi sẽ trao đổi với bên thứ 03 về các khoản phí tổn dịch vụ vượt ngoài chương trình với chi phí hợp lý nhất và thông báo lại với khách hàng.

b. Về phía khách hàng

- Mang theo đầy đủ các giấy tờ tùy thân khi đi du lịch như Chứng Minh Thư, Hộ Chiếu, Giấy Khai Sinh (đối với trẻ em), Giấy Hôn Thú (đối với khách hàng chỉ mua dịch vụ khách sạn). Riêng đối với khách Việt kiều khi sử dụng Hộ chiếu hoặc Thẻ Xanh, phải đem theo đầy đủ Visa và Giấy tái xuất nhập Việt

- Trong trường hợp khách hàng dẫn theo trẻ em dưới 15 tuổi (không phải con ruột) đi cùng trong chương trình, phải mang theo giấy ủy Quyền của cha mẹ, có xác nhận của chính quyền địa phương.

- Tuân thủ đúng các quy định của nơi tham quan, Công ty không chịu trách nhiệm pháp lý cũng như vật chất cá nhân của khách hàng trong suốt thời gian đi tour. Trong trường hợp khách hàng vi phạm pháp luật hoặc các quy định của những nơi đến tham quan , khách hàng phải chịu trách nhiệm thanh toán tất cả các chi phí phát sinh do việc vi phạm gây ra. Công ty chỉ có trách nhiệm giúp đỡ khách hàng trong trường hợp này nhằm giảm thiểu mức thiệt hại cho khách hàng.

- Thanh toán đầy đủ, đúng hạn.

- Trong thời gian du lịch, khách hàng phải tuân thủ theo chương trình, không được tự ý tách đoàn. Nếu có yêu cầu thay đổi, khách hàng phải thông báo cho trưởng đoàn của biết.

c. Công ty: giữ toàn quyền thay đổi lộ trình hoặc hủy bỏ chuyến đi du lịch bất cứ lúc nào mà Công ty thấy cần thiết vì sự an toàn cho khách hàng.

d. Trong quá trình thực hiện, nếu xảy ra tranh chấp sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng giữa 2 bên. Nếu việc thương lượng không đạt được kết quả, vụ việc sẽ được đưa ra tòa án theo đúng quy định của pháp luật hiện hành, mọi chi phí liên quan sẽ do bên thua kiện trả.

1.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Quy định về lịch trình và điểm tham quan	- Hợp đồng của các nhà cung cấp dịch vụ - Pháp luật và các quy định của nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh du lịch	- Các điểm tham quan phải bảo đảm tuân thủ quy luật tâm lý trong thưởng ngoạn nghệ thuật. Cần chú ý đến buổi đầu tiên và buổi kết thúc của chương trình du lịch. Trong các buổi khác lưu ý tạo điểm nhấn. Thi thoảng phải có buổi tự do của du khách. Sự sắp xếp thứ tự các điểm tham quan phải bảo đảm yêu cầu của quy luật nhận thức. - Giờ xuất phát và giờ về lại khách sạn phải phù hợp với đặc điểm khách. Trong một ngày, tổng số quảng đường không nên quá 150km, tổng số thời gian đi lại không được quá tổng số thời gian tham quan, thời gian hành trình hợp lý không vượt quá 10h/ngày. - Thời gian tham quan tại một điểm phụ thuộc vào vai trò của điểm tham quan trong chương trình du lịch, sức hấp dẫn của nó, diện tích điểm tham quan, quảng đường từ điểm đỗ xe đến điểm tham quan, quy mô của đoàn, từ đó quyết định thời gian tham quan, thời gian lên xuống xe và thời gian dành cho chụp hình.
2	Quy định về các dịch	- Hợp đồng của các	- Đưa ra đầy đủ, rõ ràng các

	vụ trong tour	nhà cung cấp dịch vụ - Pháp luật và các quy định của nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh du lịch	điều kiện được áp dụng về giá theo mức giá đã tính toán. - Quy định cụ thể, rõ ràng về số lượng, chất lượng, chủng loại của các dịch vụ vận chuyển, lưu trú và ăn uống và các dịch vụ khác theo mức giá áp dụng

1.3. Các chú ý về an toàn

Khi xây dựng các quy định cho chương trình, người thiết kế cần đảm bảo an toàn về quyền lợi và trách nhiệm giữa các bên, tránh những thiếu sót cho chương trình.

1.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Quy định về thời gian lịch trình chưa hợp lý	Do việc lập kế hoạch đi và thời gian nghỉ chưa chuẩn xác	Cần nghiên cứu kỹ lộ trình tour
2	Nội dung quy định thiếu các dịch vụ trong chương trình	Do chưa kiểm tra kỹ chương trình tour và chưa rà soát các dịch vụ	Rà soát kỹ các dịch vụ có trong chương trình du lịch

2. Xây dựng qui định của chương trình về các thủ tục có liên quan

2.1 Lý thuyết liên quan

2.1.1 Thủ tục xuất nhập cảnh

- Tất cả khách hàng khi đi du lịch tại doanh nghiệp lữ hành sẽ được hỗ trợ tư vấn miễn phí về thủ tục xuất nhập cảnh (thủ tục hộ chiếu, sổ thông hành, thị thực xuất nhập cảnh).

- Giá tour trọn gói đã bao gồm chi phí xin thị thực xuất nhập cảnh – visa/sổ thông hành (áp dụng đối với chương trình du lịch đường bộ sang Quảng Tây và Vân Nam - Trung Quốc), chi phí dịch thuật, công chứng hồ sơ, giấy tờ xin visa.

- Giá tour không bao gồm: Chi phí cấp hộ chiếu, chi phí bảo lãnh visa (nếu cần).

- Phí xin cấp visa đã nộp, phí công chứng, dịch thuật hồ sơ, giấy tờ xin visa đã nộp sẽ không được hoàn lại trong bất cứ trường hợp nào.

** Các dịch vụ khác:*

Ngoài các dịch vụ trên, giá tour trọn gói của doanh nghiệp lữ hành còn bao gồm: nước uống trên xe, mũ du lịch, bao da hộ chiếu (đối với các đoàn đi nước ngoài)…

** Các dịch vụ không bao gồm trong giá tour:*

+ Hộ chiếu (còn thời hạn sử dụng 6 tháng trở lên)

+ Phòng đơn, điện thoại giặt là, hành lý quá cước và các chi phí cá nhân khác.

+ Thuế giá trị gia tăng 10% (VAT)

+ Tiền bồi thường hướng dẫn viên và lái xe

+ Các chi phí không có trong chương trình

2.1.2. Một số quy định về xuất nhập cảnh và hướng dẫn cho khách du lịch nước ngoài

- Hành lý:

+ Theo qui định của Hãng Hàng Không, Quý khách được phép mang hành lý mỗi người là 20kg (lượt đi cũng như lượt về). Nếu quý khách mang quá 20kg quý khách phải tự trả phí quá cước (khoảng 6 USD/kg - tùy hãng hàng không).

+ Hành lý ký gửi tách riêng cho trưởng đoàn làm thủ tục ký gửi hành lý.

+ Hành lý xách tay phải gọn nhẹ (để vừa vào trong khoang hành lý của máy bay).

- *Hàng hóa và tiền tệ:*

+ Ngoại tệ (bao gồm tiền giấy, tiền kim loại và chèque du lịch) dưới 5.000 USD (hoặc ngoại tệ khác tương đương 5000 USD) không cần phải khai báo.

+ Tiền đồng Việt Nam dưới 15.000.000đ không cần khai báo. Tuy nhiên, Quý khách không nên mang theo tiền Đồng Việt Nam vì sẽ không sử dụng được tại nước ngoài.

+ Vàng trên 300gr (nếu là vàng trang sức thì ngoài số đeo trên người, số lượng mỗi loại không quá 05 chiếc hoặc 05 bộ) phải xin phép Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

+ Các máy điện thoại di động, máy quay phim, máy chụp ảnh loại chuyên dùng cần khai rõ ký hiệu số máy vào tờ khai xuất nhập cảnh (mục hàng hóa tạm xuất, tái nhập).

+ Tuyệt đối không mang theo nữ trang có giá trị lớn trên 3 ly (hột xoàn, kim cương)

- *Về giấy tờ đi máy bay của trẻ em dưới 14 tuổi*

+ Theo quy định mới, trẻ em khi làm thủ tục đi máy bay trên các chuyến bay nội địa chỉ phải xuất trình giấy khai sinh hoặc giấy chứng sinh đối với trường hợp dưới một tháng tuổi. Đối với trẻ em do tổ chức xã hội đang nuôi dưỡng phải xuất trình giấy xác nhận (có giá trị sử dụng trong thời gian 6 tháng kể từ ngày xác nhận) của tổ chức xã hội đó.

+ Riêng trường hợp trẻ em đi máy bay một mình phải xuất trình thêm giấy cam kết của người đại diện theo pháp luật (bố, mẹ đẻ; bố, mẹ nuôi hoặc người giám hộ). Điểm mới là giấy cam kết này không cần phải có xác nhận của chính quyền địa phương và các cơ quan chức năng.

2.2. Trình tự thao tác

TT	Thao tác	Thiết bị, dụng cụ	Tiêu chuẩn thực hiện
1	Thực hiện quy định cụ thể về giấy tờ, visa, hộ chiếu, các thủ tục xuất nhập cảnh cho khách quốc tế	Các quy định thủ tục xuất nhập cảnh	Đọc kỹ văn bản, quy định liên quan
2	Thực hiện quy định cụ thể về giấy tờ, visa, hộ chiếu, các thủ tục xuất nhập cảnh cho khách nội địa	Các quy định thủ tục xuất nhập cảnh	Đọc kỹ văn bản, quy định liên quan và những ưu đãi với khách nội địa

2.3. Các chú ý về an toàn

Khi xây dựng các quy định của chương trình về các thủ tục có liên quan, nhà kinh doanh lữ hành cần đảm bảo bảo an toàn về tính pháp lý của các thủ tục xuất nhập cảnh, hải quan, kiểm dịch… và các văn bản có liên quan đến xuất nhập cảnh của khách du lịch.

2.4. Các lỗi thường gặp nguyên nhân và cách khắc phục

TT	Hiện tượng	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Nhầm lẫn về quy định giữa khách quốc tế và khách nội địa	Không đọc kỹ văn bản	Nghiên cứu kỹ các quy định cho từng đối tượng

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Em hãy nêu các quy định của một chương trình du lịch trọn gói? Tại sao chương trình du lịch phải đặt ra các quy định?

2. Trình bày các lỗi thường gặp, nguyên nhân và cách khắc phục khi xây dựng quy định của chương trình?

Thực hành:

Hãy xây dựng quy định cho các chương trình du lịch sau:

1. Đà Nẵng - Cù Lao Chàm - Đà Nẵng
2. Đà Nẵng - Mỹ Sơn - Hội An - Huế - Đà Nẵng
3. Đà Nẵng - Mỹ Sơn - Đà Nẵng
4. Đà Nẵng - Hà Nội - Sapa - Lào Cai
5. Đà Nẵng - Đà Lạt - Buôn Đôn - Đà Nẵng
6. Đà Nẵng - Đà Lạt - Đà Nẵng
7. Đà Nẵng - Nha Trang - Hòn Ngọc Việt - Đà Nẵng
8. Đà Nẵng - Hạ Long - Tuần Châu - Đà Nẵng
9. Hà Nội - Đà Nẵng - Huế - Hà Nội
10. Đà Nẵng - Tiền Giang - Cà Mau - Đà Nẵng

Yêu cầu xây dựng quy định về:

- Mức giá của chương trình du lịch.
- Vận chuyển, lưu trú.
- Đăng ký, đặt chỗ, tiền đặt trước
- Chế độ phạt khi hủy bỏ
- Hình thức và thời gian thanh toán.
- Trách nhiệm về công ty lữ hành.
- Các trường hợp bất khả kháng.

C. GHI NHỚ

Việc xây dựng các quy định của chương trình du lịch sẽ định hướng cho việc thực hiện chương trình, thể hiện cam kết của công ty cũng như giúp khách nắm bắt, hiểu rõ được nội dung của chương trình.

Các quy định của một chương trình du lịch trọn gói bao gồm những điểm chủ yếu:

- Nội dung mức giá của chương trình du lịch.

- Những quy định về giấy tờ, visa, hộ chiếu, thủ tục xuất nhập cảnh.

- Những quy định về vận chuyển, lưu trú, ăn uống….

- Những quy định về đăng ký, đặt chỗ, tiền đặt trước, chế độ phạt khi hủy bỏ, hình thức và thời gian thanh toán.

- Trách nhiệm của công ty lữ hành.

- Các trường hợp bất khả kháng.

Bài 13
TỔ CHỨC THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Giới thiệu:

Tổ chức thực hiện chương trình du lịch là quá trình tổ chức phục vụ khách du lịch theo đúng chương trình du lịch đã thỏa thuận. Quá trình phục vụ này sẽ diễn ra từ lúc đón khách đến lúc tiễn khách, bao gồm các hoạt động: đón khách và mở đầu chương trình; tổ chức lưu trú; tổ chức sắp xếp ăn uống; tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan; tổ chức vui chơi, giải trí, mua sắm; tổ chức tiễn khách.

Bài học này được biên soạn với mục đích cung cấp cho người học đầy đủ các kiến thức và kỹ năng để thực hành tốt công tác tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Trình bày và thực hiện được các công việc của hoạt động: đón khách; tổ chức lưu trú; tổ chức ăn uống; tổ chức hướng dẫn tham quan; tổ chức vui chơi giải trí, mua sắm và tổ chức tiễn khách.

A. NỘI DUNG:

1. Đón khách và mở đầu chương trình

1.1 Đón khách

1.1.1 Lý thuyết liên quan

Hoạt động đón khách của HDV có thể thực hiện ở rất nhiều các địa điểm khác nhau tùy thuộc vào chương trình du lịch.

Các địa điểm đón khách của HDV:

- Đón khách tại sân bay
- Đón khách tại cửa khẩu
- Đón khách tại nhà ga xe lửa
- Đón khách tại điểm hẹn

Nội dung công việc khi thực hiện đón khách:

1. Có mặt tại điểm đón trước ít nhất 15 phút so với kế hoạch
2. Lựa chọn vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc đón khách
3. Cầm bảng đón khách (nếu cần)
4. Nhận diện và đón chính xác đoàn khách của mình.
5. Chào khách lịch sự, vui vẻ
6. Giới thiệu tên hướng dẫn viên
7. Làm quen với trưởng đoàn
8. Làm quen với các thành viên khác trong đoàn
9. Kiểm tra chính xác thông tin thực tế so với danh sách đoàn
10. Phối hợp với khách trong việc kiểm tra hành lý, tư trang cá nhân.
11. Thống nhất vị trí đón khách với lái xe.
12. Mời, hướng dẫn khách vị trí ngồi theo sơ đồ chỗ ngồi (nếu có)
13. Cùng lái xe, phụ xe vận chuyển hành lý lên xe nhanh, gọn, cẩn thận
14. Tặng hoa, quà cho trưởng đoàn, hoặc từng thành viên trong đoàn (theo kế hoạch của công ty).
15. Mời và sắp xếp khách lên xe
16. Kiểm tra xác số lượng khách lại lần cuối

17. Thông báo khởi hành với lái xe và đoàn khách

1.1.2 Trình tự thực hiện

TT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Kiểm tra lại các yêu cầu về tiếp đón	- Lịch trình, bản đồ - Danh sách đoàn - Địa chỉ các nhà cung cấp và các đơn vị có liên quan	- Xác định rõ địa điểm, giờ đón, phương tiện để đón khách - Liên hệ qua điện thoại với khách và các dịch vụ có liên quan (trưởng đoàn, các nhóm khách lẻ, lái xe, nhà hàng, lưu trú…)
2	Đến điểm đón và xác định điểm tập trung	- Biển đón, loa, cờ… - Danh sách đoàn, lịch trình đoàn khách…	- Đến điểm đón khách sớm hơn ít nhất 30 phút trở lên - Kiểm tra phương tiện và điều kiện đón khách. - Xác định được điểm tập kết khách (dễ nhận biết, an toàn, không ảnh hưởng đến xung quanh…) - Hỗ trợ khách hoàn thành các thủ tục.
3	Chào đón đoàn	- Biển đón, loa, cờ - Danh sách đoàn, lịch trình đoàn khách	- Cầm biển đón đoàn - Vui vẻ, cởi mở, thân thiện chào đón đoàn - Đón đúng đoàn khách của doanh nghiệp - Kịp thời giới thiệu bản thân với thái độ cởi mở, thân thiện - Làm quen với trưởng đoàn - Kiểm tra số lượng khách - Đảm bảo đầy đủ hành lý của khách

1.1.3 Yêu cầu về an toàn lao động:

- An toàn với bản thân hướng dẫn viên: Sử dụng và bảo quản giấy tờ, tư trang, hành lý, các vật dụng, đảm an toàn an ninh tại nơi đón khách.

- An toàn với khách du lịch: Xuất trình và bảo quản giấy tờ, tư trang, hành lý, đảm bảo an ninh tại nơi đón khách.

- An toàn tại nơi đón khách: hướng dẫn viên và khách tuân thủ nội quy về an toàn, an ninh tại nơi đón

1.1.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

STT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Hướng dẫn viên	Khách sẽ không	- Hướng dẫn viên	- Ghi nhớ giờ đến và

	đến trễ	hài lòng, tạo ra ấn tượng không tốt	không nắm rõ giờ đón khách - Khách đến sớm hơn - Xe bị hỏng	có mặt tại điểm đón ít nhất trước 15 phút. - Nhanh chóng xin lỗi và giải thích cho khách - Đón phương tiện khác để đến điểm đón. - Báo về phòng điều hành xin xe khác nếu xe không sửa được kịp thời.
2	Không đón được khách	Bị lạc khách, khách thất vọng	- Hướng dẫn viên không nắm rõ đặc điểm đoàn khách. - Không biết lựa chọn điểm đứng đón hoặc không có biển đón.	- Ghi nhớ lịch trình của đoàn. - Lựa chọn vị trí đứng khách dễ nhận ra, có biển đón.
3	Đón không đúng khách	Lạc mất đoàn của mình. Khách thất vọng	- Do điều hành nhầm lẫn - Do biển đón không ghi rõ - Do Hướng dẫn viên không xác nhận đoàn khi đón	- HDV phải yêu cầu điều hành xác nhận - Thông tin trên biển đón phải rõ ràng, lưu ý ngôn ngữ của khách - Khi gặp khách phải nói chuyện, giao tiếp để xác định đó có phải đoàn của mình không.

1.2 Mở đầu chương trình

1.2.1 Lý thuyết liên quan

Khi mở đầu chương trình, HDV cần thực hiện các công việc:

- Chào mừng đoàn khách
- Giới thiệu đầy đủ thông tin về hướng dẫn viên, doanh nghiệp, lái xe
- Hỏi thăm, quan tâm khách
- Cung cấp những thông tin ban đầu cho khách
- Giới thiệu khái quát về chương trình du lịch
- Nhắc nhở một số quy định...

1.2.2 Trình tự thao tác

TT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
1	Ổn định trên phương tiện	- Micro	- Đảm bảo đủ thành viên.

		- Danh sách đoàn	- Sắp xếp hành lý hợp lý. - Đảm bảo nhất trí cho việc khởi hành
2	Mở đầu chương trình	- Micro, danh sách đoàn - Lịch trình	- Chào mừng đoàn khách - Giới thiệu tên của HDV - Giới thiệu công việc và công ty mình làm. - Thể hiện sự vui mừng được phục vụ đoàn trong chuyến hành trình. - Thay mặt công ty, cảm ơn và chúc khách. - Cung cấp số điện thoại của bản thân - Giới thiệu trưởng đoàn hoặc khách mời - Giới thiệu người điều khiển phương tiện - Giới thiệu các quy định trên xe và thông tin ban đầu cho khách. - Giới thiệu khái quát về lịch trình

1.2.3 Yêu cầu về an toàn lao động:

- An toàn với bản thân hướng dẫn viên: có tư thế đứng an toàn để tránh bị té ngửa ra sau khi xe phanh gấp, sử dụng và bảo quản mic, giữ vệ sinh chung trên phương tiện vận chuyển.

- An toàn cho lái xe: Tham gia giao thông an toàn để đảm bảo an toàn cho cả đoàn, thắt dây an toàn và không sử dụng điện thoại khi đang lái xe.

- An toàn cho khách: ngồi đúng vị trí, thắt dây an toàn, giữ vệ sinh trên xe.

1.2.4. Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

STT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Chào mừng không lưu loát	Khách đánh giá HDV không chuyên nghiệp	- Hướng dẫn viên không chuẩn bị trước lời chào mừng khách	Chuẩn bị trước lời chào mừng khách
2	Quên giới thiệu bản thân hoặc lái xe	Khách sẽ thắc mắc	HDV xao lãng, thiếu kỹ thuật chào mừng khách	Chuẩn bị trước lời chào mừng khách, ghi nhớ để giới thiệu
3	Không sơ lược về chương trình Tour	Khách không nắm được chương trình thự tế mà HDV thực	HDV xao lãng	Ghi nhớ để sơ lược chương trình tour

		hiện		

2. Tổ chức lưu trú

2.1 Lý thuyết liên quan

Hoạt động tổ chức lưu trú cho khách liên quan đến các quá trình như: Tổ chức phân phòng cho khách trước khi tới cơ sở lưu trú, làm thủ tục nhận phòng cho khách và làm thủ tục trả phòng.

a. Trước khi tới cơ sở lưu trú

Trước khi tới cơ sở lưu trú, HDV cần phải:

- Phối hợp với trưởng đoàn để phân chia phòng cho khách. Nếu không có trưởng đoàn, HDV có thể phân phòng theo nguyên tắc ưu tiên: Tuổi tác, giới tính, tình trạng sức khỏe và quan hệ giữa khách với nhau trong đoàn.
- Đọc danh sách phân phòng cho khách.
- Liên hệ với lễ tân: thông báo về khoảng cách và thời gian đoàn sắp đến cơ sở lưu trú
- Giới thiệu và cung cấp những thông tin cơ bản về cơ sở lưu trú cho khách.
- Thông báo những quy định khi đoàn đến cơ sở lưu trú.

b. Khi đến cơ sở lưu trú

- Tập trung khách tại tiền sảnh
- Làm thủ tục nhận phòng với lễ tân
- Phối hợp với trưởng đoàn để phát chìa khóa và (phiếu ăn sáng nếu có) cho khách theo đúng danh sách đã bố trí từ trước.

Lưu ý: ưu tiên trưởng đoàn và các vị khách đặc biệt

- Đánh dấu chính xác số phòng khách ở vào danh sách phân phòng.
- Nhắc khách về tác dụng của chìa khóa, kiểm tra các dịch vụ khi lên phòng, khi ra khỏi phòng.
- Thông báo giờ ăn hoặc giờ tham quan cho khách
- Chỉ dẫn địa điểm tập kết để đi tham quan hoặc địa điểm diễn ra bữa ăn.
- Giải quyết nhanh chóng những thắc mắc của khách
- Xác nhận số lượng phòng và số lượng khách với lễ tân.
- Đăng ký danh sách đoàn cho lễ tân để làm thủ tục tạm trú.
- Nhận phòng nội bộ
- Thông báo với lái xe

c. Tổ chức trả phòng

- Thông báo cho khách, lễ tân và lái xe về thời gian trả phòng.
- Thanh toán tất cả các chi phí của đoàn với lễ tân
- Nhắc khách mang chìa khóa và kiểm tra lại tư trang cá nhân khi ra khỏi phòng.
- Nhắc khách thanh toán những dịch vụ phát sinh nếu có.
- Thu chìa khóa bàn giao cho lễ tân và tích vào danh sách những phòng đã hoàn tất
- Nhắc khách tập trung tại tiền sảnh
- Hoàn tất mọi thủ tục trả phòng với lễ tân.
- Nhắc khách một lần nữa kiểm tra lại hành lý, tư trang cá nhân.

- Di chuyển đoàn khách ra xe
- Giải quyết nhanh chóng những vấn đề phát sinh nếu có.
- Khẳng định lần cuối cùng tất cả du khách không quên thứ gì.
- Kiểm tra số lượng khách
- Thông báo rời khỏi nơi cư trú.

2.2 Trình tự thực hiện

TT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
I. Trước khi đến cơ sở lưu trú			
1	Phối hợp với trưởng đoàn để phân chia phòng cho khách.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Phân phòng cho khách hợp lý, ưu tiên ý kiến trưởng đoàn
2	Đọc danh sách phân phòng cho khách.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	Khách hài lòng với việc phân phòng
3	Liên hệ với lễ tân thông báo về khoảng cách và thời gian đoàn sắp đến cơ sở lưu trú	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	Lễ tân nắm được thời gian đoàn tới khách sạn
II. Khi đến cơ sở lưu trú			
1	Tập trung khách tại tiền sảnh	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	Tập trung khách tại vị trí thoải mái, có chỗ ngồi
2	Làm thủ tục nhận phòng với lễ tân	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Làm thủ tục nhanh chóng, chính xác - Đánh dấu chính xác số phòng khách ở vào danh sách phân phòng.
3	Phối hợp với trưởng đoàn để phát chìa khóa và (phiếu ăn sáng nếu có) cho khách theo đúng danh sách đã bố trí từ trước.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	Phát chìa khóa đúng người, đủ số lượng theo danh sách phân phòng
4	Thông báo cho khách về dịch vụ, quy định của khách sạn và kế hoạch tham quan tiếp theo	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Thông báo to, rõ ràng - Đảm bảo khách nắm rõ các dịch vụ và quy định của khách sạn

5	Nhận phòng nội bộ và thông báo với lái xe	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Nhận đúng chìa khóa phòng và thông báo chính xác số phòng cho lái xe
III. Tổ chức trả phòng			
1	Thông báo cho khách, lễ tân và lái xe về thời gian trả phòng.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Thông báo chính xác thời gian trả phòng - Nhắc nhở khách kiểm tra hành lý trước khi rời phòng
2	Thu chìa khóa bàn giao cho lễ tân và tích vào danh sách những phòng đã hoàn tất	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Thu đủ chìa khóa bàn giao cho lễ tân - Xác nhận với lễ tân những phòng đã và chưa trả phòng
3	Hoàn tất mọi thủ tục trả phòng với lễ tân.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Thanh toán chính xác chi phí lưu trú của đoàn - Nhắc khách thanh toán những dịch vụ phát sinh nếu có.
4	Nhắc khách kiểm tra lại hành lý, tư trang cá nhân.	- Danh sách phân phòng - Micro - Danh sách đoàn	- Đảm bảo khách không để quên tư trang, hành lý tại khách sạn
5	Di chuyển đoàn khách ra xe	- Micro - Danh sách đoàn	- Di chuyển đảm bảo an toàn và đúng hướng
6	Khẳng định lần cuối cùng tất cả du khách không quên thứ gì.	- Micro - Danh sách đoàn	- Hỏi lại khách để xác nhận
7	Kiểm tra số lượng khách và thông báo lái xe di chuyển	- Micro - Danh sách đoàn	- Đảm bảo đủ khách, đủ hành lý

2.3 Yêu cầu về an toàn lao động

- An toàn cho hướng dẫn viên: Giữ gìn cẩn thận giấy tờ, tư trang, thanh toán, bàn giao chìa khóa phòng và nhận lại đầy đủ giấy tờ.

- An toàn cho khách: sắp xếp, thu dọn đầy đủ tư trang, hành lý, không quên gì tại khách sạn, thanh toán mọi khoản chi ngoài chương trình, bàn giao chìa khóa và nhận lại giấy tờ.

- An toàn cho khách sạn: đảm bảo thanh toán đủ và nhận đủ chìa khóa, kiểm tra vật dụng, thiết bị trong phòng.

2.4 Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

STT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Không hỏi ý kiến trưởng đoàn khi phân phòng	Trưởng đoàn không hài lòng. Có thể khách đòi	Hướng dẫn viên nghĩ là không cần thiết	- Nếu có trưởng đoàn nên hỏi ý kiến trưởng đoàn trước

		đổi phòng vì không hợp lý		khi phân để có thông tin về khách, trên cơ sở đó việc phân phòng hiệu quả hơn. - Nếu trưởng đoàn đồng ý thì giao việc phân phòng cho họ.
2	Không nhắc nhở khách kiểm tra hành lý, vật dụng trước khi rời khách sạn	Khách quên một số tư trang, hành lý tại khách sạn. Thậm chí bỏ nhầm đồ dùng của khách sạn vào va li của khách.	Hướng dẫn viên quên nhắc khách hoặc vì không được báo trước thời gian trả phòng nên khách vội vàng.	Ghi nhớ để thông báo trước thời gian trả phòng và nhắc nhở khách kiểm tra hành lý trước khi rời khỏi khách sạn.

3. Tổ chức sắp xếp ăn uống

3.1 Lý thuyết liên quan

Hoạt động tổ chức phục vụ ăn uống liên quan đến các quá trình phục vụ từ trước khi tổ chức bữa ăn đến lúc tổ chức ăn uống và thanh toán.

Các công việc cần thực hiện:

a. Trước khi tổ chức bữa ăn

- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn.
- Hướng dẫn viên cần có mặt trước tại nhà hàng nơi diễn ra bữa ăn của đoàn khoảng 15 phút (nếu có thể).
- Kiểm tra vệ sinh khu vực ăn.
- Phối hợp với nhân viên bố trí bàn ăn chu đáo.
- Thống nhất kế hoạch phục vụ với nhân viên.

b. Tổ chức phục vụ ăn uống

- Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.
- Hướng dẫn viên phải giới thiệu thực đơn của bữa ăn cho khách.
- Thông báo đầy đủ, chính xác các yêu cầu về đồ uống.
- Hướng dẫn viên phải hướng dẫn cách ăn với những món ăn đặc biệt.
- Chúc khách ăn ngon miệng.
- Phục vụ những bàn có khách quan trọng trước (nếu đoàn đông).
- Kiểm tra, theo dõi quá trình phục vụ của nhân viên.
- Kiểm tra việc đảm bảo vệ sinh thực phẩm.
- Phối hợp với nhân viên xử lý nhanh những vấn đề phát sinh.

Ví dụ: *Ngồi ngoài trời bỗng nhiên mưa, mất điện, khách yêu cầu làm thêm món…*

- Thông báo chính xác thời gian đi tham quan hoặc thời gian trả phòng.
- Thông báo chính xác thời gian và địa điểm của bữa kế tiếp (*thường là bữa sáng hôm sau)*

- Tiếp nhận thông tin phản hồi về chất lượng và cách thức phục vụ bữa ăn của khách.

- Ký xác nhận số lượng xuất ăn và đồ uống hoặc thanh toán và lấy hóa đơn.

- Hỗ trợ khách thanh toán các dịch vụ phát sinh.

- Thống nhất thực đơn với trưởng đoàn, nhà cung cấp dịch vụ cho bữa ăn kế tiếp.

c. Kết thúc tại nhà hàng

- Thanh toán các chi phí của khách theo đúng hợp đồng đã ký.

- Tập hợp các khoản thanh toán thuộc trách nhiệm của hướng dẫn viên.

- Lấy đầy đủ hoá đơn, chứng từ để sau này tiện cho việc thanh toán với công ty. Quy trình thanh toán được thực hiện như sau:

+ Nếu rời khách sạn vào sáng sớm hôm sau, hướng dẫn viên nên làm thủ tục thanh toán từ tối hôm trước.

+ Cần kiểm tra chi tiết các khoản thuộc quyền hạn thanh toán của hướng dẫn viên được ghi trong hợp đồng, nếu có gì chưa rõ cần báo lại cho phòng điều hành.

+ Các hoá đơn nên sắp xếp theo thứ tự để tránh nhầm lẫn và thất lạc

+ Nhắc khách thanh toán các dịch vụ do khách sử dụng mà không có trong hợp đồng giữa khách và công ty.

3.2 Trình tự thao tác

TT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị vật tư	Yêu cầu kỹ thuật
I. Trước khi tổ chức bữa ăn			
1	Thông báo cho khách địa điểm và thời gian diễn ra bữa ăn của đoàn.	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Thông báo chính xác địa điểm và thời gian - Đảm bảo khách nắm rõ thông tin
2	Kiểm tra vệ sinh khu vực ăn và phối hợp với nhân viên bố trí bàn ăn chu đáo.	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Khu vực ăn sạch sẽ - Chuẩn bị đủ chỗ ngồi cho đoàn
II. Tổ chức phục vụ ăn uống			
1	Đón khách và sắp xếp khách vào bàn ăn chu đáo.	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Sắp xếp cho khách ngồi đúng vị trí và đủ số lượng
2	Thông báo các vấn đề về ăn uống	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Hướng dẫn viên giới thiệu thực đơn của bữa ăn cho khách. - Thông báo đầy đủ, chính xác các yêu cầu về đồ uống.
3	Phục vụ khách trong quá trình ăn uống	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Hướng dẫn viên hướng dẫn cách ăn với những món ăn đặc biệt.

			- Phục vụ những bàn có khách quan trọng trước (nếu đoàn đông). - Kiểm tra, theo dõi quá trình phục vụ của nhân viên. - Phối hợp với nhân viên xử lý nhanh những vấn đề phát sinh. - Chúc khách ăn ngon miệng. - Đảm bảo đúng thực đơn, đủ khẩu phần
III. Kết thúc tại nhà hàng			
1	Thanh toán	- Bảng điều tour - Nhà hàng - Thực đơn	- Ký xác nhận số lượng xuất ăn và đồ uống hoặc thanh toán và lấy hóa đơn. - Hỗ trợ khách thanh toán các dịch vụ phát sinh.

3.3. Yêu cầu về an toàn lao động

- An toàn cho hướng dẫn viên: tham gia giao thông an toàn để đến nhà hàng, bảo quản tư trang, giấy tờ.

- An toàn cho khách: tham gia giao thông an toàn để đến nhà hàng, chú ý qua đường, giữ gìn tư trang, tiền bạc.

- An toàn cho nhà hàng: không gian rộng rãi, vệ sinh và an ninh, phòng cháy, chữa cháy

3.4 Những sai hỏng thường gặp và cách khắc phục:

STT	Các loại sai hỏng	Hậu quả	Nguyên nhân	Cách khắc phục
1	Không thông báo cho nhà hàng thời gian đoàn đến	Khách không hài lòng vì chờ lâu	Hướng dẫn viên chủ quan	Ghi nhớ và chủ động gọi điện thông báo cho nhà hàng
2	Bố trí bàn ăn không phù hợp, khách ngồi rải rác	Không tập trung đoàn, khó phục vụ, khó quản lý	Không thỏa thuận trước với nhà hàng để sắp xếp	Làm việc trước với nhà hàng

4. Tổ chức hoạt động hướng dẫn tham quan

4.1 Trước khi khởi hành

- Xem xét tình trạng phương tiện di chuyển
- Làm quen với các trang thiết bị trên phương tiện di chuyển
- Chuẩn bị chỗ ngồi cho hướng dẫn viên nếu phương tiện không có ghế dành riêng cho HDV
- Cho phương tiện đi đón khách
- Chào khách và sắp xếp chỗ ngồi cho khách
- Thực hiện việc chào hỏi làm quen và giới thiệu.

4.2 Di chuyển trên tuyến

a. Phương pháp thực hiện

Việc hướng dẫn tham quan trên đường rất khó nếu so sánh với hướng dẫn tham quan tại một điểm, bởi xe chạy nhanh đồng thời có rất nhiều đối tượng tham quan xuất hiện trên đường. Hướng dẫn viên không thể cùng lúc giới thiệu tất cả các đối tượng tham quan.Điều này đòi hỏi hướng dẫn viên phải có sự lựa chọn giữa các đối tượng tham quan.Đối tượng tham quan nào hấp dẫn và đặc sắc sẽ ưu tiên chọn lựa để giới thiệu.

Cách hướng dẫn tham quan trên đường được thực hiện theo các bước sau:

- Ước tính khoảng thời gian xe sắp chạy qua đối tượng tham quan thường trong khoảng 1 - 2 phút.

- Hướng dẫn viên kết hợp với lái xe cho xe chạy chậm.

- Thông báo vắn tắt cho đoàn khách về đối tượng tham quan nhằm thu hút sự tập trung của đoàn.

- Chỉ cho khách thấy đối tượng tham quan và thuyết minh cụ thể khi xe chạy kề đối tượng tham quan.

- Trình bày những thông tin tiêu biểu nhất và ngắn gọn.

- Hướng dẫn viên phải biết kết hợp một cách thành thục và nhuần nhuyễn hai công việc chỉ dẫn xem xét và thuyết minh thì buổi tham quan mới đạt hiệu quả cao.

- Bài thuyết minh phải thường xuyên thay đổi chủ đề sao cho phù hợp với những đối tượng tham quan xe chạy qua.

b. Nội dung thông tin trên đường

Về nguyên tắc thuyết minh về những đối tượng tham quan mà đoàn đi qua nhưng phải đảm bảo nội dung thông tin phải hấp dẫn và phong phú

➢ *Trong thành phố hay các khu dân cư*

- Giới thiệu khái quát về thành phố hay khu dân cư

- Diện tích, dân số

- Vị trí địa lý, kinh tế, chính trị

- Lịch sử hình thành

- Các giá trị lịch sử, văn hóa của thành phố hay khu dân cư

- Các công trình kiến trúc, các điểm tham quan, khu vui chơi giải trí

- Đời sống văn hóa, kinh tế, chính trị của dân cư thành phố

- Mức sống

- Phong tục tập quán, lễ hội, âm nhạc

- Các hoạt động chính trị

➢ *Tuyến đường dài*

Xe di chuyển theo tuyến đường dài, tốc độ xe đi nhanh, ít đối tượng tham quan nổi bật. Nhiều đoạn đường dài chỉ có chung một đối tượng quan sát như những cánh đồng, đồi, núi Vì vậy, hướng dẫn viên nên để cho khách nghỉ ngơi và ngắm cảnh. Khi gặp những đối tượng tham quan quan trọng, hướng dẫn viên nên đề nghị cho xe chạy chậm hơn để thực hiện phương pháp hướng dẫn tham quan như phương pháp chung.

Nội dung chính của bài thuyết minh trên tuyến đường dài gồm những thông tin sau đây:

- Hướng dẫn viên giới thiệu tuyến đường mà đoàn sẽ đi qua.

- Giới thiệu sơ lược những đối tượng tham quan đáng chú ý trên đường và những vấn đề phát sinh.

- Bài thuyết minh phải thường xuyên thay đổi chủ đề sao cho phù hợp với những đối tượng tham quan xe chạy qua, đồng thời việc này sẽ làm cho bài thuyết minh trở nên sống động hơn, không gây mệt mỏi cho khách. Ví dụ như vấn đề giáo dục, y tế, tôn giáo, giao thông và phương tiện vận chuyển một số phong tục tập quán của người dân địa phương, lối sống, sinh hoạt, các công trình kiến trúc đương đại.

Khi hướng dẫn tham quan trên đường, hướng dẫn viên cần lưu ý những vấn đề sau:

- Hướng dẫn viên nên đưa ra những thông tin mà du khách có thể nhìn thấy tức là có cơ sở, không nên đưa ra quá nhiều thông tin mà khách không nhìn thấy hay không quan sát được.

- Thông tin đưa ra phải cụ thể và cập nhật nhằm đáp ứng được nhu cầu tìm hiểu của du khách.

- Giọng nói của hướng dẫn viên ấm áp, truyền cảm và vừa đủ nghe, không nên nói quá to gây khó chịu cho khách.

c. Tại các điểm dừng

Có hai loại điểm dừng cho đoàn khách trong chuyến hành trình của họ. Đó là điểm dừng để chụp ảnh và điểm dừng cho khách nghỉ giải lao hoặc đi vệ sinh.

Trong trường hợp, khách du lịch phải di chuyển một đoạn đường dài, hướng dẫn viên nên bố trí cho khách xuống xe nghỉ ngơi hoặc quan sát trực tiếp và chụp ảnh các đối tượng tham hai bên đường. Việc làm này sẽ giúp khách thoải mái và tăng thêm sức lực để tiếp tục cuộc hành trình.

d. Tại điểm nghỉ giải lao

Trước khi dừng xe, hướng dẫn viên phải thông báo cho đoàn khách mục đích của việc làm này.

Thông báo chính xác thời gian khách trở lại xe: Nếu điểm dừng chân để khách nghỉ giải lao và đi vệ sinh thì thời gian nghỉ thường từ 20 - 30 phút.

Vị trí xe đón đoàn (trong trường hợp bãi đỗ xe ở xa nơi đoàn dừng chân).

Hướng dẫn viên nên thông báo một cách tổng quát về điểm dừng cũng như đưa ra một số chỉ dẫn cần thiết liên quan đến điểm dừng.

e. Tại điểm dừng chụp ảnh

- Thời gian dừng xe cho việc chụp ảnh thời gian khoảng 10 - 15 phút.

- Hướng dẫn viên phải lựa chọn vị trí đảm bảo an toàn cho du khách.

- Thời gian chụp ảnh không ảnh hưởng đến tiến độ của chương trình.

- Thời gian dừng xe cho đoàn chụp ảnh không nên để quá lâu và quá nhiều lần trên cùng một đoạn đường.

- Các điểm dừng xe cho khách chụp ảnh thường là những nơi có phong cảnh đẹp hoặc cảnh sinh hoạt của người dân địa phương như họp chợ phiên, làm đồng...

f. Tổ chức các hoạt động vui chơi, thư giãn trên xe

Hướng dẫn viên không nhất thiết phải nói suốt tuyến hành trình, thời lượng cần thiết khoảng 60% - 70% tuyến đường.Bởi vì, nếu hướng dẫn viên liên tục nói suốt chặng đường dài sẽ gây ra sự mệt mỏi cho du khách và những thông tin hướng dẫn viên cung cấp cho khách trở nên kém hiệu quả. Chính vì vậy, bằng giác quan nghề

nghiệp, hướng dẫn viên quan sát thấy không khí trên xe trầm lắng, buồn tẻ, hướng dẫn viên có thể không thuyết minh nữa mà thay vào đó là tổ chức chơi trò chơi trên xe, kể những câu chuyện vui hoặc cho khách nghe nhạc.

Khi tổ chức hoạt động vui chơi, giải trí trên xe hướng dẫn viên cần lưu ý:

- Tất cả các thành viên trong đoàn đều có thể tham gia hoạt động vui chơi, giải trí.

- Tổ chức các trò chơi đơn giản nhưng tạo được không khí vui vẻ, thoải mái và hứng thú cho cả đoàn.

- Hạn chế tối đa việc khách phải rời chỗ ngồi trên xe.

- Không để tình trạng hỗn độn và quá khích trong đoàn.

- Không tổ chức các trò chơi mang tính chất cờ bạc hay nguy hiểm.

- Hướng dẫn viên có thể chuẩn bị một số món quà nhỏ để tặng cho đoàn trong các trò chơi.

g. Sử dụng âm nhạc trên xe

Khi khách du lịch cảm thấy mệt mỏi và căng thẳng vì liên tục phải tiếp nhận các thông tin từ hướng dẫn viên thì cách tốt nhất để giúp khách thư giãn là cho khách nghe nhạc. Tuy nhiên, để khách giải trí và thư giãn bằng âm nhạc không đơn giản bởi mỗi khách sẽ có những sở thích âm nhạc khác nhau. Để tránh những rắc rối từ việc giải trí bằng âm nhạc, hướng dẫn viên cần đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Nên tham khảo ý kiến của khách trước khi mở nhạc.

- Giới thiệu với đoàn khách một số thể loại nhạc do hướng dẫn viên chuẩn bị để khách đưa ra sự lựa chọn phù hợp nhất với mình. Trong trường hợp không có sự lựa chọn, hướng dẫn viên nên chọn những bản nhạc nhẹ, trữ tình được hát bằng ngôn ngữ đang sử dụng chung cho cả đoàn hoặc một số bài hát, đặc biệt là các làn điệu dân ca mang tính đặc trưng của đất nước nơi đoàn đến thăm và đây là dịp tốt để hướng dẫn viên giới thiệu về âm nhạc của đất nước mình.

- Không mở nhạc quá to để các thành viên trong đoàn có thể bình luận về bản nhạc hay nói chuyện với người bên cạnh mình.

- Không để khách thư giãn bằng các bản nhạc quá mạnh như rap, hip hop, hard - rock hay thể loại nhạc cổ điển.

- Không để khách nghe nhạc quá lâu, chiếm hết thời gian công việc thuyết minh của hướng dẫn.

h. Vấn đề an toàn cho khách du lịch

Để đảm bảo an toàn cho khách trong quá trình thực hiện hướng dẫn tham quan trên phương tiện di động, hướng dẫn viên cần tuân theo một số nguyên tắc sau đây:

- Nhắc khách nhớ biển số xe của đoàn.

- Giúp khách lên xuống xe đối với người già, trẻ em, phụ nữ mang thai và người khuyết tật.

- Khi xe đang chạy nhắc khách không đứng, ngồi lên thành ghế, không để đầu, chân, tay ra ngoài cửa sổ.

- Tránh để khách mua bán trao đổi qua cửa sổ xe.

- Khi xe vào bến đỗ và dừng hẳn mới để khách xuống xe.

4.3 Trình tự thực hiện

TT	Tên thao tác	Dụng cụ, thiết bị vật	Yêu cầu kỹ thuật

		tư	
I. *Chuẩn bị vào điểm*			
1	Thông báo cho đoàn khách về khoảng cách và thời gian đoàn sắp đến điểm tham quan	- Tài liệu tuyến điểm tham quan - Micro	- Thông báo chính xác khoảng cách và thời gian tới điểm tham quan
2	Giới thiệu khái quát về điểm tham quan	- Tài liệu tuyến điểm tham quan - Micro	- Cung cấp thông tin chính xác - Làm rõ được những điểm nổi bật của điểm tham quan
3	Thông báo cho khách các vấn đề liên quan đến hoạt động tham quan	- Tài liệu tuyến điểm tham quan - Micro - Bảng nội quy - Các phương tiện liên lạc	- Thông báo cho khách những điểm cần lưu ý khi xe đến điểm tham quan. - Nhắc khách đảm bảo về hành lý và tư trang cá nhân - Nhắc khách về tổng thời gian tham quan, thời gian hiện tại, thời gian khách có mặt tại xe *(Theo đồng hồ của HDV, hoặc đồng hồ trên xe)* - Nhắc khách khu vực để xe, biển số xe, khu vực vệ sinh - Nhắc khách những quy định khi tham quan
II. Tại điểm tham quan			
1	Tổ chức khách xuống xe và phát vé vào điểm	- Micro - Các phương tiện liên lạc	- HDV là người xuống xe đầu tiên và giúp khách xuống xe. - Tập trung đoàn đứng vào vị trí thuận lợi, an toàn trước khu vực điểm tham quan - HDV mua và phát vé tham quan cho từng khách (nếu điểm tham quan quy định)
2	Bàn giao khách cho HDV tại điểm (nếu có)	- Các phương tiện liên lạc - Tên và điện thoại liên lạc của HDV tại điểm	+ Liên hệ với HDV tại điểm và bàn giao khách cho HDV điểm + Giới thiệu với đoàn khách về HDV điểm + Giới thiệu với HDV điểm về đoàn khách + Phối hợp quản lý đoàn khách + Cảm ơn HDV điểm
3	Hướng dẫn tham	- Tài liệu về tuyến	+ Hướng dẫn khách quan sát đối

	quan tại điểm (nếu không có HDV tại điểm)	điểm tham quan - Micro, thiết bị hỗ trợ thuyết minh tại điểm, cờ đoàn - Các phương tiện liên lạc	tượng tham quan + Thuyết minh cụ thể về đối tượng tham quan + Trả lời các câu hỏi của khách tham quan
III. Trước khi rời điểm			
1	Thông báo cho lái xe	- Các phương tiện liên lạc	- Gọi điện cho lái xe thông báo chính xác thời gian đón đoàn và hẹn điểm đón.
2	Tập trung và hướng dẫn đoàn khách lên xe	- Micro - Các phương tiện liên lạc - Danh sách đoàn - Cờ đoàn	- Tập trung đủ khách - Dẫn khách ra vị trí đậu xe
3	Cho xe di chuyển khỏi điểm tham quan	- Micro - Danh sách đoàn	+ Kiểm tra đủ khách + Thông báo với khách và lái xe cho việc rời khỏi điểm tham quan.

5. Tổ chức vui chơi, giải trí, mua sắm

5.1 Tổ chức vui chơi trên phương tiện vận chuyển

Để tổ chức các hoạt động vui chơi cho đoàn, Hướng dẫn viên cần phải:

- Sử dụng trò chơi phù hợp với đối tượng khách
- Quan sát tâm lý của khách để lựa chọn thời điểm tổ chức trò chơi
- Bắt đầu cuộc chơi một cách dí dỏm, hài hước, hấp dẫn
- Điều hành trò chơi một cách linh hoạt, thông minh
- Những điều nên tránh:

+ Đưa ra trò chơi không phù hợp với tâm trạng mọi người, người chơi chưa nắm vững luật chơi, chưa có sự chuẩn bị chu đáo.

+ Những trò chơi xúc phạm đến nhân cách của người chơi, những trò chơi thiếu văn hóa, thiếu tính giáo dục.

+ Dùng hình phạt thô bạo hay kéo dài thời gian phạt đối với người phạm luật hay người thua, dễ gây nhàm chán.

+ Dáng vẻ quá đạo mạo, nghiêm nghị khi điều hành như là trọng tài của cuộc thi đấu thể thao.

+ Thiên vị hoặc quá dễ dãi bỏ qua hình phạt đối với người phạm luật, người thua.

+ Kéo dài những động tác thừa làm cho người chơi cảm thấy mệt mỏi, khó chịu.

+ Tự ái nóng nảy bỏ dở cuộc chơi khi bị xúc phạm hay bị người chơi chê trách.

5.2 Tổ chức vui chơi trong nhà hoặc ngoài trời

- Chuẩn bị đầy đủ, chu đáo cho buổi giao lưu: Địa điểm, cơ sở vật chất, trang thiết bị, vật dụng, âm thanh ánh sáng, sân khấu, kịch bản, lời dẫn.
- Tổ chức các hoạt động giao lưu theo từng chủ đề và theo kịch bản

- Đảm bảo thời gian, đảm bảo trình tự kịch bản và nội dung của chương trình

5.3 Tổ chức hoạt động mua sắm

Hoạt động mua sắm là hoạt động không thể thiếu trong một chuyến du lịch giúp du khách có thể mua đặc sản địa phương, mua quà về cho người thân, bạn bè, mà còn giúp khách tìm hiểu văn hóa, tập quán sinh hoạt của các vùng miền.

- Xác định chính xác thời gian

- Thời gian phải phù hợp không ảnh hưởng đến chương trình

- Xác định được các điểm mua sắm phù hợp và đáp ứng được mong muốn của đoàn khách

- Tổ chức và hướng dẫn mua sắm tại các điểm du lịch

+ HDV hẹn giờ cụ thể đoàn khách có mặt tại xe

+ Chỉ dẫn chính xác vị trí xe và HDV sẽ đón đoàn

+ Chỉ dẫn các dấu hiệu nhận biết tại nơi đón đoàn

+ Đưa khách đến điểm mua sắm

+ Chọn "mối" quen: nếu bạn đã từng mua một sản phẩm ở một gian hàng với mức giá đúng, nghĩa là người bán ở đây không nói thách hoặc thách ít thì hãy quay trở lại đó đầu tiên trong những lần shopping tiếp theo.

6. Tổ chức tiễn khách

6.1 Chuẩn bị đến điểm tiễn khách

- HDV nên có một số câu hỏi về chuyến đi vừa qua của đoàn

- HDV cảm ơn trưởng đoàn và đoàn khách và mong đoàn bỏ qua những khiếm khuyết nếu có

- HDV thu lại phiếu đánh giá của khách về chuyến đi (nếu có)

- Tuyên truyền quảng cáo về những chương trình du lịch mới, điểm du lịch mới (nếu có)

- Xác định khoảng cách và thời gian đến điểm tiễn

- Nhắc khách kiểm tra và chuẩn bị tư trang hành lý

6.2 Đến điểm tiễn khách

- Giúp khách vận chuyển hành lý xuống xe

- Hỗ trợ các thủ tục cần thiết

- Cảm ơn, chúc khách, tạm biệt, hẹn gặp lại khách

- Xử lý các phát sinh (nếu có)

- Rời khỏi khu vực tiễn.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

1. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình đón khách?

2. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình lưu trú?

3. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình sắp xếp ăn uống?

4. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình tổ chức tham quan?

5. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình tổ chức vui chơi, giải trí, mua sắm?

6. Hãy nêu các công việc được thực hiện trong quá trình tiễn khách?

Thực hành:

Thực hành đón khách; tổ chức ăn uống; lưu trú; hướng dẫn tham quan; vui chơi giải trí và tiễn khách cho các chương trình du lịch:

- City tour Đà Nẵng 1 ngày
- Huế - Đà Nẵng 2 ngày 1 đêm

C. GHI NHỚ

Tổ chức thực hiện chương trình du lịch là hoạt động tổ chức phục vụ khách du lịch theo đúng chương trình du lịch đã thỏa thuận. Điều hành tour cũng như Hướng dẫn viên cần xác định rõ các công việc cần thực hiện theo từng giai đoạn để phục vụ khách tốt nhất. Các giai đoạn tổ chức thực hiện chương trình du lịch có sự giao tiếp, phục vụ trực tiếp với khách đó là: đón khách, tổ chức lưu trú, ăn uống, hướng dẫn tham quan, tổ chức vui chơi giải trí và giai đoạn cuối cùng là tiễn khách.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- *Vị trí*: Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch là mô đun chuyên môn bắt buộc, được giảng dạy độc lập trong chương trình đào tạo trình độ cao đẳng nghề Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành. Mô đun này được bố trí giảng dạy sau môn học Tuyến điểm du lịch Việt Nam.

- *Tính chất:* Đây là mô đun tích hợp, được giảng dạy tại phòng học tích hợp có đầy đủ trang thiết bị dạy học. Mô đun trang bị cho người học những kiến thức và kỹ năng cơ bản về xây dựng và tổ chức chương trình du lịch. Xây dựng và tổ chức chương trình du lịch được giảng dạy 40 giờ lý thuyết, 76 giờ thực hành, thảo luận, còn lại là thời gian dành cho kiểm tra, ôn thi và thi kết thúc mô đun.

II. Mục tiêu của mô đun:

1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm, đặc điểm, yêu cầu và phân loại chương trình du lịch;
- Trình bày được quy trình xây dựng chương trình du lịch.
- Trình bày và phân tích được nội dung từng bước của hoạt động xây dựng chương trình du lịch về: lý thuyết liên quan, trình tự thao tác, yêu cầu về an toàn, các lỗi thường gặp và cách khắc phục.

2. Kỹ năng

- Khảo sát được nhu cầu du lịch của một đối tượng khách du lịch cụ thể;
- Thực hiện được các hoạt động: khảo sát tài nguyên du lịch; khả năng cung ứng; xây dựng chủ đề; xây dựng tuyến hành trình và phương án tham quan; xây dựng phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống và xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch tự thiết kế
- Tính giá thành, giá bán cho chương trình du lịch tự thiết kế chính xác, hợp lý.
- Xác định được các quy định cho chương trình du lịch.
- Thiết kế word và brochure cho chương trình du lịch thẩm mỹ.
- Tổ chức thực hiện chương trình du lịch đúng quy trình, đảm bảo an toàn.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có thái độ làm việc chuyên nghiệp;
- Có ý thức tự học, tự nghiên cứu, tinh thần hợp tác trong làm việc nhóm;
- Nhận thức được các yêu cầu của nghề nghiệp đối với bản thân, từ đó nâng cao ý thức học tập, trau dồi kiến thức và chuyên môn nghề nghiệp.

III. Tài liệu tham khảo

1. Tổng cục giáo dục nghề nghiệp (2018), *Xây dựng chương trình du lịch*

2. Tổng cục giáo dục nghề nghiệp (2018), *Tổ chức thực hiện chương trình du lịch*

3. Trần Thị Thái (2017), *Xây dựng chương trình du lịch*, Cao đẳng Lương thực Thực phẩm Đà Nẵng.

4. PGS.TS Hà Nam Khánh Giao (2018), *Giáo trình quản trị lữ hành*, NXB Thống Kê.

5. PGS.TS Nguyễn Văn Mạnh, PGS.TS Phạm Hồng Chương (2012), *Giáo trình*

quản trị lữ hành, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.

6. Đinh Trung Kiên (2018), *Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

7. Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam (2017), *Luật du lịch,* NXB Chính trị quốc gia.

8. TS Trịnh Xuân Dũng (1999), *Một số vấn đề về nghiệp vụ lữ hành và du lịch,* Trường Du lịch Hà Nội.

9. PGS. TS Nguyễn Văn Đính – Ths Phạm Hồng Chương, *Hướng dẫn du lịch*, NXB Thống kê, Hà Nội 2000.

11. TS Nguyễn Minh Tuệ (1997), *Địa lý du lịch*, NXB TP Hồ Chí Minh