

BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
TRƯỜNG CAO ĐẲNG LƯƠNG THỰC THỰC PHẨM

GIÁO TRÌNH

MÔ ĐUN: XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

NGHỀ : HƯỚNG DẪN DU LỊCH

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

(Ban hành kèm theo Quyết định số: GT 761/QĐ-CDLTTP-ĐT ngày 17 tháng 8 năm 2017 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Lương thực Thực phẩm)

Đà Nẵng, 2017

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

Ngày nay, khi nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu du lịch của con người ngày càng tăng. Để phục vụ nhu cầu du lịch của khách, các công ty lữ hành sẽ kết nối các dịch vụ du lịch thành một chương trình du lịch.

Chương trình du lịch là lịch trình, các dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ nơi xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi. Khi xây dựng các chương trình du lịch trọn gói, công ty lữ hành sẽ thiết kế đầy đủ các dịch vụ từ vận chuyển, ăn uống, lưu trú, hướng dẫn, tham quan, vui chơi giải trí... Khách chỉ cần bỏ ra một khoản tiền để được sử dụng trọn vẹn các dịch vụ của chương trình du lịch.

Vậy làm thế nào để xây dựng được một chương trình du lịch trọn gói? Cuốn giáo trình này được biên soạn với mục đích cung cấp cho người học các kiến thức và kỹ năng cơ bản về xây dựng chương trình du lịch như: nghiên cứu thị trường khách du lịch; khảo sát tài nguyên du lịch; xây dựng phương án vận chuyển, lưu trú, ăn uống, tham quan giải trí; xây dựng lịch trình chi tiết; các phương pháp tính giá chương trình du lịch.

Giáo trình **Xây dựng chương trình du lịch** gồm 5 bài:

- Bài 1. Tìm hiểu về chương trình du lịch
- Bài 2. Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch
- Bài 3. Khảo sát điều kiện cung ứng
- Bài 4. Xây dựng lịch trình chi tiết
- Bài 5: Xác định giá của 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 chương trình du lịch” trình độ Trung cấp nghề Hướng dẫn du lịch.

Do khuôn khổ cuốn sách và kiến thức của người viết có hạn mà thực tiễn hoạt động xây dựng chương trình du lịch rất đa dạng, do vậy chắc chắn không tránh khỏi 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 2017

Tác giả

Trần Thị Thái

MỤC LỤC

BÀI 1. TÌM HIỂU VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH	1
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	5
4.1. Ý nghĩa của việc phân loại	5
4.2 Các tiêu thức để phân loại.....	5
BÀI 2. NGHIÊN CỨU NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH.....	10
1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU CHUNG	10
1.1 Quy trình chung.....	10
1. 2 Các bước trong nghiên cứu nhu cầu.....	11
2. NỘI DUNG CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	12
2.1. Xác định mục tiêu nghiên cứu	12
2.2. Xác định đối tượng nghiên cứu.....	12
2.3. Xác định cách thức nghiên cứu	13
2.4. Tiến hành nghiên cứu.....	14
3. CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI CỤ THỂ.....	16
3.1. Chuẩn bị kế hoạch điều tra.....	16
3.2. Chuẩn bị nội dung điều tra	17
3.3. Mẫu bảng câu hỏi	18
3.4. Thu thập kết quả điều tra.....	21
3.5. Phân tích xử lý số liệu	21
3.6. Lập báo cáo phân tích	21
4. MỘT SỐ LƯU Ý	22
4.1. Nghiên cứu tư liệu.....	22
4.2. Điều tra bằng phỏng vấn	22
4.3. Điều tra bằng bảng câu hỏi	22
BÀI 3. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG.....	24
1. KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH.....	24
2. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN VẬN CHUYỂN.....	29
3. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN LƯU TRÚ.....	32
4. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN ĂN UỐNG.....	33
5. KHẢO SÁT CÁC ĐIỀU KIỆN KHÁC.....	34
6. XÁC ĐỊNH KHẢ NĂNG, VỊ TRÍ CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH	38

BÀI 4. XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT.....	40
1. XÂY DỰNG CHỦ ĐỀ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	40
2. XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN.....	43
3. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN THAM QUAN.....	43
4. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN.....	44
5. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN LƯU TRÚ.....	45
6. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN ĂN UỐNG.....	45
7. XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT.....	46
8. XÂY DỰNG MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẪU.....	47
9. XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH THEO CHỦ ĐỀ.....	55
9.1 Du lịch lễ hội.....	55
9.2 Du lịch sinh thái.....	56
9.3. Du lịch nghỉ cuối tuần.....	58
BÀI 5. XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH.....	62
1. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ TRỌN GÓI.....	62
1.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch.....	62
1.2. Xác định giá bán của chương trình du lịch.....	67
2. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ CƠ BẢN.....	70
3. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ TỰ CHỌN.....	71
4. PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH GIÁ BÁN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH.....	74
4.1. Phương pháp xác định giá bán các chương trình du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành có quy mô nhỏ kinh doanh lữ hành nội địa.....	74
4.2. Phương pháp xác định giá bán các chương trình du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế.....	76

GIÁO TRÌNH MÔ ĐUN
XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH
Mã mô - đun: 1714005



BÀI 1. TÌM HỮU VỀ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Giới thiệu:

Trước khi bắt đầu bất kỳ một môn học nào, người học đều cần có một cái nhìn tổng quan và nắm bắt được đầy đủ bản chất của môn học. Chính vì vậy, bài học này được thiết kế nhằm cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về xây dựng chương trình du lịch như: khái niệm; đặc điểm, yêu cầu và phân loại chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm chương trình du lịch;
- Mô tả được các đặc điểm và yêu cầu của một chương trình du lịch;
- Xác định chính xác các loại chương trình du lịch;

B. 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 ký 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 các định nghĩa khác nhau về CTDL, ta có thể rút ra các nhận xét tương đồng và sự khác biệt giữa các định nghĩa như sau: Trong các định nghĩa CTDL đã nêu có sự thống nhất về lịch trình, các dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyến đi.

Về sự khác biệt giữa các định nghĩa CTDL, thể hiện các khía cạnh:

- Không có sự nhất quán về tên gọi, có định nghĩa thì gọi là chuyến du lịch, có định nghĩa gọi là chương trình du lịch trọn gói, hoặc có định nghĩa gọi là CTDL.

- Không có sự nhất quán về cả giới hạn dưới và giới hạn trên về số lượng dịch vụ trong nội dung của CTDL.

- Cách diễn đạt khác nhau và sử dụng các từ ngữ khác nhau trong các định nghĩa.

Nguyên nhân chưa có sự thống nhất trong định nghĩa CTDL có thể là:

Thứ nhất, do tính chất năng động, phức tạp và sự tổng hợp của tiêu dùng trong du lịch. Mặt khác, do tính chất bộ phận của sản xuất du lịch dẫn đến có nhiều dịch vụ thành phần cấu thành dịch vụ CTDL và tính động của các thành phần cao, khó xác định đâu là phần cứng, đâu là phần mềm của CTDL. Cái gì càng có nhiều thành phần cấu thành và tính động của mỗi thành phần càng cao thì càng khó định nghĩa. CTDL là một đại diện cho quy luật này.

Thứ hai, do mục đích nghiên cứu, cách tiếp cận của mỗi tác giả mà có sự đồng nhất giữ chuyến du lịch, chương trình du lịch trọn gói, chương trình du lịch với nhau, do cách hiểu trọn gói (package) của người Việt Nam.

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 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 chuyển đi, loại hình du lịch, phương tiện vận chuyển,...

4.2.1. 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

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

- 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/ ô tô, 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 lịch.

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 nhau. 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 đó, khách đến làm thủ tục tại các phòng đặt tại nhà chờ của sân bay để thanh toán lại.

Tất cả 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 khác 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 hỗ trợ 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 gói. 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 tùy 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.

4.2.3. 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

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

- 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.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

1. Vì sao hiện nay có rất nhiều các định nghĩa khác nhau về CTDL? Rút ra những điểm nổi bật nhất khi đề cập đến định nghĩa CTDL?
2. Phân tích các đặc điểm của CTDL?
3. Phân tích yêu cầu của CTDL?
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?

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.

BÀI 2. NGHIÊN CỨU NHU CẦU KHÁCH DU LỊCH

Giới thiệu:

Nhu cầu của khách 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 kiến thức về quy trình nghiên cứu nhu cầu khách du lịch, nội dung thực hiện của từng bước và kỹ thuật lập bảng câu hỏi điều tra nhu cầu du lịch.

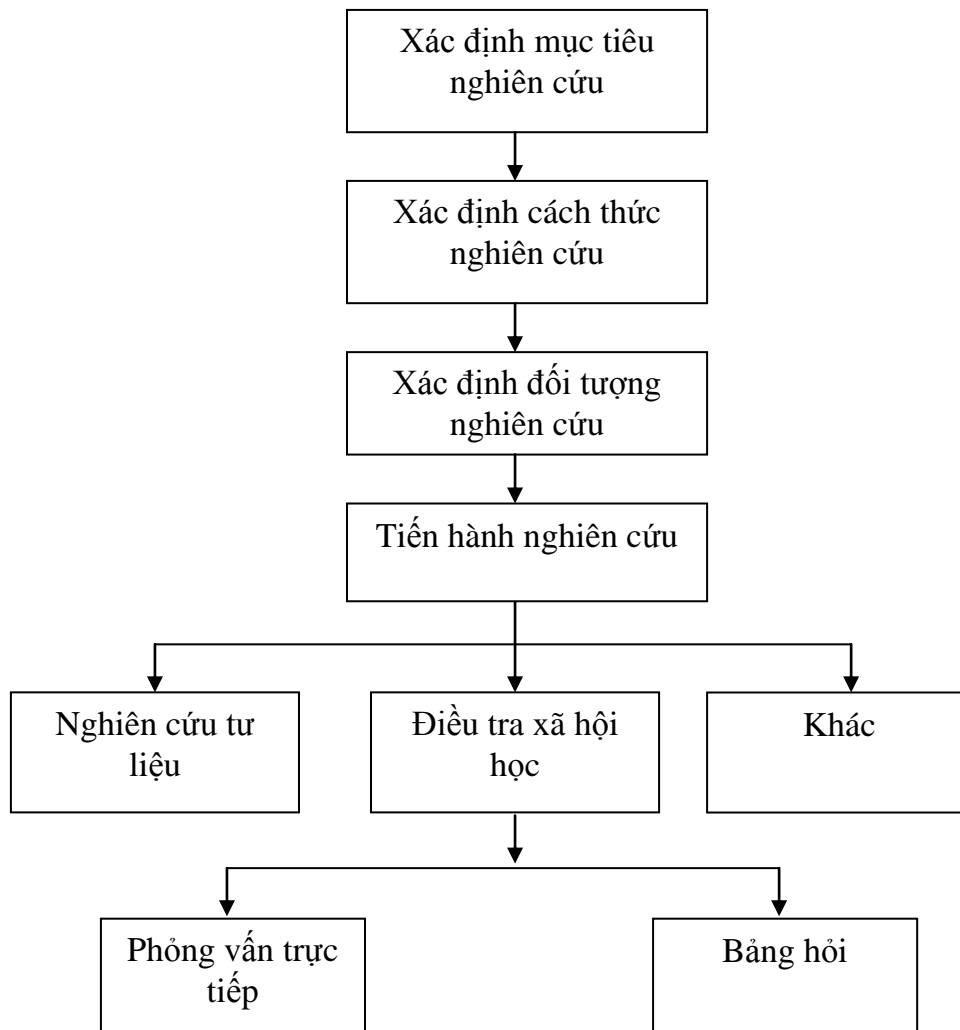
Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình chung và các bước cụ thể trong nghiên cứu nhu cầu khách du lịch.
- Triển khai thực hiện được một kế hoạch nghiên cứu nhu cầu khách du lịch.
- Lập được bảng câu hỏi khảo sát nhu cầu của một nhóm đối tượng khách du lịch.

A. NỘI DUNG:

1. QUY TRÌNH NGHIÊN CỨU CHUNG

1.1. Quy trình chung



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ quy trình nghiên cứu nhu cầu khách du lịch

1. 2. Các bước trong nghiên cứu nhu cầu

1.2.1. Xác định mục tiêu nghiên cứu

- Xác định được thị trường mục tiêu
- Đáp ứng được nhu cầu của khách hàng
- Để bán được các sản phẩm

1.2.2. Xác định cách thức nghiên cứu

- Nghiên cứu tư liệu
- Điều tra xã hội học:
 - + Phỏng vấn
 - + Bảng câu hỏi

1.2.3. Xác định đối tượng nghiên cứu

- Xác định phạm vi đối tượng
- Xác định mẫu điều tra

1.2.4. Tiến hành nghiên cứu

* Nghiên cứu tư liệu:

- 1) Thu thập tư liệu
- 2) Chọn lọc, phân loại
- 3) Nghiên cứu
- 4) Xử lý số liệu
- 5) Lập báo cáo

* Điều tra xã hội học:

- 1) 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
- 2) Điều tra bằng bảng câu hỏi
 - Xây dựng bảng câu hỏi
 - Tiến hành điều tra (Phát và thu hồi bảng câu hỏi)
 - Xử lý số liệu thu thập được qua điều tra
 - Phân tích
 - Lập báo cáo

2. NỘI DUNG CÁC BƯỚC THỰC HIỆN

2.1. Xác định mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu thứ nhất là xác định được thị trường mục tiêu của doanh nghiệp.

Mục tiêu của nghiên cứu nhu cầu khách du lịch là để xác định được thị trường khách hàng của công ty hay của doanh nghiệp để có định hướng sản xuất sản phẩm phù hợp, thúc đẩy quá trình bán và thu lợi nhuận cao cho doanh nghiệp hoặc công ty đang nói tới.

Thị trường khách của doanh nghiệp thuộc đối tượng nào trong xã hội. Đối với mỗi đối tượng này, nghiên cứu nhu cầu sẽ xác định đặc điểm tiêu dùng của họ như nhu cầu, khả năng thanh toán, đặc điểm nghề nghiệp, tập quán, thói quen và những đặc điểm đặc biệt khác.

Mục tiêu thứ hai là tạo cơ sở để doanh nghiệp đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Sản phẩm sản xuất ra phù hợp với nhu cầu khách hàng là mục tiêu hàng đầu của công tác tiếp thị trong đó việc nghiên cứu nhu cầu là hoạt động cơ bản trước khi đưa ra các quyết định về sản phẩm và các hoạt động kinh doanh.

Việc nghiên cứu nhu cầu khách hàng được thực hiện sẽ là cơ sở để doanh nghiệp có được định hướng đúng trong việc tạo ra các sản phẩm phù hợp được thể hiện bằng việc các chương trình du lịch được xây dựng lên phù hợp với số đông đối tượng khách hàng tiềm năng của doanh nghiệp. Khách hàng sẽ thoả mãn với nội dung, chất lượng và số lượng các dịch vụ mà doanh nghiệp chuẩn bị và cung cấp. Việc này sẽ tạo điều kiện nâng cao uy tín, nâng cao khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Chính vì vậy, để sản phẩm của doanh nghiệp đáp ứng được với nhu cầu của khách hàng, doanh nghiệp bán được hàng hoá trên cơ sở việc xác định được nhu cầu là cần thiết và đặc biệt quan trọng đối với một doanh nghiệp.

Mục tiêu thứ ba là giúp doanh nghiệp tiêu thụ được sản phẩm và thu lợi nhuận cao.

Việc doanh nghiệp tạo ra được những sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng sẽ là cơ sở đặc biệt quan trọng để doanh nghiệp có thể tiêu thụ được nhiều sản phẩm. Trong kinh doanh, việc tiêu thụ nhiều sản phẩm sẽ là cơ sở để doanh nghiệp thu lại được lợi nhuận cao, góp phần cho việc phát triển doanh nghiệp trong thương trường. Đây là mục tiêu quan trọng và xuyên suốt đối với mọi doanh nghiệp trong quá trình tổ chức các hoạt động kinh doanh.

2.2. Xác định đối tượng nghiên cứu

Trong hoạt động nghiên cứu nhu cầu, Để hoạt động nghiên cứu nhu cầu đạt được mục tiêu đề ra, việc xác định được đối tượng nghiên cứu sẽ rất cần thiết. Trong xác định đối tượng nghiên cứu, phạm vi đối tượng và mẫu điều tra là những nội dung đòi hỏi những người tổ chức thực hiện hoạt động nghiên cứu nhu cầu cần thực hiện.

- Xác định phạm vi đối tượng:

Xác định phạm vi đối tượng là việc xác định được phạm vi của đối tượng sẽ phục vụ cho quá trình nghiên cứu.

Để tổ chức được công việc nghiên cứu thị trường khách, doanh nghiệp hoặc người trực tiếp tổ chức nghiên cứu cần xác định phạm vi đối tượng nghiên cứu trước khi thực hiện công tác nghiên cứu.

Phạm vi đối tượng nghiên cứu thể hiện ở phạm vi nguồn tư liệu đối với hoạt động nghiên cứu nhu cầu thông qua phương pháp nghiên cứu tư liệu. Trong phương pháp này, phạm vi nguồn tư liệu được thể hiện bởi số lượng các tư liệu, thời gian hiệu lực của tư liệu, chủ thể của tư liệu, phạm vi sử dụng của tư liệu....

Đối với điều tra xã hội học cần xác định được tầng lớp nào trong xã hội sẽ là đối tượng để thực hiện hoạt động điều tra. Phạm vi đối tượng điều tra sẽ bao gồm các đối tượng trong xã hội được phân loại theo địa bàn sinh sống như thành thị, ngoại ô, nông thôn thuần túy, hoặc vùng rừng núi; hoặc được phân loại theo nghề nghiệp như thương gia, công chức, công nhân, học sinh, không nghề nghiệp....; hoặc được xác định theo giới tính như nam giới, nữ giới; hoặc được xác định theo độ tuổi. Đối với đối tượng là khách du lịch, người ta có thể xác định đối tượng điều tra theo tiêu chí khách nội địa hay khách quốc tế, trong đối tượng khách quốc tế có thể xác định chi tiết hơn bởi việc xác định khách đến từ quốc gia nào, vùng, châu lục....

- Xác định mẫu điều tra:

Khi đã xác định được phạm vi đối tượng điều tra, cần xác định cụ thể hơn về mẫu điều tra. Đối với phương pháp nghiên cứu tư liệu cần xác định thể loại tài liệu gì: báo, tạp chí, các báo cáo thống kê, các loại hợp đồng, các văn bản cần thiết với số lượng cụ thể. Đối với phương pháp điều tra xã hội học cần xác định số lượng người cần lấy ý kiến điều tra đối với từng đối tượng cụ thể. Việc chọn mẫu điều tra tác động rất lớn đến tính chính xác của kết quả điều tra.

2.3. Xác định cách thức nghiên cứu

- Nghiên cứu tư liệu:

Điều tra bằng cách thức nghiên cứu tư liệu là việc thực hiện nghiên cứu tư liệu để lấy các số liệu thứ cấp để phân tích phục vụ cho mục tiêu điều tra.

Hoạt động điều tra này về bản chất là việc nghiên cứu lựa chọn và tập hợp rồi xử lý những số liệu thứ cấp trên cơ sở các nguồn tư liệu sẵn có. Nguồn tư liệu có thể sử dụng phục vụ cho hoạt động này bao gồm: các báo cáo của doanh nghiệp, của các chi nhánh, các đại lý, của nhân viên, kết quả của các cuộc nghiên cứu trước... sách báo, số liệu thống kê, kết quả các công trình nghiên cứu khoa học có liên quan, ý kiến bằng văn bản của các chuyên gia, mạng internet, các loại hợp đồng của các doanh nghiệp, các bài viết, tài liệu thống kê, dự báo.

Các tư liệu này sẽ được tập hợp từ các nguồn tư liệu được lưu giữ tại các doanh nghiệp, các loại thư viện, trên internet, niên giám thống kê....

Đặc điểm của hoạt động điều tra thông qua phương pháp nghiên cứu tư liệu là việc tổ chức hoạt động điều tra tương đối dễ, chi phí dành cho các hoạt động này rẻ,

không cần sử dụng nhiều nhân lực. Tuy vậy, phương pháp này có một nhược điểm không dễ khắc phục đó là việc số liệu thu thập được không đảm bảo tính mới, dễ bị lạc hậu. Để hạn chế nhược điểm này, việc xác định rõ phạm vi và mẫu điều tra liên quan đến yếu tố thời gian phát hành của tư liệu được lựa chọn sẽ rất quan trọng.

- *Điều tra xã hội học:*

Điều tra xã hội học là việc thực hiện hoạt động điều tra trên cơ sở thu thập số liệu từ một đối tượng nào đó trong xã hội. Điều tra theo phương pháp này có thể được tiến hành theo 2 hình thức: Phỏng vấn trực tiếp hoặc bằng Bảng câu hỏi. Phỏng vấn hoặc điều tra bằng bảng câu hỏi được tiến hành trực tiếp trên cơ sở chuẩn bị trước nội dung cần phỏng vấn hoặc chuẩn bị trước bảng câu hỏi với nội dung phù hợp với mục tiêu của điều tra. Tuy nhiên, hai cách thức này có những điểm khác biệt nhất định.

Điều tra xã hội học thông qua phương pháp phỏng vấn trực tiếp là việc người tham gia hoạt động điều tra phải trực tiếp tiếp xúc với đối tượng được điều tra, sử dụng kỹ năng giao tiếp nhất định và với những nội dung cần tìm hiểu đã chuẩn bị trước để lấy ý kiến từ đối tượng điều tra. Việc tổ chức hoạt động này thường dùng trong thức tế như phỏng vấn chuyên gia, phỏng vấn khách hàng.... Tuy nhiên, việc tổ chức hoạt động này sẽ tốn kém nhiều thời gian và số lượng mẫu điều tra sẽ không nhiều.

Điều tra xã hội học thông qua việc sử dụng bảng câu hỏi được thực hiện phổ biến hiện nay ở hầu hết các lĩnh vực liên quan đến nghiên cứu khoa học nói chung và nghiên cứu nhu cầu nói riêng. Phương pháp này có một số điểm khác biệt so với việc điều tra xã hội học bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp. Phương pháp này cho phép có thể thực hiện được với một mẫu điều tra lớn, số lượng người được điều tra nhiều trong cùng một khoảng thời gian. Đồng thời, việc tổ chức thực hiện hoạt động này có thể được thông qua việc gửi bảng điều tra qua các cơ quan trung gian như bưu điện hoặc trực tiếp gửi cho đối tượng điều tra. Kết quả điều tra có thể thu thập được ngay hoặc sau một khoảng thời gian nhất định.

Việc sử dụng phương pháp nghiên cứu này sẽ là cơ sở để thu được số liệu sơ cấp có tính chính xác và có độ tin cậy cao. Tuy nhiên, phương pháp này sử dụng nhiều kinh phí và nhân lực trong quá trình tổ chức thực hiện.

2.4. Tiến hành nghiên cứu

2.4.1. Nghiên cứu tư liệu

Như đã nêu ở phần 1.2.3, nguồn tư liệu sử dụng cho hoạt động nghiên cứu này gồm các báo cáo, nhật ký tour, các loại hợp đồng của các doanh nghiệp, các kết quả nghiên cứu khoa học liên quan đã có; các bài viết, tài liệu thống kê, dự báo được thu thập từ các doanh nghiệp, các thư viện, phòng lưu trữ, sách báo niên giám thống kê...

Tổ chức thực hiện hoạt động nghiên cứu tư liệu được thể hiện thông qua các bước sau đây:

- Thu thập tư liệu
- Chọn lọc, phân loại
- Nghiên cứu

- Xử lý số liệu
- Lập báo cáo

Thu thập tài liệu là việc người trực tiếp điều tra căn cứ vào mục tiêu, đối tượng và phạm vi đối tượng, thể loại, thời gian xuất bản để tập hợp các tư liệu từ các nguồn cung cấp khác nhau.

Chọn lọc và phân loại là giai đoạn tiếp theo của phương pháp này. Trên cơ sở tập hợp các tư liệu, tài liệu đã thu thập được, người thực hiện sẽ phân loại, chọn lọc để xác định đối tượng nghiên cứu một cách tập trung và hiệu quả nhất.

Nghiên cứu là giai đoạn lựa chọn các thông tin liên quan đến mục tiêu nghiên cứu và là giai đoạn quan trọng trong nghiên cứu tư liệu. Giai đoạn này quyết định kết quả của hoạt động nghiên cứu. Kết quả của giai đoạn này là tập hợp những số liệu, thông tin liên quan được lựa chọn và sẽ được quyết định sử dụng vào mục đích nghiên cứu.

Xử lý số liệu là giai đoạn tiếp theo của phương pháp nghiên cứu tư liệu. Trong giai đoạn này, các thông tin và số liệu đã được lựa chọn sẽ được xử lý để làm nổi bật nội dung kết quả nghiên cứu dựa trên các công cụ toán học tổng hợp thống kê, vẽ biểu đồ sơ đồ, lập bảng và những diễn giải dựa trên các dữ liệu định tính.

Lập báo cáo là bước thực hiện việc tổng hợp kết quả trong giai đoạn nghiên cứu, mang tính logic trên cơ sở phân tích các kết quả đã thu được.

2.4.2. Điều tra xã hội học

*** Phỏng vấn**

Phỏng vấn là một trong các phương pháp điều tra xã hội học, được thực hiện bằng việc nhân viên phụ trách điều tra trực tiếp sử dụng những câu hỏi đã chuẩn bị trước để hỏi trực tiếp đối tượng điều tra. Điều tra thông qua phỏng vấn thường được tiến hành như phỏng vấn chuyên gia hoặc khách hàng và gồm những nội dung dưới đây.

1. Xây dựng nội dung phỏng vấn
2. Tiến hành phỏng vấn
3. Xử lý số liệu thu thập được qua phỏng vấn
4. Phân tích kết quả
5. Lập báo cáo

Xây dựng nội dung phỏng vấn là việc chuẩn bị trước các câu hỏi hoặc xác định định hướng có thể sử dụng để hỏi trước khi cuộc phỏng vấn bắt đầu. Việc xác định các câu hỏi hoặc định hướng các câu hỏi phụ thuộc vào mục tiêu điều tra và đối tượng được điều tra.

Tiến hành phỏng vấn là giai đoạn người thực hiện hoạt động phỏng vấn nêu câu hỏi đã chuẩn bị trước và ghi chép hoặc ghi âm nội dung trả lời từ phía đối tượng được phỏng vấn.

Xử lý số liệu và thông tin thu thập được là giai đoạn tiếp theo của phương pháp điều tra xã hội học thông qua phương pháp phỏng vấn. Đây là giai đoạn chọn lọc, sắp xếp các thông tin số liệu theo một trình tự có logic phục vụ cho giai đoạn phân tích số liệu sau này.

Phân tích kết quả là giai đoạn kế tiếp của việc xử lý số liệu. Giai đoạn này được thực hiện thông qua việc sử dụng các số liệu và thông tin đã qua xử lý để làm nổi bật các xu hướng hoặc các nội dung đã phỏng vấn.

Lập báo cáo tổng hợp trên cơ sở các kết quả đã phân tích.

* Điều tra bằng bảng câu hỏi

Đây là hình thức thường được sử dụng nhất trong các cuộc điều tra xã hội học. Nó được thực hiện thông qua các bước cơ bản sau đây:

- Xây dựng bảng câu hỏi
- Tiến hành điều tra (Phát và thu hồi bảng câu hỏi)
- Xử lý số liệu thu thập được qua điều tra
- Phân tích
- Lập báo cáo

Xây dựng bảng câu hỏi là giai đoạn lập một hệ thống các câu hỏi cụ thể gắn với nội dung cần nghiên cứu và phù hợp với từng đối tượng nghiên cứu.

Tiến hành điều tra là việc phát và thu lại bảng câu hỏi đã phát ra. Tiến hành điều tra được thực hiện theo các hình thức giao trực tiếp hoặc gửi qua bưu điện.

Xử lý số liệu điều tra trên cơ sở kết quả đã thu thập được bằng những công cụ thống kê trên excel hoặc phần mềm chuyên dụng SPSS, hoặc tính toán thủ công. Ngoài ra, với các kết quả định tính sẽ được tập hợp và phân tích.

Phân tích các kết quả đã qua xử lý để làm nổi bật nội dung cần nghiên cứu.

Lập báo cáo tổng hợp các kết quả đã phân tích theo một trình tự logic.

3. CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI CỤ THỂ

3.1. Chuẩn bị kế hoạch điều tra

Để hoạt động điều tra có thể tiến hành được, các nội dung dưới đây phải được thực hiện.

Nội dung thứ nhất là việc chuẩn bị kinh phí phục vụ cho công tác điều tra. Kinh phí phục vụ cho công tác điều tra này bao gồm: Chi phí trả cho đối tượng điều tra, chi phí lương cho người trực tiếp điều tra, chi phí văn phòng phẩm, chi phí gửi bưu điện trong trường hợp gửi qua bưu điện và các chi phí khác.

Nội dung thứ hai là việc huấn luyện về nhân lực phục vụ cho hoạt động điều tra. Chuẩn bị nhân lực cho hoạt động điều tra phải phù hợp với các phương pháp điều tra và tính chất hoặc thời gian có được để tổ chức hoạt động điều tra.

Nội dung thứ ba là việc chuẩn bị các thủ tục hành chính liên quan để tiến hành các cuộc điều tra như liên hệ, xin phép các đơn vị liên quan để có địa điểm, thời gian cho việc tổ chức điều tra.

Nội dung thứ tư là việc chuẩn bị các loại phương tiện, vật dụng để phục vụ điều tra như văn phòng phẩm, máy ghi âm, bút, xây dựng bảng điều tra

3.2. Chuẩn bị nội dung điều tra

Chuẩn bị nội dung điều tra phụ thuộc vào mục đích của hoạt động điều tra, đối tượng điều tra và phương pháp thống kê toán học sẽ sử dụng để xử lý số liệu điều tra.

Nội dung phỏng vấn hoặc nội dung bảng câu hỏi sẽ được chuẩn bị trước khi hoạt động điều tra được thực hiện. Kết cấu của nội dung bảng câu hỏi gồm có 3 phần chính: Phần mở đầu; Phần nội dung và phần kết thúc. Phần mở đầu thường giới thiệu về chủ thể thực hiện cuộc điều tra, mục đích của cuộc điều tra, thời gian cần thiết cho cuộc điều tra, lời cảm ơn hoặc kêu gọi hợp tác. Phần nội dung là các câu hỏi cụ thể liên quan, có thể chia thành phần câu hỏi chung, câu hỏi cụ thể và những câu hỏi về đối tượng được điều tra. Phần kết thúc là lời cảm ơn cuối cùng.

Các loại câu hỏi sử dụng trong bảng câu hỏi thường được thể hiện dưới các hình thức câu hỏi trả lời có hoặc không, câu hỏi lựa chọn, câu hỏi mở.

Câu hỏi trả lời có hoặc không được sử dụng để xác định việc có hoặc không thực hiện một hành động nào đó có liên quan đến nội dung cần điều tra.

Ví dụ:

Câu hỏi 1: Anh (chị) có muốn đi du lịch vào thời gian nhàn rỗi không?

Có

Không

Câu hỏi lựa chọn theo phương án cho sẵn được sử dụng để đối tượng điều tra lựa chọn. Có bốn loại câu hỏi lựa chọn có thể sử dụng đó là việc lựa chọn một phương án đã cho sẵn; lựa chọn nhiều phương án đã cho sẵn; lựa chọn và đánh giá hoặc xếp loại; lựa chọn theo mức độ

Ví dụ:

Câu hỏi 2: Anh (chị) thích đi du lịch với khoảng cách bao xa vào những ngày nghỉ cuối tuần?

50 km trở lại

50 km đến 100 km

500 km đến 1000 km

Hơn 1000 km

Câu hỏi 3: Anh (chị) sẽ mang theo những đồ dùng gì dưới đây khi đi du lịch?

Bản đồ du lịch

Thuốc chữa bệnh

Tiền

Sách, báo

Thuốc lá

Câu hỏi 4: Anh chị hãy sắp xếp các vật dụng sau đây theo mức độ quan trọng khi đi du lịch (Theo thứ tự từ 1 đến 5)

Bản đồ du lịch

Thuốc chữa bệnh

Tiền mặt

Sách, báo

Quần áo

Câu hỏi 5: Anh chị đánh giá thế nào về tinh thần và thái độ phục vụ của hướng dẫn viên?

- Rất tốt
- Tốt
- Bình thường
- Không tốt
- Tồi

Câu hỏi mở thường được sử dụng khi muốn tìm hiểu những thông tin không cụ thể, phụ thuộc hoàn toàn vào đối tượng điều tra.

Câu hỏi 6: Anh chị hãy cho biết những địa chỉ để lại ấn tượng sau khi đã đi du lịch

1...

2...

3...

...

3.3. Mẫu bảng câu hỏi

Yêu cầu ngôn ngữ, văn phong sử dụng trong bảng câu hỏi phải thể hiện được sự cầu thị để khuyến khích các đối tượng điều tra thức hiện đúng theo yêu cầu.

Phần mở đầu (trực tiếp)

BẢNG HỎI VỀ NHU CẦU ĐI DU LỊCH

Xin kính chào các quý vị!

Công ty lữ hành quốc tế A chúng tôi đang thực hiện một chương trình nghiên cứu về đặc điểm nhu cầu khách du lịch trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay. Để phục vụ tốt hơn nhu cầu của quý khách hàng bằng những dịch vụ phù hợp hơn với những thay đổi theo điều kiện thực tế, chúng tôi rất mong muốn được các quý vị cho biết về nhu cầu đi du lịch của mình.

Chúng tôi nhận thức được rằng, quý vị rất bận nhưng cũng kính mong quý vị hãy bớt chút thời gian quý báu để điền vào bảng câu hỏi dưới đây.

Chúng tôi hy vọng vào sự hợp tác của các quý vị.

Công ty lữ hành quốc tế A

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Số Fax:

Người đại diện:

Phần mở đầu (gửi thông qua Bru điện)

BẢNG HỎI VỀ NHU CẦU ĐI DU LỊCH

Xin kính chào các quý vị!

Công ty lữ hành quốc tế A chúng tôi đang thực hiện một chương trình nghiên cứu về đặc điểm nhu cầu khách du lịch trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay. Để phục vụ tốt hơn nhu cầu của quý khách hàng bằng những dịch vụ phù hợp hơn với những thay đổi theo điều kiện thực tế, chúng tôi rất mong muốn được các quý vị cho biết về nhu cầu đi du lịch của mình.

Chúng tôi nhận thức được rằng, quý vị rất bận nhưng chúng tôi rất biết ơn và kính mong quý vị hãy bớt chút thời gian quý báu để điền vào bảng câu hỏi dưới đây và gửi cho chúng tôi bằng phong bì đã dán tem gửi kèm trước ngày tháng năm.

Chúng tôi hy vọng vào sự hợp tác của các quý vị.

Công ty lữ hành quốc tế A

Địa chỉ:

Số điện thoại:

Số Fax:

Người đại diện:

Phần nội dung

Phần nội dung chính (Một số câu hỏi mẫu)

(Quý vị hãy đánh dấu tích (✓) vào ô vuông tương ứng với nội dung mà quý vị cảm thấy đúng nhất)

Câu hỏi 1: Quý vị có cho rằng đi du lịch là nhu cầu của mọi người trong xã hội hiện nay không?

Có

Không

Câu hỏi 2: Quý vị thường đi du lịch nội địa hay nước ngoài?

Nội địa

Nước ngoài

Câu hỏi 3: Quý vị thường đi du lịch vào thời gian nào trong năm

Tháng 1 Tháng 2 Tháng 3 Tháng 4

Tháng 5 Tháng 6 Tháng 7 Tháng 8

Tháng 9 Tháng 10 Tháng 11 Tháng 12

Câu hỏi 4: Quý vị thú vị nhất với loại hình du lịch nào khi đi du lịch nội địa?

Sinh thái

Lễ hội

Nghỉ dưỡng núi

Nghỉ dưỡng biển

Văn hoá

Mạo hiểm leo núi

Mạo hiểm lặn biển

Tự khám phá

Câu hỏi 5: Quý vị thường đi du lịch với ai?

Một mình

Với gia đình, người thân

Với nhóm bạn bè, đồng nghiệp

Với nhóm người không quen biết

Câu hỏi 6: Quý vị muốn đi du lịch nước nào khi đi du lịch nước ngoài (Mong quý vị ghi rõ dưới đây)?

.....
.....
.....
.....

Câu hỏi 7: Quý vị thường đi du lịch với thời gian bao lâu?

- 3-5 ngày
- 1 tuần
- 10 ngày
- 2 tuần
- Dài ngày

Câu hỏi 8: Quý vị thường sử dụng mức kinh phí bao nhiêu khi đi du lịch nội địa

- 1-3 triệu đồng
- Hơn 3 triệu đến 5 triệu đồng
- Hơn 5 triệu đến 7 triệu đồng
- Hơn 7 triệu đồng đến 10 triệu đồng
- Hơn 10 triệu đồng

Câu hỏi 9: Quý vị thường chọn cơ sở lưu trú nào để nghỉ tại khu du lịch

- Nhà nghỉ
- Nhà khách
- Khách sạn 1 sao
- Khách sạn 2 sao
- Khách sạn 3 sao
- Khách sạn 4 sao
- Khách sạn 5 sao
- Loại hình khác

Câu hỏi 10: Quý vị thường chọn những phương tiện gì khi đi du lịch?

- Xe ô tô
- Tàu thủy
- Máy bay
- Các phương tiện khác

Phần thứ 2: Phần những câu hỏi về quý vị

(Quý vị hãy tích (√) vào ô vuông phù hợp với quý vị)

Câu hỏi 11: Xin quý vị cho biết giới tính của mình

Nam

Nữ

Câu hỏi 12: Xin quý khách cho biết độ tuổi của mình

0-9 tuổi

10-19 tuổi

20- 29 tuổi

30-39 tuổi

40-49 tuổi

50-59 tuổi

Trên 60 tuổi

Câu hỏi 13 : Xin quý vị cho biết nghề nghiệp của mình

Học sinh

Sinh viên

Công nhân

Giáo viên

Công chức

Thương gia

Nông dân

Không nghề nghiệp

Khác

Câu hỏi 14: Xin quý vị cho biết tình trạng hôn nhân

Đã lập gia đình

Còn độc thân

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của các quý vị!

3.4. Thu thập kết quả điều tra

Tập hợp các phiếu điều tra từ các đối tượng điều tra, xác định số lượng phiếu điều tra hợp lệ, không hợp lệ, tỉ lệ phần trăm số phiếu điều tra đã thu được.

3.5. Phân tích xử lý số liệu

Sử dụng các công cụ thống kê để xử lý và phân tích kết quả điều tra đã thu được. Phân loại các kết quả theo các chỉ tiêu liên quan đến đối tượng điều tra: giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp, quốc tịch....

3.6. Lập báo cáo phân tích

Báo cáo kết quả đã thu được cho bộ phận chức năng để xử lý và đưa ra quyết định.

4. MỘT SỐ LƯU Ý

4.1. Nghiên cứu tư liệu

Trong hoạt động nghiên cứu tư liệu, người trực tiếp thực hiện cần phải xác định được chủ thể của tư liệu với địa chỉ cụ thể để tăng độ tin cậy và tăng tính thuyết phục.

Tính mới của tư liệu là vấn đề quan trọng đòi hỏi người tham gia hoạt động điều tra phải lưu ý. Tính mới được thể hiện ở việc thời gian có còn hiệu lực nữa hay không.

Ngoài ra, người thực hiện hoạt động điều tra phải quan tâm đến tính đa dạng của tư liệu, tránh hiện tượng chỉ tập trung vào một loại tư liệu nhất định, thiếu sự phong phú.

4.2. Điều tra bằng phỏng vấn

Trong hoạt động điều tra bằng phương pháp phỏng vấn, người thực hiện công tác điều tra cần lưu ý một số vấn đề sau đây. Trước hết, đối tượng điều tra cần tập trung, tránh dàn trải để đảm bảo hiệu quả của công tác điều tra.

Nội dung hỏi sẽ được chuẩn bị trước, tuy nhiên việc xây dựng các nội dung hỏi và cách hỏi khi phỏng vấn cần đơn giản để hiểu để đối tượng được điều tra dễ nắm bắt được nội dung.

Do đặc điểm phải tiếp xúc trực tiếp, do đó tác phong thái độ của người thực hiện điều tra cần đúng mực. Ngoài ra, người thực hiện hoạt động điều tra bằng hình thức phỏng vấn cần có những kỹ năng giao tiếp tốt, cách thức sử dụng từ ngữ trong giao tiếp cần mạch lạc.

4.3. Điều tra bằng bảng câu hỏi

Điều tra bằng bảng câu hỏi như đã nêu ở các phần trên cũng được chuẩn bị trước khi tiến hành điều tra. Để tăng cường hiệu quả của bảng hỏi, câu hỏi cần ngắn gọn dễ hiểu; nội dung câu hỏi phải gắn với mục tiêu của điều tra, cách thức của câu hỏi phải phù hợp với công cụ thống kê.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi

Câu hỏi 1. Nêu quy trình các bước tiến hành nghiên cứu nhu cầu khách du lịch?

Câu hỏi 2. So sánh những ưu, nhược điểm của hai phương pháp nghiên cứu nhu cầu: Nghiên cứu tư liệu và điều tra xã hội học?

Câu hỏi 3. Nêu kết cấu của một bảng câu hỏi? Phân biệt câu hỏi đóng và câu hỏi mở?

Bài tập

Bài tập 1. Hãy lập một bảng câu hỏi dùng để tìm hiểu nhu cầu của đối tượng khách du lịch nội địa.

Bài tập 3. Hãy lập một bảng câu hỏi để tìm hiểu nhu cầu đi du lịch nước ngoài của người Việt Nam?

C. GHI NHỚ

- Nhu cầu là cảm giác thiếu thốn mà con người cần được thỏa mãn. Nhu cầu là khởi nguồn của mọi hoạt động mua bán. Xây dựng chương trình du lịch phải xuất phát từ nhu cầu du lịch của khách.

- Nghiên cứu nhu cầu khách du lịch phải trải qua các bước: xác định mục tiêu nghiên cứu; xác định cách thức nghiên cứu; xác định đối tượng nghiên cứu; tiến hành nghiên cứu; phân tích và báo cáo kết quả.

- Bước tiến hành nghiên cứu có thể sử dụng phương pháp: nghiên cứu thông qua tư liệu hoặc điều tra xã hội học. Nghiên cứu thông qua tư liệu là phương pháp nghiên cứu dựa trên nguồn tài liệu sẵn có. Còn điều tra xã hội học là nghiên cứu trực tiếp đối tượng khách du lịch thông qua hình thức phỏng vấn hoặc bảng câu hỏi.

- Xây dựng bảng câu hỏi là giai đoạn lập một hệ thống các câu hỏi cụ thể gắn với nội dung cần nghiên cứu và phù hợp với từng đối tượng nghiên cứu.

BÀI 3. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN CUNG ỨNG

Giới thiệu:

Sau khi khảo sát nhu cầu khách du lịch, công ty lữ hành sẽ tiến hành khảo sát các điều kiện cung ứng để xây dựng chương trình du lịch. Các điều kiện cung ứng cần khảo sát đó là: tài nguyên du lịch; điều kiện vận chuyển; điều kiện lưu trú; điều kiện ăn uống...

Nội dung bài học này sẽ giới thiệu và hướng dẫn người học khảo sát, phân tích các điều kiện cung ứng cho một tuyến điểm du lịch cụ thể. Từ đó, người học có được những kiến thức, kỹ năng cần thiết để phân tích, khảo sát cho những tuyến điểm khác.

Mục tiêu:

- Trình bày được nội dung các điều kiện cung ứng cần khảo sát.
- Thu thập thông tin về các tuyến điểm du lịch đầy đủ, chính xác;
- Có kỹ năng tìm kiếm thông tin về các nhà cung cấp dịch vụ;
- Khảo sát được các điều kiện cung ứng để xây dựng chương trình du lịch trên các tuyến điểm du lịch trong thực tế.

A. NỘI DUNG:

1. KHẢO SÁT TÀI NGUYÊN DU LỊCH

Để lựa chọn tài nguyên du lịch đưa vào khai thác, sử dụng trong các chương trình du lịch doanh nghiệp lữ hành thường dựa vào các căn cứ sau:

- + Tính chất ý nghĩa của tài nguyên du lịch.
- + Giá trị của tài nguyên du lịch.
- + Sự nổi tiếng của tài nguyên du lịch.
- + Sự phù hợp của tài nguyên với mục đích đi du lịch của khách.
- + Khả năng liên kết với các tuyến điểm du lịch khác.
- + Môi trường tự nhiên xã hội của khu vực có tài nguyên du lịch.

Ví dụ: Khảo sát tài nguyên du lịch Vịnh Hạ Long

1.1. Giới thiệu chung về Hạ Long

Vịnh Hạ Long là một kỳ quan thiên nhiên của thế giới, nằm ở vùng biển Đông Bắc Việt Nam, thuộc tỉnh Quảng Ninh, rộng 1.553km² với 1.969 hòn đảo, trong đó có 980 hòn đảo đã được đặt tên. Khu vực di sản thế giới rộng 434 km² bao gồm 775 đảo đá, trong đó có 441 hòn đã có tên.

Vịnh Hạ Long được Hội đồng di sản thế giới công nhận là di sản thế giới hai lần: lần thứ nhất vào ngày 17/12/1994, tại phiên họp thứ 18 tại Thái Lan với giá trị thẩm mỹ; lần thứ hai vào 02/12/2000, tại phiên họp lần thứ 24 tại Australia bởi giá trị đặc biệt về địa chất địa mạo.

1.2. Giá trị du lịch của Vịnh Hạ Long

Vịnh Hạ Long là quần thể cảnh quan chứa đựng nhiều giá trị ngoại hạng, có giá trị cao về mặt khai thác phục vụ du lịch. Các giá trị nổi bật:

1.2.1. Giá trị về mặt cảnh quan (giá trị thẩm mỹ)

Vịnh Hạ Long là một điển hình tuyệt hảo của cảnh quan karst được hình thành qua các chuỗi phức tạp của quá trình kiến tạo địa chất hàng trăm triệu năm, vừa hùng vĩ, hoành tráng, vừa duyên dáng, thơ mộng.

Cảnh quan Hạ Long là sự kết hợp tuyệt vời giữa đá và nước, mây trời, với các bãi tắm, hệ thống hang động... Vẻ đẹp kỳ ảo và quyến rũ đó của Hạ Long đã được Hội đồng di sản thế giới công nhận có giá trị ngoại hạng trên toàn cầu.

Giá trị thẩm mỹ của Hạ Long bao gồm những nội dung sau:

+ Vẻ đẹp tổng thể của cảnh quan: vừa hùng vĩ, vừa thơ mộng, vừa đa dạng, vừa hài hoà như một tác phẩm nghệ thuật tinh tế của tạo hoá.

+ Vẻ đẹp tạo dáng cực kỳ phong phú, độc đáo của các đảo đá.

+ Vẻ đẹp của sự biến đổi đột ngột của cảnh quan đặc đảo - nước - trời theo thời gian và góc nhìn, tạo nên trong giây lát những cảnh sắc khác thường, khiến du khách ngỡ ngàng bối rối.

+ Vẻ đẹp của các hang động như những lâu đài tráng lệ của tạo hoá.

+ Vẻ đẹp của hệ sinh thái đa dạng.

1.2.2. Giá trị về đa dạng sinh thái

Hạ Long là vùng biển có hệ sinh thái rất đa dạng, đến nay đã xác định được 400 loài cá, 500 loài động vật đáy, 170 loài san hô, 355 loài sinh vật phù du, 140 loài rong biển, 5 loài cỏ biển và 34 loài thực vật ngập mặn... trong đó có nhiều loài đặc hữu, nhiều loài quý hiếm được ghi trong sách đỏ.

Hạ Long là nơi tập trung hầu hết các hệ sinh thái của vùng biển nhiệt đới. Theo tài liệu của phân viện Hải dương học Hải Phòng, tài nguyên sinh vật của Hạ Long được nghiên cứu và thống kê bước đầu như sau:

- Hệ sinh thái rừng ngập mặn: có 20 loài thực vật ngập mặn, với nhiều loài cây tiêu biểu như vẹt, dù, sù, quặn, mắm ... và là nơi cư trú của nhiều loài chim di cư, bán di cư (37 loài); động vật đáy (81 loài), 90 loài cá thuộc 55 họ...

- Hệ sinh thái rạn san hô: mọc rải rác ở nhiều nơi nhưng tập trung nhất ở phía Đông và Nam xa bờ lục địa với 170 loài thuộc 44 chi 12 họ được chia làm hai loại (cành và quạt) thường mọc ở độ sâu 5 - 10m.

- Hệ sinh thái cỏ biển: có 5 loài cỏ biển và 17 loài rong biển, 41 loài động vật đáy, 29 loài nhuyễn thể và 9 loài giáp xác.

- Hệ sinh thái rừng xanh nhiệt đới: khá phong phú và đa dạng với nhiều loài thực vật đặc hữu chỉ thích nghi với điều kiện sống trên đảo đá vôi ở Vịnh Hạ Long. Hiện các nhà khoa học đã tìm thấy ở Hạ Long 07 loài: thiên tuế Hạ Long, khổ cừ đại tím, cọ Hạ Long, móng tai Hạ Long, khổ cừ đại nhung, ngũ gia bì Hạ Long và hải Vẹ Nũ hoa vàng.

- Hệ sinh thái tùng áng: đây là đặc thù không nơi nào có được, hệ thống tùng áng nhỏ ăn thông với biển Đông là nơi sinh sống của vô số loài sinh vật và thực vật như cỏ biển, rong, tảo, tôm, cua, cá, mực...

1.2.3. Giá trị về địa chất, địa mạo

Vịnh Hạ Long được hình thành qua quá trình kiến tạo địa chất hàng trăm triệu năm.

Vào thời Cổ sinh muộn, ở các kỷ Carbon và Permi (từ 340 - 240 triệu năm trước) đã hình thành nên hai hệ tầng đá vôi dày hàng ngàn mét là Cát Bà và Quang Hanh, đây là chất liệu đầu tiên để tạo ra Vịnh Hạ Long sau này. Ở đại Tân Sinh (từ 67 triệu năm trước), quá trình biển tiến, lũ và mưa đã làm xâm thực mạnh các khối đá để tạo ra các đảo đá. Quá trình kiến tạo địa chất Thời kỳ Pleistoxen (2 triệu đến 11 nghìn năm trước) là thời gian chủ yếu để tạo nên các hang động ở Vịnh Hạ Long do nước mưa ăn mòn các khe nứt. Thời kỳ biển tiến Holoxen (từ 11 nghìn năm trước) đã hình thành Vịnh Hạ Long. Từ 4.000 - 3.000 năm trước, biển lùi dần và giữ mức ổn định như ngày nay.

Hạ Long được mệnh danh là “bảo tàng địa chất khổng lồ”, là trang sử đá sinh động nhất về địa chất khu vực, nó ghi lại quá trình hình thành, vận động kiến tạo của vỏ trái đất cách ngày nay hàng trăm triệu năm.

1.2.4. Giá trị về văn hoá

Giá trị văn hoá của Hạ Long hết sức độc đáo và nổi bật không chỉ riêng đối với Việt Nam mà còn đối với cả thế giới.

Giá trị văn hoá của Hạ Long phân bố theo chiều dài lịch sử dân tộc, gắn với lịch sử dân tộc.

Quảng Ninh nói chung và Hạ Long nói riêng là cái nôi cư trú của người Việt cổ với ba nền văn hoá tiền sử kế tiếp nhau phát triển từ hậu kỳ đồ đá cũ đến sơ kỳ kim khí. Đó là các nền văn hoá cổ: nền văn hoá Soi Nhụ (25.000 - 7.000 năm trước), kế tiếp là văn hoá Cái Bèo (7.000 - 5.000 năm) và văn hoá Hạ Long (4.500 - 3.500 năm). Các di chỉ văn hoá tiền sử tiêu biểu là Thoi Giếng, Soi Nhụ, Cái Bèo, Ngọc Vũng, Xích Thổ, Đồng Mang, hang Bái Tử Long...

Hạ Long còn là nơi giao lưu kinh tế - văn hoá với hệ thống thương cảng Vân Đồn (TK XII đến TK XVIII).

Ngày nay, bên Vịnh Hạ Long là nơi sinh sống của 21 tộc người anh em với những phong tục tập quán hết sức đa dạng. Hạ Long còn là cái nôi của nghệ thuật hát giao duyên vùng biển (hát giao duyên vùng biển của dân chài: hát đúm, hò biển và hát đám cưới). Hạ Long còn lưu giữ được nhiều lễ hội dân gian truyền thống có sức hấp dẫn cao đối với khách du lịch (lễ hội Vân Đồn từ 10 đến 20/06 ÂL, lễ hội Bạch Đằng vào ngày 08/03 ÂL, lễ hội Thập cửu Tiên Công 07/01 ÂL, hội làng Quan Lạn 18/06 ÂL, hội làng Trà Cổ từ 30/05 đến 06/06 ÂL, lễ hội đền Cửa Ông 02/01, lễ hội Yên Tử 09/01...). Nơi đây còn lưu giữ hàng chục di tích lịch sử văn hoá đã được Bộ Văn hoá - Thông tin xếp hạng như đền Cửa Ông, núi Bài Thơ...

1.2.5. Giá trị về lịch sử

Là một vùng biên địa đầu của tổ quốc, có vị trí chiến lược về mặt quân sự, giao lưu và phát triển kinh tế, văn hoá, Hạ Long luôn là nơi diễn ra các sự kiện lịch sử quan trọng bao trùm lên toàn bộ tiến trình lịch sử của dân tộc.

Vịnh Hạ Long là nơi ghi dấu ấn 3 trận thắng oanh liệt của quân và dân ta trên sông Bạch Đằng dưới sự chỉ huy của 3 anh hùng dân tộc: Ngô Quyền (938), Lê Hoàn (981) và Trần Hưng Đạo (1288). Vân Đồn - căn cứ của nghĩa quân thời Cần Vương, Vân Đồn - nơi xuất phát của tuyến đường Hồ Chí Minh trên biển... Đây cũng là nơi ghi dấu nhiều chiến công của hai cuộc kháng chiến chống Pháp và chống Mỹ.

1.3. Các hoạt động tham quan du lịch có thể tổ chức ở Hạ Long

1.3.1. Các sản phẩm du lịch cơ bản của Hạ Long

- Du lịch nghỉ biển, nghỉ dưỡng.
- Du lịch sinh thái.
- Du lịch mạo hiểm.
- Du lịch thể thao.
- Du lịch văn hoá - lễ hội.
- Du lịch chuyên đề (nghiên cứu địa chất, sinh thái, văn hoá, lịch sử...).
- Du lịch hội nghị hội thảo (MICE).

1.3.2. Các hoạt động tham quan du lịch có thể tổ chức ở Hạ Long

- Tắm biển: tại Bãi Cháy, đảo Tuần Châu và các đảo khác (Titóp, Ba Trái Đào, Ngọc Vũng, Quan Lạn, Soi Sim...).
- Nghỉ dưỡng biển.
- Thưởng thức hải sản.
- Thăm quan hang động bằng tàu du lịch.
- Mua sắm.
- Vui chơi giải trí.
- Tìm hiểu nghiên cứu (sinh thái, văn hoá, lịch sử, địa chất...).
- Các hoạt động thể thao bờ biển, thể thao nước.
- Du lịch mạo hiểm (kayaking).

1.4. Các tuyến du lịch cơ bản

1.4.1. Các điểm du lịch có khả năng liên kết với Hạ Long

- + Côn Sơn, Kiếp Bạc.
- + Yên Tử.
- + Cát Bà.
- + Trà Cổ, Móng Cái.
- + Các điểm khác: Hà Nội, Hải Phòng (theo quốc lộ 5), Lạng Sơn (theo quốc lộ 4B), Bắc Ninh (theo quốc lộ 18)...

1.4.2. Các tuyến du lịch cơ bản

- *Thăm quan Vịnh*

Vịnh Hạ Long rộng hàng nghìn km², có hàng nghìn hòn đảo, hàng trăm hang động, luồng lạch, bãi tắm... mỗi nơi đều có những vẻ đẹp riêng. Việc sắp xếp các tuyến tham quan trên Vịnh là căn cứ vào vị trí địa lý, tính chất các điểm, thời gian tham quan trung bình và các hoạt động tại các điểm.

Hiện nay đang khai thác các tuyến phổ biến sau:

Tuyến 1: Bến tàu du lịch Bãi Cháy - động Thiên Cung - hang đầu Gỗ - đảo Đình Hương - đảo Yên Ngựa - đảo Trống Mái - Bến tàu du lịch Bãi Cháy (4 h - 5 h).

Tuyến 2: động Thiên Cung - hang đầu Gỗ - đảo Đình Hương - đảo Yên Ngựa - Trống Mái - Mê Cung - Sừng Sốt - Titốp (7 h - 8 h).

Tuyến 3: Bái Tử Long - Tam Cung - Sừng Sốt - Titốp (6 h).

Tuyến 4: Bái Tử Long - Ngọc Vòng - Quan Lạn (02 ngày).

Ngoài ra, còn có một số hành trình khác, không có nhiều người lựa chọn:

Tuyến 5: Sừng Sốt - Mê Cung - hồ Ba Hàm (8 h).

Tuyến 6: Mê Cung - Sừng Sốt - Titốp (7 h).

Tuyến 7: động Thiên Cung - hang đầu Gỗ - hồ Ba Hàm (8 h).

Tuyến 8: Tam Cung - Mê Cung - hồ Ba Hàm (9 h).

Tuyến 9: Tam Cung - Bái Tử Long - Cống Đỏ (8 h).

Tuyến 10: Sừng Sốt - Titốp - hồ Ba Hàm (10 h).

Tuyến 11: hang Luồn - hang Bò Nâu - Sừng Sốt - Titốp (6 h).

Tuyến 12: hòn Con Cóc - Ba Hàm - bãi tắm Ba Trái Đào (6 h).

Tuyến 13: hang Trống - động Tiên Ông - hang Trinh Nữ - Áng Dù (5 h).

Tuyến 14: hòn Đại Bàng - hòn Mặt Quý - hòn Âm Chén - hòn Ông Cự - đảo Khi (6 h).

Tuyến 15: đảo Cống Đông - đảo Ngọc Vòng (7 h).

Tuyến 16: đảo Quan Lạn - rừng Quốc gia Bái Tử Long (8 h).

Tuyến 17: quần đảo Cô Tô (12 h).

Một số tuyến có nội dung nghiên cứu lịch sử - văn hóa: Thiên Long - Mê Cung - Tiên Ông - Cái Bèo (2 - 3 ngày); Thoi Giếng và 10 di chỉ văn hoá sớm ở Hạ Long; Soi Nhụ - Ngọc Vòng - Đồng Mang - hang Bái Tử Long; Hồ Ba Hàm - Cống Đỏ...

Một số tuyến thích hợp với loại hình du lịch mạo hiểm: hang Luồn...

Các tuyến du lịch sinh thái: thăm các dải san hô ngầm phía Đông và Nam, rừng ngập mặn sông Trới...

Việc sắp xếp các tuyến thăm quan chỉ mang tính ước lệ, không tuân thủ một cách cứng nhắc, ngoài các tuyến trên, du khách hoàn toàn có thể tự do lựa chọn tuyến tham quan theo sở thích của mình.

• *Kết hợp thăm quan Vịnh với các tuyến điểm du lịch khác*

+ Hạ Long - Hồ Yên Trung - Quần thể Yên Tử - chùa Quỳnh Lâm - khu lăng mộ nhà Trần.

+ Hạ Long - Móng Cái - Trà Cổ.

+ Hạ Long - đền Cửa Ông - Cái Rồng.

+ Hạ Long - bãi cọc Bạch Đằng.

+ Hạ Long - Cát Bà.

+ Hạ Long - Côn Sơn - Kiếp Bạc.

+ Hải Phòng - Hạ Long - Móng Cái.

+ Hạ Long - Móng Cái - Đông Hưng (Trung Quốc).

+ Hạ Long đi các tỉnh, thành phố Trung Quốc (qua Đông Hưng).

Ngoài ra, Hạ Long còn là một mắt xích quan trọng trong các chương trình du lịch: chương trình du lịch xuyên Việt, chương trình du lịch tàu biển viễn dương đi dọc bờ biển Đông Nam Á, chương trình du lịch thăm Hạ Long và các tỉnh khác (Lạng Sơn, Hải Phòng, Bắc Ninh, Hoà Bình, Hà Nội...).

2. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN VẬN CHUYỂN

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 giao thông giữa các tuyến điểm.

+ Nghiên cứu điều kiện giao thông phục vụ vận chuyển khách tham quan tại điểm du lịch.

Các căn cứ để doanh nghiệp lựa chọn phương án vận chuyển:

+ Khoảng cách giữa các tuyến điểm du lịch.

+ Thời gian di chuyển.

+ Giá cả dịch vụ vận chuyển.

+ Mức độ an toàn.

+ Các loại hình phương tiện giao thông trên tuyến điểm đó.

+ Tính tiện nghi của dịch vụ vận chuyển.

+ Hiệu quả tham quan du lịch.

+ Các điểm dừng: nhằm mục đích thoả mãn nhu cầu sinh lý; nhằm mục đích tham quan du lịch.

+ Chính sách của hãng vận chuyển.

+ Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lựa chọn với hãng vận chuyển.

+ Tính độc đáo của phương tiện vận chuyển.

Ví dụ: Khảo sát điều kiện giao thông của điểm du lịch Vịnh Hạ Long

2.1. Điều kiện giao thông đến Hạ Long

2.1.1. Hà Nội - Hạ Long

• **Giao thông đường hàng không.**

Hàng tuần có một chuyến bay bằng máy bay trực thăng vào thứ 7 từ Hà Nội: lượt đi xuất phát tại sân bay Bạch Mai (Hà Nội) lúc 8h00, lượt về xuất phát từ nhà nghỉ Hải quân (Hạ Long) lúc 15h00, giá vé khứ hồi 750.000đ/người (khách Việt Nam), 75 USD/người (khách nước ngoài). Ngoài ra có thể thuê bao cả chuyến theo yêu cầu (3.695 USD/chuyến). Thời gian bay mỗi chiều hết 45', máy bay sẽ bay vòng trên Vịnh trong 5'. Điểm đặc biệt là từ máy bay bạn có thể chiêm ngưỡng sự hùng vĩ của Hạ Long qua tầm nhìn toàn cảnh từ không trung.

Nhà cung cấp: Công ty bay dịch vụ miền Bắc, 173 Trường Chinh, Hà Nội. Tel: 04 .8.523.451; 04.5.633.110.

• **Giao thông đường bộ.**

Có nhiều tuyến đường bộ để đi từ Hà Nội đến Hạ Long và ngược lại:

+ Tuyến 1 (170 km): Hà Nội - Hải Dương (55 km, QL 5) - Chí Linh (Sao Đỏ, 25 km, đường 138) - Đông Triều (20 km, QL 18 A) - Uông Bí (30 km) - Hạ Long (40 km).

Chất lượng đường: rộng, bằng phẳng, tốc độ lưu thông từ 30 đến 50 km/h. Thời gian mất khoảng 4 h.

Các điểm nghỉ dọc đường: các nhà hàng bánh đậu xanh ở gần Hải Dương, Sao Đỏ (nhà hàng 559, 79). Ở đó khách có thể nghỉ ngơi, giải khát và mua quà bánh đậu xanh, bánh gai, vải khô, long nhãn (quanh năm) và vải, nhãn tươi vào mùa hè (tháng 6, 7).

Các điểm tham quan trên tuyến: xưởng chạm khắc tượng đá, gỗ tại Sao Đỏ; lò gốm sứ và đồ gốm mỹ nghệ tại Đông Triều; mỏ than và nhà máy nhiệt điện tại Uông Bí; Côn Sơn - Kiếp Bạc (rẽ Sao Đỏ, 3 km); Yên Tử (Đốc Đỏ, Uông Bí, 17 km); bãi cọc Bạch Đằng (rẽ Biều Nghi) ... Đây là tuyến khách du lịch thường sử dụng để đến Hạ Long.

+ Tuyến 2 (163 km): Hà Nội - Hải Dương (QL 5, 55 km) - Hải Phòng (QL 5, 48 km) - Quảng Yên (20 km) - Hạ Long (40 km).

+ Tuyến 3 (155 km): đi theo QL 18: Hà Nội - Bắc Ninh (30 km) - Phả Lại (25 km) - Đông Triều (30 km) - Uông Bí (30 km) - Hạ Long (40 km). Đây là tuyến ngắn nhất đến Hạ Long hiện nay, chất lượng đường tốt, thời gian đi đường mất khoảng 3 h 45'.

+ Tuyến 4 (163 km): Hà Nội - cầu Phú Lương - Lai Khê (68 km) - Kim Môn - Đông Triều (25 km) - Uông Bí (30 km) - Hạ Long (40 km).

+ Ôtô chất lượng cao từ bến xe Mỹ Đình (Tel:). Cách 30' có một chuyến, lưu ý nên mua vé tại quầy bán vé trong bến xe, không mua vé ngoài.

• **Giao thông đường sắt.**

Mỗi ngày có 1 chuyến tàu chậm xuất phát từ ga Yên Viên lúc 5h15, đỗ tại các ga Từ Sơn, Lim, Bắc Ninh, Thị Cầu, Sen Hồ, Bắc Giang, Phố Tráng, Kép, Lan Mẫu, Cẩm Lý, Chí Linh, Đông Triều, Mạo Khê, Uông Bí, Bãi Cháy. Chiều ngược lại khởi

hành lúc 14 h. Hành trình mất 7 h. Tàu hoả được sử dụng hiện nay không phù hợp với hoạt động vận chuyển khách du lịch. Tel: 04.8.253.697.

• **Kết hợp đường thủy và đường bộ.**

Từ Hà Nội theo quốc lộ 5 tới Hải Phòng (103 km).

Từ Hải Phòng đi tàu thủy đến Hạ Long:

+ Tàu khách: mỗi ngày có 4 chuyến xuất phát từ bến Bính (Hải Phòng, Tel: 031.842.927) vào lúc 6h30, 8h30, 11h00 và 16h00; xuất phát từ bến tàu du lịch Hòn Gai (033.825.187) vào lúc 6h30, 8h30, 11h00 và 16h00, hành trình 2,5 h.

+ Tàu cao tốc: 2 chuyến tàu cao tốc, hành trình 1h15’.

2.1.2. Từ các tỉnh khác đi Hạ Long

• Các quốc lộ qua Quảng Ninh:

+ Quốc lộ 4B nối liền Lạng Sơn - Tiên Yên (97 km), từ Tiên Yên có thể rẽ đi Móng Cái (89 km) hoặc Hạ Long. Từ Lạng Sơn có thể đi Cao Bằng (theo quốc lộ 4A, 132 km), từ Cao Bằng có thể đi tiếp Tuyên Quang, Bắc Cạn, Thái Nguyên, Hà Giang.

+ Quốc lộ 10 nối Ninh Bình - Nam Định - Thái Bình - Hải Phòng - nối vào quốc lộ số 18 tại Sao Đỏ - Hạ Long. Đây là con đường đến Hạ Long (không qua Hà Nội) ngắn nhất từ các tỉnh phía Nam.

+ Quốc lộ 18 nối Bắc Ninh - Phả Lại (25 km) - Đông Triều (30 km) - Uông Bí (30 km) - Hạ Long (40 km). Đây là con đường phổ biến đến Hạ Long từ các tỉnh khác ở phía Bắc.

• Từ các tỉnh khác đi Hạ Long: từ các tỉnh khác đến Hạ Long thường đi qua Bắc Ninh, Phả Lại, Đông Triều, Uông Bí, Hạ Long. Bến xe khách Bãi Cháy: 033.846.457.

• Các chuyến xe nội tỉnh đưa quý khách đến các thị trấn trong Quảng Ninh, Bến xe Hòn Gai Tel: 033.828.063.

• Cát Bà - Hạ Long:

+ Tàu thủy Thống Nhất: mỗi ngày có một chuyến tàu thủy xuất phát lúc 12h15 tại bến tàu Hòn Gai đi Cát Hải (2 h), từ Cát Hải đi tiếp Cát Bà (1 h).

+ Tàu du lịch có thể đưa quý khách từ bến tàu Hòn Gai đi Cát Bà kết hợp thăm Vịnh.

+ Tàu cao tốc từ Bến Đuan đi Cát Bà.

• Móng Cái - Hạ Long:

+ Đây là tuyến khách Trung Quốc vào Hạ Long qua Móng Cái theo quốc lộ 4B qua Hà Cối, Tiên Yên (89 km), vào đường 18A qua Mông Dương đến Cửa Ông (47 km), Cẩm Phả, Hòn Gai, Hạ Long (42 km).

+ Đường thủy: hàng ngày tàu cao tốc cánh ngầm chạy từ Bãi Cháy qua Vịnh Hạ Long, vịnh Bái Tử Long, cảng Vạn Giá, cập bến Mũi Ngọc và các chuyến ngược lại. Thời gian: 1h50’. Tel: Bến tàu Hòn Gai, phường Bạch Đằng: 033.825.187; bến tàu Vân Hải, đường Hạ Long: 033.847.888; số 5 phố Long Tiên, phường Bạch Đằng: 033.629.794.

2.2. Điều kiện giao thông tham quan tại Hạ Long

2.2.1. Tàu du lịch thăm Vịnh

Tại Hạ Long hiện có khoảng trên 300 tàu du lịch lớn nhỏ thường xuyên phục vụ tại bến cảng. Thông thường mỗi tàu có tải trọng quy định 48 chỗ, một số tàu có tải trọng nhỏ hơn (30 chỗ) hoặc lớn hơn (60 chỗ). Tàu có hai tầng chính: tầng 1 có buồng lắp cửa kính, có bàn ghế đủ chỗ ngồi theo quy định; tầng 2 có mui che, ghế ngồi để quý khách có thể ngắm cảnh từ trên cao. Tốc độ trung bình của tàu từ 12 - 15 km/h. Trên tàu có thể phục vụ ăn uống nếu khách có yêu cầu, tuy nhiên phải đặt ăn từ 01 ngày trước. Một số tàu có phòng ngủ điều hoà để khách nghỉ đêm trên Vịnh.

Các đội tàu chủ yếu:

+ Trung tâm dịch vụ Hạ Long thuộc Ban Quản lý Vịnh, có văn phòng đặt tại cảng tàu du lịch Bãi Cháy. Tel: 033.844.631, Fax: 033.844.234.

+ Công ty du lịch Hòn Gai. Tel: 033.825.898.

+ Công ty TNHH Hải Âu. Tel: 033.824.779.

+ Các đội tàu khác: Sao Mai 846.592, Bài Thơ 827.435, Hải Âu 825.828, Hoàng Long 847.847, Hồng Ngọc 845.042.

2.2.2. Đường bộ thăm các điểm thuộc tỉnh Quảng Ninh

+ Các chuyến xe nội tỉnh đưa quý khách đến các thị trấn trong Quảng Ninh, Bến xe Hòn Gai Tel: 033.828.063.

+ Ta xi Hạ Long: 033.626.626; Taxi Mai Linh: 033.628.628; Taxi Hòn Gai: 033.848.848.

+ Các khách sạn lớn có dịch vụ cho thuê ô tô từ 4 - 24 chỗ: KS Hạ Long Plaza 845.810, KS Hạ Long 1 846.320, KS Công đoàn 846.780, KS Heritage 845.021, KS Thăng Long 826.420, KS Sài Gòn - Hạ Long 845.845, KS Vịnh Hạ Long 845.209, KS Vườn Đào 846.287; Đội xe công ty Âu Lạc 842.115; Đội xe công ty du lịch Hạ Long, số 01 đường Hạ Long, Tel 847.106.

2.2.3. Các phương tiện khác

+ Xe ô tô: quý khách có thể thuê xe ô tô ở tất cả mọi nơi, giá rẻ.

+ Thuyền phao (kayaking): tàu lớn sẽ đưa quý khách đến những vùng biển vắng, hoang dã. Khách sẽ tự chèo thuyền đi theo nhóm vào thám hiểm các địa điểm lạ và thường ngủ qua đêm trong lều trại giữa biển.

3. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN LƯU TRÚ

Các căn cứ để doanh nghiệp lựa hành lựa chọn cơ sở lưu trú khi đưa vào khai thác trong các chương trình du lịch:

+ Thứ hạng của khách sạn.

+ Quy mô của khách sạn.

+ Vị trí của khách sạn.

+ Kiến trúc khách sạn.

- + Mức giá của khách sạn.
- + Danh tiếng của khách sạn.
- + Đội ngũ nhân viên.
- + Trang thiết bị.
- + Các dịch vụ khách sạn có khả năng cung cấp.
- + Mức độ vệ sinh.
- + Môi quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với khách sạn.

Ví dụ: Khảo sát điều kiện lưu trú tại Hạ Long

Ở Hạ Long có rất nhiều khách sạn lớn nhỏ, từ cao cấp tới bình dân.

Các khách sạn cao cấp có khả năng phục vụ khách du lịch quốc tế thường có đầy đủ các dịch vụ: bể bơi, sân tennis, sàn nhảy, massage, karaoke, nhà hàng... Đây là các khách sạn có quy mô lớn (trên 50 phòng), có địa thế đẹp, có sân vườn rộng, có bãi đỗ xe và có tầm nhìn tốt trông ra Vịnh. Các khách sạn này thường nằm trên sườn núi, tập trung dọc bờ biển theo đường Hạ Long. Ngoài ra quý khách có thể lựa chọn lưu trú tại khu du lịch quốc tế Tuần Châu. Giá cả ở các khách sạn này thường được niêm yết công khai và có thể rẻ hơn vào những ngày vắng khách.

Các khách sạn của các cơ quan ban ngành nhà nước: các khách sạn này được xây dựng nhằm phục vụ nhu cầu của cán bộ trong ngành, nhưng cũng có khả năng đáp ứng nhu cầu của khách du lịch. Các khách sạn này nằm rải rác trên sườn núi dọc bờ biển Bãi Cháy, có quy mô lớn (trên 50 phòng, phòng khép kín có điều hoà, nước nóng, TV, điện thoại). Chất lượng dịch vụ tại các khách sạn này ở mức trung bình, mức giá thường khá ổn định.

Các khách sạn mini (trên dưới 10 phòng, phòng khép kín có nước nóng, TV, điều hoà, điện thoại) nằm tập trung ở phố Vườn Đào, Anh Đào sau bưu điện Bãi Cháy. Giá cả tại các khách sạn này khá bình dân và thường có sự biến động khá lớn.

Khu vực khách sạn thứ ba nằm ở Hòn Gai (Hàng Nồi, Lê Thánh Tông, quanh núi Bài Thơ) có giá phòng rẻ hơn ở Bãi Cháy.

Phòng khách sạn có thể chia thành các nhóm cơ bản sau:

- + Phòng cao cấp (suit): phòng khách, bồn tắm, điện thoại trong phòng tắm, thảm len trải phòng, máy sấy tóc, tủ lạnh, IDD phone, satellite TV. Giá từ 50 \$.
- + Phòng đặc biệt (deluxe): giá từ 40 \$.
- + Phòng loại 1: phòng khép kín, điều hoà, nước nóng, satellite TV, IDD phone, cửa sổ hướng ra Vịnh. Giá từ 20 - 50 \$.
- + Phòng loại 2: phòng khép kín, nước nóng, điều hoà, TV. Giá từ 10 \$ - 20 \$.
- + Phòng loại 3: khép kín, nước nóng, quạt. Giá từ 5 \$ - 10 \$.
- + Phòng loại 4: khu vệ sinh chung. Giá từ 3 \$ - 5 \$.

4. KHẢO SÁT ĐIỀU KIỆN ĂN UỐNG

Các căn cứ để doanh nghiệp lữ hành lựa chọn cơ sở ăn uống:

- + Vị trí nhà hàng.
- + Thực đơn: tính chất thực đơn, số lượng món ăn, các món ăn đặc sản, tính ổn định của thực đơn.
- + Quy mô của nhà hàng.
- + Mức độ vệ sinh.
- + Phương thức phục vụ.
- + Số giờ phục vụ.
- + Danh tiếng của nhà hàng.
- + Kiến trúc, bài trí.
- + Giá cả.
- + Đội ngũ nhân viên.
- + Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với nhà hàng.

Ví dụ: Khảo sát điều kiện ăn uống tại Hạ Long

Ở Hạ Long có rất nhiều nhà hàng ăn uống từ bình dân, đặc sản đến các nhà hàng sang trọng.

Các quán ăn cao cấp thường nằm trong các khách sạn lớn và quanh khu bãi biển với hàng trăm chỗ ngồi. Các quán ăn có chất lượng khá tập trung dọc đường Hạ Long. Các quán ăn bình dân nằm ở khu vực gần cảng tàu du lịch, dốc Vườn Đào và khu bến phà. Khu vực Cái Dăm có nhiều nhà hàng đặc sản biển, giá cả khá bình dân, chất lượng hải sản tươi ngon.

Ở Hòn Gai, các nhà hàng cao cấp nằm ở khu vực Bến Đuan và khu chợ trung tâm.

Các hải sản đặc trưng của Hạ Long là sò lông, sò huyết, ốc nhảy, ngán, sá sùng, mực nang, hải sâm, bào ngư, tôm he, cua gạch, tu hài, sam, hà...

- + Nhà hàng cao cấp.
- + Nhà hàng Trung Quốc.
- + Nhà hàng nổi.
- + Nhà hàng đặc sản biển.
- + Quán ăn bình dân.

5. KHẢO SÁT CÁC ĐIỀU KIỆN KHÁC

5.1. Thông tin du lịch Quảng Ninh

+ Trung tâm thông tin hướng dẫn du lịch qua phòng Thông tin hướng dẫn bên trong cổng cảng du lịch, Tel 84.33.847.481.

+ Trung tâm công nghệ thông tin du lịch Quảng Ninh & Sở Du lịch Quảng Ninh.
Tel: 84.33.626.127 - 84.33.845.921

Fax: 84.33.845.027 - 84.33.623.459

Email: tourismdepart@hn.vnn.vn

Website: <http://www.halong.com>

5.2. Dịch vụ hướng dẫn

Trung tâm Thông tin hướng dẫn có các HDV nói tiếng Việt, Anh, Pháp, Trung Quốc, Nhật. Các đoàn đông người có thể yêu cầu HDV miễn phí, tuy nhiên đoàn nên đến sớm hoặc liên hệ trước mới đảm bảo chắc chắn có HDV. Tại các điểm tham quan hang động đều có hướng dẫn viên, đoàn có thể đăng ký trực tiếp tại mỗi điểm.

Mọi chi tiết quý khách có thể liên hệ Trung tâm thông tin hướng dẫn du lịch qua phòng Thông tin hướng dẫn bên trong công cảng du lịch, Tel 84.33.847.481.

5.3. Dịch vụ vui chơi giải trí

5.3.1. Khu du lịch quốc tế Tuần Châu

+ Biểu diễn cá heo, hải cẩu, sư tử biển. Ngày 03 suất: 9h30 - 11h00, 15h30 - 17h00, 20h30 - 22h00.

+ Trình diễn văn nghệ tại sân khấu nhạc nước.

+ Khu phố ẩm thực Việt Nam.

+ Bãi tắm biển và các hoạt động giải trí thể thao nước (ca nô kéo dù, ca nô, mô tô trượt nước, tàu lượn...).

+ Bảo tàng cổ vật.

+ Xiếc thú (cá sấu, gấu, khi...).

+ Múa rối nước.

+ Khu chợ quê.

+ Khu biệt thự ven biển (50 phòng).

+ Máy bay trực thăng thăm Vịnh.

+ Các dự án trong tương lai: sân golf 18 lỗ, khách sạn, nhà hàng nổi, casino, công viên nước, đường thủy cung nối liền Thiên Cung, hệ thống cáp treo nối liền Cát Bà...

Mọi chi tiết xin liên hệ Phòng thị trường Công ty Âu Lạc (Nay là công ty Top Vina).

Tel: 033.842.215, Fax: 033.842.119.

5.3.2. Công viên quốc tế Hoàng Gia

Địa chỉ: đường Hạ Long, Bãi Cháy, TP Hạ Long, Quảng Ninh.

Tel: 84.33.846.658

Fax: 84.33.847.148

Email: royalvc@hn.vnn.vn

+ Khu A (miễn phí vào cửa): nhà hàng Việt Nam 300 chỗ, sàn Disco, bar, CLB xuống cao tốc.

+ Khu B (có bán vé vào cửa): sân khấu biểu diễn ca múa nhạc dân tộc, sân khấu biểu diễn rối nước, bảo tàng cổ vật, nhà hoa lan, chợ gà, nhà ma, khu vui chơi cho trẻ em.

+ Khu C: sẽ được thiết kế trở thành khu liên hợp vui chơi giải trí, vật lý trị liệu, dịch vụ bãi biển.

- + Khu D: khu biệt thự và khách sạn, casino.
- + Đảo Rều: sẽ trở thành khu bảo tồn động vật quý hiếm, nhà hàng ăn uống, thủy cung...

5.4. Các dịch vụ khác

Quảng Ninh không những là một trung tâm du lịch mà còn là một trung tâm kinh tế của phía Bắc, các dịch vụ phục vụ khách du lịch ở đây khá phát triển, có thể đáp ứng nhu cầu khách du lịch quốc tế.

5.4.1. Trung tâm văn hoá, thể thao, vui chơi giải trí

- + Bảo tàng Quảng Ninh: 165 Nguyễn Văn Cừ, Tel 825.031.
- + Thư viện tỉnh: 174 Lê Thánh Tông, Tel 825.384.
- + Nhà hát Hòn Gai: 825.288
- + rạp chiếu phim Hạ Long: 825.383
- + Nhà thi đấu thể thao: 823.249
- + Sân tennis: tại các khách sạn lớn và cung văn hoá thiếu nhi.
- + CLB vui chơi giải trí điện tử quốc tế: Tel 844.878, Fax 844.879.
- + Sàn nhảy:

Harmony cafe, đường Hạ Long, 846.000; KS Heritage: 88 đường Hạ Long 845.202; Top disco: 846.000; Queen VOSA, 70 Lê Thánh Tông, 826.193; KS Binbop 627.686.

+ Karaoke: tại các khách sạn lớn, các nhà hàng ăn uống dọc đường Hạ Long và khu thương mại gần núi Bài Thơ.

- + Massage: tại các khách sạn lớn khu đường Hạ Long.

5.4.2. Y tế

- + Bệnh viện tỉnh Quảng Ninh, Tel 825.505, 825.486.
- + Cấp cứu 115.
- + Bệnh viện Bãi Cháy: 846.556.
- + Bệnh viện y học dân tộc: 838.112.

5.4.3. Bảo hiểm

Trong các chương trình du lịch trọn gói, các doanh nghiệp lữ hành đã đóng phí bảo hiểm thân thể cho khách du lịch. Trong các vé thắng cảnh cũng bao gồm phí bảo hiểm, nhưng chỉ có giá trị khi các sự cố xảy ra tại các điểm tham quan, các hang động. Các sự cố xảy ra trên tàu sẽ được bảo hiểm cùng vé tàu.

- + Trung tâm cứu hộ cứu nạn: đường Hạ Long, Tel: 844.298; Fax: 844.234.
- + Bảo hiểm Quảng Ninh: 269 Lê Thánh Tông. Tel 862861, Fax 826045.
- + Bảo Minh 50 Lê Thánh Tông, 627.483.
- + Pijico 16 Nguyễn Văn Cừ, 628.440.
- + Bảo hiểm Nhân thọ 44 Trần Hưng Đạo 626.258.

+ Prudential 158 Lê Thánh Tông 624.267.

+ Bảo hiểm Y tế Quảng Ninh 731 Lê Thánh Tông 625.943.

5.4.4. Bưu điện

+ Bưu điện Bãi Cháy.

Ngã ba Vườn Đào.

Tel: 846.201/845.202/846.203.

Fax: 846.226.

+ Bưu điện trung tâm Hòn Gai.

Đường Lê Thánh Tông.

Tel: 825.926/825.539.

Fax: 825.544.

5.4.5. Mua hàng lưu niệm

Mart Thanh niên, ngã ba bưu điện; Siêu thị Hạ Long, đường Lê Thánh Tông; chợ trung tâm Hạ Long; Trung tâm thương mại Vườn Đào... Hàng lưu niệm chủ yếu là các sản phẩm thủ công mỹ nghệ làm từ than đá, vỏ ốc, đồi mồi, ngọc trai, gỗ...

5.4.6. Ngân hàng

+ NH Nhà nước tỉnh.

Phường Bạch Đằng, Tel: 825.595.

+ NH Ngoại thương

Phường Bạch Đằng, Tel: 825.775; Fax: 826.107.

+ NH Công thương Quảng Ninh.

Phường Bạch Đằng, Tel: 825.577/825.578; Fax: 826.107.

+ NH Công thương Bãi Cháy.

Bãi Cháy, Tel: 846.536/846.933; Fax: 845.371.

+ NH Đầu tư phát triển.

Phường Bạch Đằng, Tel: 826.229/825.774; Fax: 828.426.

+ NH Hàng hải.

Phường Bạch Đằng, Tel: 826.174; Fax: 826.176.

+ NH nông nghiệp.

Phường Cao Thắng, Tel: 825.310/825.511; Fax: 825.504.

5.4.7. Trung tâm cứu hộ cứu nạn

Trực thuộc Ban Quản lý Vịnh Hạ Long. Đường Hạ Long, phường Bãi Cháy. Tel: 844.298; Fax: 844.234.

5.4.8. Sửa chữa ô tô

+ Gara Duy Man.

Phường Giếng Đáy, Bãi Cháy.

Tel: 840.022.

+ Gara Quang Vinh.

Cột 3, phường Hồng Hà, Hòn Gai.

Tel: 835.313.

+ Gara Tuấn Thành.

Tổ 4, khu 2, phường Giếng Đáy, Bãi Cháy.

Tel: 846.685.

+ Sửa chữa ô tô lấy ngay: cột 3, phường Hồng Hà, Hòn Gai.

5.4.9. Trạm bán xăng dầu

+ Cửa hàng xăng dầu Bãi Cháy (gần bến tàu du lịch).

Tel: 846.147.

+ Cây xăng Giếng Đáy (cách bến tàu 2 km về phía Hà Nội).

+ Cây xăng bên phà Bãi Cháy.

+ Cây xăng cầu Kênh Liêm (Hòn Gai).

6. XÁC ĐỊNH KHẢ NĂNG, VỊ TRÍ CỦA DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

Vị trí của doanh nghiệp lữ hành trên thị trường thể hiện qua khả năng của doanh nghiệp lữ hành cũng như tương quan mức độ cạnh tranh trên thị trường.

+ Khả năng tài chính của doanh nghiệp lữ hành.

+ Khả năng và kinh nghiệm tổ chức.

+ Mối quan hệ giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung cấp, các cơ quan hữu quan.

+ Nguồn nhân lực.

+ Khả năng khai thác thị trường của doanh nghiệp lữ hành.

+ Thương hiệu, uy tín của doanh nghiệp lữ hành.

+ Mức độ cạnh tranh trên thị trường.

+ Vị thế của doanh nghiệp lữ hành.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Bài tập 1. Hãy khảo sát tài nguyên du lịch trên các tuyến điểm du lịch sau:

+ Đà Nẵng

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Quảng Nam

Bài tập 2. Hãy khảo sát điều kiện vận chuyển trên các tuyến điểm du lịch sau:

+ Đà Nẵng

+ Đà Nẵng – Huế

+ Đà Nẵng – Quảng Nam

Bài tập 3. Hãy khảo sát một tuyến điểm du lịch nổi tiếng của Việt Nam dưới các góc độ:

- + Tài nguyên du lịch.
- + Điều kiện vận chuyển.
- + Điều kiện lưu trú.
- + Điều kiện ăn uống.
- + Điều kiện về các dịch vụ khác.

C. GHI NHỚ

- Chương trình du lịch được xây dựng dựa trên cơ sở kết nối các tài nguyên du lịch và các dịch vụ. Khảo sát các điều kiện cung ứng sẽ giúp công ty lựa chọn tài nguyên du lịch và kết nối các dịch vụ phù hợp với nhu cầu du lịch của khách.

- Các điều kiện cung ứng cần khảo sát bao gồm: tài nguyên du lịch; điều kiện vận chuyển; điều kiện lưu trú; điều kiện ăn uống; các điều kiện khác (y tế, ngân hàng, mua sắm...).

BÀI 4. XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT

Giới thiệu:

Bài học cung cấp nội dung các bước xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch bao gồm: xây dựng chủ đề; xây dựng tuyến hành trình; xây dựng phương án tham quan; xây dựng phương án vận chuyển; xây dựng phương án lưu trú; xây dựng phương án ăn uống; xây dựng lịch trình chi tiết. Đồng thời, cung cấp một số chương trình du lịch mẫu để người học nghiên cứu, tham khảo trong quá trình xây dựng các chương trình du lịch.

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình xây dựng lịch trình chi tiết.
- Xây dựng được chủ đề phù hợp, lôi cuốn cho chương trình du lịch.
- Xây dựng tuyến hành trình cho một tuyến điểm cụ thể logic, khả thi.
- Thiết kế được phương án tham quan, lưu trú, ăn uống cho chương trình du lịch.
- Tự xây dựng được lịch trình chi tiết cho các chương trình du lịch.

A. NỘI DUNG:

1. XÂY DỰNG CHỦ ĐỀ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Chủ đề của chương trình du lịch thường được người thiết kế đưa ra trên cơ sở ý tưởng về sản phẩm, từ tiềm năng của tài nguyên du lịch hoặc có thể từ nhu cầu du lịch của khách.

Chủ đề thể hiện nội dung, tinh thần của chương trình du lịch, và thường được nhà thiết kế thể hiện qua tên gọi của chương trình. Một tên gọi của chương trình du lịch thành công là tên gọi phải đảm bảo các yêu cầu: ấn tượng, gợi cảm, dễ nhớ. Khách du lịch không chỉ nắm được nội dung chương trình mà còn cảm nhận được sự lôi cuốn, hấp dẫn ngay từ khi đọc tên gọi của chương trình.

V.D. tên gọi của một số chương trình du lịch đang được các doanh nghiệp lữ hành tổ chức ở Việt Nam:

+ **“Hội ngộ trùng dương”**: đây là chương trình du lịch tàu biển do hãng Star Cruises phối hợp cùng Saigon Tourist tổ chức. Phương tiện được sử dụng trong chương trình là du thuyền Super Star Leo sang trọng, được hạ thủy năm 1998, trị giá 350 triệu USD. Tàu dài 268m, có 1.000 phòng với sức chứa 2.800 khách, với 1.100 nhân viên phục vụ, chưa kể thủy thủ đoàn. Đó là một thành phố nổi với những cuộc vui không bao giờ ngừng nghỉ. Trên tàu có 3 rạp hát (rạp lớn nhất là rạp Moulin Rouge có sức chứa 957 chỗ), nhà hàng (các nhà hàng phục vụ 24/24, nhà hàng lớn nhất là nhà hàng Windows Restaurant có sức chứa 632 chỗ), bar, vũ trường, rạp chiếu phim, casino, khu sopping... Hải trình Á châu của tàu sẽ chạy ven biển thăm Vịnh Hạ Long, Hồng Kông, Ma Cao, Thẩm Quyển, Quảng Châu.

Không chỉ là một chuyến du lịch biển đặc sắc, mà còn là một cơ hội được giao lưu với bạn bè quốc tế, cơ hội được gặp những doanh nhân thành đạt, những nhân vật nổi tiếng trên cả thế giới. Một giấc mơ có thật, một cuộc hội ngộ trên biển kỳ thú.

+ **“*Đông Bắc xanh*”**: chương trình tham quan vùng biển Đông Bắc tổ quốc, du khách sẽ được khám phá vẻ đẹp còn khá hoang sơ, trong lành của các vùng biển vịnh Hạ Long, vịnh Bái Tử Long. Môi trường thiên nhiên trong lành, đa dạng, cảnh quan kỳ thú - một chương trình du lịch “Xanh”.

+ **“*Open tour*”**: chương trình du lịch trọn gói có ưu điểm vì khi sử dụng chúng, khách du lịch sẽ được nhiều lợi ích (tiết kiệm chi phí và thời gian...) Tuy nhiên nhược điểm lớn nhất của nó là khách sẽ bị ràng buộc vào một kế hoạch được lập trình từ trước về thời gian, không gian, các hoạt động và các dịch vụ, họ không có quyền lựa chọn hay thay đổi những yếu tố không phù hợp. Để giải phóng khách khỏi một kế hoạch hoàn toàn “đóng”, các nhà tổ chức đã đưa ra ý tưởng tổ chức chương trình du lịch “mở”, trong đó khách sẽ có quyền lựa chọn những điểm dừng trong lộ trình, nội dung tham quan và mức độ dịch vụ phù hợp trên cơ sở những chương trình có sẵn của nhà tổ chức tại mỗi điểm dừng. Phương tiện sử dụng cho chương trình là ô tô, xuất phát từ Hà Nội và có 6 chặng hành trình chính: Hà Nội - Huế (các điểm dừng tham quan tại Ninh Bình, Đồng Hới, Đông Hà), Huế - Hội An (các điểm dừng tham quan tại bãi biển Lăng Cô, đèo Hải Vân, bãi biển Trung Hoa), Hội An - Nha Trang (các điểm dừng tham quan tại bãi biển Sa Huỳnh, Vịnh Sông Cầu, bãi biển Đại Lãnh), Nha Trang - Đà Lạt (các điểm dừng tham quan tại tháp Chàm, đèo Ngoạn Mục), Nha Trang - Sài Gòn (các điểm dừng tham quan tại bãi biển Cà Ná, thị xã Phan Thiết), Đà Lạt - Sài Gòn (các điểm dừng tham quan tại Bảo Lộc, hồ La Ngà).

+ **“*Thăng Long - Đông Đô - Hà Nội - Thành phố ngàn năm tuổi*”**: chương trình city tour tham quan thành phố với ý tưởng của nhà tổ chức là giới thiệu với du khách một Hà Nội dưới góc độ là một trung tâm văn hoá của cả nước với bề dày lịch sử ngàn năm của vùng đất kinh kỳ.

+ **“*Hành trình 1.000 năm các kinh đô Việt Nam*”**: lịch sử của dân tộc Việt Nam là lịch sử của một dân tộc có bề dày văn hiến. Trong tiến trình lịch sử dựng nước và giữ nước, thủ đô của Việt Nam đã được nhiều lần thay đổi về mặt vị trí địa lý. “Ôn cố tri tân”, một hành trình văn hoá sẽ đưa quý khách sống lại cùng lịch sử dân tộc thông qua việc thăm các địa điểm đã từng là kinh đô của đất nước: Đền Hùng, Cổ Loa, Thăng Long, Hoa Lư, Lam Kinh, Phượng Hoàng Trung Đô, Huế...

+ **“*Con đường di sản miền Trung*”**: mảnh đất miền Trung trong tâm tưởng nhiều người là vùng đất xa xôi đầy nắng gió, thiên nhiên khắc nghiệt, nghèo khó. Một vùng đất “nghèo”, nhưng cũng là vùng đất rất “giàu có”: giàu về tình người, giàu có và 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: cố đô Huế, nhã nhạc cung đình Huế, phố cổ Hội An, thánh địa Mỹ Sơn, công chiêng Tây Nguyên.

+ **“Con đường tơ lụa”**: Trung Hoa là một miền đất huyền thoại, một cái nôi của nền văn minh nhân loại. Sự phát triển của nền văn minh Luỡng Hà trong lịch sử không chỉ dừng lại ở các lĩnh vực văn hoá, thiên văn, hàng hải, y học... mà người Trung Hoa cổ đại còn là bậc thầy về thương mại quốc tế. **“Con đường tơ lụa”** là hành trình thương mại của những đoàn thương gia và lạc đà đầy ắp hàng hoá trao đổi giữa vùng đất Trung Hoa với xứ Ba Tư xa xôi. Tuy nhiên, những hành trình đó bây giờ chỉ còn là huyền thoại. Vậy bây giờ bạn có muốn được sống cùng lịch sử hơn 2.500 năm trước?

+ **“Một ngày ăn cơm ba nước”**: với đặc thù tương quan về vị trí địa lý, một hành trình bằng đường bộ sẽ giúp bạn đi qua ba nước chỉ trong vòng một ngày. Buổi sáng ở Việt Nam, buổi trưa Campuchia, buổi tối bạn đã có mặt tại Thái Lan. Sự đổi thay đột ngột về cảnh quan, phong tục tập quán... chắc chắn sẽ đem lại cho bạn những cảm giác hồi hộp, kỳ thú. Một hành trình thật ấn tượng.

+ **“Thế giới trong tầm tay”**: đi du lịch nước ngoài ngày nay vẫn là giấc mơ ngoài tầm tay đối với nhiều người dân Việt, trở ngại lớn nhất chính là chi phí. Nhưng lý do đó không còn là vấn đề chính nữa khi nhà tổ chức đã liên kết, đã tận dụng các chính sách khuyến mại của các hãng hàng không giá rẻ, các tập đoàn khách sạn... để tổ chức các chương trình du lịch thăm quan các quốc gia trong khu vực ASEAN. Chỉ với xấp xỉ 200 USD, một chuyến du lịch quốc tế đã sẵn sàng chờ đón bạn, thủ tục đơn giản, thuận tiện. Hiện nay, 200 USD không phải là một chi phí quá lớn đối với nhiều người dân Việt Nam. Tất cả trong tầm tay của bạn.

+ **“Hạ Long - Hidden charm”** là chương trình du lịch được đưa ra trên cơ sở: khách du lịch quốc tế thường có nhận xét sự tu tạo, can thiệp của con người tại các điểm tham quan quen thuộc như bãi tắm Bãi Cháy, động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ... mặc dù đã tạo ra sự thuận lợi cho hoạt động tham quan của du khách, nhưng đó cũng chính là thủ phạm đã phá vỡ, đã đánh mất các giá trị, các vẻ đẹp hoang sơ của tự nhiên. Hơn nữa đây cũng là tuyến du lịch đã quá quen thuộc đối với du khách, để tạo nên sự mới lạ, để tìm kiếm những cảm xúc lãng mạn giữa thiên nhiên hùng vĩ... các nhà thiết kế đã đưa ra ý tưởng tổ chức chương trình du lịch thăm Hạ Long qua đêm trên biển.

Bình minh và hoàng hôn sẽ cho khách du lịch có cơ hội khám phá những giá trị thẩm mỹ ngoại hạng của Hạ Long mà không thời điểm nào khác trong ngày có thể có được. Vẻ đẹp hùng vĩ, thơ mộng, đa dạng, tinh tế... của tổng thể cảnh quan; dáng vẻ độc đáo, sinh động của các đảo đá; và nhất là vẻ đẹp của sự biến đổi đột ngột của cảnh quan đảo - nước - trời theo thời gian và góc nhìn, tạo nên trong giây lát những cảnh quan khác thường, khiến du khách ngỡ ngàng, bối rối. Bóng tối dần buông bao phủ lên vạn vật một không gian đầy bí ẩn, huyền thoại, mà vẫn đầy ắp hơi thở của cuộc sống. Tất cả cung bậc cảm xúc của con người được thăng hoa trong tiếng rì rào của sóng biển, trong sự mơn man của những làn gió Đông Nam, trong ánh trăng dịu dàng toả xuống...

Chương trình này có thể tổ chức quanh năm (nếu không tắm biển), nhưng đẹp nhất là vào những đêm trăng vào đầu mùa thu. Tuy nhiên đây cũng là mùa thường có bão nên tàu chỉ xuất bến được trong điều kiện thời tiết ổn định.

2. XÂY DỰNG TUYẾN HÀNH TRÌNH CƠ BẢN

Tuyến hành trình cơ bản là lộ trình liên kết các điểm du lịch và các hoạt động tham quan du lịch chính trong chương trình theo một trình tự khoa học.

Việc xây dựng chương trình du lịch cần đảm bảo các yêu cầu sau:

+ Tốc độ thực hiện hợp lý: cân đối giữa hoạt động vận chuyển, tham quan và nghỉ ngơi.

+ Đảm bảo tính khả thi của chương trình.

+ Đảm bảo sự phù hợp giữa nội dung và các đặc tính của chương trình với đặc điểm và nhu cầu của đối tượng khách du lịch

V.D. Xây dựng tuyến hành trình cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm).

Nội dung tham quan du lịch chính trong chương trình:

+ Để khách khám phá, cảm nhận vẻ đẹp tráng lệ, kỳ ảo của Hạ Long, sự thay đổi đột ngột của cảnh quan và các cung bậc màu sắc khác nhau theo thời gian và theo góc nhìn.

+ Tham quan những hang động còn may mắn giữ được những vẻ đẹp nguyên sơ của tạo hoá.

+ Tắm biển tại những nơi bãi biển còn trong lành trên các đảo ngoài khơi.

Phương tiện vận chuyển sử dụng thăm Vịnh là tàu thuỷ, tuy nhiên để tăng tính lãng mạn chương trình sẽ sử dụng tàu được thiết kế theo kiểu thuyền buồm.

Trên cơ sở đó, các điểm tham quan chính được chọn trong chương trình là động Mê Cung, hang Sừng Sốt, hang Bồ Nâu, bãi tắm Titóp. Căn cứ vào điều kiện luồng lạch và vị trí các điểm trên, lộ trình chính của chương trình được xác định là: bến tàu du lịch Bãi Cháy - đảo Đầu Gỗ - Đỉnh Hương - Yên Ngựa - Trống Mái - động Mê Cung - hang Sừng Sốt - hang Bồ Nâu - bãi tắm Titóp - hòn Đầu Người - hòn Con Rùa - hòn Cam - hòn Cóc - bến tàu du lịch Bãi Cháy.

3. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN THAM QUAN

Phương án tham quan bao gồm hình thức tổ chức, địa điểm, nội dung hoạt động và khoảng thời gian dành cho mỗi hoạt động tham quan cụ thể. Phương án tham quan thường được xây dựng dựa vào điều kiện thực tế của tài nguyên du lịch trên tuyến điểm đó cũng như nhu cầu của từng đối tượng khách cụ thể.

V.D. Xây dựng phương án tham quan cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm):

Hoạt động tham quan chính trong chương trình là thăm quan hang động; khám phá vẻ đẹp của dáng núi, sắc nước, mây trời Hạ Long; tắm biển.

Từ bến tàu du lịch, tàu sẽ đưa quý khách đi qua đảo Rều Đất, Tuần Châu, qua dãy đảo Đầu Gỗ, theo lạch Chó Đá, Đỉnh Hương, Yên Ngựa, Trống Mái để ngắm cảnh hoàng hôn trên biển. Sáng hôm sau, khách du lịch sẽ thăm quan động Mê Cung, hang Sừng Sốt, hang Bồ Nâu, sau đó tắm biển tại bãi tắm Titóp. Thời gian thăm động Mê

Cung mát khoảng 30', hang Sừng Sốt mát khoảng 45', thời gian thăm quan tại hang Bò Nâu mát khoảng 45', thời gian tắm biển tại Titóp là 2 h. Từ đảo Titóp, tàu sẽ đi len lỏi qua rất nhiều đảo đẹp như hòn Đầu Người, hòn Con Rùa, hòn Cam, đi chéo lên phía Tây Bắc qua khu vực hòn Cóc rồi trở về bến tàu. Hướng dẫn tham quan tại các hang động và toàn bộ hành trình thăm Vịnh sẽ là hướng dẫn viên toàn tuyến của doanh nghiệp lữ hành.

4. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN VẬN CHUYỂN

Phương án vận chuyển cho chương trình du lịch được xác định trên cơ sở điều kiện giao thông trên tuyến điểm và các yêu cầu của từng đối tượng khách du lịch. Phương án vận chuyển được xây dựng một cách cụ thể trên nhiều góc độ: phương tiện sử dụng cho chương trình, chất lượng dịch vụ vận chuyển, thời gian vận chuyển, lộ trình chi tiết, các điểm dừng, chi phí...

V.D. Xây dựng phương án vận chuyển cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm):

+ Vận chuyển Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội.

Phương tiện vận chuyển là ô tô, xe sẽ đón khách tại điểm hẹn, sau đó khởi hành đi Hạ Long. Lộ trình sẽ đi theo quốc lộ số 18, Hà Nội - Bắc Ninh (30 km) - Phả Lại (25 km) - Đông Triều (30 km) - Uông Bí (30 km) - Hạ Long (40 km). Chất lượng đường tốt, lưu thông thuận lợi, tuy nhiên dọc tuyến đường này không có cảnh quan đặc biệt nào để cho khách dừng lại ngắm cảnh. Tổng chiều dài tuyến đường là 155 km, mát khoảng 3h45'. Dọc đường đoàn sẽ nghỉ ngơi giải khát tại nhà hàng 79 (Hải Dương) trong khoảng thời gian 30'.

+ Vận chuyển tham quan trên Vịnh:

Tàu xuất phát từ bến tàu du lịch Bãi Cháy, qua đảo Rều Đất, Tuần Châu, qua dãy đảo Đầu Gỗ (cách bến tàu 4 km về hướng Đông Nam, mát khoảng 30' thời gian chạy tàu), theo lạch Chó Đá, Đỉnh Hương, Yên Ngựa, Trống Mái (cách dãy đảo Đầu Gỗ 3 km về phía Nam). Trong điều kiện thời tiết bình thường, thời gian tàu chạy từ bến tàu du lịch đến Trống Mái mát 1h15'.

Sau đó, tàu đi tiếp khoảng 1h đến động Mê Cung (cách Trống Mái 10 km về phía Đông Nam), khách lên thăm động Mê Cung mát 30'. Tàu đi vòng tiếp 2 km (mát khoảng 20') lên phía Đông Bắc tới hang Sừng Sốt (cách Mê Cung 2 km, cách bến tàu 14 km), thời gian thăm hang Sừng Sốt mát khoảng 45'. Đi tiếp khoảng 15' qua làng Chài và hang Bò Nâu (cách bến tàu 15 km), thời gian thăm quan tại hang Bò Nâu mát khoảng 30'. Tàu rời Bò Nâu sang đảo Titóp mát khoảng 1 h, cách hang Bò Nâu 1 km về phía Bắc, đoàn tắm biển tại bãi tắm Titóp, thời gian tắm biển là 2 h. Từ đảo Titóp, tàu sẽ đi len lỏi qua rất nhiều đảo đẹp như hòn Đầu Người (cách Titóp 1 km), hòn Con Rùa, hòn Cam, đi chéo lên phía Tây Bắc qua khu vực hòn Cóc (cách bến tàu 12 km về phía Đông Nam) rồi trở về bến tàu.

Tàu được lựa chọn cho chương trình là tàu được thiết kế theo dạng thuyền buồm, các cabin để ngủ được thiết kế theo dạng phòng khép kín. Tổng chi phí (vận chuyển + ăn uống + vé thắng cảnh) cho một tàu có sức chở 16 khách là 950 USD.

Tổng thời gian dành cho hành trình này là 08 h, tuy nhiên trong chương trình này tàu sẽ chạy len lỏi chậm qua các vùng đảo đá nên thời gian sẽ kéo dài hơn so với các lộ trình thông thường.

5. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN LƯU TRÚ

Phương án lưu trú sử dụng trong chương trình du lịch được xác định trên cơ sở điều kiện về các cơ sở lưu trú trên tuyến điểm và các yêu cầu của từng đối tượng khách du lịch về dịch vụ lưu trú. Phương án lưu trú được xây dựng một cách cụ thể trên nhiều góc độ: cơ sở lưu trú, số phòng, chủng loại, cơ cấu, thời gian lưu trú (check in, check out), mức giá, yêu cầu về trang thiết bị, các yêu cầu đặc biệt...

V.D. Xây dựng phương án lưu trú cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm):

Trong chương trình này khách sẽ ngủ trên tàu, các cabin được lắp cửa kính và thiết kế theo dạng khép kín: có giường nệm, điều hoà, TV, WC, phòng tắm có nước nóng. Mỗi cabin được thiết kế dành cho hai người. Khách sẽ ngủ 01 đêm trên tàu và chi phí lưu trú nằm trong chi phí thuê tàu. Các tàu được thiết kế để phục vụ khách qua đêm trên Vịnh hiện có chất lượng trang thiết bị và chất lượng phục vụ khá tốt, có thể đảm bảo phục vụ khách du lịch quốc tế.

6. XÂY DỰNG PHƯƠNG ÁN ĂN UỐNG

Phương án ăn uống sử dụng trong chương trình du lịch được xác định trên cơ sở điều kiện về các cơ sở ăn uống trên tuyến điểm và các yêu cầu của từng đối tượng khách du lịch về dịch vụ ăn uống. Phương án ăn uống được xây dựng một cách cụ thể trên nhiều góc độ: cơ sở ăn uống, các bữa ăn, số lượng thực khách, thực đơn, thời gian các bữa ăn, mức giá, các yêu cầu đặc biệt...

V.D. Xây dựng phương án ăn uống cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm):

Trong chương trình này, có 03 bữa ăn chính và 01 bữa ăn phụ: ngày thứ nhất có 01 bữa ăn trưa, 01 bữa ăn tối; ngày thứ hai có 01 bữa ăn sáng và 01 bữa ăn trưa.

Bữa ăn chính (bữa ăn trưa của ngày thứ nhất) trên bờ được tổ chức cho khách ăn hải sản tại nhà hàng Biển Mơ, 35 phố Bến Tàu. Đây là một trong những nhà hàng hải sản có chất lượng phục vụ khá tốt, phong cách phục vụ của nhà hàng khá chuyên nghiệp. Nhà hàng nổi toạ lạc ở vị trí thơ mộng, nằm giữa các đảo đá trong Vụng Oản, bên chân núi Bài Thơ. Hải sản được nuôi sống tại chỗ và khách có thể lựa chọn những loại hải sản đang bơi trong lồng nuôi. Mức ăn chất lượng có đầy đủ hải sản tươi sống là 200.000 đ/khách, áp dụng cho đoàn trên 12 người.

Các bữa ăn còn lại được tổ chức trên tàu, các bữa ăn trên tàu gồm 02 bữa ăn chính và 01 bữa ăn phụ. Chi phí thuê tàu đã bao gồm chi phí ăn uống (đối với tàu qua

đêm trên Vịnh). Yêu cầu về thực đơn và thời gian ăn trên tàu doanh nghiệp lữ hành cần thống nhất từ trước với hãng tàu. Chất lượng các bữa ăn trên tàu khá đảm bảo.

Doanh nghiệp lữ hành căn cứ vào thời điểm tổ chức và yêu cầu của khách để lựa chọn thực đơn phù hợp.

Mùa vụ của hải sản tại Hạ Long:

+ Cua gạch: tháng 5 đến tháng 10.

+ Tôm He: tháng 6 đến tháng 12.

+ Mực nang: tháng 10 đến tháng 4.

+ Ngán: tháng 8 đến tháng 10.

+ Ốc nhảy: tháng 5 đến tháng 10.

+ Sò lông: tháng 6 đến tháng 8.

+ Mùa cá nôi (vụ cá Nam): từ tháng 4 đến tháng 9.

+ Vụ cá đáy (cá Bắc): từ tháng 10 đến tháng 3 năm sau. Các loại cá chiếm tỷ lệ cao trong mùa cá nôi là cá chỉ vàng, lằm, dớp, trích, nục, mòi, mực, nhám, hồng, song...

+ Đồ khô: mực, cá thu, sá sùng... có quanh năm.

7. XÂY DỰNG LỊCH TRÌNH CHI TIẾT

Lịch trình chi tiết của chương trình được xây dựng trên cơ sở các phương án tham quan, vận chuyển, lưu trú, ăn uống... Lịch trình chi tiết thể hiện một cách cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung các hoạt động tham quan du lịch, các dịch vụ trong chương trình...

V.D. Xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” (Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội 02 ngày/01 đêm):

HTC 01

Chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*”

(Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội)

(02 ngày/01 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Hạ Long.

06h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hạ Long.

08h30: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

09h00: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình đi Hạ Long.

11h30: Xe đến Hạ Long, quý khách thăm quan thành phố Hạ Long.

12h00: Quý khách ăn trưa tại **nhà hàng Biển Mơ**.

13h00: Quý khách lên tàu thăm Vịnh, **ngắm hoàng hôn trên biển**. Lộ trình tàu đi theo tuyến **Bãi Cháy - đảo Đầu Gỗ - hòn Chó Đá -6 Đỉnh Hương - Yên Ngựa - Trống Mái - động Mê Cung**.

18h30: Quý khách ăn tối. Nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 02: Hạ Long - Hà Nội.

Buổi sáng, quý khách *ngắm bình minh trên Vịnh.*

07h00: Quý khách ăn sáng trên tàu.

08h00: Quý khách lên thăm *động Mê Cung.*

08h30: Quý khách rời Mê Cung, đi sang hang Sừng Sốt.

08h50: Quý khách lên thăm *hang Sừng Sốt.*

09h30: Quý khách rời Sừng Sốt, đi sang *Hang Bồ Nâu.*

09h50: Quý khách rời Hang Bồ Nâu, đi sang đảo Titóp.

10h30: Quý khách lên đảo Titóp, tắm biển tại *bãi tắm Titóp.*

12h00: Quý khách lên tàu, rời đảo Titóp.

12h15: Quý khách ăn trưa trên tàu. Tàu đưa quý khách về bến tàu theo lộ trình qua *hòn Đầu Người - hòn Con Rùa - hòn Cam - hòn Cóc - bến tàu du lịch Bãi Cháy.*

13h30: Tàu cập bến Bãi Cháy. Quý khách lên bờ.

13h45: Quý khách lên xe, chia tay Hạ Long trở về Hà Nội.

16h15: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

16h45: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình về Hà Nội.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8. XÂY DỰNG MỘT SỐ CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH MẪU

8.1. Hà Nội city tour

• Hệ thống tài nguyên du lịch của Hà Nội:

+ Hệ thống đền, đình, chùa (trong đó có giá trị khai thác phục vụ khách du lịch nhất là đền Quán Thánh, chùa Trấn Quốc, đền Ngọc Sơn...).

+ Hệ thống các bảo tàng (trong đó có giá trị khai thác để phục vụ khách du lịch nhất là bảo tàng Dân tộc học, Bảo tàng Mỹ thuật, Bảo tàng Lịch sử...).

+ Quần thể Văn Miếu - Quốc Tử Giám.

+ Khu phố cổ.

+ Khu Hoàng thành Thăng Long.

+ Các di tích lịch sử kiến trúc văn hoá khác (cột cờ Hà Nội, ô Quan chưởng...).

+ Các làng nghề (tiêu biểu là làng gốm Bát Tràng, các làng hoa ven hồ Tây...).

+ Các loại hình nghệ thuật sân khấu truyền thống (tiêu biểu là múa rối nước, chèo, tuồng, ca trù).

+ Nghệ thuật ẩm thực Hà Nội (các món ăn tiêu biểu của Hà Nội: phở, chả cá, bánh cuốn Thanh Trì...).

+ Các lễ hội (hội Gióng, hội đền Cổ Loa...).

+ Các sự kiện đặc biệt (SEAGAME 23, ASEAM 5, APEC 6...).

• Khi khảo sát một di tích với mục đích tổ chức cho khách du lịch tham quan, doanh nghiệp lữ hành cần nghiên cứu các thông tin sau:

- + Tên gọi, địa chỉ của di tích.
- + Tính chất, ý nghĩa của di tích.
- + Phương thức liên lạc với Ban quản lý di tích.
- + Lịch sử xây dựng: niên đại xây dựng, các lần trùng tu, diện mạo kiến trúc hiện tại...
- + Các hiện vật có giá trị.
- + Các quy định của ban quản lý di tích.
- + Các thông tin cần thiết: điểm đỗ xe, đón trả khách, giờ mở cửa, giá vé thắng cảnh...
- + Lễ hội hay các sự kiện đặc biệt được tổ chức tại di tích (nếu có).
- + Các dịch vụ du lịch trong khu vực di tích.
- + Sơ đồ tuyến tham quan di tích.
- + Thời gian trung bình để tham quan di tích.
- Để tổ chức các hoạt động tham quan cho khách du lịch tại một bảo tàng, doanh nghiệp lữ hành cần nghiên cứu các thông tin sau:
 - + Tên, địa chỉ bảo tàng.
 - + Phương thức liên lạc với Ban quản lý bảo tàng.
 - + Chủ đề hay nội dung trưng bày của bảo tàng.
 - + Bố cục không gian trưng bày của bảo tàng.
 - + Lịch sử xây dựng bảo tàng.
 - + Các hiện vật có giá trị.
 - + Các quy định của ban quản lý bảo tàng.
 - + Các thông tin cần thiết: điểm đỗ xe, đón trả khách, giờ mở cửa, giá vé thắng cảnh...
 - + Các dịch vụ phục vụ khách du lịch trong khu vực bảo tàng (VD bán hàng lưu niệm, quay phim chụp ảnh, các hoạt động văn hoá nghệ thuật...), đặc biệt là dịch vụ hướng dẫn. Với dịch vụ hướng dẫn cần nắm rõ các thông tin: ĐT bộ phận Hướng dẫn, người phụ trách bộ phận Hướng dẫn, số lượng HDV, cơ cấu HDV (theo ngôn ngữ), chi phí dịch vụ hướng dẫn...
 - + Sơ đồ tuyến tham quan bảo tàng.
 - + Thời gian trung bình để tham quan bảo tàng.

8.1.1. Hà Nội city tour (full day)

Tên gọi của chương trình là **Thang Long - Dong Do - Ha Noi - a thousand year old city**. Hà Nội là một vùng đất một vùng đất linh thiêng, một vùng đất hào hoa, một vùng đất huyền thoại, và nổi bật trên hết Hà Nội là vùng đất văn vật có bề dày lịch sử ngàn năm. Đây là chương trình du lịch nhằm giới thiệu những danh thắng, những giá trị văn hoá nổi bật của Hà Nội. Đối tượng phục vụ của chương trình là khách du lịch nước ngoài tới thăm Hà Nội.

HTC 02

Hà Nội city tour (full day)

AM 08h00: Xích lô đón quý khách tại **bờ hồ Hoàn Kiếm**, đưa quý khách thăm **phố cổ Hà Nội**. Xe ô tô đón quý khách tại khu vực cầu Long Biên, đưa quý khách tới thăm lăng Bác..

08h45: Quý khách vào **Lăng viếng Bác** và thăm **quần thể khu di tích Hồ Chí Minh**.

10h30: Quý khách rời khu di tích, sang thăm **đền Quan Thánh, chùa Trấn Quốc**.

PM 12h00: Quý khách ăn trưa tại Hồ Tây.

13h00: Xe đưa quý khách đi bảo tàng Dân tộc học.

13h20: Quý khách vào thăm **bảo tàng Dân tộc học**.

15h00: Quý khách rời bảo tàng, lên xe đi Văn Miếu - Quốc Tử Giám.

15h15: Xe đưa quý khách đến Văn Miếu, đoàn xuống **thăm Văn Miếu - Quốc Tử Giám** - trường đại học đầu tiên của Việt Nam, một quần thể di tích có lịch sử gần **1.000 năm tuổi**.

16h15: Quý khách rời Văn Miếu.

16h30: Quý khách vào thăm **đền Ngọc Sơn**.

17h00: Xe đưa quý khách rời Ngọc Sơn, xe đưa quý khách thăm vòng quanh **hồ Hoàn Kiếm**, trả khách tại điểm đón. Kết thúc chương trình./.

8.1.2. Chương trình du lịch sông Hồng (01 ngày)

HTC 03

Chương trình du lịch sông Hồng (01 ngày)

08h00: Tàu rời bến Chương Dương Độ, xuôi theo dòng sông Hồng.

09h45: Quý khách lên bờ thăm **đền Dâm, đền Đại Lộ**.

11h00: Quý khách trở lại tàu, tiếp tục hành trình xuôi dòng sông Hồng.

11h30: Quý khách lên bờ thăm **đền Chử Đồng Tử - Tiên Dung**.

12h30: Quý khách ăn trưa trên tàu.

13h30: Tàu đưa quý khách ngược sông Hồng, quý khách thưởng thức **quan họ Bắc Ninh**.

14h30: Quý khách lên thăm quan **làng gốm Bát Tràng**, một làng nghề đã có truyền thống **500 năm lịch sử**.

16h00: Quý khách lên tàu, rời Bát Tràng về Hà Nội.

17h00: Tàu về bến Chương Dương Độ, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8.2. Hà Nội - Hạ Long.

Hạ Long là một trong những điểm đến nổi tiếng bậc nhất ở Việt Nam, ngoài sự giàu có và đặc sắc về tài nguyên du lịch, Hạ Long còn là tuyến du lịch có thể kết hợp được với nhiều điểm du lịch nổi tiếng khác của vùng Đông Bắc. Trong nội dung chương trình này xin đưa ra một số chương trình du lịch tiêu biểu thăm Hạ Long.

8.2.1. Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long (full day)

Đây là chương trình du lịch được đưa ra nhằm phục vụ đối tượng khách nước ngoài tới Việt Nam. Đây là những đối tượng có ít thời gian nhưng lại muốn thăm những điểm du lịch đặc sắc nhất. Chương trình này đi về trong ngày nên thường không phù hợp với đối tượng khách du lịch nội địa do không đảm bảo sức khỏe. Trong điều kiện giao thông trên tuyến hiện nay (năm 2006, quy định hạn chế tốc độ của các cơ quan quản lý giao thông), để đảm bảo thời gian phương tiện được sử dụng cho chương trình sẽ là xe ô tô đời mới 16 chỗ (For Transit, Mercedes Sprint...).

HTC 04

Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội (full day).

AM 05h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hạ Long.

07h30: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

08h00: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình đi Hạ Long.

10h00: Xe đến **Hạ Long**, quý khách xuống tàu thăm quan Vịnh.

10h30: Tàu đến dãy đảo Đầu Gỗ, quý khách lên thăm **động Thiên Cung, hang Đầu Gỗ**.

PM 12h30: Quý khách xuống tàu, tàu đưa quý khách tiếp tục thăm Vịnh (**theo tuyến hòn Chó Đá - Đỉnh Hương - Yên Ngựa - Trống Mái**). Quý khách ăn trưa trên tàu.

14h00: Tàu về bến, quý khách lên xe rời Hạ Long về Hà Nội.

16h00: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

18h30: Xe về đến Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình.

8.2.2. Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long (02 ngày/01 đêm)

Đây là một trong những chương trình thăm Hạ Long phổ biến nhất bởi tính phổ thông của nó: thời gian vừa phải, có được những hoạt động đặc trưng nhất của Hạ Long - tắm biển và thăm quan những hang động tiêu biểu, thăm quan các đảo đá.

HTC 05

Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội.

(02 ngày/01 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Hạ Long.

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hạ Long.

08h30: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

09h00: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình đi Hạ Long.

11h30: Xe đến **Hạ Long**, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

14h00: Quý khách lên xe thăm *khu du lịch quốc tế Tuần Châu: tắm biển, xem biểu diễn cá heo, hải cẩu, sư tử biển.*

17h00: Quý khách lên xe rời Tuần Châu, ăn hải sản tại nhà hàng.

Ngày 02: Hạ Long - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng tại khách sạn.

07h30: Quý khách lên xe ra bến tàu du lịch.

08h00: Quý khách lên tàu thăm *hang Đầu Gỗ, động Thiên Cung, tắm biển tại bãi tắm Titóp.*

13h30: Tàu về đến Bãi Cháy.

14h00: Quý khách lên xe, chia tay Hạ Long trở về Hà Nội.

16h15: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 79.

16h45: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình về Hà Nội.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8.2.3. Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Cát Bà (04 ngày/03 đêm)

HTC 06

Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Cát Bà - Hà Nội (04 ngày/03 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Hạ Long.

06h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hạ Long.

08h30: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 559.

09h00: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình đi Hạ Long.

11h30: Xe đến Hạ Long, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tự do tắm biển, dạo chơi.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn.

Ngày 02: Hạ Long - Cát Bà.

07h00: Quý khách ăn sáng.

07h30: Quý khách lên xe ra bến tàu du lịch.

08h00: Quý khách lên tàu thăm *hang Đầu Gỗ, động Thiên Cung.*

12h00: Tàu đến Cát Bà, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi, ăn trưa.

Buổi chiều quý khách tự do tắm biển.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn.

Ngày 03: Cát Bà.

07h00: Quý khách ăn sáng.

07h30: Quý khách lên xe thăm *Vườn Quốc gia Cát Bà, động Trung Trang, rừng Kim Giao.*

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tự do tắm biển, dạo chơi.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách có thể tham quan làng chài về đêm.

Ngày 04: Cát Bà - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng. Sau khi ăn sáng, quý khách xuống tàu quay về Hạ Long, trên đường quý khách tham quan, tắm biển tại **bãi tắm Ba Trái Đào**.

12h00: Tàu về đến Hạ Long, quý khách ăn trưa tại nhà hàng.

13h30: Quý khách lên xe, chia tay Hạ Long trở về Hà Nội.

16h15: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 559.

16h45: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình về Hà Nội.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8.2.4. Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Trà Cổ (04 ngày/03 đêm)

HTC 07

Chương trình du lịch Hà Nội - Hạ Long - Trà Cổ - Hà Nội (04 ngày/03 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Hạ Long.

06h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hạ Long.

08h30: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 559.

09h00: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình đi Hạ Long.

11h30: Xe đến Hạ Long, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều xe đưa quý khách ra bến tàu thủy tham quan **Vịnh Hạ Long**.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách tự do tham quan thành phố Hạ Long về đêm.

Ngày 02: Hạ Long - Trà Cổ.

06h00: Quý khách ăn sáng.

06h30: Quý khách lên xe rời Hạ Long đi Trà Cổ.

12h00: Xe đến **Trà Cổ**, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi, ăn trưa.

Buổi chiều quý khách tự do tắm biển.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn.

Ngày 03: Trà Cổ.

07h00: Quý khách ăn sáng.

07h30: Quý khách lên xe thăm **Nhà thờ đỏ, chùa Thánh Mẫu, đình Trà Cổ, tắm biển Cồn Mang** - vùng biển địa đầu của Tổ quốc.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tự do tắm biển, dạo chơi hoặc **tham quan Đông Hưng, Trung Quốc**.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách có thể tham quan thị xã Trà Cổ về đêm.

Ngày 04: Trà Cổ - Hà Nội.

06h00: Quý khách ăn sáng. Sau khi ăn sáng, quý khách trả phòng, lên xe về Hạ Long.

11h30: Xe về đến Hạ Long, quý khách ăn trưa tại nhà hàng.

13h30: Quý khách lên xe, chia tay Hạ Long trở về Hà Nội.

16h15: Quý khách nghỉ ngơi, giải khát tại nhà hàng 559.

16h45: Quý khách lên xe, tiếp tục hành trình về Hà Nội.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8.3. Hà Nội - Sa Pa

Sa Pa là một thị trấn nghỉ mát miền núi nằm lẫn trong muôn ngàn áng mây ở độ cao 1.600m trên sườn Đông của dãy Hoàng Liên, cách thủ đô Hà Nội hơn 300 km về phía Tây Bắc. Khí hậu trong lành, mát mẻ, cảnh quan hùng vĩ, đặc sắc và đa dạng về văn hoá... Những người có kinh nghiệm đều khẳng định trong tất cả những điểm du lịch trên núi ở Việt Nam, không thể có nơi nào cảnh trí có thể sánh được cùng với Sa Pa. Điều kiện giao thông đến Sa Pa khá thuận lợi với hai loại hình giao thông chính là đường bộ và đường sắt, trong nội dung chương trình này sẽ đưa ra hai chương trình du lịch tiêu biểu tương ứng với hai phương tiện giao thông này.

8.3.1. Chương trình du lịch Hà Nội - Sa Pa (04 ngày/04 đêm bằng tàu hoả)

HTC 08

Chương trình du lịch Hà Nội - Sa Pa - Hà Nội (04 ngày/04 đêm bằng tàu hoả).

Ngày 01: Hà Nội - Lao Cai.

21h00: Quý khách tập trung tại ga Hà Nội (đường Trần Quý Cáp).

21h45: Quý khách lên tàu, rời Hà Nội đi Sa Pa.

Ngày 02: Lao Cai - Sa Pa.

07h10: Tàu đến Lao Cai, quý khách lên xe tiếp tục đi Sa Pa.

08h30: Xe đến Sa Pa, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi.

11h30: Ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách đi thăm **Bản Cát Cát** của người H'mông, **thác thủy điện** được người Pháp xây dựng năm 1925. Ăn tối, nghỉ đêm tại khách sạn.

Ngày 03: Sa Pa.

07h00: Quý khách ăn sáng. Sau khi ăn sáng, xe đưa quý khách **thăm Thác Bạc, đèo Ô Quy Hồ, đèo Trạm Tấu** - nơi cao nhất trong các cung đường bộ ở Đông Dương.

11h30: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tham quan **núi Hàm Rồng**, ngắm nhìn toàn cảnh thị trấn Sa Pa từ trên cao.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách có thể tham quan thị trấn về đêm, đặc biệt nếu vào tối thứ 7 quý khách sẽ có cơ hội tham dự phiên **chợ tình** - một sinh hoạt văn hoá đặc sắc của người Dao Đỏ.

Ngày 04: Sa Pa - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng. Sau khi ăn sáng, quý khách tự do, dạo chơi tham quan, mua sắm.

09h30: Quý khách trả phòng, lên xe về Lao Cai.

11h00: Xe đến Lao Cai, quý khách ăn trưa tại nhà hàng.

Buổi chiều quý khách sang tham quan cửa khẩu Cầu Kiêu - nơi con sông Hồng chảy vào đất Việt, thăm **thị trấn Hà Khẩu** (Trung Quốc). Ăn tối tại Lao Cai.

19h00: Tàu rời Lao Cai, đưa quý khách trở về Hà Nội. Quý khách nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 05: Hà Nội.

05h00: Tàu về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

8.3.2. Chương trình du lịch Hà Nội - Sa Pa (04 ngày/03 đêm bằng ô tô)

HTC 09

Chương trình du lịch Hà Nội - Sa Pa - Hà Nội.

(04 ngày/03 đêm bằng ô tô).

Ngày 01: Hà Nội - Sa Pa.

05h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Sa Pa. Trên đường đoàn dừng chân nghỉ ăn sáng tại thành phố Việt Trì. Ăn trưa tại phố Ràng.

17h00: Xe đưa quý khách đến Sa Pa, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi.

18h00: Quý khách ăn tối tại khách sạn.

Ngày 02: Sa Pa.

07h00: Quý khách ăn sáng. Sau đó, xe đưa quý khách đi thăm **Bản Tả Phìn** của người H'mông, người Dao Đỏ.

11h30: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tham quan **núi Hàm Rồng**, ngắm nhìn toàn cảnh thị trấn Sa Pa từ trên cao.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách có thể tham quan thị trấn về đêm, đặc biệt nếu vào tối thứ 7 quý khách sẽ có cơ hội tham dự phiên **chợ tình** - một nét sinh hoạt văn hoá đặc sắc của người Dao Đỏ.

Ngày 03: Sa Pa.

07h00: Quý khách ăn sáng. Sau khi ăn sáng, xe đưa quý khách **thăm Thác Bạc, đèo Ô Quế Hồ, đèo Trạm Tấu** - nơi cao nhất trong các cung đường bộ ở Đông Dương.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều quý khách tự do dạo chơi quý khách tự do, dạo chơi tham quan, mua sắm.

18h30: Quý khách ăn tối tại khách sạn.

Ngày 04: Sa Pa - Hà Nội.

05h30: Quý khách lên xe rời Sa Pa về Hà Nội. Trên đường quý khách nghỉ ăn sáng tại phố Ràng. Ăn trưa tại thành phố Việt Trì.

17h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

9. XÂY DỰNG CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH THEO CHỦ ĐỀ.

9.1 Du lịch lễ hội

Bầu trời cảnh Bụt

Thú Hương Sơn ao ước bấy lâu nay...

Hương Tích - nghĩa là dấu thơm, tương truyền rằng: Đức Nam Hải Quán Thế Âm Bồ Tát ngày trước tu hành và đắc đạo tại đây.

Một dải núi đá màu lam, khởi đầu từ Phong Thổ, Lai Châu, vượt qua tả ngạn sông Đà, dẫn xuống Ba Vì vào đến tận Ninh Bình, Thanh Hoá. Đoạn qua huyện Chương Mỹ núi uốn lượn gấp khúc và bị các dòng sông suối ngầm xói mòn thành nhiều hang động karst. Danh thắng Hương Tích là một quần thể của núi non, rừng, sông, suối, thung, quèn, hang động... Hương Tích là một quần thể danh lam thắng cảnh kỳ thú, một vùng văn hoá đặc sắc, một cái nôi của người Việt cổ, một vùng đất đa dạng sinh học, một miền đất Phật đầy ấp huyền thoại, một hội xuân dài về thời gian và lớn vào bậc hiếm có trên thế giới... nhưng trên hết, trải hội du xuân về Hương Tích là giúp người hành hương có được sự thanh thản, tĩnh lặng và trong sáng trong tâm hồn.

HTC 10

Chương trình du lịch Hà Nội - chùa Hương - Hà Nội (01 ngày)

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi chùa Hương - một thắng cảnh nổi tiếng nằm trong quần thể Hương Sơn được mệnh danh là “**Nam Thiên Đệ Nhất Động**”.

08h30: Xe đến **Bến Đục**, quý khách lên đò dọc theo dòng **suối Yến** thơ mộng, trên đường ghé qua **đền Trình - Ngũ Nhạc**. Sau đó quý khách tiếp tục đi vào thăm quan, lễ Phật tại **Chùa Thiên Trù, động Hương Tích**.

12h30: Quý khách ăn trưa tại khu vực **Thiên Trù**.

14h00: Quý khách ra bến đò trở về bến Đục. Đến bến Đục, quý khách lên xe rời Hương Sơn trở về Hà Nội.

17h30: Xe về đến Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

HTC 11

Chương trình du lịch lễ hội văn hoá Hoà Bình (01 ngày)

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hoà Bình.

08h30: Xe đến Hoà Bình, xe đưa quý khách ra bến Thái Thịnh.

Tàu đón quý khách đi thăm **bản Dường** (dân tộc Dao), quý khách thưởng thức các tiết mục **văn nghệ** của dân bản và **uống rượu cần**.

11h00: Quý khách chia tay dân bản, xuống tàu và tiếp tục hành trình trên lòng hồ sông Đà thăm **bản Trạ** (dân tộc Mường), ăn trưa trên tàu.

13h00: Tàu đến bản Trạ, dàn công đón khách từ bến lên bản, quý khách vào thăm bản, **uống rượu cần** tại nhà sàn.

13h20: Quý khách thưởng thức điệu **múa Sênh tiền** (điệu múa truyền thống của dân tộc Mường, 10 phút).

13h30: Quý khách cùng dân bản tham gia trò chơi **ném còn** (30 phút).

14h00: Quý khách cùng dân bản tham gia thi **bắn nỏ, đi cà kheo, đánh quay**.

15h00: Quý khách cùng dân bản tham gia **đánh mông, buôn chó** - những trò chơi truyền thống của dân tộc Mường

16h00: **Múa sạp** đoàn kết, dân bản tiễn quý khách xuống tàu.

18h30: Xe về đến Hà Nội, chia tay quý khách. Kết thúc chương trình./.

9.2 Du lịch sinh thái.

HTC 12

Chương trình du lịch “**Lên rừng xuống biển**”

(Hà Nội - khu bảo tồn thiên nhiên Pù Mát - Hà Nội 02 ngày/01 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - khu bảo tồn thiên nhiên Pù Mát (Nghệ An).

05h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Pù Mát - khu rừng nguyên sinh nhiệt đới ở cực Tây tỉnh Nghệ An còn chưa bị tác động bởi con người, có diện tích 91.113 ha. Trên đường, đoàn nghỉ ngơi giải khát tại Thanh Hoá (30’).

12h00: Xe **đến Pù Mát**, quý khách ăn trưa với thực đơn các **món ăn đặc sản địa phương**, sau đó đoàn nghỉ ngơi thư giãn.

14h00: Quý khách cắm trại, sau đó quý khách đi thăm phong cảnh đại ngàn miền Tây xứ Nghệ: núi rừng, hang động, sông nước... Sau đó quý khách đi qua cầu treo thăm bản người Thái, tìm hiểu những nét đặc trưng trong **văn hoá của người Thái**.

18h30: Quý khách ăn tối. Buổi tối quý khách tham gia đêm giao lưu văn nghệ với bản làng: **múa Lăm vòng, uống rượu cần, đốt lửa trại...**

Ngày 02: Pù Mát - biển Diễn Thành - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng chia tay bà con bản làng.

08h00: Quý khách lên xe rời Pù Mát. Trên đường quý khách ghé thăm Lèn Đức Mẹ, **Nhà thờ đá Bảo Nham**. Nhà thờ được xây dựng trên khu lèn đá tái hiện 14 chặng đường thánh giá.

10h30: Xe rời Bảo Nham đưa quý khách về với **biển Diễn Thành**.

11h00: Quý khách về đến Diễn Thành, một bãi biển có bãi tắm đẹp và môi trường còn trong lành, một **“Viên ngọc đen”** của du lịch Miền Trung. Sau đó đoàn ăn trưa, nghỉ ngơi tắm biển.

14h30: Quý khách rời biển Diễn Thành, xe đưa đoàn về Hà Nội.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

Chương trình du lịch “Nàng công chúa ngủ trong rừng”

Thăm quan vườn Quốc gia Ba Bể và Hồ Ba Bể (02 ngày/01 đêm).

Quần thể Ba Bể nằm cách Hà Nội 250 km về phía Bắc thuộc huyện Ba Bể, tỉnh Bắc Cạn. Đây là quần thể địa hình khá đặc sắc, trong một khu vực không rộng nhưng có đầy đủ các dạng địa hình: núi, rừng, sông, thác, suối, hang, động, đảo, hồ. Ngoài phong cảnh thiên nhiên thơ mộng, hữu tình, đây còn là khu vực sinh sống của bà con nhiều dân tộc Việt Bắc: Tày, Dao, H’ông... với nhiều phong tục tập quán và đời sống văn hoá phong phú.

Vườn quốc gia Ba Bể có diện tích 7.160 ha là rừng nguyên sinh trên núi đá vôi bao bọc xung quanh hồ nước, hệ sinh thái ở đây còn khá phong phú với 603 loài thực vật bậc cao, trong đó có 10 loài có tên trong sách đỏ, 38 loài thú 332 loài bướm, 24 loài bò sát và lưỡng cư, 54 loài cá nước ngọt, trong đó có nhiều loài quý hiếm (như vọc mũi hếch). Vườn Quốc gia Ba Bể là một trong rất ít nơi còn giữ được rừng nguyên sinh.

Hồ Ba Bể nằm ở độ cao 145 m so với mực nước biển, là hồ tự nhiên lớn nhất nước ta, hồ có chiều dài 8 km, rộng 2 km, độ sâu 20 - 35 m, diện tích mặt nước khoảng 500 ha. Lòng hồ được thắt khúc thành 3 hồ: Pé Lù, Pé Lầm và Pé Liêng. Hồ nằm ở trung tâm Vườn Quốc gia, được bao bọc bởi những dãy núi đá vôi hiểm trở cao trên 1.000m có nhiều hang động kỳ vĩ và những dòng sông suối ngầm khi ẩn khi hiện. Toàn cảnh hồ như bức tranh thủy mặc, mặt nước luôn trong xanh như một viên ngọc bích khổng lồ. Hồ Ba Bể xứng đáng là một trong 20 hồ đẹp nhất thế giới. Những giá trị du lịch của Ba Bể cả về tự nhiên lẫn nhân văn còn được bảo tồn khá nguyên sơ.

Mặc dù có nhiều thế mạnh để phát triển du lịch sinh thái nhưng do nhiều nguyên nhân mà đến nay những tiềm năng đó vẫn chỉ được khai thác ở mức độ rất hạn chế. 250 km - chưa đủ là thách thức để bạn đánh thức những tiềm năng du lịch hấp dẫn đó.

HTC 13

“Nàng công chúa ngủ trong rừng”

Chương trình du lịch Hà Nội - Hồ Ba Bể - Hà Nội (02 ngày/01 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - hồ Ba Bể.

05h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Bắc Cạn.

10h30: Xe đến Vườn quốc gia Ba Bể. Quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi tại khách sạn.

11h30: Ăn trưa tại khách sạn.

14h00: Quý khách thăm Vườn quốc gia Ba Bể.

18h30: Ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách tham gia đêm giao lưu văn nghệ: **uống rượu ngô Ba Bể, đốt lửa trại...**

Ngày 02: hồ Ba Bể - Hà Nội.

06h30: Quý khách ăn sáng.

07h00: Quý khách lên thuyền thăm *hồ Ba Bể (sông Năng, Ao Tiên, động Puông, động Nả Phồng* - nơi sơ tán của Đài Tiếng nói Việt Nam trong kháng chiến chống Pháp, *thác Đầu Đẳng, đảo Bà Goá* - Pò Già Mải...). Thăm *bản Pác Ngòi*.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

13h00: Quý khách trả phòng, lên xe rời Ba Bể.

18h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

9.3. Du lịch nghỉ cuối tuần

HTC 14

Chương trình du lịch Hà Nội - Tam Đảo - Hà Nội

(02 ngày/01 đêm)

Tam Đảo là một dãy núi lớn thuộc tỉnh Vĩnh Phúc, rộng từ 10 - 15 km, dài khoảng 80 km theo hướng Tây Bắc - Đông Nam, cách Hà Nội 86 km.

Vườn Quốc gia Tam Đảo có diện tích 36.883 ha với hệ sinh thái hết sức đa dạng: hệ thực vật có 904 loài thuộc 478 chi, 213 họ. Hệ động vật có 07 loài. Trong đó có nhiều loài quý hiếm, có 64 loài thực vật, 56 loài động vật được ghi vào sách đỏ Việt Nam.

Khu nghỉ mát Tam Đảo có diện tích 253 ha nằm ở độ cao 900 m so với mực nước biển với nhiều giá trị du lịch về sinh thái, văn hoá, cảnh quan và đặc biệt nhất là khí hậu trong lành mát mẻ rất thích hợp với loại hình du lịch nghỉ dưỡng, phục hồi sức khoẻ.

Ngày 01: Hà Nội - Tam Đảo.

06h30: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Tam Đảo.

08h30: Xe đến *Tam Đảo*. Quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi tại khách sạn.

11h30: Ăn trưa tại khách sạn.

14h00: Quý khách thăm *thác Bạc, Vườn quốc gia Tam Đảo*.

18h30: Ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách tham gia đêm giao lưu văn nghệ đốt lửa trại.

Ngày 02: Tam Đảo - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng.

Sau khi ăn sáng, quý khách thăm *tháp truyền hình Tam Đảo, thăm đền Bà Chúa Thượng Ngàn*.

12h00: Quý khách ăn trưa tại khách sạn.

14h30: Quý khách trả phòng, lên xe rời Tam Đảo.

16h30: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

HTC 15

Chương trình du lịch Hà Nội - Hoà Bình - Kim Bôi - Hà Nội

(02 ngày/01 đêm)

Ngày 01: Hà Nội - Kim Bôi.

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Hoà Bình.

08h30: Xe đến Hoà Bình. Quý khách thăm quan nhà máy *thủy điện Hoà Bình*.

10h30: Quý khách lên xe, rời nhà máy thủy điện đi Kim Bôi.

11h15: Đến Kim Bôi. Quý khách nhận phòng, ăn trưa.

Buổi chiều quý khách *tắm suối nước khoáng*, nguồn nước nóng phun lên luôn ở nhiệt độ 36°C.

18h30: Ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách tham gia đêm *giao lưu văn nghệ đốt lửa trại, uống rượu cần*.

Ngày 02: Kim Bôi - Hà Nội.

07h00: Quý khách ăn sáng.

Sau khi ăn sáng, quý khách tắm suối nước khoáng nóng.

12h00: Ăn trưa tại khách sạn.

15h00: Quý khách lên xe, rời Kim Bôi về Hà Nội.

18h00: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

HTC 16

Chương trình du lịch Hà Nội - Ao Vua - Hà Nội

(01 ngày)

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Ao Vua.

07h30: Xe đến trung tâm *Ao Vua*. Quý khách nghỉ ngơi, giải khát và nghe HDV giới thiệu về khu du lịch.

08h00: Đoàn leo núi, lội suối thác 1, 2, 3, 4...

10h00: Đoàn tham gia các hoạt động giải trí, thể thao nước, tắm tại các hồ bơi.

11h30: Quý khách trở về khu trung tâm, nghỉ ngơi, ăn trưa.

13h30: Quý khách vào thăm quan *vườn bách thú, thăm động Sơn Tinh, Thủy Tinh*. Sau đó quý khách dạo chơi, thưởng thức bầu không khí trong lành, chụp ảnh, mua sắm đồ lưu niệm.

16h30: Quý khách lên xe, rời Ao Vua về Hà Nội.

18h00: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

HTC 17

Chương trình du lịch Hà Nội - Ao Vua - Đầm Long - Hà Nội

(02 ngày/01 đêm)

Ngày 01: Hà Nội - Ao Vua.

06h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Ao Vua.

07h30: Xe đến trung tâm *Ao Vua*. Quý khách nghỉ ngơi, giải khát và nghe HDV giới thiệu về khu du lịch.

08h00: Đoàn leo núi, lội suối thác 1, 2, 3, 4...

11h30: Quý khách trở về khu trung tâm, nghỉ ngơi, ăn trưa.

13h30: Quý khách vào thăm quan *vườn bách thú, thăm động Sơn Tinh, Thủy Tinh*. Sau đó quý khách tham gia các hoạt động giải trí, thể thao nước, tắm tại các hồ bơi.

17h00: Quý khách cắm trại, chuẩn bị cho buổi giao lưu văn nghệ buổi tối.

18h00: Ăn tối.

19h30: Quý khách tham gia *đốt lửa trại, giao lưu văn nghệ* với các cô gái, chàng trai địa phương. Ngủ đêm tại các lều bạt.

Ngày 02: Ao Vua - Đầm Long - Hà Nội.

07h00: Ăn sáng. Sau khi ăn sáng quý khách lên xe thăm khu dã ngoại sinh thái Đầm Long cách 15 km.

08h00: Xe đến trung tâm *Đầm Long*. Quý khách nghỉ ngơi, giải khát và nghe HDV giới thiệu về khu du lịch.

08h30: Quý khách đi tham quan *rừng tự nhiên* có hàng ngàn con thú được thả tự nhiên trong rừng. Du khách sẽ được đắm mình trong hương sen của đầm sen rộng hàng chục ha.

11h30: Quý khách trở về khu trung tâm, nghỉ ngơi, ăn trưa.

13h30: Quý khách tham gia các hoạt động *giải trí, thể thao nước, câu cá, đi chợ quê mua đặc sản*.

16h30: Quý khách lên xe, rời Đầm Long về Hà Nội.

18h00: Đoàn về tới Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

Câu 1. Trình bày các bước xây dựng lịch trình chi tiết cho chương trình du lịch?

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

Bài tập: Hãy xây dựng lịch trình chi tiết cho các chương trình du lịch cụ thể theo các tuyến du lịch sau:

+ City tour Đà Nẵng 1 ngày

+ City tour Đà Nẵng 2 ngày 1 đêm

+ Đà Nẵng – Huế 1 ngày

+ Đà Nẵng – Huế 2 ngày 1 đêm

+ Đà Nẵng – Hội An 2 ngày 1 đêm

C. GHI NHỚ

- Quy trình xây dựng lịch trình chi tiết trải qua các bước: xác định chủ đề; xây dựng tuyến hành trình; xây dựng phương án tham quan; xây dựng phương án vận chuyển; xây dựng phương án lưu trú, xây dựng phương án ăn uống, xây dựng lịch trình chi tiết.

- Khi xây dựng chương trình du lịch cần lưu ý:

+ Chủ đề của chương trình du lịch phải đảm bảo các yêu cầu: ấn tượng, gợi cảm, dễ nhớ.

+ Tuyên hành trình cần đảm bảo: tốc độ thực hiện hợp lý; đảm bảo tính khả thi và sự phù hợp giữa nội dung và các đặc tính của chương trình với đặc điểm và nhu cầu của đối tượng khách du lịch.

+ Xây dựng phương án tham quan, vận chuyển, lưu trú, ăn uống phải dựa vào điều kiện thực tế của tuyến điểm cũng như nhu cầu của từng đối tượng khách cụ thể.

- Lịch trình chi tiết của chương trình được xây dựng trên cơ sở các phương án tham quan, vận chuyển, lưu trú, ăn uống... Lịch trình chi tiết thể hiện một cách cụ thể về thời gian, địa điểm, nội dung các hoạt động tham quan du lịch, các dịch vụ trong chương trình...

BÀI 5. XÁC ĐỊNH GIÁ CỦA CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH

Giới thiệu:

Giá là yếu tố cuối cùng cần xác định của chương trình du lịch sau khi đã thiết kế tuyến hành trình, xác định các dịch vụ. Vậy giá được cấu thành bởi những chi phí gì. Quy trình tính giá sẽ diễn ra như thế nào?

Bài học này sẽ cung cấp cho người học đầy đủ cơ sở cho việc tính giá thông qua việc xác định các chi phí của chương trình, phân loại chi phí; công thức tính giá thành trực tiếp; giá thành đầy đủ; giá bán trước thuế; giá bán sau thuế. Đồng thời, cung cấp các phương pháp tính giá cho các loại chương trình: chương trình du lịch với mức giá trọn gói; chương trình du lịch với mức giá cơ bản; chương trình du lịch với mức giá tùy chọn.

Mục tiêu:

- Trình bày được quy trình tính giá cho chương trình du lịch;
- Xác định được các chi phí cấu thành giá bán của chương trình;
- Phân biệt được chi phí cố định, chi phí biến đổi;
- Mô tả được công thức tính giá thành, giá bán của chương trình du lịch;
- Tự xác định được giá bán chương trình du lịch trong các trường hợp khác nhau đảm bảo nhanh chóng, chính xác.

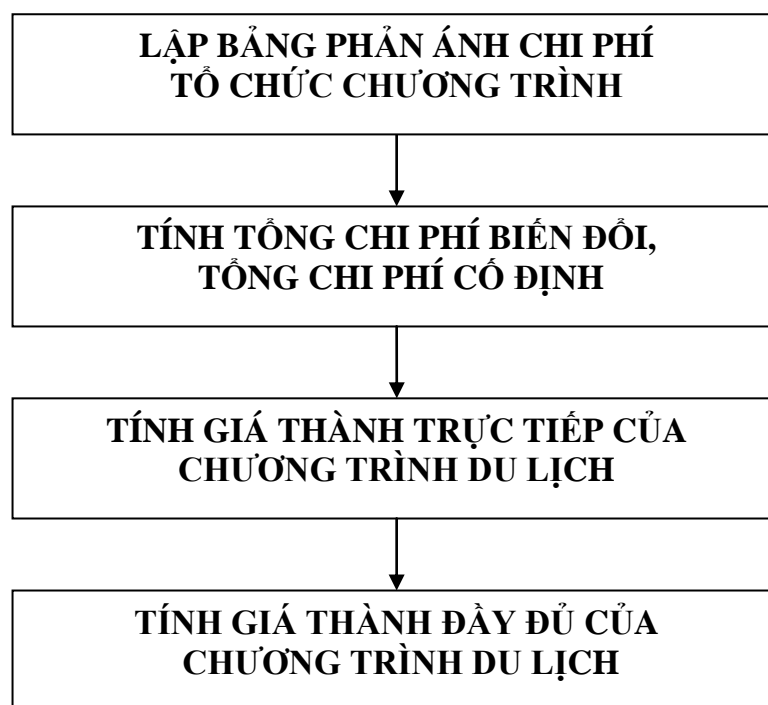
A. NỘI DUNG:

1. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ TRỌN GÓI

Nội dung của phần này sẽ giúp học viên nắm được bản chất và các yếu tố cấu thành của giá thành, giá bán các chương trình du lịch; phương pháp xác định để từ đó có thể xác định giá chương trình du lịch.

1.1. Xác định giá thành của chương trình du lịch

Quy trình xác định giá thành của chương trình du lịch trọn gói bao gồm các bước sau:



Sơ đồ 4.1. Quy trình xác định giá thành của chương trình du lịch trọn gói

1.1.1. Các khái niệm

+ Giá thành chương trình du lịch:

Giá thành của chương trình du lịch là toàn bộ chi phí mà doanh nghiệp lữ hành phải bỏ ra để nghiên cứu, xây dựng, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch.

Giá thành của chương trình du lịch được chia thành hai mức độ:

+ Giá thành trực tiếp:

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch (Ztt) là toàn bộ chi phí mà doanh nghiệp lữ hành phải trực tiếp bỏ ra để tổ chức thực hiện chương trình du lịch đó.

Những chi phí trực tiếp phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch (*liên quan trực tiếp đến chuyến đi của khách du lịch*): chi phí vận chuyển; chi phí lưu trú; chi phí ăn uống; chi phí tham quan, giải trí; chi phí hướng dẫn du lịch cho đoàn khách; chi phí bảo hiểm; chi phí thủ tục visa...

+ Giá thành đầy đủ:

Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch (Zđđ) bao gồm các chi phí trực tiếp thực hiện chương trình du lịch (giá thành trực tiếp) và những chi phí chung (chi phí gián tiếp) mà doanh nghiệp lữ hành phải bỏ ra để tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Những chi phí này không tính toán trực tiếp cho từng chương trình du lịch mà thường được tính phân bổ theo một tỷ lệ % nhất định theo giá thành trực tiếp. Những chi phí chung phục vụ cho hoạt động của doanh nghiệp lữ hành: chi phí quản lý chung

của doanh nghiệp; chi phí khấu hao tài sản cố định, phương tiện; chi phí thuê mặt bằng; chi phí cho hoạt động marketing; chi phí hoa hồng cho đại lý bán; chi phí bán...

+ Chi phí cố định:

Căn cứ vào mối tương quan giữa mức chi phí với số lượng khách trong đoàn, các chi phí để tổ chức chương trình được phân thành hai loại cơ bản: chi phí cố định và chi phí biến đổi.

Chi phí cố định được tính cho cả đoàn khách. Đây là chi phí gắn với sự tiêu dùng chung của cả đoàn, không thay đổi khi số lượng khách trong đoàn thay đổi trong một giới hạn nhất định.

+ Chi phí biến đổi:

Chi phí biến đổi được tính trực tiếp cho từng khách. Chi phí biến đổi của một chương trình du lịch sẽ thay đổi tỷ lệ thuận theo số khách trong đoàn.

1.1.2. Xác định các chi phí tổ chức chương trình

Để xác định đúng các chi phí này cần hiểu rõ bản chất của từng khoản chi phí. Trên thực tế, việc xác định các chi phí này thường khá phức tạp. Trong phạm vi chương trình môn học này, phương pháp xác định các chi phí đó sẽ được tổng nhất theo quan điểm như sau:

Khi tổ chức các chương trình du lịch, các doanh nghiệp lữ hành thường phải chi trả một số chi phí phổ biến sau đây:

+ Vé thắng cảnh: giá vé thắng cảnh được tính theo từng khách, mức giá vé do các cơ quan chức năng quy định cho từng điểm tham quan cụ thể. Chi phí mua vé thắng cảnh là chi phí biến đổi.

+ Ăn uống: được xác định theo mức ăn của khách, thông thường chi phí ăn uống thường được quy định cho từng khách, đây là chi phí biến đổi. Đối với các bữa ăn mà thời gian bữa ăn đó đang trong thời gian di chuyển trên các phương tiện giao thông phải mua vé thì chi phí cho các bữa ăn đó thường được tính trong chi phí vận chuyển và do nhà vận chuyển cung cấp.

+ Thủ tục xuất nhập cảnh: theo quy định của các chính phủ và theo phạm vi lãnh thổ quốc gia đến; thời hạn nhập cảnh; đây là chi phí biến đổi.

+ Bảo hiểm: có nhiều loại hình nghiệp vụ bảo hiểm khác nhau dành cho khách du lịch. Tại Việt Nam thông thường có hai loại hình chính là bảo hiểm tại khách sạn và bảo hiểm tour. Bảo hiểm tại khách sạn áp dụng trong phạm vi thời gian khách ở tại khách sạn, được tính vào hoá đơn thanh toán với khách sạn, trong thực tế khách gần như ít có nhu cầu đối với dịch vụ này. Bảo hiểm tour mang tính chất bắt buộc khi doanh nghiệp lữ hành tổ chức các chương trình du lịch, được tính theo thời gian thực hiện chương trình du lịch và theo mức phí Bộ Tài chính quy định cho từng ngày khách. Hiện nay có nhiều nhà cung cấp khác nhau cung ứng dịch vụ bảo hiểm du lịch, tuy nhiên mức phí đều thống nhất theo quy định của Bộ Tài chính. Mức phí bảo hiểm tour được quy định theo hai mức phí khác nhau cho đối tượng khách Việt Nam và khách là người nước ngoài. Với các chương trình du lịch outbound, mức phí bảo hiểm được quy

định theo phạm vi quốc gia khách đến và theo thời gian của chương trình (V.D. mức phí bảo hiểm đi Singapore hiện nay: 5 USD/người trong phạm vi dưới 5 ngày, 9 USD trong phạm vi từ 5 - 9 ngày; 12 USD/người trong phạm vi từ 10 - 15 ngày...). Đây là chi phí biến đổi.

+ Chi phí vận chuyển: đối với phương tiện thuê bao, đây là chi phí cố định. Đối với phương tiện phải mua vé, đây là chi phí biến đổi.

+ Chi phí lưu trú: trong thực tế có thể có nhiều loại phòng khác nhau: phòng đơn, phòng đôi, phòng ba... Thời gian đoàn khách lưu lại tại khách sạn thường không hoàn toàn trùng khớp với thời gian check in, check out mà khách sạn đó quy định. Chi phí lưu trú cho số thời gian lẻ này thường được các khách sạn tính căn cứ vào quy định tại khách sạn cũng như thời điểm mà đoàn khách trả phòng. Ngoài ra chi phí này cũng còn có thể phụ thuộc vào mối quan hệ giữa khách sạn với doanh nghiệp lữ hành. Để thống nhất quan điểm và đơn giản cho học viên trong việc nắm bắt phương pháp xác định giá, trong phạm vi chương trình học này sẽ áp dụng cách tính chi phí lưu trú theo phòng đôi, chi phí lưu trú sẽ được tính theo số đêm lưu trú và giá phòng tại khách sạn. Đây là chi phí biến đổi.

+ Chi phí hướng dẫn viên: là chi phí cố định:

Có hai loại chi phí hướng dẫn viên:

• Đối với HDV tại điểm: chi phí HDV là khoản chi phí mà doanh nghiệp lữ hành bỏ ra để thuê HDV đó giới thiệu hướng dẫn đoàn khách tham quan tại các điểm du lịch. Mức chi phí này thường được Ban quản lý mỗi điểm du lịch quy định cụ thể.

• Đối với HDV suốt tuyến: chi phí HDV là những chi phí phát sinh do sự có mặt của HDV cùng với đoàn khách trong thời gian tổ chức chương trình du lịch. Trong thực tế, những chi phí này doanh nghiệp lữ hành có thể phải chi trả hoặc không (VD ăn uống, vận chuyển, vé thắng cảnh, lưu trú...). Trong thực tế một số doanh nghiệp lữ hành thường tính khoản chi phí HDV suốt tuyến là khoản tiền lương mà doanh nghiệp đó chi trả cho HDV theo số ngày tour.

+ Chi phí thuê bao khác (tổ chức một buổi biểu diễn văn nghệ...): đây là các chi phí gắn với sự tiêu dùng chung của cả đoàn, do vậy đây là chi phí cố định.

1.1.3. Công thức xác định

• Công thức tính giá thành trực tiếp của chương trình du lịch:

$$Z_{tt} = b + A/N$$

Trong đó:

+ Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch (bao gồm các chi phí trực tiếp để tổ chức thực hiện chương trình).

+ b : Tổng chi phí biến đổi (tính cho một khách).

+ A : Tổng chi phí cố định (tính cho cả đoàn khách).

+ N : Số lượng khách trong đoàn.

• Công thức tính giá thành đầy đủ của chương trình du lịch:

$$Z_{đđ} = Z_{tt} + C_q$$

$$Z_{đđ} = Z_{tt} + o_1.Z_{tt}$$

Trong đó:

- + $Z_{đđ}$: Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch.
- + Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch
- + C_q : Chi phí quản lý chung (chi phí quản lý doanh nghiệp, chi phí điều hành, thiết kế chương trình...).
- + o_1 : Hệ số của chi phí quản lý chung tính theo giá thành trực tiếp của chương trình.

V.D. Xác định giá thành của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” **Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội** (02 ngày/01 đêm) cho biết thêm một số thông tin sau:

- + Đoàn khách có 30 người.
- + Chi phí thuê xe ô tô đưa đón toàn tuyến là 3.600.000 đ.
- + Vé thắng cảnh tại Hạ Long: 30.000đ/người.
- + Bảo hiểm: 5.000đ/người/ngày.
- + Chi phí thuê tàu thăm Vịnh: 950 USD/tàu. Mỗi tàu có sức chứa tối đa 16 khách. Tỷ giá USD hiện hành là 16.000đ/USD.
- + Bữa ăn hải sản tại nhà hàng Biển Mơ: 200.000đ/suất.
- + Chi phí Hướng dẫn viên tại các điểm: 200.000 đ.
- + Chi phí quản lý chung (chi phí quản lý doanh nghiệp, điều hành, thiết kế, dự phòng...) bằng 0,15 giá thành trực tiếp.

Bài làm:

Chi phí thuê một tàu thăm Vịnh tính theo VND: $16.000 \times 950 = 15.200.000$ đ.

Đoàn có 30 người, do vậy phải sử dụng 02 tàu, chi phí thuê tàu thăm Vịnh của chương trình sẽ là: $15.200.000 \times 2 = 30.400.000$ đ

Chi phí tổ chức chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” **Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội** (02 ngày/01 đêm) được thể hiện qua bảng sau:

Đơn vị: 1000đ

TT	Nội dung chi phí	Chi phí biên đổi	Chi phí cố định
1	Thuê xe ô tô toàn tuyến		3.600
2	Thuê tàu thăm Vịnh		30.400
3	Bảo hiểm	10	
4	Vé thắng cảnh	30	
5	Ăn hải sản	200	
6	Chi phí hướng dẫn tại các điểm		200

Tổng cộng	240	34.200
------------------	------------	---------------

Áp dụng công thức tính giá thành trực tiếp của chương trình du lịch:

$$Z_{tt} = b + A/N$$

Trong đó:

+ Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch (bao gồm các chi phí trực tiếp để tổ chức thực hiện chương trình).

+ b : Tổng chi phí biến đổi (tính cho một khách).

+ A : Tổng chi phí cố định (tính cho cả đoàn).

+ N : Số lượng khách trong đoàn.

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” sẽ là:

$$Z_{tt} = 240.000 + 34.200.000/30$$

$$Z_{tt} = 1.380.000 (\text{đ})$$

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” sẽ là 1.380.000 VND/khách.

Giá thành đầy đủ của chương trình:

$$Z_{đđ} = Z_{tt} (1 + oI).$$

Trong đó:

Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình.

$Z_{đđ}$: Giá thành đầy đủ của chương trình.

oI : Hệ số các chi phí chung tính trên giá thành trực tiếp.

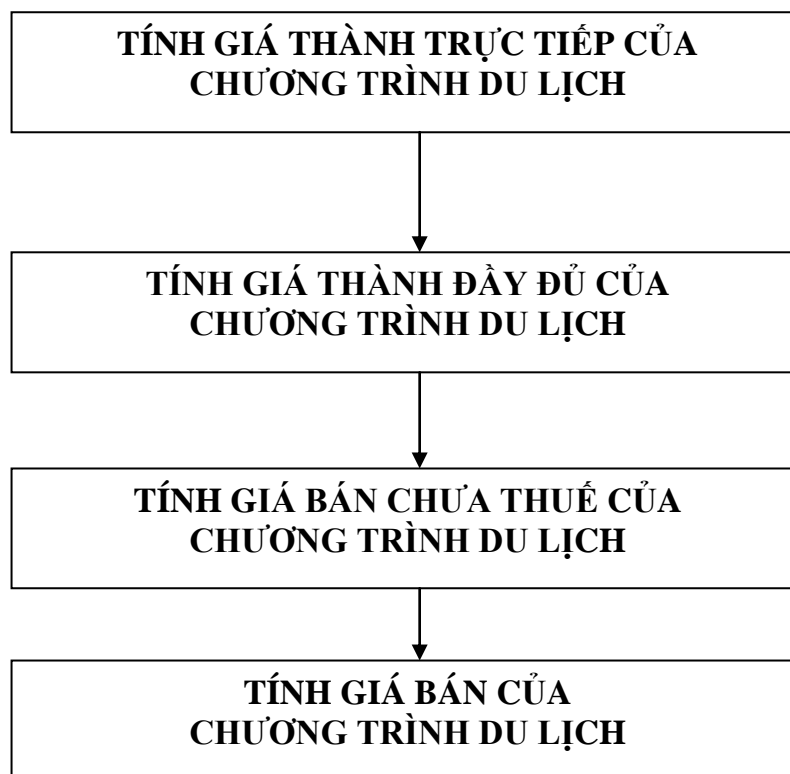
$$Z_{đđ} = 1.380.000 (1 + 0,15)$$

$$Z_{đđ} = 1.587.000 (\text{đ})$$

Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” sẽ là 1.587.000 VND/khách.

1.2. Xác định giá bán của chương trình du lịch.

Quy trình xác định giá bán của chương trình du lịch trọn gói bao gồm các bước sau:



Sơ đồ 5.2. Quy trình xác định giá bán của chương trình du lịch trọn gói.

Giá bán của chương trình du lịch là khoản chi phí mà khách du lịch phải chi trả để có thể tham gia chương trình du lịch. Đó chính là mức giá được thoả thuận giữa doanh nghiệp lữ hành với khách hàng để thực hiện chương trình du lịch.

Giá bán của chương trình du lịch thường được xác định trên cơ sở giá thành đầy đủ của chương trình du lịch và một số khoản chi phí khác:

+ Khoản thuế doanh nghiệp lữ hành phải nộp: mức thuế doanh nghiệp lữ hành phải nộp phụ thuộc vào doanh thu của doanh nghiệp lữ hành và mức thuế suất (theo quy định của Nhà nước).

+ Lợi nhuận của doanh nghiệp lữ hành: mục tiêu cuối cùng của mọi doanh nghiệp lữ hành là tối đa hoá lợi nhuận. Mức lợi nhuận được doanh nghiệp lữ hành quyết định trên cơ sở mục tiêu của doanh nghiệp, thị trường doanh nghiệp đang khai thác, vị thế của doanh nghiệp trên thị trường....

Các khoản chi phí này thường được xác định bằng một tỷ lệ nào đó theo giá bán hoặc giá thành, điều đó phụ thuộc vào chính sách của từng doanh nghiệp lữ hành, vào các quy định của pháp luật, vào thông lệ của thị trường....

Trong bài tập, mức tỷ lệ của các khoản chi phí này đều được đề bài cho sẵn, sinh viên chỉ việc áp dụng tính theo công thức.

Công thức xác định giá bán (G) của chương trình du lịch:

$$G = Z_{tt} + C_q + L + T$$

$$G = Z_{dd} + L + T$$

$$G = Ztt + \text{ô1}.Ztt + \text{ô2}.Ztt + T$$

Trong đó:

G: Giá bán của chương trình du lịch.

Zđđ: Giá thành của chương trình du lịch.

Ztt: Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch.

L: Lợi nhuận của doanh nghiệp.

ô1: Hệ số của chi phí quản lý chung tính theo giá thành trực tiếp của chương trình.

ô2: Hệ số của lợi nhuận của doanh nghiệp lũy hành tính theo giá thành trực tiếp của chương trình du lịch.

T: Thuế phải nộp.

Mức thuế doanh nghiệp phải nộp trong kinh doanh lũy hành hiện nay được tính % trên giá bán chưa thuế, lúc đó giá bán của chương trình du lịch sẽ được tính theo công thức:

$$G = Z + \text{ô2}.Ztt + T$$

$$G = Gct + T$$

$$G = Gct + \text{ô}.Gct$$

$$G = Gct (1 + \text{ô})$$

V.D. Xác định giá bán của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội (02 ngày/01 đêm) cho biết thêm một số thông tin sau:

+ Mức lợi nhuận được doanh nghiệp xác định bằng 5% giá thành.

+ Mức thuế giá trị gia tăng 10% giá bán chưa thuế.

Bài làm:

Giá bán của chương trình du lịch trên sẽ được xác định theo công thức:

$$G = Zđđ + L + T$$

Trong đó:

G: Giá bán của chương trình du lịch.

Zđđ: Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch.

L: Lợi nhuận của doanh nghiệp.

T: Thuế phải nộp.

Giá bán chưa thuế của chương trình du lịch trên:

$$Gct = Zđđ + L$$

$$Gct = Zđđ + \text{ô2}.Ztt$$

$$Gct = 1.587.000 + 0,05 \times 1.587.000$$

$$Gct = 1.587.000 (1 + 0,05)$$

$$Gct = 1.666.350 (\text{đ})$$

Giá bán của chương trình du lịch trên là:

$$G = Gct + T$$

$$G = Gct + \tilde{o}.Gct$$

$$G = Gct (1 + \tilde{o})$$

$$G = 1.666.350 (1 + 0,1)$$

$$G = 1.832.985 (\text{đ})$$

Giá bán của chương trình du lịch HTC 01 “*Hạ Long - Hidden charm*” **Hà Nội - Hạ Long - Hà Nội** (02 ngày/01 đêm) là 1.832.985 VND/khách.

2. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ CƠ BẢN

Mức giá cơ bản: mức giá chỉ bao gồm một số dịch vụ chủ yếu trong chương trình, thông thường đó là các dịch vụ vận chuyển, lưu trú.

V.D. Cho một chương trình du lịch có nội dung như sau:

HTC 18

Chương trình Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội
(05 ngày/06đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Huế.

19h00: Xe đón quý khách tại điểm hẹn, khởi hành đi Huế.

Ngày 02: Huế.

10h30: Xe đến Huế, quý khách nhận phòng, nghỉ ngơi. Buổi chiều quý khách xuống thuyền đi dọc theo sông Hương thăm ***chùa Thiên Mụ, lăng Minh Mạng, điện Hòn Chén.*** Ăn tối tại khách sạn.

Buổi tối: Quý khách tự do thăm quan thành phố Huế về đêm.

Ngày 03: Huế.

Sau khi ăn sáng, xe đưa quý khách thăm một vòng quanh thành phố Huế qua ***trường Quốc học, cầu Tràng Tiền.*** Sau đó quý khách tới thăm ***lăng Tự Đức, lăng Khải Định, chùa Từ Hiếu.*** Ăn trưa tại khách sạn.

Buổi chiều: xe đưa quý khách đi thăm ***Cung thành Đại Nội: Ngọ Môn, điện Thái Hòa, Thế Miếu, Hiển Lâm Các.***

Ăn tối tại khách sạn. Sau đó quý khách đi thuyền Rồng nghe ***ca Huế trên sông Hương.***

Ngày 04: Huế - Đà Nẵng - Hội An.

Sau khi ăn sáng, xe đưa quý khách đi Hội An, ***thăm Phố cổ Hội An: chùa cầu Nhật Bản, nhà cổ Tân Ký, hội quán Phúc Kiến, nhà thờ Tộc Trần.*** Sau khi ăn trưa, nghỉ ngơi, xe tiếp tục đưa quý khách tới ***thăm Đà Nẵng: núi Ngũ Hành Sơn, làng đá mỹ nghệ Non Nước.*** Ăn tối và nghỉ đêm tại Đà Nẵng.

Ngày 05: Đà Nẵng - Hà Nội.

Sau khi ăn sáng, quý khách tự do thăm quan mua sắm tại Đà Nẵng. Ăn trưa tại khách sạn.

15h00: Xe đưa quý khách trở về Hà Nội.

Ngày 06: Hà Nội.

15h00: Xe đưa quý khách về đến Hà Nội. Chia tay quý khách, kết thúc chương trình./.

Hãy xác định giá thành cơ bản của chương trình du lịch trên (bao gồm dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú), cho biết:

+ Chi phí thuê xe vận chuyển tham quan trọn tuyến là: 9.000.000 đ.

+ Chi phí lưu trú: Tại Huế: 300.000đ/ngày phòng.

Tại Đà Nẵng: 400.000đ/ngày phòng.

+ Đoàn có 30 khách.

Bài làm:

Chi phí cố định của chương trình du lịch trên là chi phí thuê xe vận chuyển đưa đón tham quan toàn tuyến: 9.000.000đ.

Chi phí biến đổi của chương trình du lịch trên là chi phí lưu trú, bao gồm chi phí lưu trú tại Huế (02 đêm) và tại Đà Nẵng (01 đêm): 500.000đ.

Chi phí lưu trú tại Huế: $(300.000\text{đ}/2 \text{ người}) \times 2\text{đêm} = 300.000\text{đ}/\text{người}$.

Chi phí lưu trú tại Đà Nẵng: $(400.000\text{đ}/2\text{người}) \times 1\text{đêm} = 200.000\text{đ}$

Mức giá cơ bản (vận chuyển + lưu trú) của chương trình du lịch trên sẽ là:

$$9.000.000/30 + 500.000 = 800.000\text{đ}$$

Mức giá cơ bản (vận chuyển + lưu trú) của chương trình du lịch HTC 18 **Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội** (05 ngày/06đêm) là 800.000VND/khách.

3. CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH VỚI MỨC GIÁ TỰ CHỌN

Mức giá tự chọn: khách có thể lựa chọn các mức giá khác nhau của một chương trình du lịch tương ứng với cấp độ chất lượng khác nhau. Sự khác biệt này được xây dựng trên cơ sở mức chất lượng các dịch vụ trong chương trình (vận chuyển, lưu trú, ăn uống).

V.D. Cho một chương trình du lịch có nội dung như sau:

Chương trình HTC 18 Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội (5 ngày/6đêm) (có nội dung như trên).

Hãy xác định mức giá của chương trình du lịch trên theo các mức A và B, cho biết:

• Mức giá A:

Bao gồm:

+ Phương tiện vận chuyển: Xe ô tô máy lạnh đời mới (12.000.000đ trọn tuyến), thuyền tham quan (300.000đ).

+ Dịch vụ: bảo hiểm du lịch (1.500đ/người/ngày), vé thắng cảnh (120.000đ/người bao gồm tất cả các điểm tham quan trong chương trình), HDV suốt tuyến.

+ Phòng nghỉ: phòng nghỉ khép kín, đầy đủ tiện nghi, tiêu chuẩn 3*, mức giá 600.000đ/ngày phòng, 2 người/phòng.

+ Mức ăn: 100.000đ/người/ngày (bữa chính: 40.000đ, bữa phụ 20.000đ).

Không bao gồm:

+ Thuế VAT.

+ Các chi phí cá nhân khác (đồ uống, ăn ngoài chương trình, điện thoại...).

• Mức giá B:

Bao gồm:

+ Phương tiện vận chuyển: Xe ô tô máy lạnh đời mới (9.000.000đ trọn tuyến), thuyền tham quan (300.000đ).

+ Dịch vụ: bảo hiểm du lịch (1.500đ/người/ngày), vé thắng cảnh (120.000đ/người bao gồm tất cả các điểm tham quan trong chương trình), HDV suốt tuyến.

+ Phòng nghỉ: phòng nghỉ khép kín, đầy đủ tiện nghi, tiêu chuẩn 2*, mức giá 400.000đ/ngày phòng, 2 người/phòng.

+ Mức ăn: 70.000đ/người/ngày (bữa chính: 30.000đ, bữa phụ 10.000đ).

+ Mức lợi nhuận được doanh nghiệp xác định bằng 5% giá thành.

+ Đoàn có 30 khách.

+ Chi phí quản lý chung (chi phí quản lý doanh nghiệp, điều hành, thiết kế, dự phòng...) bằng 0,15 giá thành trực tiếp.

Không bao gồm:

+ Thuế VAT.

+ Các chi phí cá nhân khác (đồ uống, ăn ngoài chương trình, điện thoại...).

Bài làm:

Chi phí tổ chức chương trình du lịch HTC 18 **Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội** (5 ngày/6đêm) được thể hiện trong bảng sau:

Đv: 1.000đ

TT	Nội dung chi phí	Chi phí biến đổi		Chi phí cố định	
		Mức A	Mức B	Mức A	Mức B
1	Vận chuyển (ô tô)			12.000	9.000
2	Vận chuyển (thuyền)			300	300
3	Ăn uống	420	290		
4	Lưu trú	300	200		
5	Bảo hiểm	9	9		
6	Vé thắng cảnh	120	120		

Tổng	849	619	12.300	9.300
-------------	------------	------------	---------------	--------------

Áp dụng công thức tính giá thành trực tiếp của chương trình du lịch:

$$Z_{tt} = b + A/N$$

Trong đó:

+ Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch (bao gồm các chi phí trực tiếp để tổ chức thực hiện chương trình).

+ b : Tổng chi phí biến đổi.

+ A : Tổng chi phí cố định.

+ N : Số lượng khách trong đoàn.

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch HTC 18 Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội (5 ngày/6đêm) sẽ là:

Mức A: $Z_{tt} = 849.000 + 12.300.000/30$

$$Z_{tt} = 1.259.000 (\text{đ})$$

Mức B: $Z_{tt} = 619.000 + 9.300.000/30$

$$Z_{tt} = 929.000 (\text{đ})$$

Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch HTC 18 Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội (5 ngày/6đêm) sẽ là:

$$Z_{dd} = Z_{tt} (1 + o1).$$

Trong đó:

Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình.

Z_{dd} : Giá thành đầy đủ của chương trình.

$o1$: Hệ số các chi phí chung tính trên giá thành trực tiếp.

Mức A: $Z_{dd} = 1.259.000 (1 + 0,15)$

$$Z_{dd} = 1.447.850 (\text{đ})$$

Mức B: $Z_{dd} = 929.000 (1 + 0,15)$

$$Z_{dd} = 1.068.350 (\text{đ})$$

Giá bán của chương trình du lịch HTC 18 Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội (5 ngày/6đêm) sẽ được xác định theo công thức:

$$G = Z_{dd} + L$$

$$G = Z_{dd} + o2.Z_{tt}$$

Trong đó:

G : Giá bán của chương trình du lịch.

Z_{dd} : Giá thành của chương trình du lịch.

Z_{tt} : Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch.

L : Lợi nhuận của doanh nghiệp.

ô2: Hệ số của lợi nhuận của doanh nghiệp lữ hành tính theo giá thành trực tiếp của chương trình du lịch.

Mức A: $G_a = 1.447.850 + 0,05 \times 1.259.000$

G_a = 1.510.800 (đ)

Mức B: $G_b = 1.068.350 + 0,05 \times 929.000$

G_b = 1.114.800 (đ)

Giá bán của chương trình du lịch HTC 18 *Hà Nội - Huế - Đà Nẵng - Hội An - Hà Nội* (5 ngày/6đêm) là:

+ Mức A: 1.510.800 VND/khách.

+ Mức B: 1.114.800 VND/khách.

4. PHƯƠNG PHÁP XÁC ĐỊNH GIÁ BÁN CHƯƠNG TRÌNH DU LỊCH TẠI MỘT SỐ DOANH NGHIỆP LỮ HÀNH

Nội dung của phần này sẽ giúp học viên tiếp cận với phương pháp xác định giá chương trình du lịch trong thực tế của các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam hiện nay.

Mỗi doanh nghiệp lữ hành sẽ có một phương pháp xác định giá các chương trình du lịch, điều đó tùy thuộc vào nhiều nguyên nhân khác nhau: các loại hình chương trình du lịch mà doanh nghiệp đang kinh doanh, thị trường mà doanh nghiệp đang khai thác, khả năng của doanh nghiệp, vị thế của doanh nghiệp trên thị trường, thông lệ của doanh nghiệp ... Nhìn chung, không có khác biệt nhiều giữa các doanh nghiệp trong việc xác định giá thành, nhưng sẽ có nhiều khác biệt trong quá trình xác định giá bán.

Trong phạm vi chương trình môn học, chúng ta sẽ nghiên cứu một số phương pháp xác định giá chương trình du lịch tại một số doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam hiện nay.

4.1. Phương pháp xác định giá bán các chương trình du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành có quy mô nhỏ kinh doanh lữ hành nội địa



Sơ đồ 5.3. Phương pháp xác định giá bán các chương trình du lịch tại các doanh nghiệp lữ hành.

Bước 1. Xác định giá vốn của chương trình du lịch.

Công việc ở giai đoạn này được tiến hành như việc xác định giá vốn (giá thành trực tiếp: Ztt) của chương trình du lịch. Giá vốn sẽ được tính cho từng khách và được tính bằng cách:

+ Tính chi phí của từng dịch vụ (cho từng khách).

+ Tính giá vốn: $Z_{tt} = f_1 + f_2 + \dots + f_n$.

F_i ($i = \underline{1, n}$): chi phí của các dịch vụ trong chương trình.

Bước 2. Xác định giá bán trước thuế (Gct) của chương trình du lịch.

Giá bán trước thuế: được xác định trên cơ sở giá vốn và doanh nghiệp lữ hành sẽ cộng thêm một khoản chi phí theo % (ỏ) của giá thành trực tiếp, gọi là chi phí quản lý, tổ chức cho doanh nghiệp (Ftc).

$$F_{tc} = ỏ.Z$$

$$G_{ct} = Z + F_{tc}$$

$$G_{ct} = Z(1 + ỏ)$$

Bước 3. Xác định giá bán (G) sau thuế của chương trình du lịch.

$$G = G_{ct} + T$$

$$T = VAT = 10\% G_{ct}$$

$$G = G_{ct}(1 + 0,1)$$

Tùy theo yêu cầu của khách hàng có cần lấy hoá đơn V.A.T. hay không mà doanh nghiệp lữ hành sẽ đưa ra mức giá tương ứng.

V.D. Xác định giá bán cho chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” cho biết chi phí tổ chức, quản lý của doanh nghiệp lữ hành là 15% giá thành; mức thuế VAT trong kinh doanh lữ hành hiện hành là 10%.

Bài làm:

- Xác định giá vốn của chương trình “*Hạ Long - Hidden charm*”:

Các chi phí trong chương trình:

+ Chi phí vận chuyển (ô tô): $3.600.000/30 = 120.000$ VND/khách.

+ Tàu thăm Vịnh: $30.400.000/30 \approx 1.014.000$ VND/khách.

+ Bảo hiểm: 10.000 VND/khách.

+ Vé thắng cảnh: 30.000 VND/khách.

+ Ăn uống (ăn hải sản tại nhà hàng): 200.000 VND/khách.

+ Phí hướng dẫn: $200.000/30 \approx 7.000$ VND/khách.

Vậy giá vốn của chương trình sẽ là: $Z_{tt} = f_1 + f_2 + \dots + f_n$

$$Z_{tt} = 120.000 + 1.014.000 + 10.000 + 30.000 + 200.000 + 7.000$$

$$Z_{tt} = 1.382.000 \text{ VND/khách}$$

Như vậy, giá vốn của chương trình “*Hạ Long - Hidden charm*” là: $Z = Z_{tt} = 1.381.000 \text{ VND/khách}$.

- Xác định giá bán trước thuế của chương trình:

$$G_{ct} = Z(1 + o)$$

$$G_{ct} = 1.381.000 (1 + 0,15)$$

$$G_{ct} = 1.588.150$$

Giá bán trước thuế của chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” là 1.588.150 VND/khách.

- Xác định giá bán sau thuế của chương trình du lịch:

$$G = G_{ct} + T$$

$$G = 1.588.150 (1 + 0,1)$$

$$G = 1.746.965$$

Giá bán sau thuế của chương trình du lịch “*Hạ Long - Hidden charm*” là 1.747.000 VND/khách.

4.2. Phương pháp xác định giá bán các chương trình du lịch tại các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế

Giá của chương trình du lịch thường được đưa ra hai trên cơ sở:

- + Giá của doanh nghiệp lữ hành chủ động đưa ra chào bán.
- + Giá tính theo yêu cầu của khách.

Công thức xác định giá bán của chương trình du lịch:

$$\mathbf{G = Z + p + T + Ck + Cb}$$

Trong đó: + G: giá bán của chương trình du lịch.

+ Z: giá vốn của chương trình du lịch (cost/giá thành trực tiếp).

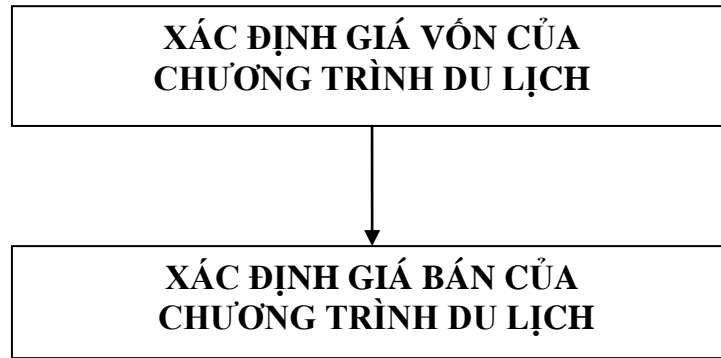
+ p: Lợi nhuận của doanh nghiệp lữ hành.

+ T: Thuế phải nộp.

+ Cb: chi phí bán (hoa hồng).

+ Ck: chi phí khác (dự phòng).

4.2.1. Các chương trình du lịch inbound và nội địa



Sơ đồ 5.4. Quy trình xác định giá bán các chương trình du lịch inbound và nội địa.

Giá vốn (cost): bao gồm:

+ Lưu trú: tính theo thời gian lưu trú và theo tiêu chuẩn mỗi phòng ngủ ghép hai người (nếu ngủ phòng đơn tính thêm phụ phí phòng đơn).

+ Ăn: theo số bữa ăn và mức ăn.

+ Vận chuyển: ô tô (thuê trọn tuyến hoặc theo ngày, theo chặng); tàu thuyền (tính theo giờ hoặc theo tuyến và theo mức chất lượng phương tiện); tàu hoả (tính theo giá vé); máy bay (tính theo giá vé); các phương tiện khác như xích lô, xe đạp, xe máy... (thuê theo tuyến, theo ngày hoặc theo giờ).

+ Hướng dẫn: tính cả tour trên cơ sở lịch trình, mức chi phí tùy thuộc chất lượng hướng dẫn và ngôn ngữ.

+ Các chương trình văn nghệ, giải trí: tính theo giá vé (trường hợp thuê bao thì chia theo số khách trong đoàn).

+ Phí làm visa (đối với khách cần phải làm visa).

+ Bảo hiểm: với chương trình du lịch nội địa thường được tính theo số ngày của lịch trình, mức phí bảo hiểm được Bộ Tài chính quy định cho mỗi khách tính theo từng ngày. Với chương trình du lịch inbound thường do hãng gửi khách mua.

Giá bán sẽ được xác định trên cơ sở giá vốn và tính thêm một số khoản chi phí khác:

+ Lợi nhuận: thông thường từ 5 - 20% hoặc cao hơn (tùy theo đối tượng khách, tùy theo từng chương trình du lịch).

+ Thuế phải nộp: VAT, theo quy định hiện hành trong kinh doanh lữ hành là 10% mức giá bán trước thuế.

+ Chi phí dự phòng: đảm bảo an toàn cho những chi phí phát sinh để không ảnh hưởng tới mức lợi nhuận dự kiến.

+ Hoa hồng: trích cho đại lý bán, tùy theo yêu cầu và điều kiện cho phép, tùy theo thông lệ của thị trường.

V.D.01. Chương trình du lịch HTC 19 *Hà Nội - Sa Pa - Hà Khẩu - Hà Nội* (03 ngày/04 đêm bằng tàu hoả).

Ngày 01: Hà Nội - Lao Cai. Buổi tối, quý khách tập trung tại ga Hà Nội, lên tàu khởi hành đi Lao Cai, nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 02: Lao Cai - Sa Pa. Buổi sáng, tàu đến Lao Cai, quý khách lên xe đi Sa Pa. Buổi chiều, quý khách thăm **bản Cat Cat**. Ăn tối và nghỉ đêm tại bản.

Ngày 03: Sa Pa - Lao Cai. Sau khi ăn sáng, xe đón quý khách đi thăm **Thác Bạc, núi Hàm Rồng**. Ăn trưa tại nhà hàng.

Buổi chiều quý khách trả phòng, rời Sa Pa về Lao Cai, trên đường ghé thăm **bản Tả Phìn**. Tối Lao Cai nhận phòng, ăn tối.

Ngày 05: Lao Cai - Hà Khẩu (Trung Quốc) - Lao Cai - Hà Nội. Sau khi ăn sáng, đoàn làm thủ tục xuất cảnh sang Trung Quốc, tham quan mua sắm tại **thị trấn Hà Khẩu**. Ăn trưa tại Hà Khẩu.

Buổi chiều đoàn làm thủ tục nhập cảnh về Việt Nam. Ăn tối tại Lao Cai. Sau khi ăn tối, quý khách lên tàu rời Lao Cai về Hà Nội, nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 05: Hà Nội. 05 h 00 tàu về đến Hà Nội, chia tay quý khách, kết thúc chương trình.

Giá bao gồm: Vé tàu ngồi mềm có điều hoà; thủ tục giấy thông hành sang Hà Khẩu; xe vận chuyển đời mới có điều hoà; vé tham quan; nghỉ khách sạn phòng ba tiện nghi; các bữa ăn theo chương trình; bảo hiểm du lịch; hướng dẫn viên suốt tuyến.

Giá không bao gồm: nghỉ khách sạn phòng đơn hoặc đôi; các chi phí quan ngoài chương trình; đồ uống; các chi phí cá nhân khác.

Mức giá (đoàn 20 người):

+ Xe: $(400 \text{ km} \times 7.000)/20 = 140.000 \text{ đ}$

+ Ăn: $(06 \text{ bữa chính} \times 30.000) + (03 \text{ bữa phụ} \times 10.000) = 210.000 \text{ đ}$

+ Lưu trú: $02 \text{ đêm} \times 125.000 + 95 = 345.000 \text{ đ}$

+ Vé thắng cảnh (Hàm Rồng + Cat Cat + Tả Phìn): 45.000 đ

+ Hướng dẫn + Vé tàu Hướng dẫn: $(236 + 600)/20 = 42.000 \text{ đ}$

+ Bảo hiểm: $(1.500 \times 04 \text{ ngày}) = 6.000 \text{ đ}$

+ Thủ tục xuất nhập cảnh: 93.000 đ.

Tổng cộng: 881.000 đ

Vé tàu: 236.000 đ.

Giá vốn: 1.117.000 đ

Phí tổ chức: 79.000 đ

Giá chào bán (chưa thuế): 1.196.000 VND/khách.

4.2.2. Các chương trình du lịch outbound

Về cơ bản việc xác định giá các chương trình du lịch outbound cũng tính như các chương trình du lịch inbound và nội địa.

Các yếu tố cấu thành giá bán của các chương trình outbound bao gồm:

+ Land service (giá tour do hãng gửi khách từ nước ngoài chào bán cho doanh nghiệp lữ hành Việt Nam).

+ Phí thủ tục xuất nhập cảnh (làm visa vào các nước, hoặc làm giấy thông hành, phí tiêm chủng).

+ Vé máy bay (khứ hồi từ Việt Nam đến nước khác và về Việt Nam).

+ Lệ phí sân bay, phụ phí nhiên liệu ngành hàng không, phí an ninh (theo quy định của từng sân bay).

+ Vận chuyển ô tô (từ trung tâm thành phố ra sân bay và ngược lại, từ nhà ga đến cửa khẩu và ngược lại...).

+ Bảo hiểm.

+ Hướng dẫn.

+ Lợi nhuận của doanh nghiệp lữ hành.

V.D.01. Chương trình du lịch HTC 20 **Hà Nội - Thượng Hải - Bắc Kinh - Hà Nội** (06 ngày/05 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Thượng Hải. Xe và hướng dẫn đón quý khách tại Hà Nội đi sân bay quốc tế Nội Bài, chuyến bay **Hà Nội - Thượng Hải, transit tại Quảng Châu**. Quý khách nhận phòng, ăn tối tại khách sạn. Buổi tối quý khách tham quan **bến Thượng Hải**.

Ngày 02: Thượng Hải - Bắc Kinh. Buổi sáng quý khách thăm **quảng trường Nhân Dân, qua Đại Cầu Nam Phố** sang thăm **tháp truyền hình Minh Châu Đông Phương** cao nhất châu Á (468 m).

Buổi chiều thăm **chùa Phật Ngọc**, mua sắm tại **“Nam Kinh Lộ”**. Sau khi ăn tối, quý khách lên tàu hoả đi Bắc Kinh, nghỉ đêm trên tàu.

Ngày 03: Bắc Kinh. Buổi sáng đoàn đi thăm **Quảng trường Thiên An Môn, lăng Mao Chủ tịch, Đại Lễ Đường, Tử Cấm Thành**.

Buổi chiều thăm **công viên Bắc Hải, công viên núi Cảnh Sơn**. Buổi tối đoàn xem **xiếc đặc sắc Trung Hoa**.

Ngày 04: Bắc Kinh. Buổi sáng đoàn đi thăm **Vạn Lý Trường Thành, hiệu thuốc Đông Nhân Đường**.

Buổi chiều thăm **Trường Lăng** trong **Thập Tam Lăng** - khu lăng tẩm của các vị hoàng đế nhà Minh.

Ngày 05: Bắc Kinh. Buổi sáng đoàn thăm **Di Hoà Viên** - cung điện mùa hè của Từ Hy Thái Hậu.

Buổi chiều tham quan mua sắm tại **Vương Phủ Tỉnh** - khu phố thương mại sầm uất nhất Bắc Kinh.

Ngày 06: Bắc Kinh - Hà Nội.

Đoàn tự do cho đến khi hướng dẫn tiễn đoàn ra sân bay, chuyến bay Bắc Kinh - Nội Bài. Xe đón đoàn tại sân bay Nội Bài đưa đoàn về Hà Nội. Chi tay quý khách, kết thúc chương trình.

Giá bao gồm:

- + Visa nhập cảnh Trung Quốc.
- + Vé máy bay: Hà Nội - Quảng Châu - Thượng Hải // Bắc Kinh - Hà Nội. + Lệ phí sân bay quốc tế, phí an ninh và phụ phí nhiên liệu ngành hàng không, bảo hiểm du lịch (56 USD).
- + Vé tàu hỏa giường nằm khoảng 6 người (Thượng Hải - Bắc Kinh).
- + Các bữa ăn theo chương trình.
- + Lưu trú: tiêu chuẩn phòng đôi, khách sạn 3* hoặc tương đương.
- + Lệ phí tham quan (01 lần) tại các điểm tham quan.
- + Hướng dẫn tiếng Việt nhiệt tình có kinh nghiệm.
- + Vận chuyển ô tô đời mới máy lạnh.

Giá không gồm: Hộ chiếu, nghỉ phòng đơn, đồ uống, giặt là, điện thoại, chi phí cá nhân khác, chi phí tham quan ngoài chương trình, tiền TIP cho hướng dẫn và lái xe Trung Quốc.

Mức giá: 546 USD/khách.

Vé máy bay: 260 USD; Lan service: 170 USD; Visa: 30 USD; Xe + Hướng dẫn: 10 USD; Lệ phí sân bay quốc tế, phí an ninh và phụ phí nhiên liệu: 56 USD; Lợi nhuận: 20 USD.

V.D.02. Chương trình du lịch HTC 21 ***Hà Nội - Quảng Châu - đảo Hải Nam - Hà Nội*** (05 ngày/ 04 đêm).

Ngày 01: Hà Nội - Quảng Châu - đảo Hải Nam. Xe và hướng dẫn đón quý khách tại Hà Nội đi sân bay quốc tế Nội Bài, chuyến bay ***Hà Nội - Quảng Châu***, (transit tại ***Quảng Châu***), nối chuyến ***Quảng Châu - Hải Nam***. Quý khách nhận phòng, ăn tối tại khách sạn.

Ngày 02: Đảo Hải Nam. Đoàn đi tham quan ***Ngũ Công Tự, Vạn Tuyền Hà, Đông Sơn Lĩnh, thành phố Hưng Long***.

Ngày 03: Thượng Hải - Bắc Kinh. Đoàn đi tham quan ***thành phố Tam Á, vịnh Á Long, Lục Hồi Đầu, Đại Đông Hải***.

Ngày 04: Hải Nam - Quảng Châu. Sáng đoàn đến ***thị trấn Thông Thập***, xem biểu diễn ***văn nghệ của dân tộc Lê và Miêu***. Chiều đoàn lên máy bay đi Quảng Châu. Xe đón đoàn về khách sạn, nhận phòng, nghỉ ngơi.

Ngày 05: Quảng Châu - Hà Nội. Đoàn đi thăm nhà tưởng niệm ***Tôn Trung Sơn, Hoàng Hoa Cương, công viên Việt Tú, tượng Ngũ Dương*** - biểu tượng của thành phố Quảng Châu. Buổi tối xe tiễn đoàn ra sân bay. Xe đón đoàn tại sân bay Nội Bài, đưa về Hà Nội. Kết thúc chương trình./.

Giá bao gồm:

- + Visa nhập cảnh Trung Quốc.
- + Vé máy bay: Hà Nội - Quảng Châu - Hải Khẩu - Quảng Châu - Hà Nội.

- + Các bữa ăn theo chương trình.
- + Lưu trú: tiêu chuẩn phòng đôi, khách sạn 3* hoặc tương đương.
- + Lệ phí tham quan (01 lần) tại các điểm tham quan.
- + Hướng dẫn tiếng Việt nhiệt tình có kinh nghiệm.
- + Vận chuyển ô tô đời mới máy lạnh.

Giá không gồm: Lệ phí sân bay quốc tế và nội địa Trung Quốc + Phí an ninh + Phụ phí nhiên liệu ngành hàng không + Bảo hiểm du lịch (62 USD); Hộ chiếu; Hành lý quá cước; Nghỉ phòng đơn; Đồ uống; Giặt là; Điện thoại; Chi phí cá nhân khác; Chi phí tham quan ngoài chương trình; Tiền TIP cho hướng dẫn và lái xe Trung Quốc.

Mức giá: 447 USD/khách.

+ Cost: 422 USD (Vé máy bay (HAN - CAN - HAK - CAN - HAN): 240 USD; Lan service: 140 USD; Visa: 30 USD; Vận chuyển: 5 USD; Hướng dẫn: 7 USD).

+ Lợi nhuận: 25 USD.

VD 03: Mức giá một số chương trình khác:

• Giá chương trình du lịch **Nam Ninh - Thượng Hải - Bắc Kinh - Nam Ninh** (05 ngày/04 đêm): 437 USD/khách.

- + Giá hãng chào (Lan service): 380 USD.
- + Giấy thông hành: 15 USD.
- + Xe ô tô: 15 USD.
- + Hướng dẫn: 7USD x 11/15 6 USD.
- + Phí tổ chức: 20 USD.
- + Bảo hiểm: 1 USD.

• Giá chương trình du lịch **Bắc Kinh - Thượng Hải - Hàng Châu - Quảng Châu** (08 ngày/07 đêm): 659 USD/khách.

- + Giá hãng chào (Lan service): 210 USD.
- + Vé máy bay Hàng Châu - Quảng Châu: 90 USD.
- + Thuế sân bay nội địa Trung Quốc: 6 USD.
- + Vé máy bay (Việt Nam): 250 USD.
- + Lệ phí sân bay: 34 USD.
- + Visa: 30 USD.
- + Xe ô tô: 5 USD.
- + Hướng dẫn: 9 USD.
- + Lợi nhuận: 24 USD.
- + Bảo hiểm: 1 USD.

• Giá chương trình du lịch **Hà Khẩu - Côn Minh - Nga My - Thành Đô - Tây An - Côn Minh** (08 ngày/07 đêm): 501 USD/khách.

- + Giá hãng chào (Lan service): 405 USD.

+ Bảo hiểm:	2 USD.	
+ Vé tàu hoả Hà Nội - Lao Cai - Hà Nội:	230.000 đ	
+ Visa vào Trung Quốc:	470.000 đ	
+ Phí tiêm chủng:	30.000 đ	
+ Vận chuyển ô tô từ ga ra Hà Khẩu:	30.000 đ	+
Vé tàu Hướng dẫn + Công tác phí hướng dẫn:	197.000 đ	
+ Ăn sáng và ăn tối tại Lao Cai:	<u>40.000 đ</u>	
	997.000 đ	
+ Giá land Việt Nam:	997.000 đ	≈ 65 USD.
+ Lãi tour:	29 USD.	
• Giá chương trình du lịch Hà Nội - Bangkok - Pattaya - Kuala Lumpur - Genting - Singapore - Hà Nội (05 ngày/04 đêm): 620 USD/khách.		

Giá bao gồm:

- + Vé máy bay: Hà Nội - Bangkok - Kuala Lumpur/ Singapore - Hà Nội.
- + Các bữa ăn theo chương trình.
- + Lưu trú: tiêu chuẩn phòng đôi, khách sạn 3* hoặc tương đương.
- + Lệ phí tham quan (01 lần) tại các điểm tham quan.
- + Hướng dẫn tiếng Việt nhiệt tình có kinh nghiệm.
- + Vận chuyển ô tô đời mới máy lạnh.

Giá không gồm: Lệ phí sân bay 03 nước; Bảo hiểm du lịch; Hộ chiếu; Hành lý quá cước; Nghỉ phòng đơn; Đồ uống; Giặt là; Điện thoại; Chi phí cá nhân khác; Chi phí tham qu ;an ngoài chương trình; Tiền TIP cho hướng dẫn và lái xe nước bạn.

- + Giá hãng chào (Lan service): 225 USD.
- + Vé máy bay: 360 USD.
- + Xe ô tô: 5 USD.
- + Hướng dẫn: 10 USD.
- + Lợi nhuận: 20 USD.
- + Thuế: 86 USD.

Nếu quý khách mua bảo hiểm tính thêm 86 USSD/người.

Ghi chú: + Nếu đoàn 10 - 14 người thì giá sẽ tính thêm 25 USD/khách (chưa bao gồm hướng dẫn tiếng Việt đi từ Việt Nam).

+ Nếu đoàn 10 - 14 người mà yêu cầu hướng dẫn tiếng Việt đi từ Việt Nam thì giá sẽ tính thêm 93 USD/khách.

B. CÂU HỎI VÀ BÀI TẬP THỰC HÀNH

Câu hỏi:

Câu 1. Nêu quy trình tính giá của chương trình du lịch?

Câu 2. Trình bày khái niệm giá thành, giá thành trực tiếp, giá thành đầy đủ?

Câu 3. Phân biệt chi phí cố định và chi phí biến đổi? Trong chương trình du lịch, chi phí nào là chi phí biến đổi, chi phí nào là chi phí cố định?

Bài tập:

Bài 1. Hãy tập hợp những chi phí cố định và chi phí biến đổi của các chương trình du lịch đã ví dụ trong bài 3 (bài Xây dựng lịch trình chi tiết, từ chương trình HTC 01 đến chương trình HTC 17).

Bài 2. Hãy khảo sát giá cả các dịch vụ (vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vé thắng cảnh, bảo hiểm...) trong thực tế và xác định giá thành cho các chương trình du lịch đã ví dụ trong bài 3 (bài Xây dựng lịch trình chi tiết, từ chương trình HTC 01 đến chương trình HTC 17).

Bài 3. Hãy xác định giá bán của các chương trình du lịch đã ví dụ trong bài 3 (bài Xây dựng lịch trình chi tiết, từ chương trình HTC 01 đến chương trình HTC 17), cho biết thêm các thông tin sau:

+ Chi phí quản lý chung bằng 15% giá thành trực tiếp của chương trình du lịch ($\text{đ1} = 15\%Z_{tt}$).

+ Lợi nhuận của doanh nghiệp bằng 15% giá thành trực tiếp của chương trình du lịch ($\text{đ2} = 15\%Z_{tt}$.)

+ Mức thuế VAT phải nộp bằng 10% giá bán chưa thuế ($\text{đ} = 10\%G_{ct}$).

Bài 4. Hãy sử dụng những kiến thức khảo sát tuyến điểm du lịch để xác định giá thành cho các chương trình du lịch đã được xây dựng (trong phần bài tập, bài 4 - Xây dựng lịch trình chi tiết).

C. GHI NHỚ

Giá thành của chương trình du lịch là toàn bộ chi phí mà doanh nghiệp lữ hành phải bỏ ra để nghiên cứu, xây dựng, tổ chức bán và thực hiện chương trình du lịch nhằm thoả mãn nhu cầu của khách du lịch. Giá thành được chia thành hai mức độ: giá thành trực tiếp và giá thành đầy đủ.

Giá thành trực tiếp của chương trình du lịch là toàn bộ chi phí mà doanh nghiệp lữ hành phải trực tiếp bỏ ra để tổ chức thực hiện chương trình du lịch. Các chi phí cấu thành giá thành trực tiếp thường bao gồm: Vé tham quan, chi phí vận chuyển, lưu trú, ăn uống, Hướng dẫn viên, bảo hiểm du lịch. Các chi phí này được chia làm 2 loại là chi phí biến đổi và chi phí cố định.

Giá thành đầy đủ của chương trình du lịch bao gồm các chi phí trực tiếp thực hiện chương trình du lịch (giá thành trực tiếp) và những chi phí chung (chi phí gián tiếp) mà doanh nghiệp lữ hành phải bỏ ra để tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Dựa trên giá thành đầy đủ, doanh nghiệp sẽ xác định giá bán trên cơ sở tính toán đến lợi nhuận và thuế giá trị gia tăng.

HƯỚNG DẪN GIẢNG DẠY MÔ ĐUN

I. Vị trí, tính chất của mô đun:

- *Vị trí:* Xây dựng chương trình du lịch là mô đun chuyên môn nghề, là học phần bắt buộc trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp nghề Hướng dẫn du lịch. Mô đun này được bố trí giảng dạy sau môn học Tuyển điểm du lịch Việt Nam.

- *Tính chất:* Đây là mô đun tích hợp, được tổ chức giảng dạy tại phòng học tích hợp có đầy đủ thiết bị dạy và học. Mô đun giúp cho người học có thể tự thực hiện xây dựng một chương trình du lịch và tính giá chương trình du lịch. Xây dựng chương trình du lịch được giảng dạy 28 giờ lý thuyết, 56 giờ thực hành, thảo luận, còn lại là thời gian dành cho kiểm tra.

II. Mục tiêu của mô đun:

1. Kiến thức

- Trình bày được khái niệm chương trình du lịch;
- Mô tả được các bước trong quy trình xây dựng chương trình du lịch trọn gói;
- Trình bày được các bước khảo sát nhu cầu khách du lịch;
- Phân tích được mối quan hệ giữa các cơ sở cung ứng dịch vụ với doanh nghiệp lữ hành;
- Trình bày được công thức tính giá chương trình du lịch;

2. Kỹ năng

- Lập được một kế hoạch nghiên cứu nhu cầu khách du lịch;
- Thu thập thông tin về các tuyến điểm du lịch đầy đủ, chính xác;
- Tìm kiếm thông tin các cơ sở cung ứng dịch vụ đáp ứng nhu cầu khách du lịch đầy đủ, chính xác.
- Tự thực hiện xây dựng một chương trình du lịch khả thi.
- Tự tính giá bán cho chương trình du lịch trọn gói tự thiết kế chính xác, hợp lý.

3. Năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Chăm chỉ, tích cực theo dõi và thực hành theo sự hướng dẫn của giáo viên.
- Có khả năng thực hiện công việc độc lập và phối hợp tốt với nhóm trong các công việc do giáo viên yêu cầu.
- Chịu trách nhiệm cá nhân, trách nhiệm đối với nhóm khi thực hiện công việc được giao.

III. Tài liệu tham khảo

- [1]. PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh, PGS.TS. Phạm Hồng Chương (2014), *Giáo trình quản trị kinh doanh lữ hành*, NXB Đại học kinh tế quốc dân.
- [2]. GS - TS. Nguyễn Văn Đính (2007), *Giáo trình nghiệp vụ lữ hành*, NXB Đại học kinh tế quốc dân.
- [3]. Sở Giáo dục và Đào tạo Hà Nội (2007), *Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành*

dùng trong các trường trung học chuyên nghiệp, NXB Hà Nội.

[4]. Ths. Nguyễn Tư Lương, Ths. Đoàn Hương Lan (2007), *Bài giảng thực hành nghiệp vụ lễ hành - hướng dẫn du lịch*, Trường Cao đẳng du lịch Hà Nội.