



TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỮ HÀNH



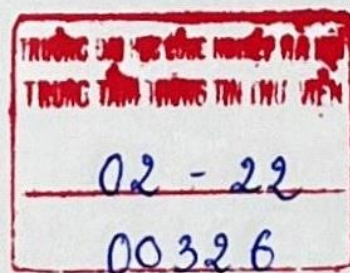
NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP HÀ NỘI

LÊ THU HƯƠNG

GIÁO TRÌNH

NGHIỆP VỤ KINH DOANH LỮ HÀNH



NHÀ XUẤT BẢN GIÁO DỤC VIỆT NAM

Lời nói đầu

Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành là một trong những môn học thuộc chương trình đào tạo cử nhân chuyên ngành đào tạo "Quản trị kinh doanh du lịch".

Với mục tiêu đào tạo cử nhân quản trị kinh doanh du lịch có đủ kỹ năng thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh tại doanh nghiệp lữ hành, cuốn *Giáo trình Nghiệp vụ kinh doanh lữ hành* tập trung làm rõ các vấn đề về nguyên lý, kỹ năng cơ bản về kinh doanh nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng.

Nội dung cuốn sách có kết cấu gồm 6 chương:

Chương 1: Khái niệm, vai trò và chức năng của lữ hành;

Chương 2: Những hoạt động lữ hành chủ yếu;

Chương 3: Nghiệp vụ xây dựng chương trình du lịch;

Chương 4: Tổ chức định giá và thực hiện chương trình du lịch;

Chương 5: Quan hệ và hợp tác trong hoạt động lữ hành;

Chương 6: Những hoạt động nghiệp vụ khác.

Trong quá trình biên soạn, chúng tôi nhận được nhiều ý kiến đóng góp quý báu của nhiều đồng nghiệp trong và ngoài trường. Chúng tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn và xin phép các tác giả có tài liệu tham khảo được sử dụng trong quá trình biên soạn giáo trình môn học để cuốn sách ra mắt bạn đọc.

Mặc dù có nhiều cố gắng, nhưng cuốn sách khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Chúng tôi mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các bạn đồng nghiệp và đông đảo bạn đọc để cuốn sách được hoàn thiện hơn.

Tác giả

Lê Thu Hương

MỤC LỤC

Lời nói đầu.....	3
Chương 1. Khái niệm, vai trò và chức năng của lữ hành.....	7
1.1. Khái niệm cơ bản	7
1.2. Vai trò và chức năng của hoạt động lữ hành.....	16
Chương 2. Những hoạt động lữ hành chủ yếu.....	26
2.1. Nguyên tắc và điều kiện thành lập của doanh nghiệp lữ hành	26
2.2. Hoạt động của doanh nghiệp lữ hành	29
Chương 3. Nghiệp vụ xây dựng chương trình du lịch.....	39
3.1. Xác định các tuyến du lịch, điểm du lịch	39
3.2. Xây dựng phương án vận chuyển	41
3.3. Xây dựng phương án lưu trú	42
3.4. Xây dựng chương trình tham quan	45
3.5. Xây dựng chương trình chi tiết.....	49
3.6. Thử nghiệm và định giá chương trình du lịch.....	51
Chương 4. Tổ chức định giá và thực hiện chương trình du lịch	53
4.1. Tổ chức định giá các chương trình du lịch.....	53
4.2. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch.....	57
Chương 5. Quan hệ và hợp tác trong hoạt động lữ hành.....	61
5.1. Quan hệ với các cơ sở dịch vụ du lịch	61
5.2. Các mối quan hệ và hợp tác khác	69
Chương 6. Những hoạt động nghiệp vụ khác.....	77
6.1. Thị trường lữ hành và nguồn khách	77
6.2. Mối quan hệ giữa doanh nghiệp gửi khách, nhận khách và môi giới trung gian	80

6.3. Quan hệ với các nguồn khách lẻ	84
6.4. Hợp đồng trong hoạt động lữ hành	85
6.5. Nghiệp vụ marketing trong lữ hành	87
6.6. Đại lý du lịch.....	92
PHỤ LỤC	94
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98

MỤC TIÊU

Sau khi nghiên cứu nội dung chương này, sinh viên cần nắm vững và trình bày được những nội dung chính sau:

- Sự ra đời và phát triển của hoạt động lữ hành.
- Đặc điểm nổi cơ bản liên quan đến hoạt động kinh doanh lữ hành: lữ hành, kinh doanh lữ hành, sản phẩm lữ hành và chương trình du lịch.
- Các mô hình và chức năng của hoạt động lữ hành.

1.1. KHÁI NIỆM CƠ BẢN

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

Mục đích đi chuyển của con người vào thời kỳ nguyên thủy là chỉ tập trung vào mục đích kiếm sống hàng ngày. Việc đi chuyển là bắt buộc, là nhằm mưu sinh, là rời khỏi sinh sống, không phải nguyện vọng đi du lịch. Các chuyến đi thường ngắn hạn, khi kiếm...

Trong thời kỳ Ai Cập cổ đại, xét về loại hình lữ hành thì lữ hành trao đổi hàng hóa lấy hàng dịch khách lẻ; chủ đạo. Đi chuyển tự phát, lấy tự phục vụ làm chính, không mang tính ngành đơn lẻ chuyên phục vụ khách lữ hành.

Vào thế kỷ thứ II, ở Hy Lạp, Pausanias đã xuất bản cuốn sách "Periegesis" có thể gọi là mô của các phương tiện giao thông công cộng. Đây là những nguồn thông tin đầu tiên của hoạt động du lịch lữ hành.

Đến thời kỳ đế chế La Mã, sự di chuyển của con người phát triển mạnh với cả hai hình thức cá nhân và tập thể. Đã xuất hiện những cuốn sách ghi chép về các tuyến hành trình, các suối nước nóng của các tác giả như Strabo, Tacit,