



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN  
**KHOA DU LỊCH & KHÁCH SẠN**

Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh  
PGS.TS. Phạm Hồng Chương

*Giáo trình*  
**QUẢN TRỊ  
KINH DOANH LỮ HÀNH**

*(Tái bản lần 2 có chỉnh sửa)*



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN  
KHOA DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN  
\*\*\*\*\*

ĐỒNG CHỦ BIÊN: PGS. TS. NGUYỄN VĂN MẠNH  
PGS. TS. PHẠM HỒNG CHƯƠNG

*Giáo trình*

**QUẢN TRỊ  
KINH DOANH LỮ HÀNH**

*(Tái bản lần thứ 2, có chỉnh sửa)*

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN  
HÀ NỘI - 2009

**Những người biên soạn:**

1. PGS. TS. Nguyễn Văn Mạnh
2. PGS. TS. Phạm Hồng Chương
3. GS.TS. Nguyễn Văn Đính
4. Thạc sĩ Ngô Đức Anh

## MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<i>Lời nói đầu</i>	5
<i>Chương mở đầu:</i> Giới thiệu môn học	9
<i>Chương 1:</i> Khái quát về lịch sử phát triển kinh doanh lữ hành	15
<i>Chương 2:</i> Các nội dung cơ bản của kinh doanh lữ hành	40
<i>Chương 3:</i> Cơ cấu tổ chức và quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành	59
<i>Chương 4:</i> Quan hệ giữa nhà cung cấp với doanh nghiệp lữ hành	117
<i>Chương 5:</i> Tổ chức kinh doanh của đại lý lữ hành	137
<i>Chương 6:</i> Xây dựng chương trình du lịch trọn gói	158
<i>Chương 7:</i> Tổ chức xúc tiến hỗn hợp, bán và thực hiện các chương trình du lịch	209
<i>Chương 8:</i> Quản lý chất lượng sản phẩm của doanh nghiệp lữ hành	231
<i>Chương 9:</i> Ứng dụng công nghệ thông tin và thương mại điện tử trong hoạt động kinh doanh lữ hành	266
<i>Chương 10:</i> Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh chương trình du lịch	312
<i>Chương 11:</i> Môi trường kinh doanh và chiến lược chính sách kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành	333
<i>Chương 12</i> Kinh doanh lữ hành ở Việt Nam	365
<i>Phụ lục</i>	404
<i>Tài liệu tham khảo</i>	492

## Lời nói đầu

Từ năm 1990 đến nay, du lịch Việt Nam phát triển nhanh, với lượng khách du lịch luôn duy trì được mức tăng trưởng cao với 2 con số (trung bình năm trên 20%). Khách quốc tế tới Việt Nam năm 1990 là 250 nghìn lượt người, năm 2005 là 3,5 triệu lượt người. Tốc độ tăng định gốc là 14 lần. (so sánh lượng khách của năm 2005 với lượng khách của năm 1990). Khách du lịch nội địa năm 1990 là 1 triệu lượt người, năm 2005 là 16 triệu lượt. Tốc độ tăng định gốc là 16 lần. Chính vì vậy, hệ thống kinh doanh du lịch cũng phát triển mạnh mẽ nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ đáp ứng yêu cầu của du khách, mang lại doanh thu cho doanh nghiệp và quốc gia. Theo các số liệu của Tổng cục Du lịch Việt Nam, năm 2005 trên cả nước có khoảng 6000 cơ sở kinh doanh lưu trú, 399 doanh nghiệp lữ hành quốc tế, hơn 10.000 doanh nghiệp lữ hành nội địa. Thu nhập xã hội đạt khoảng 30.000 tỷ đồng. Hoạt động du lịch đã tạo việc làm cho trên 234.000 lao động trực tiếp và khoảng 510.000 lao động gián tiếp. Trong hệ thống kinh doanh đó, kinh doanh lữ hành có một vị trí đặc biệt quan trọng, đóng vai trò phân phối sản phẩm trong du lịch nói riêng và cả các ngành kinh tế khác trong nền kinh tế quốc dân nói chung. Tuy nhiên, cũng phải nói rằng: “Kinh doanh lữ hành ở Việt Nam còn nhiều bất cập cả về lý luận lẫn thực tiễn.” Điều này được thể hiện trong kết quả nghiên cứu cuối năm 2003 của Tổng cục Thống kê Việt Nam: “Trong tổng số khách du lịch quốc tế được điều tra là 6526 người chỉ có 2670 người, chiếm 40,9% đi theo hình thức mua chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành. Trong tổng số khách du lịch nội địa được điều tra là 22509 người, chỉ có 2196 người, chiếm 9,8% đi theo hình thức mua chương trình du lịch của các doanh nghiệp lữ hành”. (Tổng cục Thống kê, Kết quả điều tra chi tiêu của khách du lịch năm 2003, NXB Thống kê, Hà Nội, 2004).

Để kinh doanh lữ hành có hiệu quả, thể hiện đúng vị trí và vai trò của ngành nghề kinh doanh này thì các nhà kinh doanh lữ hành phải có kiến thức du lịch nói chung và kiến thức về kinh doanh lữ hành nói riêng. Ở trường đại học trong hệ thống kiến thức và kỹ năng mà sinh viên ngành quản trị kinh doanh du lịch cần được trang bị, kiến thức và kỹ năng về

kinh doanh lữ hành là không thể thiếu được.

Đây là môn học cốt yếu của hai chuyên ngành đào tạo: quản trị kinh doanh du lịch và khách sạn và quản trị kinh doanh lữ hành và hướng dẫn du lịch tại Khoa Du lịch và Khách sạn Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Môn học vừa trang bị những lý luận, phương pháp luận, nhưng đồng thời lại có tính nghiệp vụ, hình thành những kỹ năng quản trị kinh doanh, kỹ năng tác nghiệp cho sinh viên trong lĩnh vực kinh doanh du lịch lữ hành và kinh doanh lưu trú và ăn uống. Kiến thức trang bị trong môn học này là sự tiếp nối các kiến thức đã được trang bị trước đó cho sinh viên như các môn học cơ bản, cơ sở, các môn học kinh tế thị trường, quản trị kinh doanh, kinh tế du lịch, quản trị kinh doanh khách sạn. Tập thể giảng viên Khoa Du lịch và Khách sạn, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã biên soạn và được Nhà xuất bản Thống kê xuất bản lần thứ nhất “Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành” tháng 11 năm 1998 do PGS.TS. Nguyễn Văn Đính và Thạc sỹ Phạm Hồng Chương đồng chủ biên và sự tham gia biên soạn của cử nhân Nguyễn Văn Mạnh.

Xuất phát từ thực tiễn và yêu cầu của công tác đào tạo sinh viên chuyên ngành du lịch, Hội đồng Thẩm định giáo trình trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã thẩm định Giáo trình Quản trị Kinh doanh lữ hành xuất bản tháng 11 năm 1998. Theo kết luận của Hội đồng: “Đây là giáo trình cốt lõi, nội dung tốt và phong phú, phù hợp với nội dung chương trình và mục tiêu đào tạo..., trình bày rõ ràng, dễ hiểu. Tuy nhiên, giáo trình cần sửa chữa và bổ sung thêm để nâng cao hơn nữa tính khoa học, tính hiện đại và tính Việt Nam trong nội dung của giáo trình”. Tiếp thu các ý kiến trong kết luận của Hội đồng thẩm định giáo trình ngày 28 tháng 4 năm 2004, các tác giả của lần biên soạn lần thứ nhất đã thống nhất tổ chức thực hiện việc hoàn thiện biên soạn giáo trình “Quản trị kinh doanh lữ hành” do TS. Nguyễn Văn Mạnh và TS. Phạm Hồng Chương đồng chủ biên với sự tham gia biên soạn của GS.TS Nguyễn Văn Đính và Th.s. Ngô Đức Anh. Giáo trình được biên soạn lần này có sự thay đổi về kết cấu và nội dung so với giáo trình xuất bản lần thứ nhất nhằm cung cấp nhiều hơn cho người học những kiến thức cơ bản, hiện đại và Việt Nam về kinh doanh lữ hành. Nội dung cuốn sách gồm 12 chương và phần phụ lục.

**Chương mở đầu, chương 10, chương 12 và phần phụ lục** do TS. Nguyễn Văn Mạnh biên soạn.

**Chương 1 và chương 2** do TS. Nguyễn Văn Mạnh và GS.TS. Nguyễn Văn Đỉnh đồng biên soạn.

**Chương 3, chương 4, chương 6 và chương 7** do TS. Phạm Hồng Chương và TS. Nguyễn Văn Mạnh đồng biên soạn.

**Chương 8 và chương 11** do TS. Phạm Hồng Chương biên soạn

**Chương 5 và chương 9**, do Ths. Ngô Đức Anh và TS. Nguyễn Văn Mạnh biên soạn.

Lần thứ nhất, cuốn sách được chỉnh sửa và biên soạn dựa trên kết luận của Hội đồng thẩm định giáo trình ở Đại học Kinh tế Quốc dân. Trong quá trình hoàn thiện, tập thể tác giả đã được sự giúp đỡ nhiệt tình của Hội đồng Khoa học của Khoa và Nhà trường cũng như sự cộng tác và góp ý của nhiều giảng viên, cán bộ nghiên cứu ở trong và ngoài trường, của các nhà quản lý doanh nghiệp kinh doanh du lịch ở Việt Nam.

Lần thứ hai, cuốn sách được chỉnh sửa và bổ sung thêm về kiến thức và cập nhật thông tin về quản lý lữ hành ở Việt Nam. Chúng tôi bày tỏ lòng cảm ơn và xin phép các tác giả có tài liệu mà chúng tôi đã sử dụng trong quá trình biên soạn giáo trình này.

Mặc dù chúng tôi đã rất cố gắng, nhưng chắc chắn giáo trình xuất bản lần này không tránh khỏi thiếu sót. Vì vậy chúng tôi rất mong nhận được sự phê bình góp ý của các bạn đồng nghiệp, của người học, của tất cả các bạn đọc.

Tập thể tác giả xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, các cơ quan quản lý và Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân đã cho xuất bản cuốn sách này.

*Hà Nội tháng 5 năm 2009*

TM/ Tập thể tác giả

**PGS.TS. Nguyễn Văn Mạnh**

*Trưởng khoa Du lịch và Khách sạn*

*Trường Đại học Kinh tế Quốc dân*