

CÂU HỎI DỊCH VỤ DU LỊCH

Câu 1 : Phân tích bản chất của câu DVDL ? Phân biệt câu với nhu cầu và câu tiêu dùng DVDL?

a/ Bản chất của câu DVDL

- câu dvdl là 1 bộ phận của câu hàng hóa , dv trên thị trường . Do đó tương tự câu hàng hóa ,dv nói chung thì câu dl có nguồn gốc xuất phát từ nhu cầu dl của dân cư . Về bản chất câu dl là nhu cầu được th_ thị trường (hoặc thông qua thị trường) hay là nhu cầu có khả năng thanh toán/

Nhu cầu → mong muốn → sức mua → câu dl

↑
Khả năng thanh toán

Do câu dl có nguồn gốc từ nhu cầu nên phát triển theo đẳng cấp phát triển của nhu cầu

Sinh lí → an toàn → giao tiếp → tôn trọng → thẩm mỹ → nhu cầu tri thức → tự hoàn thiện bản thân

Như vậy có thể kn : câu dl là số lượng hàng hóa dịch vụ mà con người mua hoặc tiêu dùng trong quá trình di du lịch được giới hạn trong 1 khoảng thời gian và không gian nhất định

=> câu du lịch bao gồm 3 yếu tố :

- Số lượng hh dv thực tế được mua
- Nói đến câu dvdl là nói đến mức giá : chỉ được chấp nhận khi có sự thỏa mãn của ng mua và người bán .

- ko gian và thời gian được mua .câu dvdl có thể hiểu là câu về 1 loại hh dv đơn lẻ như 1 phòng nghỉ , 1 bữa ăn , 1 chuyến tham quan hấp dẫn ,....đồng thời nó bao gồm tổng hợp các hh dv mà KDL tiêu dùng trong quá trình di du lịch .Kết hợp với đặc điểm dịch vụ luôn gắn liền đồng thời với quá trình tiêu dùng nên trong thực tế thường biểu diễn câu dl gắn liền với số ng thực tế đã đi du lịch trong 1 thời kỳ nhất định.

b/ Đặc điểm của câu dvdl

- Câu dvdl chủ yếu là câu về dv.Như dv vận chuyển ,dv lưu trú , dv ăn uốngchỉ tiêu cho các dv này chiếm 2/3-4/5 tổng chi tiêu cho 1 chuyến đi .Phần còn lại thuộc về câu hh ,mua sắm : mua đồ lưu niệm , câu các hh thông thường khác.
- Câu dl phong phú đa dạng về chủng loại ,chất lượng hh dv.Sự đa dạng đó ko chỉ được thể hiện trong câu từng loại hh dv đơn giản mà còn thể hiện trong cả câu từng loại hh dv mang tính chất tổng hợp - sự kết hợp các yếu tố đơn lẻ theo nhiều cách khác nhau nhằm tạo ra nhiều sản phẩm dl trọn gói.
- Câu dvdl dễ bị thay đổi : câu dl dễ bị thay đổi bởi câu về hh dv khác phục vụ nhu cầu thiết yếu của con ng.bởi hiện nay còn khá phổ biến quan niệm dl chưa phải là nhu cầu cần thiết của con người .đặc điểm này còn được thể hiện ngay cả trong quá trình thỏa mãn nhu cầu dl, có thể có sự thay đổi điểm đến , thay đổi các yếu tố dịch vụ câu thành như ptien vận chuyển, nơi lưu trúhoặc thậm chí nội dung tham quan cũng có thể bị hủy bỏ vì những nhu cầu và câu phát sinh khác.
- Câu dvdl có tính thời vụ .Thực tế ở nhiều địa phương nhiều quốc gia có lượng KDL ko đều đặn trong năm.Trước hết là do tính thời vụ của tài nguyên và điểm hấp dẫn của địa phương ,quốc gia đó.Đồng thời 1 vế rất quan trọng khác là câu dl chỉ xuất hiện vào những thời điểm hoặc thời kì nhất định như kỳ nghỉ đông ,nghỉ phép ,nghỉ hè (khi có thời gian rảnh rỗi) vào lúc tích lũy thu nhập ,thường cuối năm,...(khả năng thanh toán) hoặc do điều kiện thời tiết khí hậu ,phong tục tập quán (lễ hội) và sự lan truyền tâm lí
- Các đặc điểm khác : tính chất phân tán , lặp lại , lan truyền

+/ Phân biệt câu – nhu cầu – tiêu dùng dvdl

Câu 2 : phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến các loại câu dvdl? Ý nghĩa nhận thức đối với ngành và doanh nghiệp kinh doanh dvdl

Các nhà kinh doanh nhận thấy rằng câu dv, hh của mình vẫn thay đổi mặc dù họ ko thay đổi chính sách kinh doanh.Lí do của sự thay đổi là do nhân tố ảnh hưởng đến câu bao gồm :

- giá cả hh đang có nhu cầu
- giá cả hh liên quan hoặc bổ sung với hh dv đang có nhu cầu
- thu nhập của ng mua
- thị hiếu , kiểng mốt

4 nhân tố này là nt' cơ bản ảnh hưởng đến câu dl của cá nhân . thực tế còn rất nhiều nt' khác như cung , quảng cáo.Tuy nhiên chúng chỉ a/h gián tiếp thông qua 4 nhân tố cơ bản trên.

Cung a/h đến giá cả hh dv.quảng cáo làm thay đổi thị hiếu của ng tiêu dùng .Trên phạm vi xh ,các câu cá nhân sẽ tạo thành tổng câu .khi đó 1 số nhân tố a/h đến tổng câu dl :

- quy mô dân số : quy mô ds càng đông → cầu dl càng phát triển
- sự phân bố ds theo giới tính , tuổi , nghề nghiệp
- tổng thu nhập
- sự phân phôi thu nhập
- tình trạng công nghệ
- chính sách nhà nước : thuế , trợ cấp
- Mức độ đô thị hóa
- Khác : an ninh, chính trị

Liên hệ đến nghành KDDL , sự a/h của các nhân tố trên dc xem xét dưới nhiều góc độ khác nhau : cầu ăn uống ngoài gia đình sẽ phụ thuộc vào giá món ăn , thu nhập cá nhân , giá cơ sở KD

Khi 1 quốc gia trở nên giàu có thì cầu về các kỉ nghỉ tăng nhanh , chi phí lao động tăng .Sự phân bố xh theo lứa tuổi cũng khá quan trọng vì thanh niên đi dl thường xuyên nhưng lại muộn ở các cơ sở lưu trú rẻ tiền .Do đó cầu dl thường ko đồng nhất và được phân bổ thành các loại khác nhau.

+/ Ý nghĩa nhận thức

Nghiên cứu lý thuyết cầu d; sẽ giúp các dn nhận ra rằng : cần phải ước lượng cầu về các dịch vụ của ngành .khi phân tích cầu dl cần thiết phải xem xét cầu các loại vận chuyển , lưu trú , ăn uống ở các mức giá khác nhau.Nhà Kd cần phải cân nhắc xem liệu bán lượng ít sp dv ở mức giá cao sẽ thu được lợi nhuận hơn so với phục vụ thị trường đại chúng với giá cả thấp .Mặt khác cần phải xác định rõ quy mô thị trường .Vd dn đang hướng tới mục tiêu vào nhóm khách hàng cao tuổi hoặc trẻ tuổi ? cần có sự đồng nhất -khắp cả nước hoặc có sự khác nhau theo khu vực.

Câu 3 : phân tích đặc điểm và các nhân tố a/h đến các loại cầu dvdl và cầu dv ăn uống ? ý nghĩa nhận thức ?

1/ Cầu dvdl

a/Cầu dvdl đối với kdl thuần túy nội địa

- kn : là cầu dv lưu trú của công dân 1 quốc gia trong pvi quốc gia đó dc nảy sinh chủ yếu từ mục đích đi tham quan , thăm thân nhân hoặc vì mục đích phi công vụ khác.
- Đặc điểm

+ do kdl nội địa có kn thanh toán ko cao → cầu co giãn với giá

+ đa dạng , mang tính thời vụ.

Ko phải tất cả các kdl nội địa đều có kn thanh toán thấp mà bên cạnh đó còn có những kdl có kn thanh toán cao nhưng ko có thời gian đi dl hoặc những lí do nào đó mà ko dl nước ngoài dc nên phải đi dl nội địa.

- Nhân tố a/h

Phụ thuộc vào nhận thức tâm lí và xh của con người và nó lại phụ thuộc vào đặc điểm nhân khẩu học của con ng (giới tính , tuổi , nghề

b/ Cầu dv lưu trú đối với kdl thuần túy quốc tế

- là cầu dvdl của công dân 1 quốc gia khác đang ở trong quốc gia nơi đến được nảy sinh từ mục đích tham quan , thăm thân nhân hoặc vì mục đích phi công vụ khác.

Đặc điểm của cầu dvdl đối với kdl quốc tế tương tự kdl nội địa tuy nhiên có 1 số điểm khác nhau sau:

.) thủ tục xuất nhập : gắn liền với các chuyến đi .Do sự chuyển dịch từ các quốc gia khác đến nên thủ tục xuất nhập cảnh rườm rà => cầu dl ít hơn và ngược lại

.) thu nhập của kdl : tăng → cầu dvdl tăng ⇔ và ngược lại
(tăng lên về lượng và chất)

.) tỷ giá hối đoái

Nếu đồng tiền của người ta có giá => cầu dvdl tăng và ngược lại .

c/ Cầu dvdl đối với kdl công vụ nội địa

- là cầu dvdl của công dân 1 quốc gia trong phạm vi quốc gia đó .Nảy sinh từ các chuyến đi công vụ : công tác , kinh doanh.....

+ đặc điểm :

- phụ thuộc vào từng ngành ,từng lĩnh vực kinh tế của người đi công tác .Ở vn các ban ngành đều có hệ thống khách sạn và nhà hàng của mình ở những thành phố lớn do đó cầu thường định mức trong giới hạn của những quy định và chế độ tài chính .

- các nhân tố ảnh hưởng :

+ cơ cấu và tổ chức hoạt động công nghiệp và thương mại trong phạm vi 1 quốc gia

Tùy thuộc vào mức độ phát triển của công nghiệp , thương mại trong phạm vi 1 quốc gia , mô hình , cấu trúc , tổ chức của mỗi quốc gia mà có quy định và chế độ tài chính riêng

+ dung lượng giao dịch và mô hình giao dịch thương mại

Hiện nay các phương thức giao dịch trực tuyến truyền thống dần được thay thế bằng các giao dịch điện tử . Chính sự phát triển của TMĐT đã rút ngắn về thời gian và ko gian . Nếu ngành nào phát triển thương mại điện tử => cầu tăng trưởng

+ Định mức chi phí của mỗi chuyến đi công tác

Ngành nào ,quốc gia nào quy định định mức chi phí cao → cầu dvdl cao . Điều này còn phụ thuộc vào bộ tài chính.
d/ Cầu dvdl đối với kdl công vụ quốc tế

- là cầu dv lưu trú của công dân 1 quốc gia khác đang ở quốc gia nơi đến ,dc nảy sinh từ các chuyến đi công vụ : công tác , kinh doanh

- Đặc điểm

+ kn thanh toán cao nhất

+ yêu cầu về chất lượng cao nhất

- các nhân tố ảnh hưởng

+ mô hình và dung lượng giao dịch giữa các quốc gia . VN đang trong xu hướng hội nhập → các chuyến đi của các chính trị gia , các chính khách đến thăm hỏi nhiều hơn

+ tùy thuộc vào thể chế chính trị

+ quan hệ về chính trị , ngoại giao của mỗi quốc gia

+ tỷ giá trao đổi ngoại tệ

+ trình độ tổ chức hoạt động kinh doanh của các công ty đa quốc gia

Hầu hết các quốc gia đều chú trọng đến phát triển kinh tế → phát triển mạng lưới văn phòng ở khắp cả nước và trên thế giới => số lượng cao chuyến đi khác nhau . Nếu các quốc gia chú trọng phát triển công nghệ thông tin → chuyến đi giảm

+ các nhân tố khác : - sự phát triển của CNTT

- sự phát triển của các loại hình dịch vụ lưu trú

2/ Cầu dịch vụ ăn uống

a/ cầu dv ăn uống của dân cư địa phương

- phát sinh chủ yếu từ các bữa ăn ngoài gia đình nhằm thay thế bữa ăn gia đình

- Đặc điểm :

+ mang tính chất thường thức giải trí bổ sung cho các bữa ăn tại gia đình chứ ko phải giải quyết nhu cầu cơ bản Trong 1 nghiên cứu tại các nước CN phát triển ,trong tất cả các bữa ăn của dân cư có khoảng 1 nửa số bữa ăn tại nhà , trong 1 nửa số bữa ăn còn lại ở ngoài gia đình thì có 1/10 mang tính chất giải trí . thông qua sự phát triển của các cơ sở kinh doanh ăn uống công cộng nhằm thay thế các bữa ăn gia đình , có thể kết luận rằng cầu về ăn uống công cộng có xu hướng ko co giãn tương đối .Cầu ăn uống mang tính chất giải trí chiếm tỉ trọng nhỏ trong tổng số bữa ăn nhưng lại có % ngày càng lớn hơn trong tổng chi tiêu của dân cư .Mặt khác có thể thấy xu hướng cầu ăn uống mang tính chất giải trí sẽ có sự co giãn nhiều hơn so với cầu ăn uống mang tính chất thay thế .Việc nhận thức tính co giãn hay ko co giãn của cầu về ăn uống có ý nghĩa rất lớn đối với các cơ sở kinh doanh .Vd 1 nhà hàng ở trung tâm thành phố phục vụ ăn trưa và tối .KD ăn trưa sẽ có xu hướng ko co giãn tương đối và chi phí cho hoạt động kd này lại thấp hơn kd ăn tối .Do đó hoạt động này vẫn có xu hướng tạo ra lợi nhuận cận biên thấp .Tuy nhiên nếu thấy cầu ăn trưa ko co giãn tương đối mà muốn tăng giá thì cần phải xem xét đến sự tồn tại của các quán ăn cạnh tranh khác nằm trên cùng địa bàn .Nói cách khác đối với 1 nhà hàng kd ăn uống riêng lẻ , có thể tính được co giãn của cầu , tuy nhiên giá trị của nó tùy thuộc vào mật độ của sự cạnh tranh trong khu vực.

- Nhân tố ảnh hưởng :

Cầu về ăn uống công cộng của dân cư địa phương tăng trước hết nhằm thay thế bữa ăn gia đình do ảnh hưởng của công việc , học tập , sx tập trung .Sau đó cầu về sp ăn uống mang tính chất giải trí thường thức mới được phát triển khi có các nhân tố thuận lợi . Nhu cầu ăn uống của dân cư thường chiếm 1 tỷ lệ ko đổi trong cơ cấu chi tiêu ăn uống của dân cư .Do đó cầu về ăn uống ở ngoài gia đình trước hết phụ thuộc vào sự biến đổi mức thu nhập của từng gia đình .Ngoài ra các nhân tố ảnh hưởng khác là nghề nghiệp mức độ thị hóa và khi trình độ dân trí và sự hiểu biết xã hội nâng cao thì nhu cầu ăn uống bên ngoài gia đình nhằm mục đích thay đổi không khí cũng tăng lên.

b/ Cầu dv ăn uống của kdl :

- là cầu dv ăn uống nảy sinh trong các chuyến đi của kdl

- Đặc điểm :

+ trước hết mang tính chất nhằm giải quyết nhu cầu cơ bản

+ Ngoài ra còn đáp ứng t/c thường thức giải trí

- Nhân tố ảnh hưởng :

Ngoài các nhân tố ảnh hưởng cầu nói chung , cầu ăn uống của kdl phụ thuộc rất lớn vào mục đích của chuyến đi đó , loại hình du lịch , sự phát triển của dl , đặc điểm nhân khẩu học của kdl (giới tính , nghề , lứa tuổi , quốc tịch , dân tộc)

Câu 4 : phân tích b
ản chất , đặc điểm của cung dvdl ? cung dvdl có điểm gì khác so với cung các loại hình dv thông thường khác ?

1/ b ản chất của cung dvdl

- kn : cung dvdl là số lượng hh dv mà ng bán là các tổ chức kddl ,cá nhân kddl có khả năng và sẵn sàng bán ở các mức giá khác nhau cho kdl trong 1 thời gian và ko gian xác định .
- cung dvdl bao gồm 3 yếu tố :

+ số lượng hh dv thực tế được bán .

Do quá trình sx gắn với quá trình tiêu dùng

+ mức giá bán hh dv

Thông thường thì có mức giá bán và mức giá niêm yết.Tùy từng loại đối tượng mà mức giá bán khác nhau .có những khách có thể mua với mức giá niêm yết nhưng có những khách lại dc ưu tiên mua với mức giá thấp hơn .Tùy vào nhu cầu

+ ko gian và thời gian bán hh dv . ko gian bán mà hạn chế kn di dời các sp dv đến với KH rất khó khăn .Thường thi KH tìm đến với các sp dv.

Về bản chất ta xem xét các cung dvdl ở các khía cạnh sau :

- cung dvdl được hình thành từ 3 yếu tố :
- + tài nguyên dl .Kdl bỏ tiền ra để mua cái dvdl khi có động cơ ,mục đích để tìm hiểu khám phánhư vậy phải có tài nguyên để tạo ra tính hấp dẫn lôi kéo .Đó là yếu tố tạo ra động lực thúc đẩy con người dl .
- + c
o s
vc kt và cs h
t
t
g
p
f
v
p
kdl.

Đó là những phương tiện vckt- yếu tố đầu vào của quá trình cung ứng .tuy nhiên đối với các yếu tố này cũng dc quan niệm như 1 sản phẩm cung ứng cho khách . vd hệ thống đường thuận lợi tạo dk cho kdl di lại để dc dàng và thoải mái , các cs kd lưu trú và ăn uống có kiến trúc trang trí đẹp có vị trí thuận tiện có kn cung ứng các dv có chất lượng .Có ý kiến cho rằng 2 yếu tố trên ko phải cung nhưng thực tế lại tham gia vào cung và góp phần tạo nên cung .

Đồng thời 1 số yếu tố khác như sự an toàn , lòng mến kháchở nơi đến cũng mang tính chất như vậy dv dl .Tuy nhiên về mặt b
ản chất ,csvkt ko phải cung mà chỉ là phương tiện tạo ra cung.

+ các dv và hh dl là những yếu tố chủ yếu của cung .rất đa dạng và phong phú .Chúng bao gồm các dv vc lưu trú , ăn uống , hướng dẫn tham quancác hh như hàng lưu niệm , hàng mua sắm có giá trịtương tự như cầu dl , khi nói đến cung dvdl là những hh dv đã bán cho kdl bởi vì quá trình sx gắn liền với quá trình tiêu dùng .

Cung dvdl vừa là 1 kn tổng hợp toàn bộ các hh dv cung ứng vừa là kn cung của từng ngành từng lĩnh vực riêng biệt trong kddl như cung ứng dvdl . ăn uống , vận chuyển , chương trình dldo đó các nhà cung ứng đơn lẻ tại 1 nơi đến du lịch phải liên kết với nhau để tạo ra sp dl hoàn chỉnh để cung cấp cho kdl.

2/Đặc điểm của cung dvdl

+ cung dvdl chủ yếu là dv nên cung dl cũng chủ yếu là dv.với đặc điểm này các đơn vị cung ứng dl sẽ ko thể sx trước , sx hàng loạt cũng như kn lưu kho ,đự trữ .Nên khó có thể tận dụng năng lực lúc trái vụ .

⇒ ý nghĩa : các nhà quản lý cần phải biết sử dụng ld hợp lí và có những kế hoạch cho trái vụ

+ cung dvdl mang tính chất cố định .

.) sự cố định về vị trí cung cấp dịch vụ

Ví dụ : các công ty lữ hành muốn khai thác chương trình dl về hạ long thì chỉ có thể hoạt động ở hạ long chứ ko thể mang lên sapa....Trong khi hh có thể linh động từ nơi này sang nơi khác.Ở vn ta vẫn có thể tiêu dùng sản phẩm của trung quốc .

.) Năng lực sản xuất có hạn

Các dvdl ko thể dc mở rộng quy mô sx do giới hạn về sức chứa của 1 chuyến đi 1 khách sạn thậm chí 1 điểm đến hấp dẫn ở khu dl,nhà hàng lại bị giới hạn bởi số ghế ngồi

Mặt khác tính cố định của cung còn làm cho cầu phải đến với cung.

Kdl phải đến khách sạn ,nhà hàng với điểm hấp dẫn của khu dl đó.

=> Ý nghĩa : yêu cầu cho các công ty dv tối đa hóa năng lực phục vụ

+ Cung dvdl chuyên môn hóa theo từng lĩnh vực nhất định

Do nhu cầu có tính tổng hợp và dc hỏi thắc mắc đồng thời nên kn 1 nhà cung ứng đáp ứng dc tất cả các y/cầu đó là rất khó khăn và phức tạp .Sự chuyên môn hóa sẽ khắc phục dc khó khăn này , đồng thời mang lại các lợi ích thông thường của quá trình chuyên môn hóa như NSLĐ , nâng cao chất lượng sản phẩm .Ngoài ra các nhà cung ứng dl còn đáp ứng dc các nhu cầu của dân cư địa phương nên sự chuyên môn hóa theo từng lĩnh vực ,từng ngành nghề là phù hợp và có hiệu quả .

=> ý nghĩa : đòi hỏi các nhà cung ứng dl phải có sự liên kết chặt chẽ với nhau trong quá trình kinh doanh nhằm tạo nên các sản phẩm dl trọn gói.

Nhiều sự liên kết ,nhiều cách kết hợp đã góp phần làm phong phú và đa dạng các sp dl cung ứng trên thị trường .Các nhà quản lý cần phải nhận biết rõ thế mạnh của mình để đưa ra những biện pháp phát triển hợp lí

+ các đặc điểm khác : tính đa dạng và phong phú , tính thời vụ

Điểm khác nhau giữa cung dvdl với cung hh dv khác là :

Dvdl

- bị giới hạn về năng lực sx ,sức chứa
- ko tăng ca kịp để tăng sản lượng được
- quá trình sx gắn liền với qt tiêu dùng
- ko có kn sx trước
- ko có kn lưu kho ,dự trữ
- khách hàng phải tự tìm đến cung

hh dv khác

- ko bị giới hạn nên có thể mở rộng x
- có thể tăng ca để tăng sản lượng
- ko gắn liền
- có thể sx hàn loạt
- có kn lưu kho dự trữ
- nhà sx phải tìm đến khách hàng

Câu 5 : phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến cung dvdl ? ý nghĩa nhận thức ?

1/các nhân tố ảnh hưởng đến cung của 1dn dvdl .

- giá cả của hh dv cung ứng

tùy thuộc vào mức giá và sự biến đổi của giá cả trên thị trường mà cung dn khác nhau .

nếu giá sp trên thị trường tăng nhưng giá các nhân tố đều vào tăng kém hơn thì dn có thể hi vọng lợi nhuận cao .nhưng nếu giá các nhân tố đều vào tăng nhanh hơn giá sp thì các dn sẽ giảm cung .

- giá cả của các hh dv có liên quan đến hh dv đang cung ứng .

nếu giá cả của các hh dv có liên quan tăng → cầu hh dv đang cung ứng cũng tăng

→ cung tăng và ngược lại

- chi phí sxkd : đây là 1 nhân tố quan trọng nhất bởi vì chi phí có thể a/h khác nhau đến sự thay đổi doanh thu .Khi doanh thu tăng do giá tăng chưa chắc lợi nhuận đã tăng nếu chi phí tăng nhanh hơn doanh thu.

- Cạnh tranh trên thị trường

Tùy vào điều kiện cụ thể của dn mà sự cạnh tranh khác nhau .Nếu dn có quy mô nhỏ thì ko thể đem so sánh với dn có quy mô lớn hơn

- thuế : bao gồm thuế thu nhập và thuế VAT

thuế tăng → giá bán theo thuế tăng => cầu sẽ giảm ,thay bằng hh thay thế khác → cung giảm xuống

2/ Các nhân tố a/h đến cung của ngành dl

- giá cả

- sự kỳ vọng của các dn kd dvdl sẽ tác động đến kn dự báo cầu dl trên thị trường . Nếu dự đoán đúng thì sẽ có sự chuẩn bị tốt và ngược lại .Ngoài ra họ ko còn phải dự đoán mức giá ,hành động của đối thủ cạnh tranh trước khi bắt đầu sx.

- Tình trạng công nghệ .Nto này sẽ ảnh hưởng đến năng suất và sản lượng của mỗi lao động và a/h đến cơ cấu chi phí sx và kd.Nếu công nghệ hiện đại ,kn khai thác tốt → cung dl tăng.

- Quy hoạch phát triển dl là 1 nto' tác động trực tiếp đến sự tăng lên của cung dl trong nhiều loại hình kd khác nhau.

- Các c/s của chính phủ : vd như cs thuế với nhiều loại thuế trực thu ,gián thu khác tùy mỗi quốc gia .Khi cp thay đổi cs thuế sẽ làm ảnh hưởng đến cung dvdl.

- Các nto' khác : thiên tai, bệnh dịch ,tình hình an ninh chính trị

=> ý nghĩa , nhận thức

Câu 6 :

a/ Đặc điểm của cung trong kinh doanh cận chuyển (hàng không)

- Chỉ tiêu do lường cung :

+ Đo lường đầu ra : số ghế ki lô mét có khách .

+ Đo lường cung : số ghế ki lô mét có sẵn

+ Đo lường sự tiêu dung : số ghế ki lô mét có doanh thu

- Đặc điểm về cơ cấu chi phí : chi phí trong chuyên chở hành khách bằng hàng ko bao gồm :

+ Chi phí liên quan đến hàng hàng ko(chiếm 10%) : là các chi phí cố định cần thiết như chi phí quản lý ,đặt giữ chỗ ,marketing và chi phí cho các chi nhánh.

+ chi phí liên quan đến tuyến bay(chiếm 27%) : phát sinh ngay sau khi hàng quyết định mở một tuyến bay nhất định , bao gồm các chi phí mua khẩu hao máy bay ,bảo dưỡng máy bay ,thuê văn phòng

- + Chi phí liên quan đến chuyến bay (chiếm 45%) : biến đổi theo tuyến bay nhưng xem cố định ngay sau khi quyết định vận hành tuyến bay đó được thực thi , bao gồm chi phí cho tót lái và đội tiếp viên , chi phí mua nhiên liệu
 - + Chi phí liên quan đến khách hàng (chiếm 18%) : là các chi phí biến đổi bao gồm suất ăn , kiểm tra hành lý , bán vé.
 - Cung dịch vụ vận chuyển mang tính chất cố định : do máy bay giới hạn về sức chứa và cố định về vị trí sân bay , tuyến bay . Do đó để tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận các hãng hàng không thường sử dụng 1 số chiến thuật :
 - + Thiết lập mức giá vé thị trường : là mức giá vé bù đắp dc tổng chi phí chuyến bay khi có 1 số lượng hành khách tương ứng nhất định
 - + Đảm bảo cơ cấu ghế ngồi theo các hạng khách khác nhau để tạo lợi nhuận tối đa cho mỗi chuyến bay.
 - + bán vé ở mức giá cao nhất có thể
 - + tận dụng sự thay đổi của tỷ giá hối đoái : tập trung bán vé ở các quốc gia mà đồng tiền nước đó đang được giá so với đồng tiền của các quốc gia có hàng hàng không
 - Vận chuyển thường kỳ và thuê bao có sự khác nhau cơ bản : Cung của chuyến bay thuê bao thường lấy đơn vị đầu ra là số chuyến bay mà không phải là số ghế có khách hoặc số kilô mét có khách . Bởi vì chuyến bay thuê bao chỉ thực hiện khi có tối thiểu 90% vé của chuyến bay dc đang kí trước . Nếu ko đảm bảo mức tối thiểu này chuyến bay có thể bị hoãn hoặc hợp nhất với các chuyến bay khác . Thông thường giá vé của các chuyến bay thuê bao thường rẻ hơn so với vé của các chuyến bay thường kỳ để đảm bảo sức chở cao . Các chuyến bay thuê bao có sự co giãn theo giá caro và phản ứng linh hoạt kịp thời hơn so với các chuyến bay thường kỳ nên nó có thể phục vụ tốt nhu cầu du lịch giải trí của đại chúng.
 - Các đặc điểm khác : cạnh tranh , tình trạng công nghệ
- ⇒ ý nghĩa :

b/ Đặc điểm của cung trong kinh doanh dịch vụ lưu trú

- Chi phí do lường cung : việc đo lường cung dịch vụ lưu trú trong thực tế rất khó khăn và phức tạp và được xác định theo chỉ tiêu hệ số sử dụng cơ sở kinh doanh lưu trú , có 3 cách đo lường hệ số sử dụng cơ sở kinh doanh như sau :

- + Hệ số sử dụng cơ bản (công suất sử dụng phòng) :
- = số phòng (ngày phòng) có khách sử dụng / tổng số phòng (tổng số ngày phòng) có khả năng cung ứng trong 2 thời gian nhất định *100%
- + Hệ số sử dụng giường :
- = số giường (ngày giường) có khách sử dụng / tổng số giường (tổng số ngày giường) có khả năng cung ứng trong 1 thời kỳ nhất định *100%
- + Hệ số sử dụng theo doanh thu :
- = doanh thu thực tế nhận dc / doanh thu tối đa theo mức giá niêm yết trong 1 thời kỳ nhất định *100%

Trong thực tế có thể cho khách thuê phòng theo mức giá giảm vì nhiều lí do : khách quen , khách đoàn , khách thuê dài hạn và thường xuyên

- Cung dịch vụ lưu trú mang tính đa dạng :

- + đa dạng về loại hình , thứ hạng của cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch
- + đa dạng về vị trí .hình thức sở hữu cơ sở lưu trú du lịch

- Cung dịch vụ lưu trú mang tính chất cố định : cố định về số phòng và diện tích ko gian sẵn sàng cho thuê . Do sức chứa của các cơ sở lưu trú du lịch có giới hạn dù khách có nhu cầu nhưng khách sạn cũng ko thể ngay lập tức mở rộng quy mô xây thêm phòng phục vụ khách

- cung dịch vụ lưu trú mang tính chất thời vụ : tại các nơi đến có tính thời vụ rõ ràng nên cung dịch vụ lưu trú cũng mang tính thời vụ.

- Đặc điểm về cơ cấu chi phí dịch vụ lưu trú : dịch vụ lưu trú có cơ cấu chi phí :

- + Chi phí cho lao động (chiếm 40%) : là yếu tố đầu vào chủ yếu của các cơ sở kinh doanh lưu trú và chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng chi phí của dịch vụ lưu trú

- + Chi phí thuê tài chính khấu hao và chi phí đồ đạc , TSCĐ (chiếm 30%)

- + Chi phí bảo dưỡng (chiếm 15%)

- + Chi phí đồ vải và các đồ dùng khác (chiếm 10%)

- + Chi phí khác (chiếm 5%)

- Các đặc điểm khác : cầu , sự phát triển của khoa học công nghệ

Ý nghĩa :

c/ Đặc điểm của cung dịch vụ lữ hành

- cung trong kinh doanh lữ hành phát triển từ tour trọn gói hàng không : Lịch sử phát triển tour trọn gói ghi nhận người khởi xướng là Thomas cook với tour bằng tàu hỏa ở Anh năm 1941 .Nhưng kinh doanh tour trọn gói lại bắt đầu phát triển từ lĩnh vực hàng không ở châu Âu vào đầu những năm 50

Vào thời gian này nhiều hãng hàng không bị dư thừa ghế ngồi trong mỗi chuyến bay thường kỳ → cơ hội tốt để các công ty diều hành tour mua lại các ghế ngồi trống với SLL và giá rẻ và tiến hành sản xuất các chương trình du lịch trọn gói hàng không. tuy nhiên các công ty diều hành tour sẽ phải chấp nhận rủi ro trong việc bán các sản phẩm dự trữ của chính mình

- Tour trọn gói với sự kết hợp của nhiều dịch vụ : để sx và cung ứng phục vụ khách hàng các tour trọn gói , công ty lữ hành phải kết nối nhiều dịch vụ đơn lẻ của các nhà cung cấp
 - Mức giá rẻ trên cơ sở đàm phán với nhà cung cấp dịch vụ : thông thường tùy thuộc vào sự đàm phán các công ty lữ hành sẽ có được quyền mặc cả thương đối với các hãng lữ hành , các cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch khi mua sll ở những thời điểm nhất định . Ngoài ra các mức giá đàm phán cuối cùng giữa công ty lữ hành với các đối tác còn tùy thuộc vào các điều kiện :
 - + Thời vụ và công suất sử dụng dịch vụ
 - + Đặng kí trước và đảm bảo thanh toán cho lượng dịch vụ nhất định
 - + Sự liên tục của cầu từ các công ty lữ hành
 - Tự cung cấp các dịch vụ cho tour trọn gói : ngoài việc mua lại các dịch vụ từ các nhà cung cấp để hình thành tour trọn gói , các công ty lữ hành cũng có thể tự cung cấp 1 số dịch vụ tour khi công ty lữ hành hoạt động đa lĩnh vực và tổng hợp.
 - Đặc điểm về cơ cấu chi phí của dịch vụ lữ hành :
 - + Chi phí vận chuyển máy bay (chiếm 47%)
 - + Chi phí lưu trú và ăn uống (chiếm 35%)
- => đây là 2 khoản chi phí lớn nhất đầu vào chủ yếu và chi phí cung cấp của công ty lữ hành
- + Chi phí vận chuyển mặt đất và các loại thuế
 - + Chi phí quản lý và chi phí khác
 - + hoa hồng bán hàng
 - các đặc điểm khác : cầu , cạnh tranh.....
- ý nghĩa :

d/ Đặc điểm của cung dịch vụ ăn uống

- Cung dịch vụ ăn uống mang tính chất đa dạng : về loại hình , loại hạng , hình thức sở hữu , hình thức phục vụ
- Quá trình cung ứng dịch vụ ăn uống là sự kết hợp của sx , bán và tổ chức tiêu dùng sản phẩm ăn uống :
 - + dịch vụ ăn uống dc tiêu dùng tại chỗ /sx và tiêu dùng dịch vụ ăn uống diễn ra đồng thời cả về ko gian và thời gian .Nhà cung ứng đồng thời là ng sx , ng bán và ng phục vụ tiêu dùng tại chỗ.
 - + Dịch vụ ăn uống đáp ứng nhu cầu đơn lẻ , ko có bán buôn , ko áp dụng dây chuyền sx đồng loạt , năng suất lao động thấp.,
 - + Dịch vụ ăn uống ko có khả năng lưu kho dự trữ
- Đặc điểm về chi phí : trong kinh doanh ăn uống chi phí chủ yếu là chi phí nguyên liệu và chi phí lao động
 - + Chi phí nguyên liệu (trị giá nguyên liệu) : được xác định theo công thức chế biến và giá mua nguyên liệu trên thị trường .Bộ phận này quyết định số lượng và 1 phần chất lượng sản phẩm ăn uống
 - + Chi phí lao động : liên quan nhiều và trực tiếp trong quá trình sx và phục vụ tiêu dùng sản phẩm. Đây là loại chi phí có ảnh hưởng chủ yếu đến chất lượng dịch vụ ăn uống.
- Cung dịch vụ ăn uống phục vụ nhiều đối tượng : dân cư địa phương và khách du lịch.

Ý nghĩa nhận thức với nhà quản trị kinh doanh :

Câu 7 : phân tích các đặc điểm và trình bày các xu hướng phát triển thị trường dvdl ? ý nghĩa nhận thức và liên hệ thực tiễn của nước ta ?

1/ kn thị trường du lịch

- thị trường là phạm trù của nền sx và lưu thông hh ,phản ánh toàn bộ quan hệ trao đổi giữa ng mua và ng bán ,giữa cung và cầu và toàn bộ các mối quan hệ thông tin kinh tế ,kỹ thuật gắn với các mối quan hệ đó .
- thị trường dl là 1 bộ phận cầu thành của thị trường hh ,dv nói chung là lĩnh vực thực hiện sự trao đổi mua bán các hh dvdl nhằm thỏa mãn nhu cầu của kdl .

- thị trường dl là 1 quá trình trong đó ng mua là kdl và các đơn vị kinh doanh dl tác động qua lại nhằm xác định giá cả ,số lượng và dvdl cần trao đổi trong 1 phạm vi thời gian và ko gian xác định
 - tương tự như thị trường hh, dv nói chung thì thị trường dl bao gồm :
- + chủ thể trao đổi : kdl ,nhà cung ứng dl
- + đối tượng trao đổi : hh, dv dl
- + các điều kiện trao đổi : tiền tệ , thời gian

2/ Đặc điểm của thị trường dl

Thị trường dl đầy đủ những đặc điểm của 1 thị trường hh và dv nói chung. Tuy nhiên do đặc thù của dl làm cho thị trường dl có những nét riêng biệt .các đặc điểm cung và cầu dl tạo ra các đặc trưng của thị trường dl bao gồm :

- thị trường dl xuất hiện muộn hơn so với thị trường hh dv nói chung. Nó chỉ được hình thành khi nhu cầu dl phát triển và phổ biến trong xh.
- Thị trường dl dc hình thành ở cả nơi xuất phát và nơi đến dl .tại nơi xuất phát (nơi tạo nguồn khách) kdl thường đăng ký mua trước các sp dl nên đây còn gọi là thị trường khách ,thị trường các sp và dvdl do các nhà cung ứng cung cấp => thị trường nơi đến hay thị trường cung.2 thị trường này có sự cách biệt ở ko gian và thời gian nhưng lại có mối gắn bó chặt chẽ với nhau , quyết định và chi phối lẫn nhau .
- Cung và cầu trên thị trường có sự tách biệt về ko gian và thời gian trong đó cầu phải đến với cung tức là kdl phải đến nơi cung cấp các sp dl tại các nơi đến , điểm đến dl để thỏa mãn nhu cầu .Quan hệ mua bán có thể diễn ra trước hoặc sau khi quá trình tiêu dùng sp dvdl kết thúc .Quan hệ mua bán thông thường qua kênh gián tiếp trong đó có sự tham gia của các nhà môi giới là trung gian ghép nối giữa cung và cầu.
- Chủ thể tham gia trên thị trường dl rất đa dạng về phía ng bán có sự tham gia của nhiều ngành nghề khác nhau ko chỉ có ngành dl , về phía ng mua có cả cư dân từ nơi khác tới và cả cư dân tại địa phương.
- Đối tượng trong thị trường dl chủ yếu là dv.do đó ng bán ko có hàng mẫu để chào hàng , ng mua ko thể biết trước dc sp định mua.
- Quan hệ thị trường giữa ng bán và ng mua kéo dài hơn so với hh thông thường .Quan hệ này bắt đầu khi khách hàng quyết định mua sp ,tiêu dùng sp đó đến khi khách trả về nơi thường trú của họ
- Thị trường dl mang tính thời vụ rõ rệt , cả cung và cầu chỉ xuất hiện vào những thời điểm nhất định trong năm.

3/ Xu hướng phát triển của thị trường dl

DL trở thành 1 hiện tượng xh phổ biến từ cuối tk 19 ,phát triển mạnh mẽ trong tk 20 và còn tiếp tục phát triển trong các tk tiếp theo .Do đó xu thế phát triển của thị trường dl trong thế kỷ mới là :

- xu thế mở rộng quy mô thị trường

Nhu cầu dl dần trở thành nhu cầu thiết yếu trong xh hiện đại làm cho số ng đi dl ngày càng tăng nhanh làm tăng tổng cầu dl của 1 quốc gia cũng như toàn thế giới.Thị trường dl quốc gia trở thành 1 bộ phận của thị trường khu vực , thị trường thế giới và hướng tới là 1 thị trường dl toàn cầu.

- Xu thế thay đổi cơ cấu thị trường .Sự thay đổi cơ cấu thị trường có thể xem xét trên nhiều lĩnh vực như thay đổi khu vực địa lý với tỷ trọng thị trường khu vực châu Á , châu Phi ngày càng tăng lên , thay đổi nhu cầu sp dl thông qua sự thay đổi các thể loại dl như dl giải trí giảm stress , dl văn hóa ,dl thám hiểm ,khám phá tăng lên
- Xu thế địa tử hóa thị trường dl làm cho hoạt động marketing hiệu quả hơn ,mở rộng hơn đồng thời quyển lựa chọn sp dvdl cho khách hàng .với sự thay đổi của các thị trường dl áo , mọi quá trình thương tác giữa ng mua và ng bán đều dc thực hiện thông qua các phương tiện điện tử cho phép ng mua tiếp cận trực tiếp với nhà cung ứng sp dvdl.
- Xu thế cạnh tranh trên thị trường. Với sự xh của nhiều nhà cung ứng làm cho sự cạnh tranh trên thị trường dl càng thêm phần gay gắt .Sự cạnh tranh này ko chỉ tồn tại trong phạm vi 1 quốc gia mà còn mở rộng ra phạm vi khu vực và phạm vi toàn thế giới.
- Xu thế hợp tác liên kết trên thị trường do đặc điểm của nhu cầu dl là nhu cầu tổng hợp đòi hỏi sự đóng góp của nhiều nhà cung ứng , các nhà cung ứng phải liên kết với nhau để tạo ra các sp dl trọn gói hoặc thực hiện các công đoạn kế tiếp nhau trong quá trình phục vụ kdl (liên kết dọc).Mặt khác để chống lại tình trạng cạnh tranh gay gắt nhiều nhà cung ứng liên kết lại với nhau thành các tập đoàn , các tổ hợp đa quốc gia và xuyên quốc gia (liên kết ngang)

+/ Ý nghĩa

Câu 8. tại sao nói sự hình thành của lao động trong quá trình KDDVDL là tâp yếu khaach quan?

BL:

Lao động trong DNDVDL là tập hợp lao động xã hội cần thiết để phân công để chuyên môn hóa trong việc sản xuất cung ứng các hàng và dịch vụ phục vụ khách du lịch

Sự hình thành của lao động KDDVDL là 1 tinh thần quan trọng, do đó:

- **Nhu cầu về DVLD phát triển:** đòi hỏi lĩnh vực DVLD, sự phát triển của nó rất nhanh, mạnh và rộng rãi, nên ngày trước DL là 1 thư ký xã hội với con người, con người quan niệm đó chưa phải là tinh thần yêu trong cuộc sống thay ngày nay, xu hướng đổi mới tâm lý đã dần thay đổi cách suy nghĩ của con người, tại sao lại cần phải ăn ở nhà mà không cần ăn ở ngoài? Kiếm được nhiều tiền tại sao lại không có nhu cầu mua sắm coi thường truyền thống mà ngày nay cũng đã suy giảm hơn, trước đây người mua sắm chủ yếu ăn uống, ngày nay cuộc sống có xu hướng ngày càng多元化, nhu cầu mua sắm không chỉ là ăn uống mà còn bao gồm mua sắm thời trang, mua sắm hàng hiệu, mua sắm du lịch...

- **Cung lao động phát triển:**

- + khía cạnh XH ngày càng phát triển hơn sự phân công lao động trong XH ngày càng có xu hướng rõ rệt hơn

VD: ở VN hiện nay du lịch là 1 ngành kinh tế non trẻ bao gồm giải trí, thương mại,... Trong khía cạnh ở nước ngoài còn có cả ngành công nghiệp giải trí

- + khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển làm cho năng suất lao động ngày càng tăng, doanh số kinh doanh thay thế bằng lao động vật hóa, thương mại, các nước CN phát triển thị trường lao động cao

Câu 9. phân tích đặc điểm của lao động trong KDDVDL? Ý nghĩa? Nhận thức?

BAI LAM:

Mang đầy đủ đặc điểm của lao động XH. Ngoài ra có các đặc điểm riêng như:

- **Mang tính chất của LĐ dịch vụ:** là các lao động chủ yếu sản xuất ra các sản phẩm phi vật chất chứ không phải là sản phẩm vật chất như hàng hóa. LĐ trong KDDVDL có tác động trực tiếp đến chất lượng sản phẩm DVLD. Do đó đòi hỏi đội ngũ lao động cần phải có:

- + trình độ chuyên môn vì khi nó phục vụ đúng với kỹ năng của mình mới phục vụ tốt khách hàng, giải quyết mọi khó khăn phát sinh

- + ngoại ngữ: ngành du lịch không chỉ phục vụ với khách du lịch nội địa mà còn phải phục vụ khách du lịch quốc tế, phải hiểu và giao tiếp được với khách du lịch quốc tế thì mới có thể phục vụ tốt được

- + khả năng giao tiếp

- +

- **Trong KDDVDL thì cần rất nhiều lao động sống**

LĐ sống chiếm chủ yếu, trong đó LĐ trực tiếp tiếp xúc với khách hàng là 90% trong khi máy móc lại hạn chế do KHKT ngày càng phát triển

Ko phải bất cứ công đoạn nào cũng có thể thay bằng máy móc

Ý Nghĩa: không khăn thay thế LĐ sống bằng máy móc bởi chi phí cao gây khó khăn cho DN

- **Mang tính chất phục vụ tập:**

Có bộ phận LĐ do đối mặt với môi trường làm việc cực kỳ phục vụ tập

VD như: BP vệ sinh, BP giặt là, BP bếp,... Môi trường làm việc bao gồm nhiều môi trường khác nhau và có 3 mảng chính:

+ nhân viên – nhân viên (quan hệ đồng nghiệp)

+ nhân viên với nhà quản trị : hay quan hệ giữa cấp dưới với cấp trên, mà họ này nhiều khi >< vê`quyết lợi, sự công bằng,... thậm chí dân đến sự chông đối, không chịu thực thi

- **LĐDV có tính chất thời điểm và thời vụ:** ban đầu tư chính hoạt động KDDV cũng có tính thời điểm và thời vụ

- **Lao động có tính đa dạng và chuyên môn hóa cao:** do ngành DL kinh doanh trên nhiều lĩnh vực khác nhau như ăn uống, giải trí, lưu hành,... và thường ứng là mỗi bộ phận LD khác nhau

Đặc biệt: tính chuyên môn hóa cao do có nhiều nghề khác nhau, như thương dân viên, nhân viên điều hành, nv thí trửong, bàn, bar, lê tân bếp,... đòi hỏi tính chuyên môn hóa cao để có thể điều chỉnh dc, mỗi bộ phận lại có 1 kỹ năng kiêm thức khác nhau,

Ý nghĩa: càn xác định rõ nhiệm vụ của mỗi bộ phận để có sự nâng cao đào tạo trình độ, tay nghề hợp lý, thời điểm đào tạo tốt nhất là trái vụ và giờ dc nv và nâng cao dc trình độ

- **Đặc điểm khác:**

+ LD nêu chiêm tỷ lệ lợn trong KDDVDL, do đây là ngành KDDV → có sự tiếp xúc giữa nv với KH, do đó ko chỉ đòi hỏi giao tiếp mà còn đòi hỏi kiên nhẫn, kheo léo ,.....

Ý nghĩa: giúp cho người phụ nữ chủ động về tài chính, nâng cao địa vị của người phụ nữ

+ LD chuyên ngành thi đòi hỏi chuyên môn nhất định nhưng VH ko cao vì vẫn đê' này ko cho phép, chấp nhận đào tạo trình độ trung cấp, sơ cấp thì người ta vẫn có thể giỏi chuyên môn

Ý nghĩa: ko có trình độ ĐH , người ta vẫn giỏi chuyên môn

⇒ **Ý nghĩa nhận thức đặc điểm DL trong DVKD**

Câu 10. trình bày nhân tố ảnh hưởng đến cung lao động và nội dung cơ bản của câu LĐ trong KDDVDL, ý nghĩa, nhận thức

Bài làm:

- **Sự tham gia vào lực lượng lao động:**

Là mức độ tham gia của dân cư trong XH vào lực lượng LD của ngành

Với đặc điểm của LD DV, xét trong dài hạn sự tham gia vào LLD của nam giới có xu hướng giảm và nữ giới có xu hướng tăng

+ LD nam: mặc dù độ tuổi LD của nam giới thường kéo dài hơn nữ giới do xu hướng văn minh, XH cần giảm tóm tắt làm việc của mình để nghỉ ngơi (số nam giới vê' hưu muộn ngày càng ít) nên time tham gia LD có xu hướng giảm

+ LD nữ: mức độ hoạt động của LD nữ giới tăng lên do công việc phụ hợp với nữ giới (2/3 LD nữ làm việc trong các ngành dịch vụ) vì nhiều công việc mang tính chất nhẹ nhàng, đòi hỏi sự kheo léo trong giao tiếp, kiên nhẫn và khả năng chịu đựng tốt, nhiều công việc có tính chất la việc nhà, vẫn đê' tuyển dụng LD trong nghề ko cần vì kỹ năng trình độ cao, mặt khác cơ hội thăng tiến và tiền lương thấp nên ko hấp dẫn nam giới, vẫn đê' tăng LD trong ngành liên quan đến la bán time phụ hợp với nữ giới, liên quan đến trình độ KT – XH phát triển, mức sống cao, số con người trong mỗi gia đình giảm, công việc nặng nhọc, phụ nữ có thể tham gia lao động, nên người phụ nữ tham gia đi làm se bồ

sung them thu nhập cho gia đình, tạo thêm sự chủ động về tài chính cho người phụ nữ, địa vị của người phụ nữ sẽ cao hơn

- **Thời gian lao động:**

+ **xef trong dai hạn:** time làm việc có xu hướng giảm (VN đã có nghị định cho phép người LĐ dc nghỉ 2 ngày cuối tuần)

+ **xef trong time ngắn hạn:** time LĐ tuỳ thuộc vào yêu cầu của DN

Đối với thu nhập của người LĐ: khj thu nhập tăng sẽ có 2 hiệu ứng

Hiệu ứng thay thế: thu nhập tăng -> làm việc nhiều hơn nữa (tăng h làm việc vì giá trị 1h làm ko cao)

Hiệu ứng thu nhập: thu nhập tăng -> tme làm việc giảm (người LĐ đã mãn nguyện với mức thu nhập nên tiêu dùng nhiều hơn, giá trị nhiều hơn

Thứu thu nhập tăng (người LĐ phải nộp tiền nhiều hơn) để cân bằng chi tiêu như trước người LĐ phải tăng tme làm việc

LĐ bán time (part time là time làm việc dưới 30h/1 tuần của LĐ- là nhu cầu tối ưu để đáp ứng yêu cầu có tính chất thời điểm vụ) có xu hướng tăng lên trong nền kinh tế (đặc biệt trong dv chiếm 91% trong toàn bộ LĐ bán tme của nền kinh tế)

Khi LĐ bán time tăng (cung LĐ mang tính chất thời điểm vụ) LĐ nam tăng với tốc độ if hơn LĐ nữ, LĐ bán time se ảnh hưởng đến cuộc sống riêng và công việc gia đình của LĐ, kể cả trong trường hợp tỷ lệ thất nghiệp cao thì tỷ lệ LĐ bán time vẫn cao, tỷ lệ thất nghiệp cao nhưng người LĐ ko có thông tin tuyển dụng, thiếu thông tin cần thiết nên chủ DN ko tuyển đủ LĐ cần thiết và phải chọn LĐ bán tme

- **Chất lượng Lao động:** phụ thuộc vào năng lực bẩm sinh, vân dê giao tiếp, vân dê đào tạo, dc coi là những khoản đầu tư dài hạn của người LĐ, chi phí về đầu tư lao động, tiêm bắc, công sức, chi phí cơ hội về những khoản tiền có khả năng kiểm đc trong khoảng time đi học, hoản vốn đầu tư là: trình độ của người LĐ tăng lên, NSLĐ tăng, kết quả công việc tốt hơn, băng cấp cao hơn -> lợi ích đạt dc -> chi phí đầu tư -> ý nghĩa

Đối với DN khj tiêm hành đào tạo và bồi dưỡng LĐ cần có nharc chi phí bỏ ra (kinh phí đào tạo thiêu hụt LĐ do LĐ phải vắng mặt để time học tập) lợi ích đạt dc (chất lượng và NSLĐ sẽ tăng lên -> lợi nhuận của DN tăng) đồng thời cũng cần có nharc những rủi ro: sau khi người LĐ nâng cao trình độ họ có thể lại làm việc ko? người LĐ dc đào tạo những trình độ của họ ko tăng? Vì vậy khj lên kế hoạch or cử LĐ đi đào tạo, DN cần xem xét kỹ chất lượng và tính phù hợp của chương trình đào tạo, ngoại ra cũng cần có cơ chế ràng buộc về hạng, băng và cam kết phải trả lại làm việc cho doanh nghiệp (nếu ko se bồi hoản kinh phí vi đào tạo chỉ mang lại lợi ích cho người LĐ

Trong trường hợp người LĐ gắn bó và làm việc lâu dài tại DN, nếu ko đầu tư la lõi -> thay vì phải bỏ vốn đào tạo lớn -> DN nên tuyển dụng đầu vào có trình độ có khả năng (chỉ cần đào tạo ngắn hạn bổ sung)

Trên thực tế các DN DVVL rất if cử cán bộ đi học tập bồi dưỡng, luôn lựa chọn phương án: tuyển dụng những người đã qua đào tạo chính quy, bài bản, or tuyển dụng lùn những LĐ có khả năng
-----> ý nghĩa

2. nội dung cơ bản của câu Lao động

Bài làm:

a. Câu dài hạn:

- Xef về dài hạn, nhu cầu về tất cả các yếu tố đều có thể biến đổi, thể hiện ở sự biến đổi loại hình công nghệ

Một DN có 2 loại hình công nghệ: CN có cường độ sử dụng LD cao (sử dụng nhiều LD sóng hơn) và sử dụng vốn đầu tư cao (sử dụng nhiều thiết bị máy móc hơn), đối với DN có thể thay đổi loại hình công nghệ trên cơ sở lựa chọn loại hình CN nào có chi phí nhỏ nhất

Nếu G (sức LD) /> G (vốn đầu tư DN). Thì lựa chọn loại hình 2 là CN sử dụng vốn đầu tư cao, tuy nhiên việc lựa chọn loại hình CN lại phụ thuộc vào bản chất của SP và đặc thù của ngành (phụ thuộc từng ngành khác nhau). trong ngành DVLD do cầu LD tăng nên không được phép thay thế máy móc cho sức LD của con người (vì sẽ không mang lại bản chất của KDDV nếu mà sẽ là LD hh) -> khi đó vẫn chấp nhận dc chi phí cao -> giá DV cao

Để giảm chi phí và nâng cao tính cạnh tranh thì các DN cần phải hướng đến mục tiêu nâng cao NSLD -> cần chọn loại hình CN 2

(VD: áp dụng trong nghiệp vụ đăng ký/dặt phòng trọ trước)

- Cầu dài hạn thay đổi phụ thuộc vào cầu hh, dịch vụ,....

b. Cầu ngắn hạn

- Trong ngắn hạn DN chỉ có thể thay đổi 1 or vài yếu tố KD chứ ko thể thay đổi tất cả các yếu tố KD

Với DN, khi 1 LD tăng thêm thì DN phải trả thêm chi phí tiền lương,

tức là LD tăng -> chi phí tăng -> L giảm

- Cầu LD cũng tuân theo quy luật các đg` cầu có thể dịch chuyển sang trái or phải, tùy thuộc vào cầu hh DV (cầu LD chính là cầu dân số của cầu hh DV, sự dịch chuyển do bởi tác động bối rối nhiều yếu tố như: cầu trên thị trường hh DV tiêu dùng, giá cả của các yếu tố sx khác, NSLD,...)

- Tính co giãn của cầu LD phụ thuộc 1 phần vào khả năng thay thế các yếu tố khác, nếu khả năng thay thế của các yếu tố khác không -> cầu ko co giãn và ngược lại. Hay cầu hh DV co dãn -> cầu LD co dãn, ngoại ra còn phụ thuộc vào tỷ trọng chi phí LD trong tổng chi phí, nếu tỷ trọng chi phí LD thấp -> cầu LD if co dãn và ngược lại

- Đường cầu của DNDL dc tổng hợp từ cơ sở đg` cầu về LD của DN, cầu LD của toàn ngành có hình dạng khác cầu LD của từng DN, tuy nhiên cầu của toàn ngành dốc hơn (kém co dãn hơn)

- Cầu LD/TL thay đổi nhanh chóng do động ngắn hạn đối với 1 số nghiệp vụ nhất định, cho ta thấy dc vì sao LD biến đổi theo thời gian

Câu 11. trình bày khái niệm, các chỉ tiêu biểu hiện và các nhân tố ảnh hưởng đến NSLD trong KDDVLD? Biện pháp nhằm nâng cao NSLD trong KDDVLD ở mức ta hiện nay

Bài làm

Khai niệm 1: NSLD là năng lực sx của LD, hay hiệu quả hiệu suất của LD trong quá trình sx, công tác

+ đối với lĩnh vực sx VC: NSLD biểu hiện thông qua sản lượng SP sx ra trong 1 khoảng time hay 1 lượng time LD hao phí để sx ra 1 đơn vị SP

+ đối với KDV: NSLD là tổng số doanh thu tạo ra trong 1 khoảng time hay lượng time hay phí để tạo ra 1 đơn vị doanh thu

Khai niệm 2: NSLD là phạm trù kinh tế, phản ánh trình độ sử dụng LD sóng trong quá trình sx KD, p/ ánh mói tương quan so sánh giữa kết quả đạt dc với chi phí LD sóng bỏ ra để đạt dc kết quả đó

+ các chỉ tiêu biểu hiện NSLD trong KDDVLD

a. Chỉ tiêu hiện vật:

Khai niệm: NSLD là sản lượng SP bình quân của 1 nv hay 1 LD sóng tạo ra hay thực hiện dc trong 1 đơn vị time (or lượng LD hao phí bình quân trong 1 đơn vị SP)

Công thức: $W = S/R(-)$ W: NSLD S: Lượng SP tạo ra trong 1 thời kỳ

R(-): sản lượng LD bình quân trong kỳ

- Ưu điểm: cho phép xác định chính xác dc hiệu quả sử dụng LD sóng

- **Nhược điểm:**

+ ko phản ánh dc NSLĐ 1 cách tổng hqop ma`chỉ xác định hậu quả của tưng ngành nghề`-> ko phản ánh chính xác hậu quả sử dụng lao động sòng 1 cách chính xác

+ ko sử dụng dễ so sánh hiệu quả sử dụng LD sòng giua các DN vơi nhau

⇒ Chỉ tiêu này ko áp dụng phổ biến, đặc biệt vơi các DN KDDV trog đc'co'DVDL khi ma'sản phẩm đầu ra la` SP vô hình, phạm vi áp dụng đi tưng bộ phận, tưng lĩnh vực cụ thể

b. Chỉ tiêu giá trị:

- KN : NSLĐ la`các doanh thu bình quân của 1 nhân viên hay 1 LD sòng tạo ra trong 1 thời kỳ`nhất định (lượng LD sòng bình quân trog 1 đơn vị doanh thu)

- Công thức: $W = D / R(-)$ D: mức doanh thu ma`DN đạt dc trog ky'

$$R(-) : số LD bình quân trog ky'$$

⇒ Biểu hiện hiệu quả sử dụng LD sòng, p/aính cù'1 LD sòng bình quân tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu, chỉ tiêu này cao cao thi`hiệu quả sử dụng LD của DN càng tốt -> phản ánh chất lượng sử dụng LD của DN

- **Ưu điểm:** sử dụng rộng rãi hơn trong các DNDVDL va`chỉ tiêu này mang tính tổng hqop, so sánh dc giua các DN vơi nhau, so sánh hiệu quả sử dụng LD của DN giua các thời kỳ`vơi nhau

- **Nhược điểm:** ko **xđ** dc tính chính xác vi`doanh thu bị phụ thuộc gia, nêu xảy ra lạm phát se`dẩy giá`lên cao, trog khi LD làm việc ko tố`bằng kỵ`trước -> DN se`có`nhận thuc sai làm

Các nhân tố ảnh hưởng:

a. Nhóm nhân tố chủ quan:

- Người LD se`ảnh hưởng tối sô`lượng, cơ cấu LD của DN (giới tính, độ tuổi, trình độ chuyên môn), ntô`người LD lại bị phụ thuộc vào nhju` yêu tố'

+ sức khỏe (thể lực) của con người, nêu sức khỏe tố`thi`làm việc dc nhiều hơn và người lại

+ chuyên môn của người LD se`ảnh hưởng đến chất lượng của SP

+ tư tưởng, tình cảm , tinh thần của người LD

+ kiêc thiêc khuyêc khiêc của DN đối vơi người LD: nêu người LD dc quan tâm nhiều thi`họ se`làm việc nhiều hơn, tố`hơn

- Cơ sở vật chất kỹ`thuật trog DN KDDVDL

+ mạng lưới các cơ sở trực thuộc của DN

+ mức độ cơ giöi hoá CSVCKT (DN nâng cấp trang bị, xây mör hệ thöing cơ sở vật chất trog DN), nêu csvc càng hiện đại thi`chất lượng càng cao -> doanh thu lợn

- Công tác tổ chuc va`quản lý`trong DN: nêu tổ chuc quản lý`tố, khoa học va`bai bản -> NSLĐ cao, điều này lại phụ thuộc vào trình độ quản lý'

- Đôi tượng LD
 - + nguyên liệu đầu vào tốt, chất lượng thi`SP đầu ra đạt chất lượng cao -> NSLD tăng và `ngược lại
 - + khách hàng: do có yêu cầu của khách hàng thi`SP mới dc tạo ra -> là`đôi tượng LD do tạo ra năng suất LD, phụ thuộc vào số lượng KH, mức chi tiêu, time tiêu dùng DV (phục thuộc vào chất lượng DV)
- ⇒ Dự trù nguyên liệu đầu vào và khách hàng, do nếu ko có KH thi`hoạt động KD DV sẽ ko thể thực hiện dc
- b. Nhóm nhân tố khách quan
 - Gia`cả
 - Pháp luật, chế`độ chính sách của nhà`nước
 - Tình hình cạnh tranh
 - Tính thời vụ
- ⇒ Ý nghĩa nhận thức để nâng cao

Biện pháp nhằm nâng cao NSLD trong DNDVDL ở nước ta hiện nay

- Cải tiến kỹ`thuật, tăng hiệu quả sử dụng LD sông
- Cơ`biện pháp đa`ngộ hợp lý, kích thích người sử dụng LD
- Sử dụng LD hợp lí'

Câu 12 phân tích mối quan hệ giữa năng suất lao động và chất lượng phục vụ khách hàng trong KDDVDL

Trả lời

Khái niệm :

- năng suất lao động là phạm trù kinh tế phản ánh trình độ sử dụng lao động trong qua trình sản xuất KD.vì vậy nó là 1 chỉ tiêu hiệu quả kinh tế phản ánh mối quan hệ giữa kết quả đạt được với các chi phí bỏ ra để đạt được kết quả đó
- trong kinh doanh DNDVL năng suất lao động thường có thể đo lường theo 2 chỉ tiêu : chỉ tiêu hiện vật và chỉ tiêu giá trị
- chỉ tiêu giá trị : năng suất lao động được đo bằng tỉ số giữa số lượng sản phẩm và số lao động chỉ tiêu giá trị bằng tỉ số giữa doanh thu và số lao động
- chất lượng : chất lượng là phạm trù khá quen thuộc với loài người ngày từ thời kỳ cổ đại,tuy nhiên chất lượng là 1 khái niệm gây nhiều tranh cãi.có nhiều định nghĩa,đây là quan điểm về chất lượng theo ISO9000-2000 “chất lượng là khả năng của tập hợp các đặc tính của 1 sản phẩm,hệ thống hóa hay quá trình để đáp ứng cho các yêu cầu của khách hàng và các bên có liên quan

2,mối quan hệ giữa năng suất lao động và chất lượng dịch vụ

Năng suất – chất lượng là 2 phạm trù.2 khái niệm có mối tương hỗ với nhau

năng suất tác động tới chất lượng bởi năng suất được hiểu là thái độ nhằm tìm kiếm những gì đang tồn tại,nên khi năng suất lao động nâng cao sẽ đáp ứng 1 cách tốt nhất những nhu cầu của khách hàng về số lượng chủng loại ,giá cả sản phẩm..từ khả năng làm ảnh hưởng tới chất lượng,có thể làm cho chất lượng được nâng cao hoặc ngược lại

ngược lại chất lượng cũng tác động tới năng suất,theo quan niệm hiện nay năng suất thường đồng nghĩa với hiệu suất, theo quan niệm hiện nay năng suất bằng tỉ lệ giữa đầu ra và đầu vào,vì thế chất lượng cao sẽ giảm sản phẩm sai hỏng,đầu ra tăng lên với cùng số lượng đầu và suy ra hiệu suất tăng. Chất lượng tăng ko chỉ thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách mà còn kích thích khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ liên quan.đối với những sản phẩm là công cụ,phương tiện sản xuất hay tiêu dung có sử dụng nguyên liệu ,năng lượng trong quá trình tiêu dung,thì chi phí vận hành khai thác 1 sản phẩm là 1 thuộc tính chất lượng quan trọng.sản phẩm

càng hoàn thiện thì càng tiết kiệm nguồn liệu, không chỉ nâng cao chất lượng mà còn góp phần nâng cao năng suất

Câu 13: phân tích **bản chất**,vai trò và các **hình thức trả lương phổ biến** trong DN DVDL ở nước ta hiện nay?

Bài làm

1.bản chất và vai trò

-khái niệm: Lương là lượng tiền mà người lao động nhận được sau một thời gian nhất định
-bản chất: tiền lương là giá cả của sức lao động mà người sử dụng lao động phải trả cho người cung ứng lao động, tùy theo quan hệ cung cầu lao động trên thị trường và quy định hiện hành của nhà nước, biểu hiện giá trị của sức lao động mà tiền lương có thể khác nhau.

-vai trò:

+đối với DN: tiền lương là một yếu tố chi phí kinh doanh, là nguồn thu nhập chủ yếu để tái sản xuất sức lao động trong nền kinh tế có quan hệ HH-TT (nguồn gốc tạo giá trị thặng dư cho DN) => bài toán quản lý tốt lương sẽ làm gia tăng lợi nhuận kinh doanh

+đối với người lao động: tiền lương là công cụ, đòn bẩy kích thích người lao động, là khoản đãi ngộ vật chất, nếu doanh nghiệp đãi ngộ xứng đáng thì người lao động sẽ làm việc tâm huyết hơn và ngược lại.

+đối với ngành DVDL: tiền lương tạo sự về lao động giữa các DN, giữa các ngành, địa phương, là công cụ quản lý của nhà nước.

2.các hình thức trả lương phổ biến.....

Có 3 hình thức cơ bản

-trả lương theo thời gian

+nội dung: là hình thức trả lương mà tiền lương của người lao động tùy thuộc vào thời gian lao động và mức lương đã quy định theo trình độ thành thạo của người đó

+ưu điểm: đảm bảo thời gian làm việc

+nhược điểm: tiền lương mang tính chất bình quân hóa cao, không khuyến khích người lao động quan tâm đến hiệu quả.

+điều kiện áp dụng: do hình thức trả lương theo thời gian dễ dẫn đến hiện tượng người lao động chỉ làm việc mang tính chất hình thức, đối phó nên hiệu quả kinh tế của doanh nghiệp hạn chế. Vì vậy, khi sử dụng hình thức này, doanh nghiệp cần khuyến khích người lao động làm việc bằng cách trả lương theo thời gian có thưởng.

-trả lương khoán theo doanh thu

+nội dung: là hình thức trả lương mà tiền lương và tiền thưởng của bộ phận kinh doanh và cá nhân người lao động tùy thuộc vào đơn giá lương khoán và doanh thu thực tế đạt được.

Quỹ lương khoán = D thực hiện * đơn giá lương khoán

Trên cơ sở quỹ lương khoán đã xác định sẽ tiến hành chia cho người lao động.

Đơn giá lương khoán: thực chất là định mức chi phí tiền lương trên 1000đ doanh thu (tùy thuộc vào mỗi doanh nghiệp). xác định tiền lương cho người lao động: bình bao hạch số cho người lao động. lương khoán thường trả làm 2 kỳ

+ưu điểm: khuyến khích người lao động quan tâm đến công việc, khắc phục được tính chất bình quân hóa trong lương

+nhược điểm: người lao động chỉ quan tâm đến kết quả mà không quan tâm đến lợi nhuận, hiệu quả của doanh nghiệp

Do lợi nhuận = doanh thu - chi phí nên người lao động chỉ quan tâm đến doanh thu, không quan tâm đến chi phí nên có thể là hiệu quả của doanh nghiệp giảm sút nhưng lương lao động vẫn cao. Người lao động nào cũng muốn đẩy doanh thu lên. Khi đó nảy sinh hiện tượng khai khống doanh thu, gian lận trong hạch toán, không khuyến khích người lao động tiết kiệm chi phí

+điều kiện áp dụng:

-trả lương khoán theo thu nhập

+nội dung: là cơ chế khoán mà tiền lương và tiền thưởng của tập thể và cá nhân người lao động tùy thuộc vào thu nhập của doanh nghiệp

Doanh nghiệp phải xác định thu nhập trước: có thể theo tổng thu nhập hoặc khoán theo thu nhập ròng

Nếu khoán theo thu nhập:

Xác định: thu nhập của doanh nghiệp = D - F vc không lương - T

Nếu khoán theo thu nhập ròng

Xác định: thu nhập hạch toán = tổng thu nhập - các khoản nộp ngân sách và cấp trên

Thu nhập ròng = thu nhập hạch toán - các khoản phí phát sinh bất thường khác

=>xác định: quỹ lương khoán (lương+thưởng) = thu nhập doanh nghiệp - các quỹ còn lại của doanh nghiệp (quỹ đầu tư phát triển SXKD + quỹ phúc lợi + quỹ dự phòng tài chính + quỹ dự phòng mất việc làm)

Sau khi xác định được quỹ lương khoán theo thu nhập, doanh nghiệp tiến hành chia lương tương tự như hình thức khoán theo doanh thu

+ ưu điểm: gắn được lợi ích của người lao động với lợi ích của doanh nghiệp và lợi ích của nhà nước, người lao động quan tâm đến năng suất, chất lượng và hiệu quả của công việc

+ nhược điểm: người lao động nhận lương khoán theo thu nhập thường bị chậm nên không khuyến khích người lao động, đây là hình thức trả lương rất phức tạp, chỉ có thể áp dụng đối với bộ phận hạch toán độc lập

+ điều kiện áp dụng:

* Ứng dụng: tùy thuộc vào từng phòng, từng lĩnh vực mà trả lương theo từng hình thức hay kết hợp sao cho phù hợp nhưng hầu hết là áp dụng trả lương theo thời gian có thường vì hình thức khoán phức tạp hơn

Câu 14 : phân tích các đặc điểm, tầm quan trọng của vốn trong kinh doanh dịch vụ du lịch, ý nghĩa nhận thức?

1. Khái niệm :

- giá trị vốn là tiền ứng trước để kinh doanh

- hiện vật: là 1 trong các yếu tố của sản xuất kinh doanh, là bất cứ tài sản, tài sản dự trữ để tiến hành kinh doanh và có khả năng tạo thu nhập

2. Tầm quan trọng của vốn

- đối với ngành: + tạo của cải vật chất cho ngành, cho xã hội

+ có điều kiện mở rộng quy mô ngành, thúc đẩy quá trình tài sản xuất của ngành

+ nâng cao vị thế, uy tín, sức mạnh cạnh tranh của ngành trong nền kinh tế

- đối với DN: + là yếu tố sản xuất kinh doanh quan trọng nhằm tạo ra sản phẩm dịch vụ

- tạo giá trị dư - điều kiện tạo ra lợi nhuận

- Là yếu tố nâng cao sức cạnh tranh giữa các doanh nghiệp

3. Đặc điểm và ý nghĩa nhận thức

- vốn hiện vật là bộ phận chủ yếu trong KDDVDL

=> nhà quản trị phải quản lý cả vốn hiện vật và vốn vô hình để bảo tồn và phát triển

- vốn đầu tư ban đầu thường rất lớn nhưng thời gian thu hồi vốn chậm tỉ lệ thu hồi vốn thấp

=> nhà quản trị cần nhận thức được sự rủi ro cao khi tìm kiếm các nguồn vốn

- vốn cố định chiếm tỉ trọng lớn trong tổng số vốn kinh doanh: 70 - 80% do vốn hiện vật là chủ yếu

=> nhà quản trị cần tiến hành KD khác với kinh doanh mồi KS.DL và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cố định; qua tâm chặt chẽ với khấu hao tài sản cố định vì khấu hao tài sản cố định tác động tới giá cả, giá thành sản phẩm

- vốn KDDVDL mang tính đa dạng: Vd theo các nghiệp vụ kinh doanh thì có vốn trong KD lữ hành, vốn trong kinh doanh ăn uống, vốn trong kinh doanh lưu trú...

=> NQT việc tách biệt vốn các nghiệp vụ cần phải chính xác và dựa vào kinh nghiệm là chủ yếu, mang tính chất tương đối

- vốn tự huy động từ nhiều nguồn khác nhau: do nhu cầu về vốn đầu tư là rất lớn

=> NQT phải đánh giá tính khả thi và hiệu quả sử dụng vốn để sử dụng các nguồn vốn cho phù hợp

- vốn thường biểu hiện dưới dạng giá trị (biểu hiện bằng tiền) do yêu cầu của hạch toán kinh doanh, vốn chịu ảnh hưởng của giá cả, tỷ giá hối đoái, giá trị đồng tiền... vốn có thể bị thâm hụt hoặc dư thừa 1 cách hình thức

=> NQT cần thẩm định giá trị của vốn theo giá trên thị trường trong công tác hạch toán kinh doanh

- có sự vận động khác nhau của vốn giữa vốn hiện vật và vốn tài chính, giữa vốn cố định và vốn lưu động

Câu 15: trình bày cơ cấu và nguồn vốn trong kinh doanh dịch vụ du lịch, ý nghĩa nhận thức?

1. Cơ cấu vốn:

- KN: là tỷ trọng từng nguồn vốn hay từng loại vốn trong tổng vốn hoạt động của doanh nghiệp được biểu hiện trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp, bao gồm nợ phải trả và vốn chủ sở hữu

- ý nghĩa:

+ giúp thiết lập cơ cấu vốn thích ứng với những điều kiện thay đổi của thời gian

+ Giúp doanh nghiệp tao cơ cấu vốn tối ưu

2. Các nguồn vốn

- nguồn vốn chủ sở hữu ban đầu/bổ sung thêm cho quá trình kinh doanh

+ nguồn vốn chủ sở hữu: - vốn tự có

- vốn bối sung
- vốn tài trợ
- +nguồn vốn vay: -vay ngân hàng(dài hạn/trung hạn)
 - phát hành chứng khoán cho công ty
 - thuê tài chính -vay của các tổ chức tài chính
- +ngoài ra còn vốn trong nội bộ
- nguồn vốn hoạt động kinh doanh thường xuyên
- +vốn tự có
- +vốn coi như tự có
- +vốn vay
- +vốn trong thanh toán

Câu 16. phân tích khái niệm, đặc điểm và vai trò của giá cả trong KD DVDЛ? ý nghĩa nhận thức?

Bài làm:

Khai niệm: giá cả là lượng tiền mà DN phải trả cho các nhà sản xuất, DVDЛ trên cơ sở chi phí KD, quan hệ cung cầu và các yếu tố khác (hay giá cả SP du lịch là lượng tiền mà khách phải trả cho các nhà cung ứng)

- Chi phí KD: việc bán DVDЛ đều nhằm truyềc hếch lỗ bù đắp các khoản chi phí mà nhà sản xuất bỏ ra để tạo ra SP, vì vậy giá cả ở đây trước hếch dc tạo trên cơ sở chi phí KD
- Tuỳ thuộc vào quan hệ cung cầu mà giá cả lún dc điều chỉnh, nếu ko se ko phù hợp với luật cạnh tranh

VD: khi cầu trên thị trường tăng, cung khan hiếm thi` giá cả chắc chắn sẽ tăng và ngược lại

- Yếu tố khác: chính trị, XH, thiên tai, dịch bệnh

Tuy nhiên sự tác động của tuỳ thuộc vào tính thời điểm KD, chủ thể, đặc thù của SP – thị trường

Vai trò(4):

- Giá cả giúp cho DN bù đắp dc chi phí đầu vào, mag lại nguồn thu cho DN

Đôi khi trên thực tế giá cả ko bù đắp dc chi phí cho DN khi rơi vào 2 điểm của chu kỳ sống là tham gia và suy thoái

Trong giai đoạn đầu tiên muôn mở rộng thị phần KD, DN phải lấy giá lừa công cụ cạnh tranh – thị trường, kích thích tri` to`moc` của KH, người tiêu dùng,.....

Or ở giai đoạn cuối, DN phải chấp nhận bán giá mà ko bù đắp dc chi phí, bởi lúc đó muôn cầm cự ở trên thị trường thi` phải bán giá ở mức thấp

Tuy nhiên, thông thường thi` giá vẫn là cơ sở để bù đắp chi phí

- Giá lừa trong các công cụ cạnh tranh của DN: đôi với DVDЛ giá ko có sức kích thích cao như SP hh, 1SP dịch vụ có chất lượng phải là SP có giá cả tương xứng, việc sử dụng giá lừa công cụ cạnh tranh thể hiện ở các chương trình khuyến mại kèm theo,....

- Giá lừa trong những yếu tố cấu thành lên chiến lược marketing của DN

Tùy vào từng loại đối tượng mà ưng xứng với từng loại giá khác nhau

- Giá có khả năng hấp dẫn và thu hút khách hàng

Đặc điểm:

troc KDDVDL chỉ có 1 khâu hoán thành giá vơi 1 mức giá duy nhất

Đối với việc bán hh tư'khâu sx đén ngưới tiêu dùng cuối cùng thương phải thông qua rất nhiều khâu trung gian khác nhau và qua các khâu trung gian đó'dù hoán thành lên 1 mức giá khác nhau, như vậy khi đến tay người tiêu dùng thì giá đã tăng lên 1 khoản chi phí

Còn đối với KDDV do tính chất sx gắn liền với quá trình tiêu dùng, DV dc bán trực tiếp cho khách hàng nên chỉ có 1 khâu với mức giá duy nhất

Trong KD hh có 3 mức giá cơ bản là: giá thành la'cơ sô để các nhàsx hình thành lên mức giá bán ban đầu, giá bán buôn thương mại, giá bán lẻ cho người tiêu dùng

Thì trong KDDV chỉ có 1 khâu giá do la'gia thành dc các nhàsx đê'xuat bán lẻ cho người tiêu dùng

⇒ Yêu cầu: nhận thức của các nhàKD phải phu'c tạp hơn, phải xác định mức giá'đo'nhanh chóng và chính xác, trong khi đơn vị KD hh có' time điều chỉnh lên dễ'dang hơn trong việc xác định giá'

- Trong KDDVDL có'nhu' loại giá bán khác nhau, xuất hiện 3 loại giá'ban cơ bản:

+ mang tính chất sx = giá thành + thuế VAT + lợi nhuận

+ mang tính chất thương mại: = giá'vốn + lãi gộp + chiết khấu + hoa hồng

+ giá dịch vụ = bằng chi phí của các dịch vụ

Khi m'khai thác tài nguyên để hình thành lên các SP DV

Tùy thuộc vào từng SP mà'kết hợp với các loại giá'khác nhau

⇒ Yêu cầu: khi có'như'loại giá'cả khác nhau thi'các nhà'quản trị phải biêt phân biệt, nhận thức m'oir có'thể quản lý'i cách hợp lý'

- Trong KDDVDL giá'co'tính thời vụ

VD: giá'phòng trong các tháng he'ở vùng biển sẽ'cao và'ngược lại

Giá'SP DV do'dc thay đổi theo time, thời điểm chính vụ cao thi'giá'cao và'ngược lại

Càng m'cao thi'giá'cao và'ngược lại

⇒ Yêu cầu: tùy vào từng thời điểm mà'chọn giá'cả cho phu'hop, ko thể chỉ lựa chọn giá'cả dựa vào yêu tố' cung cầu

- Giá'cả SP DV có' tính chất địa phương, quốc gia nhưng vẫn tương đồng với giá'cả quốc tế've'cùng 1 loại SP DV

+ giá'co'tính chất địa phương quốc gia'vi'tất cả các yếu tố'dâù vào đê'u có'nguyên gốc địa phương quốc gia (nguyên liệu dâù vào, nhân công,...dâù vào mang t/char' địa phương, quốc gia thi'dâù ra phải mang tính chất địa phương quốc gia

+ giá'co't/char' qte b'ơi thị trường có'phân đoạn thị trường quốc tế, khách quốc tế'lun co'sự so sah với các quốc gia khác

- ⇒ Y'ngiă: nha'quản trị phảி tự diều chinh gia'cho phu'hop
- Co'nhiêu căn cures' xác định gia'va'dôi khi'gia'tri tách ror'i khỏi gia'cả, gia'cả phụ thuộc vào nhiêu yêú tó'kha'nhau: chi phi'KD, tình hình cạnh tranh,nhu cầu,... -> gia'cả thay đổi
 - + Sp dv la'sp vò hiinh nêu việc đe'luong đanh gia'no'kha'kho'khăn, câu tha'nh trog ca'c Sp ko ch' co'ca'c yêú tó'hu'u hiinh ma'co'n cả các yêú tó'vò hiinh ko dc tạo ra tu'hao phi'la'o động -> xác định gia'tri la'rât kho'khăn, lúc nay gia'tri tách ror'i gia'cả
 - + Sp dịch vụ ko co'sự tôn kho, luu tru'

Xuất phaf tu'chi'nh Sp vò hiinh của no'vi'vây việc xây dựng gia'cả đe'bu'dăp la'rât kho'khăn

Nhiêu khi việc xác định gia'cả ko ch' dựa vào chi phi'KD ma'co'n phải dựa vào thời ki' qua' trình KD

Nêu KH đong co'th' dê'ngi' gia'tháp va'nguoc lại

- + Sp DVDL câu tha'nh va'khai thac' xuất phaf tu'yêu tó'tai nguy'en (TN nhân văn, TN thi'en nhiên)

TN nhân văn dc tạo ra tu'hao phi'la'o động, co'n TN tự nhiên lại ko -> xác định gia'tri của no'la'rât kho'

- ⇒ Y'ngiă: do co'nhiêu căn cures' xác định gia'kha'nhau nêu cần phảி co'nhiêu go'c độ nghiên cứu kha'nhau đe'de'xuat gia'

Do gia'tri tách ror'i gia'cả nêu cần phảி co'bi'en phap nghiên cứu đe'tu'đo'nhanh định chi'nh xác nhâf, đe'xuat muc'gia'phu'hop nhâf, b'pri giao'c cao qua'se'la'm cho n'ang lực cạnh tranh giảm b'ot, co'n nêu gia'tháp qua'se'la'm giảm vi' the'

Câu 17. phân tích các nhân tố ảnh hưởng đen'gia'cả va'cac pp xác định gia'ba'n Sp trong KD DVDL? Các biện phap quản ly'gia'co'hiêu quả trong DNDV р ở n'uroc ta hiện nay?

Bài làm:

I. Các nhân tố ảnh hưởng:

- a. Chi phi'sx KD la'nhan tó'quản trị co'ta'c động l'or'i đen'gia'Sp DVDL,, đen' nhiêu go'c độ kha'nhau của gia' như: muc'gia', sự đa dạng v'giao', sự ổn định của giao'

Khi SX KD tăng se'la'm cho giao'c tăng va'nguoc lại

-
Do SP DVDL co'ti'nh châf kha'nhau nêu co'nhiêu loại giao'kha'nhau nh'ru: giao'pho'ng , giao'tour , giao'dich vu
⇒ Y'ngiă: các DN cần phảி quản ly'chi phi'1 cách co'hiệu quả đe'de' đưa ra muc'gia'phu'hop

- b. Cạnh tranh đoc quy'en
trên thị tru'ong cạnh tranh ca'ng nhiêu thi'giao'c ca'ng giảm

Co'sự KD đoc quy'en v' ăn , u'ong, đoc quy'en v' công thuc' ch'bi'en, v'luu tru', đoc quy'en v' muc' độ châf của lu'
ha'nh: co'sự khai thac' các dịch vụ kha'c, dia diem kha'c, Tuy nhiên ko co'đoc quy'en vi'nh vien nh'ru sx hh, no'ch' dien
ra trog 1 time ngắn b'pri khả năng sao chep rất l'or'i

Do co'sự đoc quy'en nêu giao'c tăng

- ⇒ Y'ngiă: nêu nh'ru trong KD, ta phảி nám b'at dc xu thê'pha' trien của thị tru'ong, thi' trong đoc quy'en phảி
nám b'at dc trog time ngắn -> giao'c tăng -> tận dụng c'or hội

- c. Nhu cầu tiêu dùng: phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau
- Đặc điểm nhân khẩu học: sở thích, thói quen, tuổi tác,...-> giá phải phù hợp với nhu cầu của KH
- VD: sinh viên thi`gia`tháp, ca sĩ, diễn viên thi`gia`cao
- Nhu cầu tiêu dùng và có giãn và không có giãn: khi cạnh tranh cao thì nhu cầu có giãn và không cạnh tranh khi mà Sp dịch vụ ở地位 độc quyền -> không có giãn -> tác động đến giá cả
 - Nếu khách hàng có khả năng thanh toán thấp thì sự thay đổi giá nhỏ cũng tác động đến cầu. Nếu KH có khả năng thanh toán cao thì sự thay đổi về giá không tác động đến cầu, giảm giá lúc này cũng không có ý nghĩa gì
 - Nhu cầu tiêu dùng của con người mang tính chất cá nhân: nhu cầu của khách DL tăng theo tpm và mang tính cá nhân hóa vì Sp mang tính chất vô hình, các tính chất tác động mang特性 khác biệt, giữa mọi người có nhu cầu khác nhau -> giá thay đổi linh hoạt để phù hợp với nhu cầu cá nhân đó
- d. Các nhân tố kinh tế:
- Đặc trưng của Sp và giá trị của TNDL, Sp có đặc trưng rõ nét thì giá càng cao và khi Sp có sự khác biệt so với Sp thường xuyên, sự khác biệt càng lớn thì làm giá càng tăng
 - Giá trị của TNDL càng cao thì giá càng tăng bởi sự độc đáo hấp dẫn của TNDL
 - Tính thời vụ của DL dc xem trên 2 khía cạnh đó là tính thời vụ của các yếu tố đầu vào và tính thời vụ của cầu

VD: nếu vào chính vụ -> giá tăng

- Uy tín của DN dựa trên thị trường cũng ảnh hưởng đến giá, nếu DN có uy tín -> giá cao và ngược lại
- Tình hình thị trường
- + sự cạnh tranh cao -> giá giảm
- + nhu cầu tăng -> giá tăng

⇒ Yêu cầu: cần phải xác định được xu hướng của động, quản lý được các nhân tố, ứng phó được các nhân tố để đưa ra mức giá phù hợp

Các pp xác định giá của Sp DV DL:

- a.Pp chung:
- Xác định giá dựa trên cơ sở chi phí
 - + cách xác định: Là việc xác định giá dựa trên cơ sở tất cả các loại chi phí phát sinh trong quá trình sx và cung ứng dịch vụ, đây là pp cơ bản nhất, dc áp dụng phổ biến nhất trong quá trình xác định giá của mọi hh, DVDL

$$G = F + L + T \text{ (nếu có)}$$

Trong đó: F tuỳ thuộc vào từng loại Sp

$$(F = F(\text{trực tiếp}) + F(\text{gián tiếp}))$$

- Ưu điểm

- + giá dc xác định bằng cơ sở khoa học
- + giá bán này đảm bảo bù đắp đủ chi phí bỏ ra và có lợi nhuận cho DN

- Nhược điểm:

+ PP này khá phức tạp, khó xác định chính xác tất cả các loại chi phí do trong KDDVDL có nhiều nghiệp vụ, chi phí cho mỗi loại SP là khác nhau (với nhiều chi phí ko hiện hữu or rất nhỏ)

+ ko khuyến khích dc DN tiết kiệm chi phí'

+ chưa tính đến yếu tố cạnh tranh và nhu cầu của KH

+ trong thực tế có 1 số chi phí biến động theo time, khó lượng hóa chính xác

b. Phương pháp xác định giá dựa vào cạnh tranh

- Cách xác định: là xác định giá căn cứ vào giá SP cùng loại của DN khác trên thị trường, pp này thường áp dụng đối với các DN có SP DV mới đưa ra thị trường trong đk thị trường nhiều đối thủ cạnh tranh

- Ưu điểm:

+ giá có khả năng cạnh tranh cao

+ đảm bảo vị thế và thị phần của DN trên thị trường

+ pp này khá đơn giản, tính toán nhanh

- Nhược điểm:

+ co thê ko bu đắp dc chi phí cho DN

+ ko phù hợp với DN có quy mô vừa và nhỏ do tiềm lực tài chính hạn chế'

+ ko áp dụng dc đối với SP có tính chất phức tạp (những SP tổng hợp, trộn gói ví như bao gồm nhiều DV khác nên nó làm hạn chế sự so sánh và giá của SP có xu hướng tính giá cao)

+ chưa hướng vào khách hàng

+ ko p/ ánh đúng giá trị

a. PP xác định giá dựa trên nhu cầu:

- Cách xác định: là pp xác định giá phu hợp, sự chấp nhận của KH về giá trị

- Ưu điểm:

+ tiêu thụ dc SP kha đê dàng

+ đảm bảo dc kế hoạch KD và mục tiêu KD của DN

- Nhược điểm:

+ co thê ko bu đắp dc chi phí trog qua trình KD

+ hạn chế trong cạnh tranh do SP có thê phu hợp với 1 nhóm đối tượng khách hàng

+ co thê mang lại thiệt hại cho KH vì những khoản chi ko mang tính chất tư tệ vẫn dc tính vào giá SP và KH phải chấp nhận (uy tín, chất lượng phục vụ)

+ mang lại thiệt hại cho DN: vì những dịch vụ ko thuận tiện (kéo dài time phục vụ ko theo dự kiến, sai hẹn, phục vụ nhầm khách -> thêm chi phí những giá tiền ko đổi, lại phải bồi hoàn thiệt hại do cho khách)

⇒ Gia phải dc xác định trên 4 yếu tố về giá trị dc khách hàng chấp nhận

II. Các phương pháp cụ thể:

III. Pp xác định giá SP ăn uống:

a.Gia SP tự chế'

- Giá của sản phẩm tự chế= giá phí (xuất phát từ giá nguyên liệu + phí LD + CSVC ...) + lợi nhuận KD+ tỷ lệ thuế VAT
- Giá của sản phẩm chuyển bán= giá vốn(giá mua từ sản phẩm chuyển bán) + giá phí + hoa hồng + chiết khấu + lợi nhuận + thuế
=> giá sản phẩm ăn uống = giá sản phẩm tự chế+ giá sản phẩm chuyển bán
- b. Sản phẩm thương trình du lịch (tour)
Giá tour= giá thành tour (CFCĐ+ CFBĐ) + thuế+ lợi nhuận
(chi phí cố định ko phụ thuộc vào lượng khách tham gia vào đoàn, CFBĐ ngược lại)
- c. Sản phẩm dịch vụ phòng
Giá phòng = giá phí + thuế
Đối với sản phẩm tự chế ăn uống thì phí nguyên liệu chiếm tỷ lệ cao còn đối với giá phòng chiếm 40% là giá khấu hao TSCĐ. Ngoài ra chi phí tiền lương chiếm tỷ lệ lớn
- d. Dịch vụ khác = giá phí + lợi nhuận+ thuế
trong đó : giá phí= KHTSCĐ + chi phí tiền lương

+/ Các phương pháp quản lý giá có hiệu quả trong DNDVDL ở nước ta :

- Giá có hiệu quả phải vừa đảm bảo tính cạnh tranh vừa bù đắp chi phí cho DN, có lợi nhuận cần thiết cho DN
- Quản lý chặt chẽ các khoản chi phí cốt thành nên sản phẩm do nếu ko quản lý sẽ ko để xuất được giá thành
- Lựa chọn phương pháp xác định giá 1 cách hợp lý và khoa học tùy thuộc hoàn cảnh khác nhau mà đưa ra mức giá khác nhau
- Sử dụng chính sách, giá hợp lý (tuỳ thuộc đối tượng khách hàng, đối tượng mua)

Câu 18: phân tích đặc điểm của chi phí và các nhân tố ảnh hưởng đến CF' KDDVDL các biện pháp nhằm tiết kiệm CF' đối với các doanh nghiệp dịch vụ nước ta hiện nay

Trả lời: khái niệm về CF': là giá trị của toàn bộ hao phí lao động xã hội cần thiết để thực hiện việc sản xuất và cung ứng các sản phẩm cho kinh doanh dịch vụ du lịch trong đó lao động xã hội bao gồm lao động sống và lao động vật hóa .còn hao phí lao động xã hội cần thiết là những khoản hao phí mà được xã hội chấp nhận

+ đặc điểm:
+ được biểu hiện bằng tiền: trong nền kinh tế H-T hoạch toán kế toán nó đều qui đổi ra tiền tệ.nó được biểu hiện dưới 2 hình thức trực tiếp bằng tiền hoặc gián tiếp thông qua tiền

- ý nghĩa: khi tiền hành quy đổi cần đánh giá chính xác giá trị (loại bỏ yếu tố giá cả)

+ CF' KDDVDL là các hao phí lao động xã hội cần thiết :

- Hao phí cần thiết cho việc sản xuất và cung ứng dịch vụ du lịch
- Hao phí tạo ra lợi ích đáp ứng được yêu cầu của khách hàng
- Hao phí được xã hội công nhận thừa nhận
- Ko tham gia vào quá trình sản xuất và cung ứng thì ko được coi là CF'

+ ý nghĩa : cần nhận biết được đâu là hao phí lao động không cần thiết để có những biện pháp tiết kiệm
- cần quản lý và có biện pháp giảm hao phí không cần thiết

+ là sự chuyển hóa vốn trong quá trình kinh doanh dịch vụ du lịch .vốn không bị tiêu hao không bị mất đi mà chỉ là chuyển đổi hình thái giá trị của vốn

+ trong kinh doanh dịch vụ du lịch có những khoản CF mang tính chất khác nhau

- tính chất sản xuất
- tính chất lưu thông 1 số hao phí phục vụ tổ chức cung ứng
- tính chất dịch vụ : vì liên quan đến việc tổ chức tiêu dùng sản phẩm dịch vụ cho khách hàng góp phần mang lại văn minh phục vụ cho khách hàng
- tính chất quản lý hành chính

+ ý nghĩa : nhận biết rõ được các tính chất sẽ có biện pháp quản lý đúng đắn phù hợp .nhận biết được các khoản CF' ko mang lại doanh thu để có biện pháp tiết kiệm

+ CF' KDDV có tính đa dạng và phức tạp do trong kinh doanh dịch vụ có những nghiệp vụ khác nhau có những khoản CF' có thể lượng hóa được như tiền nguyên liệu Có những khoản lại không lượng hóa được hay khó lượng hóa như văn minh phục vụ khấu hao tài sản cố định

+ ý nghĩa : việc nhận biết tính chất để quản lý tiết kiệm tối đa các khoản CF' đặc biệt là những khoản chi phí phát sinh khi không có khách

2) các nhân tố ảnh hưởng đến CF KDDV

a) nhân tố chủ quan

- doanh thu và cơ cấu doanh thu
- năng suất lao động tác động đến doanh thu
- đầu tư xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật

- trình độ tổ chức quản lý
- b) nhân tố khách quan
 - giá cả hàng hóa dịch vụ giá cước 1 sản phẩm dịch vụ ~~dowocj~~ cấu thành từ nhiều khác nhau, giá cả hàng hóa dịch vụ đó cũng khác nhau
 - sự phát triển của xã hội : khi xã hội phát triển đòi hỏi chất lượng của khoa học cũng tăng theo để đáp ứng được yêu cầu của xã hội

3)các biện pháp nhằm tiết kiệm chi phí ở doanh nghiệp dịch vụ du lịch nước ta hiện nay

- xây dựng kế hoạch CF' lập ra kế hoạch CF' cho cả 1 thời kì xây dựng mức chi tiêu cho từng bộ phận từng nhiệm vụ thường xuyên giám sát kiểm tra chấp hành mọi định mức
- đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường : thị trường là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của doanh nghiệp .nó là điều kiện để doanh nghiệp phát triển cũng là điều kiện để doanh nghiệp loại bỏ doanh nghiệp .chính vì vậy các doanh nghiệp cần tập trung nghiên cứu thị trường phân tích những biến động của thị trường về giá cả về cung cầu
- tiết kiệm CF' 1 cách hợp lý trước hết các doanh nghiệp phải mở rộng qui mô kinh doanh đồng thời dựa vào các định mức dự toán chi phí được xây dựng để tiết kiệm .việc tiết kiệm phải được sử dụng ở mọi khâu trong tất cả các yếu tố kinh doanh
- tổ chức tốt tình hình sử dụng chi phí : doanh nghiệp thương xuyên theo dõi và kiểm tra việc thực hiện CF' đánh giá hiệu quả kinh doanh khi sử dụng CF' kinh doanh. Ngoài ra còn đánh riêng từng khoản CF' đánh giá sự ảnh hưởng của từng khoản CF' do tới CF' tổng thể để xem có hợp lý hay không. Từ đó đưa ra giải pháp cụ thể

câu 19: tỉ suất chi phí . trình bày cách xác định và ý nghĩa của tỉ suất CF'

bài làm:

tỉ suất chi phí là tỉ số hay tỉ lệ phần trăm so sánh giữa tổng thể CF' với kết quả đạt được (tổng mức doanh thu của doanh nghiệp đạt được trong 1 thời kì nhất định

- công thức : $F' = \frac{CF}{T} \cdot 100\%$
- F' :tỉ suất CF của doanh nghiệp
- T : tổng CF bở ra trong 1 thời nhất định
- CF doanh thu

+ ý nghĩa :

phản ánh hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp cứ 1 đồng CF bở ra thì thu được bao nhiêu đồng doanh thu F' càng cao thì hiệu quả kinh doanh càng lớn

- có thể so sánh hiệu quả kinh doanh của DN giuax các thời kì và so sánh hiệu quả kinh doanh giữa các doanh nghiệp với nhau
- dùng làm cơ sở để xuất các biện pháp tiết kiệm CF'

Câu 21: Phân tích các đặc điểm hình thành và vai trò của lợi nhuận trong KDDVDL ? Ý nghĩa ?

1. Đặc điểm hình thành :

- Lợi nhuận là thu nhập mặc nhiên của vốn đầu tư, là phần chênh lệch giữa giá bán hàng hoá, dịch vụ với chi phí để tạo ra và cung ứng hàng hoá, dịch vụ đó.

- Các đặc điểm hình thành của lợi nhuận trong KDDVDL

* Lợi nhuận được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau

+ Nhiều nghiệp vụ kinh doanh khác nhau. Tuỳ thuộc vào quy mô, cơ cấu KDDVDL

VD : ở khách sạn gồm nhiều nghiệp vụ lưu trú, ăn uống, bổ sung => LKS = LLT + LAU + LBS
hay lợi nhuận của các công ty lữ hành sẽ là tổng của lợi nhuận lữ hành (thực chất là lợi nhuận từ các chương trình du lịch với lợi nhuận từ các hoạt động khác và hoa hồng)

+ Lợi nhuận được hình thành từ nhiều hoạt động khác nhau : các hoạt động tài chính, các hoạt động bất thường khác (tiền phạt ...)

* Cơ cấu hình thành lợi nhuận KDDVDL cũng khác nhau. Tuỳ thuộc vào đặc điểm và loại hình hoạt động của DN

+ Khách sạn : LN KS = LLT + LAU + LDVBS

+ Công ty LH = LLH + LDVVC + H b

H b : hoa hồng bán khi làm đại lý

+ Nhà hàng = L tự chế + L chuyển bán + L khác

* Lợi nhuận có bản chất xuất phát từ nhiều nguồn khác nhau :

+ Từ quá trình sản xuất kinh doanh

. Từ việc bắn thân DN tạo ra GTGT

. Không do DN tạo ra mà do các ngành khác chuyển sang (ko chuyển bán bia rượu)

VD : ĐNK nhà hàng không KD các mặt hàng tự chế mà vận chuyển hoặc chuyển bán.

=> Ý nghĩa :

2. Vai trò của lợi nhuận trong KDDVDL

- Đối với nền KTQD : Lợi nhuận góp phần thúc đẩy tái sx, giúp cho ngành du lịch khẳng định vị trí của ngành trong nền KTQD. Tuỳ thuộc vào sự đóng góp của ngành cho nền KT
- Dịch vụ ngành du lịch : Lợi nhuận sẽ giúp thúc đẩy tái sx và tái sx mở rộng ngành. Mức lợi nhuận càng cao thì cơ hội tăng và mở rộng ngành càng lớn và ngược lại
- Đối với doanh nghiệp: Lợi nhuận là mục tiêu của DN, là động lực thúc đẩy sx kinh doanh của DN, lợi nhuận cũng là nguồn gốc để DN có thể tái sx và mở rộng quy mô kinh doanh, lợi nhuận còn giúp cho doanh nghiệp làm hài hoà các lợi ích như bù đắp cho người lao động thông qua tiền lương, thưởng,...

Câu 22: Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến lợi nhuận KDDVDL ? Các biện pháp nhằm nâng cao lợi nhuận trong doanh nghiệp DSDL ở nước ta hiện nay?

1. Các nhân tố ảnh hưởng

a) Nhóm nhân tố chủ quan :

- Quy mô, cơ cấu kinh doanh

+ Quy mô kinh doanh tác dụng trực tiếp đến doanh thu, gián tiếp đến lợi nhuận

$$+/- L = (D1 - D0) L'0 / 100$$

L'0 : tỷ suất lợi nhuận của năm gốc

+ Cơ cấu kinh doanh :

$$+/- L \cdot do Ci = (tổng xích ma L'i0.Ci1 - tổng xích ma L'i0.Ci0)$$

Ci : tỷ trọng doanh thu của nghiệp vụ KD

L'i0 : tỷ suất lợi nhuận kì gốc của nghiệp vụ KD i

Li : lợi nhuận của nghiệp vụ KD i

Di : doanh thu của nghiệp vụ KD i

- Chi phí sản xuất kinh doanh: ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận

+ Ảnh hưởng đến tỷ suất lợi nhuận

$$+/- L \cdot do F = -(F'1 - F'0)$$

+ Ảnh hưởng đến lợi nhuận

$$+/- L \cdot do F = -(F'1 - F'0) \cdot D1 / 100$$

- Trình độ tổ chức và quản lý của DN

- Chiến lược kinh doanh

- Uy tín của doanh nghiệp

b) Nhóm nhân tố khách quan

- Chính sách pháp luật của nhà nước, thuế ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận

+ Ảnh hưởng đến tỷ suất lợi nhuận

$$+/- L \cdot do T = -(T'1 - T'0)$$

+ Ảnh hưởng đến lợi nhuận

$$+/- L \cdot do T = -(T'1 - T'0) \cdot D1 / 100$$

trong đó $T' = T/D \times 100$

- Giá cả thị trường : giá hàng hoá, dịch vụ ảnh hưởng đến doanh thu và ảnh hưởng gián tiếp đến lợi nhuận

+ Ảnh hưởng đến lợi nhuận (G không ảnh hưởng trực tiếp đến L mà ảnh hưởng đến D)

$$+/- L \cdot do G = (D1 - DG) \cdot L'0$$

$$(DG = D1 / IP)$$

+ Ảnh hưởng đến tỷ suất lợi nhuận

$$+/- L \cdot do G = L'1 - L'G$$

$$(L'G = L1 / DG = L1 / (D1/IP))$$

DG : doanh thu loại trừ nhân tố giá

L'1 : tỷ suất lợi nhuận của năm đang phân tích

L'G : tỷ suất lợi nhuận đã loại trừ giá

- Sự ổn định của tiền tệ

- Vị trí kinh doanh của DN

Câu 23 : Tỷ suất lợi nhuận là gì ? Trình bày cách xác định, ý nghĩa và xu hướng của tỷ suất lợi nhuận trong KDDVDL ?

- Tỷ suất lợi nhuận là tỷ số hay tỷ lệ % so sánh giữa tổng mức lợi nhuận với tổng mức doanh thu của doanh nghiệp trong 1 thời kì nhất định

- Cách xác định : $L' = L / D \times 100$

L' là tỷ suất lợi nhuận của nghiệp vụ kd của dn

L là lợi nhuận của nghiệp vụ kd của dn

D là doanh thu của doanh nghiệp

- Ý nghĩa :

+ Phản ánh chất lượng hoạt động sản xuất kinh doanh của DN biểu hiện hiệu quả kinh doanh của DN : cứ trong 1000đ doanh thu thì DN sẽ mang lại bao nhiêu đồng lợi nhuận, L' càng cao-> hiệu quả càng tốt. Tuy nhiên DN có doanh thu cao nhưng không chắc chắn chất lượng tốt bởi chi phí quá lớn.

+ Được sử dụng để so sánh chất lượng và hoạt động kinh doanh giữa các DN hoặc giữa các thời kì của DN với nhau.

- Xu hướng của tỷ suất lợi nhuận

câu 24: khái niệm và bản chất hiệu quả? Sự cần thiết nâng cao hiệu quả kinh doanh trong các DN DVNL trả lời:

quan niệm chung: hiệu quả là sự tương quan tối ưu giữa đầu ra với đầu vào. Trong đó đầu ra là CF' hoạt động sản xuất kinh doanh ,vốn CS VCKT còn đầu ra là lợi nhuận doanh thu sản lượng ,đầu ra càng lớn thì chứng tỏ hoạt động sản xuất cao đem lại chất lượng

- hiệu quả phản ánh trình độ sử dụng các yếu tố cần thiết để tham gia vào 1 hoạt động nhằm thực hiện 1 mục tiêu đã đề ra

b) khái niệm về hiệu quả :

hiệu quả nói chung được xem xét 2 khía cạnh : hiệu quả kinh tế và hiệu quả xã hội ,các doanh nghiệp thường coi hiệu quả kinh tế là trọng tâm vì mục tiêu lợi nhuận

+ có thể xem xét ở nhiều góc độ khác nhau

- hiệu quả kinh tế là kết quả đạt được của doanh nghiệp
- ưu điểm : xác định dễ dàng nhanh gọn phản ánh được quy mô hoạt động của doanh nghiệp
- nhược điểm : ko giám sát được chất lượng kinh doanh

+ hiệu quả kinh tế phản ánh so sánh giữa kết quả đạt được với chi phí bỏ ra để đạt được kết quả đó

- ưu điểm : xác định dễ dàng phản ánh được bản chất kinh doanh
- nhược điểm : ko so sánh được giữa dòng nghiệp với nhau

+ hiệu quả kinh tế là môi trường tương quan tối ưu giữa các nhân tố đầu ra với yếu tố đầu vào cần thiết cho doanh nghiệp

+ hiệu quả KD DVNL là môi trường tương quan tối ưu giữa các nhân tố đầu ra với các yếu tố đầu vào cần thiết để thực hiện hoạt động kinh doanh dịch vụ đó

+ hiệu quả kinh doanh phản ánh trình độ sử dụng các nguồn lực của xã hội nhằm để đạt các mục tiêu của xã hội -thể hiện ở các khía cạnh

-sự ô nhiễm môi trường

- tần lệ việc làm doanh nghiệp tạo ra cho xã hội

-mức thu nhập của người lao động trong DN

2) sự cần thiết phải nâng cao hiệu quả kinh doanh

- mục tiêu của các doanh nghiệp là tối đa hóa lợi nhuận giải pháp thỏa đáng các lợi ích cơ bản nhằm duy trì sự ổn định và phát triển của doanh nghiệp

Câu 25 : Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh? Các biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh trong DNDVNL ở nước ta hiện nay?

1. Các nhân tố ảnh hưởng:

a) Các nhân tố chủ quan:

- Độ ngũ lao động: Nếu đội ngũ lao động mà có trình độ và chuyên môn cao thì hiệu quả sản xuất kinh doanh sẽ tốt, sản phẩm làm ra đạt chất lượng tốt và ngược lại

- Cơ sở vật chất

- Vốn

- Chất lượng dịch vụ

- Trình độ quản lý....

b) Các nhân tố khách quan:

- Giá cả

- Chính sách của nhà nước

- Tính thời vụ

- Sự phát triển của nền sản xuất

=> Ý nghĩa : Đối với 1 DN bao giờ cũng phải xác định rõ các chủ quan hay khách quan, nhân tố thuộc tầm kiểm soát hay không của DN. Các DN phải xác định 2 chiều tác động của các nhân tố (tích cực, tiêu cực) để phát huy chiều tích cực và hạn chế tiêu cực giữa các nhân tố có mối quan hệ chặt chẽ và tác động tương hỗ lẫn nhau.

2. Biện pháp nâng cao hiệu quả :

- Tăng kết quả : đa dạng hóa sản phẩm, đặc biệt hóa sản phẩm, nâng cao trình độ người lao động, tăng cường công tác quảng cáo, xúc tiến sản phẩm, sử dụng chính sách giá linh hoạt
- Tiết kiệm chi phí : nâng cao trình độ tổ chức quản lý, nâng cao hiệu quả sử dụng các nguồn lực, các loại chi phí ,....

Câu 26 : Trình bày các quan điểm đo lường hiệu quả kinh doanh DVĐL ? Ý nghĩa nhận thức ?

1. Các chỉ tiêu hiệu quả tổng hợp

- Là hiệu quả xác định chung cho toàn DN đánh giá trình độ sử dụng các yếu tố nguồn lực đầu vào cho toàn DN
- + Sức sản xuất kinh doanh của DN :

$$H = D / (F + Gv)$$

H : hiệu quả tổng hợp cho toàn DN

D: tổng mức doanh thu trong 1 thời kỳ

F: tổng mức chi phí trong 1 thời kỳ

Gv : trị giá vốn nguyên liệu hàng hoá (chỉ có trong nghiệp vụ kinh doanh ăn uống khi mà DN phải nhập lượng nguyên liệu từ các cơ sở chuyên bán)

+ Sức sinh lợi :

$$H = L / (F + Gv)$$

=> Ý nghĩa : 2 chỉ tiêu trên cho biết cứ 1 đồng chi phí bỏ ra thì sẽ thu được bao nhiêu đồng doanh thu và lợi nhuận

-> chỉ tiêu này càng lớn thì hiệu quả kinh doanh của DN càng cao, chất lượng KD tốt. Để đánh giá hiệu quả tổng hợp của DN có thể thông qua tỷ suất lợi nhuận của DN : $L' = L/D \times 100\%$

2. Nhóm các chỉ tiêu hiệu quả của bộ phận

- a) nhóm các chỉ tiêu đánh giá sử dụng lao động

$$- NSLĐ : W = D / R \text{ ngang}$$

Chỉ tiêu càng cao thì hiệu quả sử dụng lao động càng tốt

- Mức thu nhập bình quân của người lao động :

$$L \text{ ngang} = L / R \text{ ngang}$$

cứ 1 lao động bình quân sẽ tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận của DN -> càng cao càng tốt

- Hiệu quả sd thời gian của người lao động :

$$H_{ld} = D / t \quad (= L/t)$$

t : thời gian lao động

cứ 1 h bình quân sẽ tạo ra bao nhiêu đồng doanh thu hay lợi nhuận

- Hiệu quả sd chi phí tiền lương

$$Hp = D / P ; \quad Hp = L / P$$

P : chi phí tiền lương

=> cứ 1 đồng chi phí tiền lương thì DN thu được bao nhiêu đồng doanh thu, lợi nhuận chỉ tiêu này càng cao thì hiệu quả sđld càng hợp lí

- b) Các chỉ tiêu đánh giá sd vốn

- Hiệu quả sd vốn chung (tổng vốn V)

$$Hv = D/V ; \quad Hv = L/V$$

cứ 1 đồng vốn đầu tư KD thì doanh nghiệp thu được bao nhiêu đồng doanh thu, lợi nhuận chỉ tiêu này càng cao thì hiệu quả sản xuất kinh doanh càng tốt

Trong đó : V (tổng vốn kinh doanh trong kỳ) = Vcd + V ld

- Hiệu quả sd vốn cố định:

$$H_{Vcd} = D / Vcd ; \quad H_{Vcd} = L / Vcd$$

cứ 1 đồng vốn cố định bỏ ra thì DN thu được bao nhiêu đồng doanh thu, lợi nhuận. Càng cao thì hiệu quả sd Vcd càng tốt

- + chi phí KHTSCD :

$$H_{CFKHTSCD} = D / F KHTSCD \quad (= L / FKHTSCD)$$

thông thường được xếp vào đánh giá hiệu quả sd chi phí

- Hiệu quả sd vốn lưu động :

$$+) H_{Vld} = D / V \text{ ngang} ld \quad (= L / V \text{ ngang} ld)$$

=> là hiệu quả sd vốn lưu động bình quân chung của DN

- +) Số ngày chu chuyển của vốn LD

$$n = V \text{ ngang} ld / dv$$

n : số ngày chu chuyển của vốn LD

dv : trị giá vốn nguyên liệu trong 1 ngày

$$dv = Dv (Gv) / 365$$

Dv : trị giá vốn nguyên liệu hàng hoá

=> n càng lớn thì hiệu quả sd đồng vốn LĐ thấp => tốc độ chu chuyển dài.

+ Số lần chu chuyển của vốn LĐ bình quân :

$$l = Dv / V \text{ ngang } Id$$

l càng cao thì số lần chu chuyển càng nhiều => hiệu quả sd vốn cao.

c) Nhóm chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sd chi phí của DN

$$HF = D / F+Gv (= L / F+Gv)$$

=> thực chất là hiệu quả tổng hợp của DN. Nếu như trong DN có kinh doanh ăn uống thì chỉ tiêu đánh giá tổng chi phí hiệu quả sd chính là hiệu quả tổng hợp của DN

+ hiệu quả sd chi phí KHTSCD

+ hiệu quả sd chi phí tiền lương

d) Nhóm các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sử dụng cơ sở vật chất :

- Kĩ thuật : biểu thị thông qua chi phí phát sinh KHTSCD

$$HKHTSCD = D / FKHTSCD (= L / FKHTSCD)$$

- Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả sd diện tích :

$$H = D / S (= L/S)$$

S : tổng diện tích KD của DN

- Hiệu quả sd phòng lưu trú

$$H = D / \text{tổng phòng} (= L / \text{tổng phòng})$$

(đối với kinh doanh lưu trú)

$$H = D / \text{tổng ghế} (= L / \text{tổng ghế})$$

(đối với kinh doanh ăn uống)

e) Chỉ tiêu theo nghiệp vụ KD :

$$Hi = Di / Fi = Li / Fi$$

i : nghiệp vụ thứ i của DN

f) Nhóm các chỉ tiêu hiệu quả đặc trưng:

- Hiệu quả kinh doanh của 1 lượt khách

$$HLK = D / \text{tổng lượt khách} (= L / \text{tổng lượt khách})$$

- Hiệu quả kinh doanh theo ngày khách

$$HNK = D / \text{tổng ngày khách} (= L / \text{tổng ngày khách})$$

(lữ hành, lưu trú)

Câu 27 : Phân tích sự cần thiết của kế hoạch hoá DNDVDL hiện nay , ý nghĩa, nhận thức đối với nhà quản trị KD ?

- KN : Kế hoạch hoá là hoạt động tự giác của con người trên cơ sở nhận thức và vận dụng các quy luật kinh tế, XH và tự nhiên để tổ chức và quản lý các đặc điểm kinh tế, các ngành, các lĩnh vực hay toàn bộ nền KTQD theo mục tiêu thống nhất đã định trước nhằm đạt hiệu quả KT cao.

- Kế hoạch hoá trong DNDVDL là phương pháp quản lý của DN bằng cách xây dựng các mục tiêu cần đạt được, các điều kiện cần có, các mối quan hệ cần xác lập và các biện pháp cần thực thi để đảm bảo hoàn thành các mục tiêu đề ra

- Sự cần thiết của kế hoạch hoá :

+ Nhằm giúp nhà quản trị hình dung được công việc trong tương lai gần và từ đó có chính sách và biện pháp kinh doanh hiệu quả : do kế hoạch hoá đặt ra khoảng thời gian cho tương lai, nên có thể giúp nhà quản trị hình dung, nhìn nhận hoạt động của DN mình trong tương lai để đề xuất các nguồn lực và biện pháp huy động nguồn lực, biện pháp nâng cao hiệu quả KD. Bản chất của kế hoạch hoá là phản ánh mục tiêu đạt được của DN.

+ Nhằm giúp người lao động hiểu rõ vị trí, nhiệm vụ, công việc. Công tác kế hoạch hoá sẽ giúp người lao động và mỗi biện pháp kinh doanh hoạt động đúng hướng -> góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng lao động.

+ Hạn chế rủi ro, đảm bảo hoạt động của DN thông suốt: chủ động việc huy động các nguồn lực tham gia KD, chủ động quan hệ đối tác, chủ động xác định nguồn khách... -> giảm rủi ro, giảm các sự cố và đảm bảo hoạt động của DN thông suốt, hướng tới mục tiêu đã định.

+ Nhằm đạt mục tiêu của DN, sử dụng có hiệu quả các nguồn lực kế hoạch hoá nhằm đảm bảo DN thực hiện được mục tiêu của mình là tối đa hoá lợi nhuận, sử dụng tiết kiệm các nguồn lực -> dự báo các nguồn lực cung ứng cho DN-> DN sử dụng có hiệu quả nhất cá nguồn lực đó (thông qua công tác kế hoạch hoá)

+ Đảm bảo sự phát triển và mang tính bền vững: sự phát triển hiện tại ko ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của DN trong tương lai, gắn lợi ích trước mắt với lợi ích lâu dài

Câu 28 : Trình bày nội dung và trình tự kế hoạch hoá trong DNDVDL ?

a) Nghiên cứu, phân tích, dự báo :

- Nghiên cứu môi trường KD : Xem mt KD có sự thay đổi ntn trong thời gian tới

- Phân tích tình hình KD thực hiện ở kì trước.
- + Phân tích chung : lập biểu phân tích, đánh giá các chỉ tiêu...
- *) md : Phân tích chung để đánh giá toàn diện hoạt động KD của DN, đánh giá được DN có hiệu quả hay ko hiệu quả, đánh giá lợi ích cơ bản tồn tại trong DN (lợi ích của nhà nước qua thuế, lợi ích của DN qua lợi nhuận, lợi ích của người lao động qua tiền lương...)
- *) Lập biểu phân tích :
- + Phân tích các chỉ tiêu :
 - . Phân tích doanh thu: phân tích tổng mức doanh thu, cơ cấu doanh thu và so sánh mức độ thực hiện kế hoạch của tổng mức và cơ cấu doanh thu đó.
 - . Phân tích lao động- tiền lương : phân tích và lao động và cơ cấu lao động, năng suất lao động, tiền lương, tiền lương bình quân và tỷ suất lương đánh giá độ thực hiện kế hoạch của từng chỉ tiêu này.
- *) Phân tích mối quan hệ giữa 3 chỉ tiêu : NSLĐ , tiền lương bình quân, tỷ suất lương
- . Phân tích về chi phí: tổng mức chi phí, cơ cấu chi phí, tỷ suất chi phí. Đánh giá tỷ suất phí biến động ntn <- mối quan hệ giữa chi phí và doanh thu (tốc độ tăng ntn); ảnh hưởng của cơ cấu chi phí đến tổng chi phí nói chung, đánh giá mhq giữa chi phí cố định và chi phí biến đổi ảnh hưởng tới tỷ suất chi phí nói chung F'cd ; xác định mức biến động của tiết kiệm, vượt chi $F' = F'cd + F'bd$
- . Phân tích vốn : Tổng số vốn kinh doanh và cơ cấu kinh doanh.
- *) Phân tích nguồn hình thành vốn (nguồn nào , tỷ trọng giữa các nguồn vốn...) đánh giá về cơ cấu vốn (Vcd , Vld, nguồn hình thành và đặc điểm) ; đánh giá về tình trạng công nợ chiếm dụng vốn, đánh giá hiệu quả sử dụng vốn(trong đánh giá Vốn lưu động chỉ đánh giá với nghiệp vụ có sử dụng nguyên liệu hh)
- . Phân tích lợi nhuận : Tổng doanh thu, cơ cấu doanh thu, tổng mức lợi nhuận, cơ cấu lợi nhuận, tỷ suất lợi nhuận nói chung và ở từng nghiệp vụ.
- . Phân tích tình hình tăng giảm của tổng mức lợi nhuận, phân tích mức độ đóng góp của từng nghiệp vụ vào lợi nhuận nói chung, phân tích mối quan hệ giữa doanh thu, chi phí, thuế, lợi nhuận ; phân tích và phân phối lợi nhuận.
- Dự báo :
- + Về thị trường (cung-cầu) :
 - . Cầu : dự báo lượng khách du lịch nội địa đến quốc gia
 - . Cung: dự báo số lượng DN t/g cung ứng và rút lui khỏi thị trường , bên cạnh đó xác định được đối thủ cạnh tranh (căn cứ vào quy mô DN, chất lượng phục vụ...)
- + Dự báo về nguồn lực kinh doanh : nguồn lực (nhân lực , vật lực, tài lực trong thời gian tới như thế nào, k/n hợp tác kinh doanh đối với các đối tác trong nước và nước ngoài) -> phương pháp dự báo :
 - . phương pháp ngoại suy : từ hiện tại suy đến tương lai
 - . phương pháp Delphi (phương pháp chuyên gia) : ý kiến của các chuyên gia.
 - . phương pháp mô hình toán học : dựa vào những chương trình máy tính cài sẵn
- b) Lập kế hoạch : dự kiến thực hiện chỉ tiêu kế hoạch chung và chỉ tiêu kế hoạch bổ sung
 - _ Về doanh thu : xây dựng chỉ tiêu tổng doanh thu và cơ cấu doanh thu (Di) ; khi xây dựng cơ cấu doanh thu có thể xây dựng tổng doanh thu hay tỷ trọng (Di/Ci). Doanh nghiệp mà có nhiều đơn vị trực thuộc thì xây dựng hoạch theo các đơn vị trực thuộc. Nếu DN có tính thời vụ rõ rệt thì phải kế hoạch doanh thu theo các khoảng thời gian trong năm.
 - _ Về lao động - tiền lương :
 - + Lao động : Tổng số lao động bình quân và cơ cấu lao động (lao động gián tiếp , trực tiếp, tỷ trọng tuyệt đối) kế hoạch về năng suất lao động
 - + Tiền lương : Kế hoạch về tổng quỹ lương (cần lưu ý mối tương quan về kế hoạch lao động và kế hoạch doanh thu mối quan hệ giữa 3 chỉ tiêu NSLĐ, tiền lương bình quân, tỷ suất lương trong đó NSLĐ có tốc độ nhanh hơn tiền lương bình quân, tỷ suất lương phải có xu hướng giảm) ; lưu ý về cơ cấu lao động tỷ trọng hợp lý 9-12 % lao động gián tiếp.
 - _ Về chi phí : xây dựng kế hoạch tổng mức phí, tỷ suất chi phí, cơ cấu chi phí (theo nghiệp vụ KD, theo các khoản phụ phí chủ yếu theo các đơn vị trực thuộc nếu có)
 - _ Về vốn : xây dựng kế hoạch tổng mức vốn, cơ cấu vốn (theo loại vốn : Vcd , Vld ; theo nguồn vốn : vốn CSH , vốn đi vay), hiệu quả sd vốn
 - _ Về thuế : xác định mức thuế phải nộp theo kì và tỷ lệ thuế (căn cứ xđ thuế , phải đúng mức doanh thu và lợi nhuận , cần phải nộp thuế theo ngành hàng , nhóm hàng)
 - _ Về lợi nhuận : xác định tổng mức lợi nhuận, tỷ suất lợi nhuận theo từng nghiệp vụ KD , theo các đơn vị trực thuộc và xác định lợi nhuận của các hoạt động nếu có, xác định việc trích lập quỹ của DN (theo tổng mức và theo tỷ lệ %) , chỉ rõ thời gian và thời điểm để xác lập các quỹ này.
 - c) Tổ chức thực hiện :
 - Phân bổ kế hoạch theo thời gian (đặc biệt đối với DN hoạt động có tính thời vụ)
 - Phân công trách nhiệm tới các bộ phận

- Xác định các biện pháp cũng như chỉ rõ các nguồn lực và các quan hệ cần thiết để đảm bảo thực hiện được các chỉ tiêu kế hoạch vừa xây dựng ở trên
- Thiết lập 1 bộ máy tổ chức, đôn đốc thực hiện kế hoạch
- d) Điều tra, điều chỉnh kế hoạch:
 - Thường xuyên kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch (theo các nghiệp vụ, các đơn vị cơ sở, theo tiến độ thực hiện kế hoạch như thế nào? Nếu phát hiện giữa thực hiện và kế hoạch mất cân đối -> tìm nguyên nhân và đưa ra biện pháp khắc phục
- e) Đánh giá, tổng kết tình hình thực hiện kế hoạch: nhằm mục tiêu thực hiện thường phạt trong DN, thông qua đó chỉ rõ dc nguyên nhân dẫn đến thành công hay thất bại, làm cơ sở xây dựng kế hoạch cho kỳ tiếp theo trong thời gian tới

Câu 20 : Trình bày vai trò của chi phí trong DNDVDL? Phân tích mối quan hệ giữa nâng cao văn minh phục vụ khách hàng với việc tiết kiệm chi phí của DNDVDL?

2 . Mối quan hệ giữa nâng cao văn minh phục vụ khách hàng với việc tiết kiệm chi phí của DNDVDL

- a) Khái niệm : Chi phí kinh doanh DVDL là giá trị của toàn bộ các hao phí lao động xã hội cần thiết để thực hiện việc sx và cung ứng các sản phẩm dịch vụ cho khách du lịch. Chi phí KDDV rất đa dạng và phức tạp bao gồm nhiều khoản phí có tính chất, nội dung và mức độ khác nhau
- Tiết kiệm chi phí là sử dụng hợp lý, đúng mức của cải vật chất, thời gian, công sức của mình và của người khác. Như vậy, tiết kiệm chi phí có thể được hiểu là tiết kiệm thời gian, công sức, tiền bạc trong tiêu dùng...
- Tiết kiệm chi phí trong KDDVDL là