

Tổng quan du lịch và lưu trú du lịch

GV: Đồng Thị Hương
Phòng TCCC & DN
ĐH Tôn Đức Thắng

Nội dung chính của môn học

Chương 1 : Khái quát về hoạt động du lịch

Chương 2: Động cơ du lịch và các điều kiện phát triển

Chương 3 : Tính thời vụ trong du lịch

Chương 4 : Mối tương tác giữa du lịch và các lĩnh vực khác

Chương 5 : Tổng quan về kinh tế du lịch

Chương 6 : Cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động trong du lịch

Chương 7 : Tổ chức và quản lý ngành du lịch

Chương 8: Chất lượng phục vụ du lịch

Chương 1: Khái quát về hoạt động du lịch

- Một số khái niệm về du lịch
- Các lĩnh vực kinh doanh du lịch
- Các loại hình du lịch
- Các giai đoạn hình thành và phát triển du lịch

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Theo Tổ chức Du lịch thế giới (WTO – World Tourism Organization):

Năm	Số lượng khách)	Thu nhập
2000	698 triệu lượt người	467 tỷ USD
2002	716,6	474
2010	1.006	900

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Khái niệm “Du lịch”:
 - “Du lịch là sự chinh phục không gian của những người đến một địa điểm mà ở đó họ không có chỗ cư trú “thường xuyên” (Glusman-Thụy Sỹ -1930)
 - “Du lịch là hiện tượng những người ở chỗ khác, ngoài nơi ở thường xuyên, đi đến bằng các phương tiện giao thông và sử dụng sản phẩm của các xí nghiệp du lịch”. (Kuns- Thụy Sỹ)

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- “Du lịch là tập hợp các mối quan hệ và các hiện tượng phát sinh trong các cuộc hành trình và lưu trú của những người ngoài địa phương, nếu việc cư trú đó không thành cư trú thường xuyên và không đáng kể đến hoạt động kiếm lời” (Huziker, Krapf)
- “ Du lịch là tập hợp các hoạt động kỹ thuật, kinh tế và tổ chức liên quan đến cuộc hành trình của con người và việc lưu trú của họ ngoài nơi ở thường xuyên với nhiều mục đích khác nhau loại trừ mục đích hành nghề và thăm viếng có tổ chức thường kỳ” (ĐHKT Praha CH Sec)

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- “ Du lịch là một dạng hoạt động của dân cư trong thời gian nhàn rỗi liên quan với sự di chuyển và lưu lại tạm thời bên ngoài nơi cư trú thường xuyên nhằm nghỉ ngơi, chữa bệnh, phát triển thể chất và tinh thần, nâng cao trình độ nhận thức về văn hóa hoặc thể thao kèm theo việc tiêu thụ những giá trị về tự nhiên, kinh tế và văn hóa” (Theo Pirôgionic, 1985)
- “Du lịch là hoạt động của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên của mình nhằm thỏa mãn nhu cầu thăm quan, giải trí, nghỉ dưỡng trong một khoảng thời gian nhất định” (Pháp lệnh du lịch của Việt Nam”

1.1. Một số khái niệm về du lịch

Du lịch có thể được hiểu là:

- Sự di chuyển và lưu trú qua đêm tạm thời trong thời gian rảnh rỗi của cá nhân hay tập thể ngoài nơi cư trú nhằm mục đích phục hồi sức khỏe, nâng cao tại chỗ nhận thức về thế giới xung quanh, có hoặc không kèm theo việc tiêu thụ một số giá trị tự nhiên, kinh tế, văn hóa và dịch vụ do các cơ sở chuyên nghiệp cung cấp.
- Một lĩnh vực kinh doanh các dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu nảy sinh trong quá trình di chuyển và lưu trú qua đêm tạm thời của khách đi

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Khái niệm “du khách”:

Là người từ nơi khác đến vào thời gian rảnh rỗi của họ với mục đích thỏa mãn tại nơi đến nhu cầu nâng cao hiểu biết, phục hồi sức khỏe, xây dựng hay tăng cường tình cảm của con người (với nhau, hoặc với thiên nhiên) thư giãn, giải trí hoặc thể hiện mình kèm theo việc tiêu thụ các giá trị tinh thần, vật chất và các dịch vụ do các cơ sở của ngành du lịch cung ứng.

Phân biệt khách du lịch và khách tham quan

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Phân loại khách du lịch
 - + Khách du lịch quốc tế (International Tourist)
 - + Khách du lịch nội địa (Domestic Tourist)

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Sản phẩm du lịch:

- Khái niệm:

Là các dịch vụ, hàng hóa và tiện nghi cung ứng cho du khách, được tạo nên bởi sự kết hợp của việc khai thác các yếu tố tự nhiên, xã hội với việc sử dụng các nguồn lực: cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động tại một cơ sở, một vùng hay một quốc gia nào đó.

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Những bộ phận hợp thành sản phẩm du lịch:
 - + Những yếu tố hữu hình
 - + Những yếu tố vô hình
- Sản phẩm đơn lẻ và sản phẩm tổng hợp:
 - + Sản phẩm đơn lẻ
 - + Sản phẩm tổng hợp

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- Những đặc trưng cơ bản của sản phẩm du lịch:
- + Sản phẩm du lịch về cơ bản là vô hình, không cụ thể, không tồn tại dưới dạng vật thể, thành phần chính là dịch vụ (80-90%), hàng hóa chiếm tỷ trọng nhỏ. Do vậy việc đánh giá chất lượng sản phẩm rất khó khăn.

1.1. Một số khái niệm về du lịch

- + Sản phẩm dl thường được tạo ra gắn liền với yếu tố tài nguyên du lịch. Do vậy, sp dl không thể dịch chuyển được.
- + Phần lớn quá trình tạo ra và tiêu dùng các sản phẩm du lịch trùng nhau về không gian và thời gian. Chúng không thể cất đi, tồn kho như các hàng hóa thông thường khác
- + Sản phẩm du lịch mang tính mùa vụ.

1.2. Các lĩnh vực kinh doanh du lịch

- Kinh doanh vận chuyển khách du lịch
- Lưu trú du lịch
- Kinh doanh ăn uống
- Các hoạt động giải trí
- Lữ hành và các hoạt động trung gian

1.2.1. Kinh doanh vận chuyển khách du lịch

- Kinh doanh vận chuyển là hữ kinh doanh nhằm giúp cho du khách dịch chuyển được từ nơi cư trú của mình đến điểm du lịch cũng như là dịch chuyển tại điểm du lịch.
- Để phục vụ cho hữ kinh doanh này có nhiều phương tiện vận chuyển khác nhau: ô tô, tàu hỏa, tàu thủy, máy bay...

1.2.2. Kinh doanh lưu trú du lịch

- Phục vụ nhu cầu lưu lại qua đêm của du khách
- Kinh doanh bằng cách cho thuê buồng, giường và các dịch vụ khác phục vụ khách.
- Có nhiều loại hình khác nhau

1.2.3. Kinh doanh ăn uống

- Là một hoạt động kinh doanh đáng kể trong du lịch.
- Tham gia phục vụ ăn uống có các loại hình như: nhà hàng, quán bar, quán café...chúng có thể tồn tại độc lập hoặc có thể là một bộ phận trong khách sạn.

1.2.4. Kinh doanh các hoạt động giải trí

- Bộ phận kinh doanh giải trí bao gồm hoạt động của các công viên giải trí, sở thú, bách thảo, khu vui chơi, mua sắm...

1.2.5. Lữ hành và các hoạt động trung gian

- Thực hiện các hoạt động trung gian nối liền giữa khách du lịch với các nhà cung ứng hàng hóa và dịch vụ du lịch.
- Có khả năng cung ứng cho khách các sản phẩm đồng bộ, trọn gói thông qua việc liên kết các dịch vụ của các nhà cung ứng du lịch

1.3. Các loại hình du lịch

- Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ chuyển đi
- Căn cứ theo mục đích chuyển đi
- Căn cứ vào loại hình lưu trú
- Căn cứ vào thời gian của chuyến đi
- Căn cứ vào hình thức tổ chức
- Căn cứ vào lứa tuổi du khách
- Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông
- Căn cứ vào phương thức hợp đồng

1.3.1. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ chuyến đi

- Du lịch quốc tế:
 - Du lịch đón khách (inbound): là loại hình du lịch quốc tế phục vụ, đón tiếp khách nước ngoài đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch trong đất nước của cơ quan cung ứng du lịch.
 - Du lịch gửi khách (outbound): là loại hình du lịch quốc tế phục vụ và tổ chức đưa khách từ trong nước đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch ở nước ngoài.

1.3.1. Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ chuyển đi

- Du lịch nội địa:
Được hiểu là các hữ tổ chức, phục vụ người trong nước đi du lịch, nghỉ ngơi, tham quan các đối tượng du lịch trong lãnh thổ quốc gia.
- Du lịch quốc gia
Bao gồm toàn bộ hữ du lịch của một quốc gia từ việc gửi khách ra nước ngoài đến việc phục vụ khách trong và ngoài nước tham quan du lịch trong phạm vi nước mình.

1.3.2. Căn cứ theo mục đích chuyến đi

- Những người thực hiện chuyến đi với mục đích thuần túy du lịch:
 - Du lịch tham quan
 - Du lịch giải trí: công viên, khu vui chơi, sông bạc...
 - Du lịch nghỉ dưỡng
 - Du lịch khám phá: du lịch tìm hiểu, du lịch mạo hiểm
 - Du lịch thể thao:

1.3.2. Căn cứ theo mục đích chuyến đi

- + Du lịch thể thao chủ động: là loại hình dl mà khách tham gia trực tiếp vào một hay nhiều môn thể thao nhằm thể hiện bản thân, rèn luyện sức khỏe: leo núi, lướt ván, săn bắn, trượt tuyết, câu cá...
- + Du lịch thể thao thụ động: là các chuyến đi du lịch để xem các cuộc thi đấu thể thao mà khách ưa thích.
 - Du lịch văn hóa
 - Du lịch lễ hội

1.3.2. Căn cứ theo mục đích chuyến đi

- Những người thực hiện chuyến đi với mục đích kết hợp
 - Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích tôn giáo (Du lịch tôn giáo)
 - Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích học tập, nghiên cứu (ĐI nghiên cứu)
 - Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích hội nghị (ĐI hội nghị).

1.3.2. Căn cứ theo mục đích chuyến đi

- Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích thể thao (Du lịch thể thao kết hợp)
- Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích chữa bệnh (Du lịch chữa bệnh)
- Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích thăm thân (Du lịch thăm thân).
- Kết hợp du lịch trong chuyến đi vì mục đích kinh doanh (Du lịch kết hợp kinh doanh)

1.3.3. Căn cứ vào loại hình lưu trú

- Du lịch ở trong khách sạn
- Du lịch ở trong Motel
- Du lịch ở trong nhà trọ
- Du lịch ở lều, trại (camping)
- Du lịch ở Bungalow
- Du lịch ở làng du lịch

1.3.4. Căn cứ vào thời gian của chuyến đi

- Du lịch ngắn ngày
- Du lịch dài ngày

1.3.5. Căn cứ vào hình thức tổ chức

- Du lịch theo tập thể (theo đoàn)
- Du lịch cá thể (cá nhân)
- Du lịch gia đình

1.3.6. Căn cứ vào lứa tuổi du khách

- Du lịch thiếu niên
- Du lịch thanh niên
- Du lịch trung niên
- Du lịch người cao tuổi

1.3.7. Căn cứ vào việc sử dụng các phương tiện giao thông

- Du lịch xe đạp
- Du lịch ô tô
- Du lịch bằng tàu hỏa
- Du lịch bằng tàu thủy
- Du lịch bằng máy bay

1.3.8. Căn cứ vào phương thức hợp đồng

- Du lịch trọn gói
- Du lịch từng phần

1.4. Các giai đoạn hình thành và phát triển du lịch

- Thời kỳ cổ đại
- Thời kỳ trung đại
- Thời kỳ cận đại
- Thời kỳ hiện đại: Các xu hướng phát triển
 - Sự gia tăng nhanh chóng về mặt số lượng
 - Xã hội hóa thành phần du khách

1.4. Các giai đoạn hình thành và phát triển du lịch

- Sự thay đổi về hướng và phân bố của luồng khách du lịch quốc tế.
- Sự thay đổi trong cơ cấu chi tiêu của khách du lịch
- Đa dạng hóa sản phẩm du lịch
- Hạn chế tính thời vụ trong du lịch
- Các xu hướng khác: đẩy mạnh công nghiệp hóa, hđh trong dl, đẩy mạnh quá trình khu vực hóa, quốc tế hóa, tăng cường hoạt động truyền thông...

Chương 2: Động cơ du lịch và các điều kiện phát triển

2.1. Động cơ du lịch

- Khái niệm động cơ: Động cơ là nội lực thúc đẩy con người hoạt động để thỏa mãn một nhu cầu nào đó của cá nhân.
- Động cơ du lịch: Những lý do chung nhất thúc đẩy con người đi du lịch:
 - + Sự căng thẳng về tâm lý do nền văn minh công nghiệp đưa lại

Chương 2: Động cơ du lịch và các điều kiện phát triển

- + Môi trường sống bị ô nhiễm
- + Cuộc sống lao động, sinh hoạt tẻ nhạt, buồn chán...
- + Điều kiện đi du lịch thuận lợi: khả năng thanh toán cao, thời gian nhàn rỗi nhiều
- + Sự giao lưu văn hóa mở rộng...
- Phân loại động cơ đi du lịch
- + Nhóm giải trí
- + Nhóm nghiệp vụ
- + Các động cơ khác

Chương 2: Động cơ du lịch và các điều kiện phát triển

2.2. Các điều kiện phát triển du lịch.

2.2.1. Các điều kiện chung

- Điều kiện về an ninh chính trị và an toàn xã hội
- Điều kiện về kinh tế
- Chính sách phát triển du lịch

2.2.2. Các điều kiện tự thân làm nảy sinh nhu cầu du lịch

Chương 2: Động cơ du lịch và các điều kiện phát triển

- Thời gian rỗi
- Khả năng tài chính của khách
- Trình độ dân trí

2.2.3. Khả năng cung ứng nhu cầu du lịch

- Điều kiện về tài nguyên du lịch
- Một số tình hình và sự kiện đặc biệt
- Điều kiện về sự sẵn sàng phục vụ khách du lịch: điều kiện về tổ chức, kỹ thuật, kinh tế

Chương 3: Tính thời vụ trong du lịch

- 3.1. Khái niệm về tính thời vụ
- 3.2. Đặc điểm của tính thời vụ
- 3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến tính thời vụ.
- 3.4. Ảnh hưởng của tính thời vụ đến hoạt động và kinh doanh du lịch
- 3.5. Phương hướng giảm những tác động tiêu cực của tính thời vụ

3.1. Khái niệm về tính thời vụ

- Tính thời vụ du lịch: là những biến động lặp đi lặp lại hàng năm của cung và cầu du lịch xảy ra dưới tác động của một số nhân tố xác định.
- Thời vụ du lịch: là khoảng thời gian của một chu kỳ kinh doanh, mà tại đó có sự tập trung cao nhất của cung và cầu du lịch.

3.2. Đặc điểm của tính thời vụ

- Tính thời vụ trong du lịch mang tính phổ biến ở tất cả các nước và các vùng có hoạt động du lịch.
- Một nước hoặc một vùng du lịch có thể có một hoặc nhiều thời vụ du lịch, tùy thuộc vào các thể loại du lịch phát triển ở đó.
- Cường độ du lịch không bằng nhau vào các tháng khác nhau.
- Độ dài của thời gian và cường độ của thời vụ du lịch không bằng nhau đối với các loại hình du lịch khác nhau.

3.2. Đặc điểm của tính thời vụ

- Độ dài của thời gian và cường độ của thời vụ du lịch phụ thuộc vào mức độ phát triển và kinh nghiệm kinh doanh du lịch của các quốc gia du lịch, điểm du lịch và các nhà kinh doanh du lịch.
- Cường độ và độ dài của thời vụ du lịch phụ thuộc vào cơ cấu của khách đến vùng du lịch.
- Cường độ và độ dài của thời vụ du lịch phụ thuộc vào số lượng các cơ sở lưu trú chính

3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến tính thời vụ

- Nhân tố mang tính tự nhiên
- Nhân tố mang tính kinh tế - xã hội
- Nhân tố mang tính tổ chức – kỹ thuật
- Các nhân tố khác

3.3.1. Nhân tố mang tính tự nhiên

- Nhân tố khí hậu: là nhân tố chủ yếu quyết định tính thời vụ trong kinh doanh du lịch, nó tác động lên cả cung và cầu du lịch.
- + Mức ảnh hưởng của nhân tố khí hậu là khác nhau với các loại hình du lịch khác nhau.

3.3.2. Nhân tố mang tính kinh tế - xã hội

- Thời gian rỗi: tác động trên 2 khía cạnh
 - Khía cạnh thứ nhất: thời gian nghỉ phép năm có thể tác động lên thời vụ du lịch do độ dài của thời hạn phép và thời gian sử dụng phép.
 - Khía cạnh thứ hai: là thời gian nghỉ của trường học: tác động lên thời gian rỗi của học sinh và các bậc phụ huynh.

3.3.2. Nhân tố mang tính kinh tế - xã hội

- Sự quần chúng hóa trong du lịch: là nhân tố ảnh hưởng đến cầu của du lịch.
- Phong tục, tập quán
- Điều kiện về tài nguyên du lịch

3.3.3. Nhân tố mang tính tổ chức – kỹ thuật

- Cơ cấu của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch & cách thức tổ chức hoạt động trong cơ sở du lịch

3.4. Các tác động bất lợi của thời vụ du lịch.

- Các tác động bất lợi đến dân cư sở tại
 - Khi cầu du lịch tập trung quá lớn làm ảnh hưởng đến cuộc sống sinh hoạt hàng ngày của nhân dân địa phương.
 - Khi cầu du lịch giảm xuống và giảm tới mức bằng không thì những người làm hợp đồng theo thời vụ sẽ không còn việc.

3.4. Các tác động bất lợi của thời vụ du lịch

- Các tác động bất lợi đến chính quyền địa phương:
 - Gây khó khăn cho việc quản lý nhà nước đối với hoạt động du lịch.
 - Khi cầu du lịch giảm xuống và giảm tới mức bằng không thì những khoản thu nhập từ thuế và lệ phí do du lịch mang lại cũng giảm.

3.4. Các tác động bất lợi của thời vụ du lịch

- Các tác động bất lợi đến khách du lịch:
 - Khi cầu du lịch tập trung lớn làm hạn chế khả năng tìm chỗ nghỉ thích hợp với thời gian tự chọn theo ý muốn.
 - Giảm tiện nghi khi đi lại, lưu trú, tham quan của khách.
 - Giảm chất lượng phục vụ khách du lịch.
- Các tác động bất lợi đến nhà kinh doanh du lịch:
 - Ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ
 - Khó khăn cho việc tổ chức và sử dụng nhân lực
 - Ảnh hưởng đến việc khai thác tài nguyên và cơ sở vật chất kỹ thuật

3.5. Các biện pháp khắc phục tính thời vụ

- Kéo dài thời vụ du lịch
- Tạo điều kiện cho thời vụ du lịch thứ hai.
- Nghiên cứu thị trường: để xác lập số lượng và thành phần của luồng khách triển vọng ngoài mùa du lịch chính.
- Nâng cao sự sẵn sàng đón tiếp khách du lịch quanh năm chung cho cả nước, theo vùng du lịch và trong từng khu du lịch
- Sử dụng tích cực các động lực kinh tế
- Quảng cáo và tuyên truyền nhằm thu hút khách du lịch ngoài thời vụ du lịch chính

Chương 4: Mối tương tác giữa du lịch và các lĩnh vực khác

- Du lịch và xã hội
- Du lịch và văn hóa
- Du lịch và môi trường
- Du lịch và kinh tế
- Du lịch và hòa bình, chính trị
- Vai trò, nhiệm vụ người làm du lịch

4.1. Du lịch và xã hội

- Những ảnh hưởng của xã hội đến hoạt động du lịch:
Nhận thức của cộng đồng xã hội về hiện tượng du lịch có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động này
- Những ảnh hưởng của du lịch đến xã hội:
 - + Tích cực:
 - Du lịch có vai trò giữ gìn, phục hồi sức khỏe và tăng cường sức sống cho nhân dân.
 - Tăng cường thêm tình đoàn kết cộng đồng.
 - Giáo dục tinh thần yêu nước, lòng tự hào dân tộc
 - Nâng cao dân trí

4.1. Du lịch và xã hội

- + Tiêu cực:
 - Làm gia tăng đáng kể các tệ nạn xã hội: nghiện hút, ma túy, mại dâm, trộm cướp...
 - Du nhập lối sống Âu hóa

4.2. Du lịch và văn hóa

- Ảnh hưởng của văn hóa đến du lịch:
 - Các đối tượng văn hóa được coi là tài nguyên du lịch đặc biệt hấp dẫn, là cơ sở tạo nên các loại hình du lịch văn hóa phong phú.
 - Mặt khác, nhận thức văn hóa là yếu tố thúc đẩy động cơ du lịch của du khách.

4.2. Du lịch và văn hóa

- Ảnh hưởng của du lịch đến văn hóa
 - + Tích cực
 - Góp phần cho việc phục hồi và phát triển truyền thống văn hóa dân tộc.
 - Tạo nên sự giao lưu văn hóa giữa các cộng đồng, các quốc gia, làm cho đời sống văn hóa tinh thần của con người phong phú hơn.

4.2. Du lịch và văn hóa

- + Tiêu cực:
 - Một số giá trị văn hóa truyền thống bị xâm hại, bị lu mờ do sự lạm dụng vì mục đích kinh tế.
 - Một số giới trẻ chối bỏ truyền thống...

4.3. Du lịch và môi trường

- Vai trò của môi trường đối với sự phát triển du lịch.
 - Tài nguyên và môi trường là nhân tố cơ bản để tạo ra sản phẩm du lịch.
 - Môi trường trong lành, đa dạng, độc đáo là nhân tố thu hút khách du lịch.

4.3. Du lịch và môi trường

- Những ảnh hưởng của du lịch đến môi trường:
 - + Tích cực
 - Bằng thực tiễn phong phú, du lịch góp phần tích cực vào sự nghiệp giáo dục môi trường.
 - Sự phát triển du lịch đã kích thích việc tôn tạo, bảo vệ môi trường.

4.3. Du lịch và môi trường

- + Tiêu cực
 - Hoạt động du lịch ồ ạt có nguy cơ làm suy thoái tài nguyên môi trường tự nhiên
 - Tàn phá môi trường thông qua việc mua, lấy các tiêu bản tự nhiên...
 - Gây ô nhiễm môi trường: tình trạng xả rác thải bừa bãi, sự xuống cấp của các cơ sở hạ tầng do vượt quá khả năng chịu tải..

4.3. Du lịch và môi trường

- Du lịch xanh:
 - là một quan điểm phát triển du lịch nhằm hạn chế đến mức thấp nhất những ảnh hưởng đến môi trường tự nhiên.

4.4. Du lịch và kinh tế

- Vai trò của nền kinh tế đối với sự phát triển du lịch: Nền kinh tế tác động trực tiếp và nhiều mặt đến hoạt động du lịch.
 - Kinh tế phát triển, người dân có cuộc sống ổn định, mức sống được cải thiện và nâng cao có ý nghĩa quan trọng trong việc quyết định đi du lịch của du khách.
 - Kinh tế phát triển tạo môi trường thuận lợi cho việc cung ứng các nhu cầu của khách.

4.4. Du lịch và kinh tế

- Những ảnh hưởng của du lịch đến nền kinh tế
 - Cải thiện cán cân thương mại quốc gia, tăng nguồn thu ngoại tệ
 - Thúc đẩy nhiều ngành kinh tế khác phát triển
 - Phát triển du lịch sẽ tạo ra nhiều việc làm và tạo điều kiện tăng thu nhập cho dân địa phương
 - Có ý nghĩa quan trọng trong việc mở rộng và củng cố các mối quan hệ kinh tế quốc tế
 - Tiêu cực: gây ra lạm phát cục bộ hay giá cả hàng hóa tăng cao.

4.5. Du lịch và hòa bình, chính trị

- Tình hình chính trị ảnh hưởng đến hoạt động du lịch: Bất cứ một sự xáo động chính trị, xã hội nào dù lớn hay nhỏ đều ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động du lịch.
- Những ảnh hưởng của du lịch về mặt an ninh, chính trị:
 - Tích cực: Du lịch như một nhân tố củng cố hòa bình, đẩy mạnh các mối giao lưu quốc tế, mở rộng sự hiểu biết giữa các dân tộc

4.5. Du lịch và hòa bình, chính trị

- Tiêu cực: Du lịch là con đường mà các thế lực phản động thường hay sử dụng để tuyên truyền, kích động.

4.6. Vai trò, nhiệm vụ của người làm du lịch.

- Thỏa mãn tối đa nhu cầu chính đáng của du khách
- Mang lại hiệu quả kinh tế một cách tối ưu
- Góp phần bảo vệ được môi trường tự nhiên cũng như xã hội, giữ gìn bản sắc văn hóa dân tộc.

Chương 5: Cơ sở vật chất kỹ thuật và lao động trong du lịch

- Cơ sở vật chất- kỹ thuật du lịch
- Lao động trong du lịch

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Khái niệm về cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Theo nghĩa rộng: Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch được hiểu là toàn bộ các phương tiện vật chất kỹ thuật được huy động tham gia vào việc khai thác các tài nguyên du lịch nhằm tạo ra và thực hiện các dịch vụ và hàng hóa thỏa mãn nhu cầu của du khách.
 - Nghĩa hẹp: Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch được hiểu là toàn bộ các phương tiện vật chất kỹ thuật do các tổ chức du lịch tạo ra để khai thác các tiềm năng du lịch, tạo ra các sản phẩm dịch vụ và hàng hóa cung cấp và làm thỏa mãn nhu cầu của khách.

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Vai trò của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Là yếu tố quan trọng tác động đến mức độ thỏa mãn nhu cầu của du khách bởi năng lực và tính tiện ích của nó.
 - Tính đa dạng, phong phú, hiện đại, hấp dẫn của cơ sở vật chất kỹ thuật tạo nên tính đa dạng, phong phú và hấp dẫn của dịch vụ du lịch
 - Trình độ phát triển của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch là điều kiện, đồng thời cũng là sự thể hiện trình độ phát triển du lịch của một đất nước.

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Phân loại cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch
 - Phân loại theo chức năng tham gia vào quá trình lao động: 2 loại
 - + Tư liệu lao động
 - + Đối tượng lao động
 - Phân loại theo quá trình tạo ra dịch vụ và hàng hóa du lịch:
 - + Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ các hoạt động trung gian
 - + Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ vận chuyển du lịch.

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- + Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ lưu trú
- + Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ ăn uống
- + Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ vui chơi, giải trí, dịch vụ bổ sung...
- Phân loại theo chức năng quản lý và chức năng kinh doanh:
 - + Cơ sở vật chất kỹ thuật thuộc các cơ quan quản lý ngành du lịch quản lý.
 - + Cơ sở vật chất kỹ thuật thuộc các doanh nghiệp du lịch quản lý.

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Đặc điểm của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch có mối quan hệ mật thiết với tài nguyên du lịch.
 - Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch có tính đồng bộ trong xây dựng và sử dụng cao.
 - Cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch có giá trị một đơn vị công suất sử dụng cao.
 - Thời gian hao mòn thành phần chính của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch tương đối lâu.
 - Một số thành phần của hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch được sử dụng không cân đối.

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Yêu cầu đối với cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Mức độ tiện nghi
 - Mức độ thẩm mỹ
 - Mức độ vệ sinh
 - Mức độ an toàn

5.1. Cơ sở vật chất kỹ thuật trong ngành du lịch

- Đánh giá cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Đánh giá về vị trí
 - Đánh giá về kỹ thuật
 - Đánh giá về kinh tế.
- Xu hướng phát triển của cơ sở vật chất kỹ thuật du lịch:
 - Đa dạng hóa
 - Hiện đại hóa
 - Kết hợp giữa truyền thống và hiện đại
 - Hòa hòa với môi trường thiên nhiên.

5.2. Lao động trong du lịch

- Vai trò và đặc trưng của nguồn nhân lực du lịch
 - Bản chất của nguồn nhân lực du lịch
 - Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng quản lý nhà nước về du lịch.
 - Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng sự nghiệp ngành du lịch.
 - Vai trò và đặc trưng của nhóm lao động chức năng kinh doanh du lịch.
 - Nội dung cơ bản

5.2. Lao động trong du lịch

5.2.1. Đặc

Chương 6: Chất lượng dịch vụ du lịch

- Khái niệm chất lượng dịch vụ du lịch
- Chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ du lịch
- Thiết kế và đo lường chất lượng dịch vụ du lịch
- Ý nghĩa của việc nâng cao chất lượng dịch vụ
- Quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ du lịch.

Chương 7: Tổ chức và quản lý ngành du lịch

- Một số tổ chức quốc tế
 - Tổ chức liên hợp quốc
 - Tổ chức du lịch thế giới
 - Hiệp hội du lịch châu Á - Thái Bình Dương
- Hệ thống tổ chức ngành du lịch Việt Nam
- Mô hình tổ chức, quản lý ngành du lịch ở một số nước
 - Thái lan
 - Philipines
 - Singapore
 - Hoa kỳ

Chương 8: Tổng quan kinh doanh lưu trú du lịch

- Khái niệm về cơ sở lưu trú du lịch
- Các loại hình cơ sở lưu trú
- khái niệm kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch
- Đặc điểm kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch
- Ý nghĩa của kd cơ sở lưu trú
- Cơ sở vật chất kỹ thuật và quy trình đầu tư xây dựng cơ sở lưu trú du lịch
- Tổ chức kinh doanh lưu trú trong cơ sở lưu trú du lịch
- Tổ chức kinh doanh ăn uống trong cơ sở lưu trú