

VIỆN HÀN LÂM  
KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM  
**HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI**

**NGUYỄN THỊ MINH THẢO**

**ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DU LỊCH LỮ HÀNH  
THEO PHÁP LUẬT VIỆT NAM HIỆN NAY**

Chuyên ngành: Luật Kinh Tế

Mã số: 8.38.01.07

**LUẬN VĂN THẠC SĨ LUẬT KINH TẾ**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

**TS. Nguyễn Văn Cương**

**HÀ NỘI, 2018**

## MỤC LỤC

MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CỦA PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH.....	7
1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh dịch vụ lữ hành .....	17
1.2. Khái niệm và đặc điểm của điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	17
1.3. Nội dung pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	20
1.4. Vai trò của pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành .....	23
1.5. Kinh nghiệm pháp luật các nước về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ..	25
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH .....	32
2.1. Quá trình phát triển pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ..	32
2.2. Thực trạng quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành .	36
2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	45
2.4. Đánh giá chung .....	61
CHƯƠNG 3. QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN, NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH.....	68
3.1. Nhu cầu hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ..	68
3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành	71
3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực thi điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	74
KẾT LUẬN.....	82
TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG VIỆT.....	
TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG ANH.....	

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

<b>ACRA:</b>	Accounting and Corporate Regulatory Authority <i>Cơ quan Kế toán và Quản lý doanh nghiệp của Singapore</i>
<b>AEC:</b>	ASEAN Economic Community <i>Cộng đồng kinh tế ASEAN</i>
<b>ASEAN:</b>	Association of Southeast Asian Nations <i>Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á</i>
<b>Bộ VH TTDL:</b>	<i>Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>
<b>CMCN:</b>	<i>Cách mạng công nghiệp</i>
<b>GDP:</b>	Gross Domestic Product <i>Tổng sản phẩm quốc nội</i>
<b>FDI:</b>	Foreign Direct Investment <i>Đầu tư trực tiếp nước ngoài</i>
<b>SWOT:</b>	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats <i>Điểm mạnh – Điểm yếu – Cơ hội – Thách thức</i>
<b>UNWTO:</b>	United Nations World Tourism Organization <i>Tổ chức Du lịch Thế giới</i>
<b>VCCI:</b>	Vietnam Chamber of Commerce and Industry <i>Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam</i>
<b>VH TTDL</b>	<i>Văn hóa, Thể thao và Du lịch</i>
<b>WTO:</b>	World Trade Organization <i>Tổ chức Thương mại Thế giới</i>
<b>WTTC:</b>	The World Travel & Tourism Council <i>Hội đồng Du lịch và Lữ hành thế giới</i>

## **DANH MỤC BẢNG, BIỂU ĐỒ**

Hình 2.3-1. Loại hình doanh nghiệp, trang 46.

Hình 2.3-2. Thống kê số lượng khách quốc tế đến Việt Nam, trang 50.

Hình 2.3-3. Tổng đóng góp của du lịch và lữ hành, trang 54.

Hình 2.3-4. Các quốc gia có chỉ số năng lực cạnh tranh cao về du lịch và lữ hành 2017, trang 55.

Hình 2.3-5. Điều kiện phát triển du lịch và lữ hành khu vực châu Á năm 2017, trang 56.

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Du lịch được xem là một hiện tượng kinh tế - xã hội phổ biến, hình thành khi nhu cầu của con người tăng lên cùng với sự phát triển của xã hội. Song hành cùng xu thế chung của thế giới, Việt Nam – đất nước với nền kinh tế thị trường định hướng XHCN hiện nay cùng vô số danh lam, thắng cảnh đang ngày càng nâng cao tầm quan trọng của du lịch.

Ngành du lịch ở Việt Nam được thành lập từ năm 1960, tuy nhiên, du lịch chỉ thực sự được xem là ngành kinh tế từ những năm 1990 khi đất nước mở cửa hội nhập với khu vực và quốc tế. Nhờ vào tiềm năng du lịch với nguồn tài nguyên phong phú, bề dày lịch sử cùng với văn hóa nghệ thuật đa dạng và tầm quan trọng đã được xác định của hoạt động du lịch, trong 10 năm trở lại đây, ngành du lịch Việt Nam đã có những hoạt động thiết thực thúc đẩy tăng trưởng và chứng kiến những chuyển biến tích cực. Năm 2017, vị trí cốt yếu của du lịch đã được thể hiện qua Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị ban hành ngày 16/01/2017 về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn. Theo đó, văn kiện này đã thể hiện quan điểm rất rõ ràng của Đảng và Nhà nước ta xác định vị thế quan trọng của ngành du lịch trong nền kinh tế đất nước trong tình hình hiện nay nhằm đưa du lịch trở thành một trong những ngành trọng tâm nền kinh tế, tạo động lực phát triển cho các lĩnh vực khác. Từ đó, du lịch đã chứng tỏ được vị trí của mình trong nền kinh tế với vai trò là một ngành kinh tế thực sự, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao.

Bên cạnh đó, du lịch còn góp phần quan trọng vào quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam với cộng đồng quốc tế, thúc đẩy giao lưu văn hóa, tăng cường hiểu biết giữa các dân tộc và nhiều quốc gia trên thế giới. Tuy nhiên, trong điều kiện tự do thương mại và hội nhập với khu vực và thế

giới, sự phát triển mạnh mẽ của các quan hệ kinh tế thị trường định hướng XHCN ở nước ta đang đặt ra những thách thức mới trong hoạt động quản lý đối với nhà nước và thực thi pháp luật đối với các cơ sở hoạt động trong ngành du lịch, cụ thể là dịch vụ lữ hành.

Xuất phát từ các vấn đề nêu trên và dựa trên nhu cầu nâng cao chất lượng hệ thống pháp luật về Du lịch nói chung và kinh doanh dịch vụ lữ hành nói riêng, học viên chọn đề tài “Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành theo pháp luật Việt Nam hiện nay” làm luận văn thạc sĩ.

## **2. Tình hình nghiên cứu đề tài**

Pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành được khá nhiều chuyên gia, nhà khoa học nghiên cứu và đưa ra nhiều công trình có giá trị như:

- “Quy hoạch tổng thể phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030” – Tổng cục Du lịch ra đời trong bối cảnh các lĩnh vực kinh tế - xã hội của đất nước trong giai đoạn cần thay đổi phát triển tập trung về chiều sâu, hướng đến đảm bảo hiệu quả bền vững với tính chuyên nghiệp cao, và những nội dung của quy hoạch phát triển du lịch giai đoạn 1995-2010 không còn phù hợp nữa. Quy hoạch phân tích, đánh giá các nguồn lực và hiện trạng phát triển du lịch, trong đó có đánh giá các chỉ tiêu, những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân so với quy hoạch tổng thể phát triển du lịch Việt Nam 1995-2010; đồng thời xác định quan điểm, mục tiêu phát triển du lịch Việt Nam giai đoạn đến năm 2020; dự báo các chỉ tiêu và luận chứng các phương án phát triển đến năm 2020 và tầm nhìn đến năm 2030.

- Luận văn thạc sĩ “Pháp luật và thực thi pháp luật trong hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch ở Việt Nam hiện nay” (2010) của Phạm Cao Thái, Đại học Khoa học Xã hội và Nhân văn Hà Nội đã hệ thống hóa những quy

định pháp luật về lữ hành, hướng dẫn du lịch một cách khá chi tiết, có so sánh Pháp lệnh du lịch năm 1999 và Luật Du lịch năm 2005. Ngoài ra, công trình nghiên cứu một số quy định liên quan, những cam kết khi Việt Nam gia nhập WTO. Trên cơ sở tổng hợp khảo sát đánh giá những hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch đã phát sinh trong thực tiễn nhưng chưa được pháp luật điều chỉnh hoặc có điều chỉnh nhưng còn bất cập, tác giả đề xuất những sửa đổi, bổ sung cho phù hợp nhằm hoàn thiện hệ thống pháp luật hiện hành về du lịch.

- Luận án tiến sĩ “Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: Kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam” (2012) của Nguyễn Trùng Khánh, Học viện khoa học xã hội đã nghiên cứu cơ sở lý luận và thực tiễn các chính sách và kết quả của dịch vụ lữ hành du lịch, kinh nghiệm từ một số nước phát triển du lịch trong khu vực và gợi ý một số giải pháp điều chỉnh chính sách phát triển dịch vụ dịch vụ lữ hành cho Việt Nam.

- Luận văn thạc sĩ “Pháp luật về kinh doanh lữ hành” (2014) của Lê Công Bằng, trường Đại học Luật thành phố Hồ Chí Minh nghiên cứu các vấn đề pháp lý liên quan đến hoạt động kinh doanh lữ hành dựa trên các số liệu thu thập được từ thực tế; phân tích thực trạng quy định pháp luật về kinh doanh lữ hành; bình luận hiệu quả áp dụng, thực thi pháp luật về kinh doanh lữ hành, hướng dẫn viên du lịch trên phạm vi cả nước; nhằm đánh giá sự phù hợp của pháp luật từ thực tiễn thi hành pháp luật về kinh doanh lữ hành từ đó đưa ra tìm ra các bất cập, hạn chế của pháp luật về kinh doanh lữ hành, dựa trên nguyên tắc phát triển du lịch bền vững để đề xuất các kiến nghị cụ thể nhằm hoàn thiện pháp luật kinh doanh lữ hành.

- Bài viết “Pháp luật về điều kiện kinh doanh của một số quốc gia trên thế giới” của Nguyễn Thị Huyền Trang, Tạp chí Tài chính tháng 7/2017 đã tìm hiểu pháp luật về điều kiện kinh doanh của các quốc gia trên thế giới như Hoa Kỳ, Singapore, Trung Quốc và rút ra bài học kinh nghiệm trong quá trình xây dựng pháp luật về nội dung này ở Việt Nam.

- Chuyên đề nghiên cứu “Pháp luật về kinh doanh lữ hành du lịch – Thực trạng và kiến nghị” (Tài liệu phục vụ kỳ họp thứ 2, Quốc hội khóa XIV) (2016), Trung tâm nghiên cứu khoa học lập pháp cung cấp thông tin tiền đề cho việc sửa đổi Luật Du lịch năm 2017, chuyên đề đã khái quát thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành khi áp dụng Luật năm 2005, đánh giá kết quả và những hạn chế cần khắc phục trong đó có một số quan điểm về điều kiện kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành ở từng phạm vi và cuối cùng kiến nghị hoàn thiện quy định pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành.

### **3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu**

#### ***3.1. Mục đích nghiên cứu***

Trên cơ sở phân tích làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản và khảo sát đánh giá thực trạng pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành, luận văn đề xuất các quan điểm và giải pháp hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành đáp ứng yêu cầu phát triển du lịch ở nước ta hiện nay.

#### ***3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu***

- Hệ thống hóa, làm rõ một số vấn đề lý luận pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở nước ta hiện nay.

- Khảo sát, đánh giá thực trạng pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành, chỉ ra những ưu điểm và hạn chế của pháp luật hiện hành và tổ



chức thực hiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở nước ta hiện nay.

- Đề xuất quan điểm và giải pháp hoàn thiện pháp luật và tổ chức thực hiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành trong tương quan nhu cầu ở nước ta hiện nay.

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

##### **4.1. Đối tượng**

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là các quy định pháp luật và hoạt động áp dụng pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở Việt Nam hiện nay, bao gồm các văn bản như Luật Du lịch 2005, Luật Du lịch 2017, Luật Doanh nghiệp 2014, Nghị định 92/2007/NĐ-CP của CP hướng dẫn chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau trong ASEAN về nghề du lịch cùng một số văn bản pháp lý có liên quan khác...

##### **4.2. Phạm vi**

- Tập trung nghiên cứu điều chỉnh pháp luật và tổ chức thực hiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở Việt Nam.

- Luận văn chủ yếu khảo sát đánh giá thực trạng pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở Việt Nam từ năm 2005 đến nay và đề xuất quan điểm và giải pháp hoàn thiện hệ thống pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở nước ta giai đoạn 2018-2025.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu như: phân tích và tổng hợp, đánh giá, so sánh, phương pháp nghiên cứu tình huống, xử lý thông tin, phương pháp suy luận.

## **6. Ý nghĩa khoa học và giá trị thực tiễn đề tài**

Về mặt khoa học, thông qua nghiên cứu điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành dưới góc độ pháp luật và so sánh với quy định của một số nước trong khu vực, đề tài này có thể là tài liệu tham khảo cho cơ quan chuyên môn hoặc những người muốn tìm hiểu về pháp luật kinh doanh dịch vụ lữ hành và thực tiễn thi hành.

Về mặt thực tiễn, đề tài là một công trình hệ thống các vấn đề thực tiễn, đưa ra các kiến nghị để góp phần vào việc sửa đổi, hoàn thiện các quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở Việt Nam nhằm đáp ứng yêu cầu của hội nhập quốc tế.

## **7. Kết cấu của luận văn**

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tham khảo, các nội dung chính được kết cấu trong ba chương:

Chương 1. Những vấn đề lý luận của pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Chương 2. Thực trạng thi hành pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Chương 3. Quan điểm và giải pháp hoàn thiện, nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành.

## CHƯƠNG 1

# NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CỦA PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH

### 1.1. Khái niệm và đặc điểm kinh doanh dịch vụ lữ hành

#### 1.1.1. Khái niệm kinh doanh dịch vụ lữ hành

##### 1.1.1.1. Khái niệm dịch vụ du lịch

Ngày nay, du lịch đã trở thành một nhu cầu phổ biến của xã hội, đáp ứng mục tiêu không ngừng nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho con người. Con người đi du lịch với mục đích trải nghiệm, sử dụng tài nguyên du lịch khác với nơi ở của họ. Bên cạnh đó, muốn sử dụng tài nguyên du lịch ở nơi nào đó thì người ta phải tiêu dùng các loại hàng hóa, dịch vụ bổ sung cho chuyến hành trình. Nhờ vậy, dần dần trong sự phát triển không ngừng của xã hội, du lịch đã trở thành một nhu cầu thiết yếu của con người. Khái niệm nhu cầu du lịch được hình thành từ đó, dựa trên nền tảng nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần.

Trước tiên để hiểu được khái niệm dịch vụ du lịch, cần định nghĩa du lịch là gì. Dựa vào góc độ tiếp cận khác nhau thì du lịch được định nghĩa khác nhau, cụ thể có một số cách tiếp cận phổ biến như sau:

- Tiếp cận dưới góc độ nhu cầu: Du lịch là loại nhu cầu đặc biệt và tổng hợp của con người, được hình thành và phát triển trên nền tảng của các nhu cầu của bản thân con người mà cốt lõi là nhu cầu đi lại và các nhu cầu tâm lý đó là nhu cầu giao tiếp trong hệ thống các nhu cầu con người. Du lịch là hiện tượng con người rời khỏi nơi cư trú thường xuyên để đến một nơi xa lạ vì nhiều mục đích khác nhau ngoại trừ mục đích kiếm việc làm và trong thời

gian đó họ phải tiêu tiền mà họ đã kiếm được. Định nghĩa này của UNWTO hướng đến các hoạt động của khách du lịch (tham quan, khám phá, trải nghiệm, nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn). Các hoạt động này được quy định là phải diễn ra liên tục trong một khoảng thời gian nhất định, ở một không gian nhất định mà không phải là nơi mình định cư sinh sống, và không có mục đích kinh tế.

Định nghĩa của Luật Du lịch năm 2017 có điểm tương đồng với định nghĩa của UNWTO - tức chỉ bàn đến hoạt động của khách du lịch, không bàn đến hoạt động kinh doanh du lịch.

Tuy nhiên, ở góc độ mới mẻ hơn đó là tiếp cận từ góc độ kinh tế, du lịch được nhìn nhận từ góc độ kinh tế là một ngành kinh doanh, cung cấp dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của con người. Cụ thể hơn, sản phẩm du lịch được xem như một loại hàng hóa để bán ra thị trường, và cũng tương tự như đối với kinh doanh mặt hàng khác, các doanh nghiệp thông qua bán hàng để đạt được mục đích thỏa mãn nhu cầu của người dùng - ở đây là khách du lịch và đạt được mục đích tối đa hóa lợi nhuận. “Du lịch là một ngành kinh doanh bao gồm các hoạt động tổ chức hướng dẫn du lịch, sản xuất, trao đổi hàng hóa và dịch vụ của những doanh nghiệp, nhằm đáp ứng các nhu cầu về đi lại, lưu trú, ăn uống, tham quan, giải trí và các nhu cầu khác của khách du lịch. Các hoạt động đó phải đem lại lợi ích kinh tế chính trị - xã hội thiết thực cho nước làm du lịch và cho bản thân doanh nghiệp”. Trên quan điểm của nhà kinh doanh, du lịch được xem xét dựa trên ba bộ phận cấu thành của nó là: tài nguyên du lịch, khách du lịch và các hoạt động du lịch trên cơ sở của pháp luật hiện hành [3, tr. 19].

Trên cơ sở phát triển kinh tế thị trường, bên cạnh nhu cầu du lịch, đã hình thành một ngành dịch vụ để đáp ứng nhu cầu đó, được quốc tế định

nghĩa như sau: “Dịch vụ là bất kỳ hoạt động hay lợi ích nào mà chủ thể này cung cấp cho chủ thể kia, trong đó đối tượng cung cấp nhất thiết phải mang tính vô hình và không dẫn đến việc chuyển quyền sở hữu. Việc thực hiện dịch vụ có thể hoặc không gắn liền với sản phẩm vật chất” [21, tr. 19].

Ngoài ra còn có định nghĩa khác về dịch vụ: “là một hoạt động lao động sáng tạo nhằm bổ sung giá trị cho phân vật chất và làm đa dạng hoá, phong phú hoá, khác biệt hoá, nổi trội hoá... mà cao nhất trở thành những thương hiệu, những nét văn hoá kinh doanh và làm hài lòng cao cho người tiêu dùng để họ sẵn sàng trả tiền cao, nhờ đó kinh doanh có hiệu quả hơn” [16, tr. 2].

Như vậy du lịch được xem là ngành kinh tế dịch vụ, do nhà cung cấp dịch vụ du lịch tương tác, đáp ứng nhu cầu cho khách du lịch. Trên thực tế, để phát triển được ngành du lịch thì cần thiết có các ngành dịch vụ liên quan, bổ sung cho hoạt động du lịch chính; dịch vụ du lịch được chia thành hai loại cơ bản: 1) dịch vụ của cơ sở kinh doanh trực tiếp đáp ứng nhu cầu của khách du lịch là dịch vụ lữ hành, vận tải khách du lịch, dịch vụ lưu trú du lịch, dịch vụ du lịch khác và 2) dịch vụ gián tiếp hay dịch vụ công: thị thực xuất nhập cảnh, hải quan... đều là những sản phẩm không tồn tại dưới dạng vật thể, không lưu kho bãi, không chuyển quyền sở hữu.

#### *1.1.1.2. Khái niệm dịch vụ lữ hành*

Căn cứ vào phân tích dịch vụ du lịch ở trên, dịch vụ lữ hành được hiểu là một yếu tố nằm trong hoạt động kinh doanh du lịch. Có thể hiểu hoạt động du lịch bao gồm yếu tố lữ hành, nhưng không phải tất cả các hoạt động lữ hành đều là du lịch [23, tr. 10]. Cũng thông qua phân tích cách sử dụng thuật ngữ, tác giả Nguyễn Trùng Khánh cho rằng “dịch vụ lữ hành du lịch” có ý nghĩa tương tự với “dịch vụ du lịch” tuy nhiên ở phạm vi nhỏ hơn.

Theo nghĩa rộng, lữ hành được hiểu là thực hiện sự di chuyển từ nơi này đến nơi khác bằng bất kỳ phương tiện vì bất cứ lý do gì, thuật ngữ này có một số tương đồng với khái niệm du lịch.

Theo nghĩa hẹp, du lịch và lữ hành được phân biệt ở chỗ du lịch còn bao gồm ngành khách sạn, tham quan, hướng dẫn; còn lữ hành chỉ bao gồm hoạt động tổ chức du lịch trọn gói. Trong đó, dịch vụ được cung cấp cho khách bao gồm dịch vụ vận chuyển, dịch vụ lưu trú, ăn uống, dịch vụ vui chơi giải trí, dịch vụ hướng dẫn du lịch và các dịch vụ khác, nhằm thỏa mãn các nhu cầu liên quan trong chuyến đi của du khách [8, tr. 6].

Trong giới hạn đề tài của luận văn, “du lịch lữ hành” “lữ hành du lịch” được hiểu là “dịch vụ lữ hành” theo nghĩa lữ hành là một yếu tố thuộc hoạt động kinh doanh du lịch. Thuật ngữ “dịch vụ lữ hành” được sử dụng để tạo sự thống nhất và phù hợp với các văn bản pháp luật hiện hành theo quy định cũng như các nghiên cứu với đề tài liên quan. Vậy nên, các phân tích chi tiết hơn ở phần tiếp theo của luận văn sẽ đề cập đến “dịch vụ lữ hành” và “kinh doanh dịch vụ lữ hành” và “điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành”.

#### *1.1.1.3. Khái niệm kinh doanh dịch vụ lữ hành*

Theo Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới (WTTC), ngành dịch vụ lữ hành đã được xem là một trong những ngành công nghiệp lớn nhất thế giới từ đầu thế kỷ XX, nhờ đóng góp kinh tế lớn thông qua các giá trị như:

- Cung cấp cơ hội việc làm lớn, cho cả việc làm đòi hỏi kỹ năng và không kỹ năng.
- Tăng thu nhập.
- Phát triển cơ sở hạ tầng, thúc đẩy thay đổi bộ mặt chung của địa phương có chương trình du lịch.

- Tận dụng lợi thế sản phẩm và nguồn tài nguyên của địa phương.
- Tăng tổng sản phẩm quốc gia.
- Tác động theo mô hình số nhân đối với các lĩnh vực liên quan.

Dựa theo Luật Du lịch năm 2017, kinh doanh dịch vụ lữ hành được hiểu là “việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch”. Từ khái niệm trên, có các yếu tố cần được làm rõ đó là chủ thể và đối tượng kinh doanh.

Thứ nhất, chủ thể của hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành là các doanh nghiệp du lịch, đại lý du lịch có chức năng nhiệm vụ chủ yếu là thực hiện xây dựng, bán và thực hiện chương trình du lịch trọn gói hoặc làm trung gian dịch vụ lữ hành, được thể hiện thông qua hai hoạt động song song phổ biến, cụ thể như sau:

- Kinh doanh lữ hành (Tour operator): là việc thực hiện các hoạt động nghiên cứu thị trường, thành lập các chương trình du lịch trọn gói, hay từng phần; Quảng cáo và bán các chương trình này trực tiếp hay gián tiếp qua các trung gian hoặc văn phòng đại diện, tổ chức thực hiện chương trình và hướng dẫn du lịch. Hoạt động này nhằm liên kết các dịch vụ du lịch như vận chuyển, lưu trú, vui chơi để đem đến cho khách du lịch một sản phẩm trọn gói, hoặc một phần theo yêu cầu của khách hàng [25, tr. 236]. Tại Việt Nam, dựa trên cơ sở phạm vi hoạt động, doanh nghiệp lữ hành được chia làm hai loại là: doanh nghiệp lữ hành quốc tế (chia làm hai phạm vi là dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách đến (inbound) và dịch vụ lữ hành phục vụ khách đi ra nước ngoài (outbound) và doanh nghiệp lữ hành nội địa (domestic).

- Kinh doanh đại lý lữ hành (Travel agency): là hoạt động làm cầu nối giữa cung và cầu dịch vụ du lịch, giúp giới thiệu và phân phối, tư vấn các

chương trình du lịch và dịch vụ. Hoạt động này là giao dịch ký kết với các tổ chức kinh doanh du lịch trong nước, nước ngoài để xây dựng và thực hiện các chương trình du lịch để bán cho khách du lịch, nhằm xóa bỏ khoảng cách giữa khách du lịch và cơ sở kinh doanh du lịch [25, tr. 236].

Thứ hai, đối tượng kinh doanh ở đây là sản phẩm - chương trình du lịch. Chương trình du lịch được định nghĩa là văn bản thể hiện lịch trình, dịch vụ và giá bán được định trước cho chuyến đi của khách du lịch từ điểm xuất phát đến điểm kết thúc chuyến đi. Chương trình du lịch được xem là một loại hàng hóa đặc biệt, mang trong nó thuộc tính chung của hàng hóa là giá trị sử dụng và giá trị. Đối với giá trị sử dụng, chương trình du lịch thỏa mãn nhu cầu trong quá trình di chuyển của du khách, được đánh giá qua ba yếu tố là giá trị sản phẩm vật thể, giá trị dịch vụ du lịch và giá trị tài nguyên du lịch nơi đến.

Tuy nhiên, khác với các ngành kinh doanh khác, kinh doanh dịch vụ lữ hành mang tính dịch vụ; hoạt động kinh doanh du lịch không chỉ dựa trên tài nguyên du lịch, mà còn có nhiều mối quan hệ liên quan tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động như cộng đồng dân cư, cơ quan quản lý sở tại và đặc biệt là đối tượng khách hàng theo phạm vi khác nhau. Theo Michael Coltman, nhà kinh tế học người Mỹ nghiên cứu về du lịch, các bên liên quan chính của hoạt động du lịch bao gồm: Khách du lịch, nhà cung ứng sản phẩm du lịch, dân cư tại điểm du lịch và các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch [6, tr. 20].

Dựa trên cơ sở phân chia phạm vi hoạt động, có 2 loại khách du lịch:  
- Khách Inbound: Người nước ngoài hoặc người Việt Nam mang quốc tịch nước ngoài vào Việt Nam đi du lịch; Khách Outbound: Người Việt Nam



hoặc người nước ngoài mang quốc tịch Việt Nam ra nước ngoài đi du lịch;  
Khách nội địa: Người đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

Dân cư tại điểm du lịch là tất cả những người đang cư trú thường xuyên ngay tại những nơi có tài nguyên du lịch, hoặc tại những nơi bên ngoài tài nguyên du lịch nhưng là những địa bàn có các hoạt động cung ứng sản phẩm phục vụ cho khách du lịch.

Cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tại Việt Nam được chia thành ba nhóm: Các cơ quan quản lý nhà nước địa bàn về du lịch, các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành về du lịch, và các cơ quan quản lý nhà nước hữu quan về du lịch.

### ***1.1.2. Đặc điểm kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Kinh doanh dịch vụ lữ hành là một bộ phận cấu thành của hoạt động du lịch nên mang đặc điểm của kinh doanh dịch vụ du lịch.

Đối với kinh doanh dịch vụ lữ hành, theo Luật Du lịch năm 2017, chủ thể kinh doanh bao gồm:

- Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành
- Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa
- Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế
- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài
- Đại lý lữ hành

Căn cứ vào các đặc điểm, loại hình và dịch vụ cung cấp tương ứng của các chủ thể mà điều kiện kinh doanh đặt ra cho mỗi chủ thể là khác nhau. Sự khác nhau này sẽ được phân tích tại Chương 2.

Đặc điểm của kinh doanh lữ hành: Mang tính phi vật chất; tính không thể dự trữ và chuyển đổi quyền sở hữu của sản phẩm du lịch; tính đồng nhất của sản xuất và tiêu thụ; tính tương tác giữa con người, tính dễ bị tác động từ môi trường bên ngoài; mang tính quốc tế cao.

a) Tính phi vật chất

Sản phẩm du lịch là chương trình du lịch và các dịch vụ trong hành trình du lịch đều không thể cân đo đong đếm, kiểm tra trước khi mua mà phải trải nghiệm thì mới có thể cảm nhận được, và chất lượng của mỗi sản phẩm là không giống nhau. Vì vậy chương trình du lịch không có sự bảo hành về thời gian.

b) Tính không thể dự trữ và không thể chuyển quyền sở hữu

Sản phẩm du lịch không giống với những sản phẩm, hàng hóa khác ở điểm không thể chuyển quyền sở hữu. Về cơ bản, kinh doanh dịch vụ lữ hành là bán dịch vụ chứ không phải bán hay chuyển quyền sở hữu cơ sở hạ tầng để sản xuất dịch vụ đó. Ví dụ như doanh nghiệp mua vé hay thuê phương tiện để phục vụ khách hàng sử dụng trong một chương trình dịch vụ lữ hành có thể bao gồm dịch vụ ăn uống, vận chuyển, tham quan địa danh... tuy nhiên điều đó không có nghĩa là doanh nghiệp được sở hữu địa danh, phương tiện đó.

c) Tính đồng nhất của sản xuất và tiêu dùng

Hoạt động sản xuất và tiêu thụ trong kinh doanh dịch vụ lữ hành có mối quan hệ mật thiết. Đặc điểm này thể hiện sự đồng bộ giữa cung và cầu, giữa nhà cung cấp và các dịch vụ khác. Thực tế, mỗi doanh nghiệp kinh doanh đều nằm trong mối quan hệ tổng thể với các doanh nghiệp khác trên thị trường, và doanh nghiệp lữ hành cũng không nằm ngoài quy luật đó. Doanh nghiệp kinh doanh lữ hành thúc đẩy các doanh nghiệp và các ngành

khác phát triển thể hiện ở chỗ doanh nghiệp lữ hành sử dụng đầu ra của các ngành sản xuất khác để phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của mình.

d) Tính tương tác giữa con người và con người

Tính đồng nhất giữa cung và cầu này được thể hiện rõ nhất qua mối quan hệ giữa các bên liên quan tham gia vào hoạt động du lịch. Theo Trần Minh Hòa, có 6 mối quan hệ cơ bản, gồm: (1) mối quan hệ giữa khách du lịch với nhà cung ứng sản phẩm du lịch. Xét dưới góc độ thị trường thì đây thực chất là mối quan hệ giữa cung và cầu; (2) mối quan hệ giữa khách du lịch với cộng đồng dân cư tại điểm du lịch. Về cơ bản, mối quan hệ này chủ yếu mang tính văn hóa, xã hội; (3) mối quan hệ giữa khách du lịch với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; (4) mối quan hệ giữa nhà cung ứng sản phẩm du lịch với cộng đồng dân cư tại điểm du lịch. Đây là mối quan hệ có tính tương tác từ hai phía cung ứng; (5) mối quan hệ giữa nhà cung ứng sản phẩm du lịch với các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Về cơ bản, đây là mối quan hệ giữa cơ quan quản lý kinh tế vĩ mô với các đơn vị kinh doanh; (6) mối quan hệ giữa cơ quan quản lý nhà nước về du lịch và cộng đồng dân cư tại điểm du lịch [6, tr. 20].

e) Tính dễ bị tác động

Tính thời vụ cao và luôn biến động, bởi vì tiêu dùng và sản xuất phụ thuộc vào nhiều yếu tố trong môi trường vĩ mô. Nhu cầu của sản phẩm du lịch bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khác nhau như mùa vụ, kinh tế, chính trị, tôn giáo và các sự kiện đặc biệt khác... Chính bởi tính dễ bị tác động nên các sản phẩm dịch vụ lữ hành luôn đa dạng và có sự cập nhật mới mẻ liên tục, có sự phân chia phạm vi hoạt động một cách rõ ràng.

f) Tính quốc tế

Hoạt động du lịch xuyên quốc gia đang trở nên ngày càng phổ biến, đòi hỏi doanh nghiệp phải thích nghi và đáp ứng các quy định pháp luật của nước sở tại. Ngoài ra, dựa vào tiêu chí giá trị của chương trình du lịch, có thể nhận thấy sự liên hệ mật thiết của hoạt động kinh doanh chương trình du lịch và điều kiện chính trị luật pháp nơi đi và nơi đến. Thực tiễn hiện nay cũng cho thấy rằng cơ chế chính sách đóng vai trò quyết định đến việc đảm bảo an toàn, thỏa mãn của khách khi sử dụng chương trình. Mặt khác, đối với các doanh nghiệp hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, để tồn tại và phát triển bền vững, cũng cần sử dụng hiệu quả hệ thống công cụ quản lý. Một trong những công cụ đó là pháp luật.

### ***1.1.3. Các loại hình kinh doanh du lịch***

Các loại hình du lịch được phân chia căn cứ vào nhu cầu của thị trường và cơ sở tài nguyên du lịch và các điều kiện phát triển du lịch.

Xét theo tiêu chí phạm vi lãnh thổ, có thể phân các loại hình du lịch thành du lịch nội địa, du lịch quốc tế phục vụ khách đến Việt Nam, du lịch quốc tế đưa khách du lịch ra nước ngoài.

Xét theo tiêu chí mục đích chuyến đi, có thể phân các loại hình du lịch thành chương trình truyền thống (có chương trình du lịch văn hóa, giải trí...) và loại hình du lịch mới (du lịch giáo dục, du lịch tôn giáo, du lịch khám chữa bệnh, du lịch ẩm thực, du lịch phim trường...).

Xét theo tiêu chí phương tiện vận chuyển, có thể phân các loại hình du lịch thành du lịch hàng không, du lịch đường bộ, du lịch đường biển.

Cũng nhờ sự đa dạng trong các tiêu chí của hoạt động dịch vụ lữ hành mà các sản phẩm kinh doanh dịch vụ lữ hành trở nên phong phú. Căn cứ vào

tính chất, đặc điểm của dịch vụ lữ hành và kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành, hình thành 3 loại hình sản phẩm cơ bản được cung cấp bởi doanh nghiệp:

1) Các dịch vụ trung gian thường do đại lý du lịch cung cấp và được thực hiện bán sản phẩm của nhà sản xuất đến du khách. Các dạng dịch vụ trung gian chủ yếu bao gồm: đăng ký đặt chỗ dịch vụ vận chuyển như: bán vé máy bay, vé tàu, ô tô...; dịch vụ thuê xe ô tô; hoặc dịch vụ đi kèm khác: bán bảo hiểm; đặt chỗ lưu trú.

2) Các chương trình du lịch trọn gói: nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm lớn hơn đối với khách du lịch so với hoạt động trung gian. Các doanh nghiệp lữ hành kết nối với các nhà cung cấp dịch vụ riêng lẻ để tạo thành một chương trình du lịch hoàn chỉnh, và bán cho khách du lịch.

3) Các hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành tổng hợp: Trong quá trình hoạt động và phát triển, các doanh nghiệp lữ hành có thể mở rộng phạm vi hoạt động của mình, trở thành đơn vị trực tiếp sản xuất trực tiếp các sản phẩm du lịch. Các dịch vụ này thường là kết quả của sự liên kết trong du lịch, bao gồm: kinh doanh nhà hàng, khách sạn, vận tải, dịch vụ giải trí...

## **1.2. Khái niệm và đặc điểm của điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

### **1.2.1. Khái niệm điều kiện kinh doanh**

Tại Điều 7 Luật doanh nghiệp năm 2005 quy định: “Đối với ngành, nghề mà pháp luật về đầu tư và pháp luật có liên quan quy định phải có điều kiện thì doanh nghiệp chỉ được kinh doanh ngành, nghề đó khi có đủ điều kiện theo quy định”.

Điều kiện kinh doanh nói chung là yêu cầu mà doanh nghiệp phải có hoặc phải thực hiện khi kinh doanh ngành, nghề cụ thể, được thể hiện bằng giấy phép kinh doanh, giấy chứng nhận đủ điều kiện kinh doanh, chứng chỉ

hành nghề, chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp, yêu cầu về vốn pháp định hoặc yêu cầu khác.

Điều kiện kinh doanh là những yêu cầu nhà nước đặt ra buộc các chủ thể kinh doanh phải đáp ứng được khi thực hiện kinh doanh trong những ngành nghề kinh doanh có điều kiện. Đây được coi là công cụ quản lý nền kinh tế, là nội dung không thể thiếu ở mọi quốc gia trên thế giới. Mỗi quốc gia đều có những quy định cụ thể về điều kiện kinh doanh phù hợp với yêu cầu quản lý kinh tế và môi trường pháp lý riêng của quốc gia mình.

Điều 7 Luật Đầu tư năm 2014 quy định: “Ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện là ngành, nghề mà việc thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh trong ngành, nghề đó phải đáp ứng điều kiện vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe cộng đồng”.

### ***1.2.2. Vai trò của điều kiện kinh doanh dịch vụ lý hành***

Trong xu thế nền kinh tế phát triển và hội nhập, việc đa dạng các ngành, nghề kinh doanh theo hướng tự do sẽ dẫn đến phát sinh những tiềm ẩn phức tạp không chỉ trong công tác quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh mà còn là những đe dọa về an ninh, trật tự. Vì vậy, mỗi quốc gia đều có những quy định cụ thể về điều kiện kinh doanh phù hợp với yêu cầu quản lý kinh tế và môi trường pháp lý riêng của quốc gia mình. Điều kiện kinh doanh được coi là công cụ kiểm soát, quản lý hoạt động kinh doanh và nền kinh tế mà các chủ thể kinh doanh phải đáp ứng được khi thực hiện kinh doanh trong những ngành nghề kinh doanh có điều kiện. Đối với ngành, nghề mà pháp luật về đầu tư và pháp luật có liên quan quy định phải có điều kiện thì doanh nghiệp chỉ được thành lập và hoạt động kinh doanh ngành, nghề đó khi có đủ các điều kiện theo quy định. Mục đích của ngành nghề kinh doanh có điều

kiện là đảm bảo điều kiện vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng.

Nhìn từ khía cạnh du lịch, khi ngành có quy định bảo đảm kinh doanh để đạt được mục tiêu của hoạt động kinh doanh, đầu tư nói chung thì cũng là động lực và cơ sở để tự ngành du lịch nâng cao chất lượng. Từ khái niệm điều kiện kinh doanh, có thể phân tích vai trò của các điều kiện đó đối với dịch vụ lữ hành như sau:

Điều kiện quốc phòng, an ninh quốc gia: Mọi quan hệ quốc tế và hoà bình, hữu nghị, cũng đồng thời có cơ chế chính sách tạo động lực cho du lịch phát triển ổn định, bảo đảm an ninh và an toàn cho du khách khi đi du lịch;

Trật tự, an toàn xã hội: Thị trường khách du lịch (cầu trong du lịch) đa dạng phong phú có quy mô lớn nên thị trường sản xuất du lịch (cung trong du lịch) cần đa dạng và đồng bộ với quy mô lớn, năng lực và trình độ kinh doanh của các doanh nghiệp lữ hành phải phù hợp;

Đạo đức xã hội, sức khỏe cộng đồng: Đảm bảo chất lượng chương trình du lịch, và an toàn cho du khách.

Nhìn chung, các điều kiện kinh doanh được xây dựng là nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực, hạn chế các tổ chức, cá nhân không đủ điều kiện tham gia cung ứng dịch vụ. Từ đó, việc duy trì điều kiện kinh doanh hợp lý góp phần thúc đẩy và duy trì phát triển bền vững của nền kinh tế-xã hội. Các điều kiện càng thuận lợi bao nhiêu thì càng thúc đẩy nhanh sự phát triển kinh doanh lữ hành càng góp phần tăng trưởng nền kinh tế nước nhà nói chung.

### ***1.2.3. Rào cản của điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Mặc dù trong bối cảnh nền kinh tế mới bắt đầu mở cửa và chúng ta chưa có nhiều kinh nghiệm quản lý kinh tế theo cơ chế thị trường thì những điều kiện đầu tư, kinh doanh được quy định trước đây là cần thiết, nhưng khi nền kinh tế thay đổi và đặc biệt hội nhập kinh tế ngày càng mở rộng thì không ít những “giấy phép con” đã trở nên lỗi thời, không cần thiết, thậm chí cản trở sự phát triển. Tác giả Phan Đức Hiếu cho rằng có rất nhiều các quy định về điều kiện kinh doanh có chất lượng thấp, gây ra 5 nguy cơ gây bất lợi cho hoạt động kinh doanh, đặc biệt là những doanh nghiệp nhỏ và vừa như: rủi ro, hạn chế cạnh tranh, hạn chế gia nhập thị trường, hạn chế sáng tạo – hình thành chuỗi và làm gia tăng chi phí kinh doanh, tác động bất lợi đến doanh nghiệp nhỏ và vừa. Các nguy cơ này xuất phát từ các loại điều kiện kinh doanh, ví dụ như: điều kiện kinh doanh không rõ ràng, cần chấp thuận của cơ quan nhà nước để cung cấp dịch vụ, yêu cầu về vốn, nhân lực... [5, tr. 2].

### **1.3. Nội dung pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

#### ***1.3.1. Quy định của pháp luật về điều kiện kinh doanh***

Ở Việt Nam, quy định về điều kiện kinh doanh cũng đã có nhiều thay đổi với sự ra đời của Luật Doanh nghiệp năm 2014 và Luật Đầu tư năm 2014. Hiện nay toàn bộ yêu cầu về điều kiện kinh doanh được đưa về khâu hậu kiểm thay vì phải đáp ứng ngay từ khi thành lập doanh nghiệp như trước đây. Tiền kiểm được hiểu là Nhà nước kiểm soát các điều kiện gia nhập thị trường của doanh nghiệp bằng việc cấp giấy phép, cấp chứng nhận cho phép doanh nghiệp hoạt động. Khi đó, doanh nghiệp phải chịu gánh nặng tuân thủ quản lý và thực thi luật pháp. Còn với phương thức quản lý bằng các quy chuẩn, tiêu chuẩn hậu kiểm, các cơ quan quản lý Nhà nước sẽ luôn phải đồng hành, hướng dẫn, giám sát việc doanh nghiệp tuân theo các tiêu chuẩn, quy chuẩn



đã ban hành. Bên cạnh đó, bản chất của quá trình hậu kiểm thiên về việc kiểm soát chặt chẽ đầu ra, thí dụ kiểm soát chất lượng sản phẩm...

Theo quy định tại Khoản 7 Điều 2 Nghị định số 118/2015/NĐ-CP ngày 12/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật đầu tư thì điều kiện đầu tư kinh doanh là điều kiện mà cá nhân, tổ chức phải đáp ứng theo quy định của luật, pháp lệnh, nghị định và điều ước quốc tế về đầu tư khi thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh trong các ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện. Mặt khác, các quy định này giúp thực hiện các yêu cầu của nhà nước về quản lý hoạt động kinh tế tốt hơn đối với các nhóm ngành nghề kinh doanh, tạo khung pháp lý để các chủ thể kinh doanh có quyền tự do kinh doanh trong đó.

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Nghị định số 118/2015/NĐ-CP thì các điều kiện đầu tư kinh doanh được áp dụng theo các hình thức sau:

1. Giấy phép;
2. Giấy chứng nhận đủ điều kiện;
3. Chứng chỉ hành nghề;
4. Chứng nhận bảo hiểm trách nhiệm nghề nghiệp;
5. Văn bản xác nhận;
6. Các hình thức văn bản khác theo quy định của pháp luật ngoài các hình thức điều kiện trên;
7. Các điều kiện mà cá nhân, tổ chức kinh tế phải đáp ứng để thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh mà không cần phải có xác nhận, chấp thuận dưới các hình thức văn bản.

Tại Khoản 3 Điều 7 của Luật Đầu tư năm 2014 (sửa đổi, bổ sung năm 2016) thì điều kiện đầu tư kinh doanh đối với ngành, nghề đầu tư kinh doanh có điều kiện phải được quy định tại các luật, pháp lệnh, nghị định và điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên. Do vậy, chỉ có Quốc hội, Ủy ban thường vụ Quốc hội, Chính phủ mới được ban hành quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh.

### ***1.3.2. Căn cứ pháp lý quy định điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành chịu sự điều chỉnh của các văn bản pháp luật xét theo hai thang đo: theo chiều dọc và theo chiều ngang.

Xét theo chiều dọc, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật mang tính thứ bậc. Như vậy, ta có thể xác định được hệ thống văn bản pháp luật về du lịch hiện hành theo chiều dọc mang tính thứ bậc từ Luật Du lịch năm 2005 đến Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007; Nghị định số 149/2007/NĐ-CP ngày 09/10/2007; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; Luật Du lịch năm 2017 và Nghị định số 168/2017/NĐ-CP ngày 31/12/2017, Thông tư 06/2017/TT-BVHTTDL do Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành ngày 15/12/2017...

Xét theo chiều ngang, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật phù hợp với hệ thống cấu trúc của pháp luật. Nếu nghiên cứu theo chiều ngang, ngoài những quy định của Luật Du lịch và các văn bản hướng dẫn còn có những quy định pháp luật khác liên quan đến lĩnh vực du lịch như: Luật Doanh nghiệp; Luật Đầu tư; Luật Bảo vệ môi trường... các văn bản dưới luật như Thông tư số 48/2010/TT-BTC ngày 12/4/2010 của Bộ Tài chính hướng dẫn chế độ thu, nộp và quản lý, sử dụng lệ phí cấp phép kinh doanh lữ hành quốc tế; Nghị định số 78/2015/NĐ-CP quyền đăng ký luôn ngành nghề của doanh nghiệp:

Hoạt động lữ hành quốc tế, hoạt động lữ hành nội địa khi thực hiện thủ tục thành lập công ty.

Hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành của các chủ thể kinh doanh chịu sự quản lý của Nhà nước theo Nghị định số 27/2001/NĐ-CP ngày 5/6/2001 về kinh doanh lữ hành, hướng dẫn du lịch; Thông tư số 03/2002/TT-NHNN về việc Quản lý tiền ký quỹ của các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành do Ngân hàng Nhà nước ban hành; Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 12 năm 2008 hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành; Thông tư số 34/2014/TT-NHNN hướng dẫn về quản lý tiền ký quỹ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế.

### ***1.3.3. Nguyên tắc điều chỉnh hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Căn cứ vào các quy định hiện hành áp dụng nguyên tắc xây dựng ban hành văn bản quy phạm pháp luật, cơ quan chức năng triển khai việc thẩm định điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật. Một trong những nguyên tắc đó là bảo đảm tính hợp hiến, tính hợp pháp và tính thống nhất của văn bản quy phạm pháp luật trong hệ thống pháp luật và căn cứ vào chủ trương, chính sách nhất quán của Đảng và Nhà nước, tạo mọi điều kiện thuận lợi để phát triển mạnh doanh nghiệp.

### **1.4. Vai trò của pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Nghị quyết số 08-NQ/TW về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã thể hiện nhận thức rõ du lịch là ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp, có tính liên ngành, liên vùng, xã hội hóa cao và nội dung văn hóa sâu sắc; có khả năng đóng góp lớn vào phát triển kinh tế, tạo nhiều việc làm, chuyển dịch cơ cấu kinh tế và tạo động lực cho các ngành, lĩnh vực khác phát triển,

đem lại hiệu quả nhiều mặt về kinh tế, văn hóa, xã hội, chính trị, đối ngoại và an ninh, quốc phòng. Bởi vậy, pháp luật cũng chính là thước đo để bảo đảm phát triển cho các lĩnh vực:

#### ***1.4.1. Bảo đảm môi trường pháp lý thuận lợi cho các chủ thể kinh doanh dịch vụ lữ hành.***

Doanh nghiệp là một tế bào trong nền kinh tế và hoạt động kinh doanh là yếu tố nuôi dưỡng tế bào đó cũng như tác động đến sự tăng trưởng của nền kinh tế nói chung. Doanh nghiệp sẽ hoạt động kinh doanh có hiệu quả nếu như được sự ủng hộ của chính quyền còn ngược lại nếu không có sự ủng hộ đó thì doanh nghiệp khó có thể tồn tại được. Do đó pháp luật chính là yếu tố xúc tác tạo một môi trường cho doanh nghiệp hoạt động thuận lợi và có hiệu quả hơn.

#### ***1.4.2. Đảm bảo sự quản lý của Nhà nước trong hoạt động kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành nói riêng và nền kinh tế.***

Mặt khác, kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành là một ngành đặc thù và có sự ảnh hưởng đến nhiều lĩnh vực trong đời sống, vậy hoạt động tuân theo quy định của pháp luật chính là tiêu chuẩn để đảm bảo hoạt động kinh doanh thuận lợi và không gây cản trở cho nền kinh tế nói chung. Hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành mang đặc điểm kinh doanh dịch vụ và mang tính văn hóa xã hội. Vậy pháp luật ban hành cần hướng đến hài hòa các đặc điểm và yêu cầu của pháp luật.

#### ***1.4.3. Bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch và của xã hội.***

Hoạt động kinh doanh du lịch chủ yếu là kinh doanh dịch vụ phục vụ khách du lịch, một trong những yếu tố cơ bản và quan trọng của kinh doanh dịch vụ là uy tín, chất lượng, danh tiếng, tạo được hình ảnh tốt trong tâm trí

của khách. Việc chấp hành luật pháp trong hoạt động kinh doanh không những đem lại uy tín cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch mà còn mang lại lợi ích cho du khách. Khách du lịch có quyền được bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp theo hợp đồng đã giao kết với tổ chức, cá nhân kinh doanh, cung cấp dịch vụ du lịch; quyền được đối xử bình đẳng; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch.

Trong quá trình đi du lịch, những lợi ích chính đáng và hợp pháp của họ cần phải được bảo vệ, bên cạnh đó cũng đòi hỏi du khách phải có trách nhiệm tôn trọng và giữ gìn cảnh quan thiên nhiên, môi trường, văn hoá... ở điểm đến du lịch. Khi lượng khách đến một điểm đến ngày càng gia tăng thì ngoài những mặt tích cực mà họ đem lại cho điểm đến, không ít người trong số họ gây ra những vấn đề tiêu cực đòi hỏi các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch phải giải quyết.

## **1.5. Kinh nghiệm pháp luật các nước về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

### **1.5.1. Quy định của New Zealand**

Theo Báo cáo Môi trường kinh doanh 2013, New Zealand đứng thứ 3 trên thế giới về mức độ thuận lợi của môi trường kinh doanh và được xếp thứ nhất về tiêu chí “Khởi sự kinh doanh”.

Có được thứ hạng trên là do Chính phủ New Zealand đã tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho doanh nghiệp trong việc đăng ký thành lập. Sau khi đăng ký trực tuyến để giữ tên với cơ quan đăng ký kinh doanh, doanh nghiệp tiếp tục tiến hành quy trình đăng ký kinh doanh. Tên doanh nghiệp được giữ trong vòng 20 ngày và trong khoảng thời gian này, người thành lập doanh nghiệp phải hoàn thành hồ sơ doanh nghiệp để nộp qua mạng điện tử. Sau khi

nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan đăng ký kinh doanh cấp Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh cho doanh nghiệp qua email trong vòng vài phút.

Sau khi đăng ký thành lập, doanh nghiệp phải đăng ký mã số thuế với Sở Doanh thu nội địa để phục vụ cho mục đích quản lý thu nhập và quản lý thuế. Để đăng ký mã số thuế, doanh nghiệp phải thực hiện đăng ký ngành, nghề kinh doanh với cơ quan đăng ký kinh doanh. Mặc dù ngành, nghề kinh doanh không ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp nhưng doanh nghiệp phải đăng ký ngành, nghề với cơ quan đăng ký kinh doanh để được cấp Mã kinh doanh. Mã số này lại được cơ quan đăng ký kinh doanh gửi đến cho Sở Doanh thu nội địa để rà soát, đối chiếu việc đăng ký mã số thuế của doanh nghiệp. Toàn bộ việc đăng ký và kết nối trao đổi thông tin giữa các cơ quan quản lý và doanh nghiệp đều được thực hiện trực tuyến, các cơ quan quản lý cũng kết nối hệ thống thông tin với nhau để trao đổi các dữ liệu cần thiết về doanh nghiệp.

### ***1.5.2. Quy định của Singapore***

Singapore là quốc gia được Ngân hàng thế giới đánh giá có môi trường kinh doanh thuận lợi nhất trên thế giới, trong đó, xét về khía cạnh “Khởi sự kinh doanh”, Singapore đứng thứ 3/189 quốc gia, nền kinh tế [1].

Tại Singapore, các cơ quan quản lý nhà nước được kết nối chặt chẽ với nhau thành một hệ thống để kiểm tra, kiểm soát tình hình đăng ký và hoạt động của doanh nghiệp. Việc đăng ký thành lập doanh nghiệp được thực hiện trực tiếp tại trụ sở cơ quan Kế toán và Quản lý doanh nghiệp của Singapore (ACRA) hoặc trực tuyến qua trang thông tin điện tử của ACRA. Ngành, nghề kinh doanh của doanh nghiệp do doanh nghiệp tự cung cấp khi thực hiện đăng ký thành lập doanh nghiệp, được ghi trên Giấy chứng nhận doanh nghiệp và khai trong Hồ sơ doanh nghiệp. Luật Doanh nghiệp của Singapore quy định:

Người thành lập doanh nghiệp phải có trách nhiệm lựa chọn ngành, nghề kinh doanh theo phân loại là ngành, nghề chính, ngành, nghề thứ cấp và ngành, nghề phụ trợ và lựa chọn mã ngành, nghề phù hợp theo Hệ thống ngành kinh tế Singapore. Hàng năm, doanh nghiệp phải cập nhật trực tuyến các thông tin trong Hồ sơ doanh nghiệp thông qua tài khoản được cung cấp. Các thông tin cập nhật tại Hồ sơ bao gồm toàn bộ các thông tin đã đăng ký với ACRA như: ngành, nghề kinh doanh chính, phụ và phụ trợ, địa chỉ trụ sở chính, điện thoại, email liên hệ, các vị trí quản trị doanh nghiệp. Đồng thời, các thông tin này sẽ được tự động cập nhật trong tài khoản đóng thuế của doanh nghiệp tại cơ quan thuế Singapore để có cơ sở thực hiện các nghĩa vụ về thuế thu nhập cũng như thuế cho người lao động của doanh nghiệp. Như vậy, mọi thay đổi về thông tin đăng ký doanh nghiệp được thực hiện tại cơ quan đầu mối là ACRA và từ đó các thông tin này sẽ được tự động cập nhật với các cơ quan quản lý liên quan (như thuế, thống kê, ngân hàng,...) thông qua hệ thống tài khoản đã được xác định cho mỗi doanh nghiệp [17].

Cơ quan thống kê Singapore cũng được kết nối với Cơ quan đăng ký kinh doanh để cập nhật dữ liệu thống kê về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp hàng năm. Đối với những ngành, nghề kinh doanh mà doanh nghiệp không xác định được mã ngành, nghề thì doanh nghiệp được quyền lựa chọn một mã mô tả sát nhất về ngành, nghề đó và cung cấp mô tả chi tiết trên hồ sơ đăng ký doanh nghiệp. Cơ quan thống kê có trách nhiệm tổng hợp, rà soát và ghép mã ngành, nghề kinh doanh cho doanh nghiệp để phục vụ công tác thống kê mà không ảnh hưởng tới quá trình đăng ký thành lập của doanh nghiệp.

Tại Singapore, hoạt động kinh doanh lữ hành được quy định trong Luật về Đại lý du lịch ban hành ngày 01/12/1976 và đã được sửa đổi, bổ sung

năm 1993. Luật quy định về cấp phép và quản lý các đại lý lữ hành. Giấy phép kinh doanh đại lý lữ hành do Cục Xúc tiến du lịch Singapore cấp có thời hạn. Tuy nhiên số lượng giấy phép được cấp tại Singapore không phải được cấp tự do mà có thể bị hạn chế theo thẩm quyền quyết định của Cục Xúc tiến du lịch vì lý do bảo vệ lợi ích công cộng. Người được cấp Giấy phép kinh doanh đại lý lữ hành phải nộp lệ phí giấy phép hàng năm. Giấy phép có thể bị thu hồi, tạm đình chỉ nếu người được cấp giấy phép có hành vi vi phạm pháp luật về hoạt động kinh doanh du lịch. Người được cấp giấy phép không được chuyển nhượng giấy phép, phải thông báo cho Cục xúc tiến du lịch Singapore khi thay đổi địa điểm kinh doanh. Về điều kiện cấp phép, ngoài những điều kiện về địa điểm kinh doanh, trang thiết bị, con người thì pháp luật Singapore quy định yêu cầu tối thiểu về khả năng tài chính của người xin cấp phép phải có số vốn không thấp hơn 100.000 đô la. Pháp luật Singapore quy định chặt chẽ việc sử dụng trụ sở, người được cấp giấy phép chỉ được sử dụng địa điểm kinh doanh của mình với mục đích duy nhất là kinh doanh đại lý lữ hành, và phải đặt biển hiệu tại lối vào văn phòng. Về việc sử dụng hướng dẫn viên, người được cấp giấy phép chỉ được sử dụng người có thẻ hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn cho khách. Về chương trình du lịch, các chương trình du lịch tham quan hoặc mua sắm trong phạm vi Singapore phải được Cục xúc tiến du lịch phê chuẩn [15, tr.46].

### ***1.5.3. Quy định của Lào***

Lào cũng đón 6.5 triệu lượt khách quốc tế/năm, không ít hơn Việt Nam mà họ vẫn quản lý được. Họ có lực lượng thanh tra du lịch kiểm soát từ ngay các cửa khẩu, nếu đơn vị lữ hành nào không có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế không làm thủ tục xuất nhập cảnh cho cả đoàn, hướng dẫn viên nào không có trong danh sách đăng ký không cho phép hoạt động [11].



#### ***1.5.4. Bài học rút ra từ công tác quản lý nhà nước đối với ngành, nghề kinh doanh***

Kinh nghiệm thực tiễn từ các quốc gia có môi trường kinh doanh tiên tiến cho phép rút ra một số bài học như sau về việc quản lý nhà nước đối với ngành, nghề kinh doanh nói chung và việc ghi ngành, nghề kinh doanh trên Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh nói riêng:

Thứ nhất, việc đăng ký ngành, nghề kinh doanh là quyền lợi và nghĩa vụ của doanh nghiệp khi quyết định tham gia vào thị trường. Luật pháp các nước tôn trọng quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp và cho phép doanh nghiệp kinh doanh những ngành, nghề mà pháp luật không cấm, nhưng đồng thời cũng xác định rõ ràng việc đăng ký ngành, nghề với cơ quan quản lý là nhằm đảm bảo công tác quản lý nhà nước được hiệu quả. Do đó, theo quy định, doanh nghiệp phải đăng ký ngành, nghề kinh doanh dự kiến với cơ quan đăng ký kinh doanh.

Thứ hai, việc ghi hay không ghi ngành, nghề kinh doanh trên Giấy chứng nhận không ảnh hưởng tới quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp. Tùy theo từng hệ thống quản lý nhà nước và quan điểm quản lý mà luật pháp các nước quy định việc ghi hay không ghi ngành, nghề kinh doanh trên Giấy chứng nhận Đăng ký kinh doanh.

Thứ ba, công tác phổ cập công nghệ tin học nhằm nâng cao nghiệp vụ và kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan quản lý nhà nước là điều kiện cơ bản và là công cụ hiệu quả nhất để đảm bảo công tác quản lý nhà nước, đồng thời tạo điều kiện tối đa cho doanh nghiệp trong việc thực hiện các thủ tục gia nhập thị trường.

Thứ tư, yêu cầu tiên quyết để tham gia vào thị trường kinh doanh là ý thức và trách nhiệm tuân thủ pháp luật của người thành lập doanh nghiệp. Khi quyết định đầu tư vào thị trường, doanh nghiệp phải có trách nhiệm tìm hiểu và nắm vững các thông tin pháp lý về quyền lợi và nghĩa vụ của doanh nghiệp. Luật pháp các nước công nhận quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp, nhưng đồng thời cũng đề ra những nghĩa vụ mà doanh nghiệp phải tuân thủ để xây dựng một môi trường kinh doanh lành mạnh. Chỉ khi doanh nghiệp cùng tuân thủ nghiêm túc những quy định pháp lý trên thị trường, khi đó môi trường kinh doanh mới thực sự bình đẳng cho mọi doanh nghiệp.

## **Kết luận Chương 1**

Chương 1 đã làm rõ những vấn đề lý luận về hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, bao gồm các khái niệm cơ bản, đặc điểm, các loại hình kinh doanh và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh này. Trên cơ sở khái quát chung và liên hệ với kinh nghiệm quốc tế, tác giả đã cung cấp tầm quan trọng của pháp luật đối với kinh doanh dịch vụ lữ hành trong mối quan hệ giữa chủ thể kinh doanh, nhà nước và khách du lịch.

Ngành du lịch hiện nay vừa được xem là một hiện tượng kinh tế-xã hội, vừa là một hiện tượng văn hoá xã hội. Hoạt động dịch vụ lữ hành của một quốc gia, một địa phương và doanh nghiệp du lịch chỉ có thể phát triển được trong những điều kiện nhất định. Có những điều kiện mang tính chất toàn cầu, có những điều kiện mang tính chất khu vực và quốc gia và có những điều kiện mang tính chất ngành du lịch hoặc cộng đồng dân cư địa phương. Trong du lịch thì kinh doanh dịch vụ lữ hành là thành phần trọng tâm và mang tính chất liên ngành, vậy nên nó đòi hỏi điều kiện phát triển mang tính phức tạp hơn so với các thành phần còn lại và cần thiết phải có các liên hệ mật thiết với chủ trương chính sách của Đảng và Nhà nước để đảm bảo phát triển đồng đều và ổn định cho nền kinh tế.

Thêm vào đó, du lịch hiện nay được xác định là một trong những ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước, là ngành kinh tế thuộc “kinh tế đôi thoát” đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam đã là thành viên của tổ chức kinh tế thế giới WTO và tổ chức kinh tế khu vực AEC, do đó đòi hỏi pháp luật du lịch vừa đảm bảo là động lực tích cực thúc đẩy sự phát triển của ngành du lịch trong nước vừa phù hợp với các cam kết trên con đường hội nhập quốc tế.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH

#### 2.1. Quá trình phát triển pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

Khái niệm doanh nghiệp lữ hành bắt đầu xuất hiện trong Nghị định số 9-CP ngày 05/02/1994 của Chính phủ quy định về tổ chức và quản lý các doanh nghiệp du lịch, tuy nhiên vẫn chưa có một khái niệm lữ hành một cách cụ thể.

Cơ chế chính sách phát triển du lịch từng bước được hình thành và cần được thể chế hoá bằng văn bản quy phạm pháp luật để từ đó tạo môi trường cho du lịch phát triển, nâng cao năng lực quản lý.

Ngày 08/02/1999, Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Pháp lệnh du lịch, có hiệu lực ngày 01/05/1999, đây là văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh về du lịch cao nhất lúc bấy giờ. Cụ thể, Pháp lệnh du lịch năm 1999 đã quy định cụ thể thế nào lữ hành và kinh doanh lữ hành, các loại hình kinh doanh lữ hành, các điều kiện để kinh doanh lữ hành. Pháp lệnh du lịch thể chế hóa đường lối chính sách phát triển du lịch của nhà nước và thiết lập một hành lang pháp lý rõ ràng cho việc hoạt động, phát triển du lịch tại Việt Nam [2, tr.17].

Pháp lệnh du lịch đã tạo tiền đề cho hoạt động phát triển du lịch bền vững. Sự xuất hiện của Pháp lệnh du lịch năm 1999 là kịp thời, tuy nhiên, theo thời gian, theo sự phát triển của xã hội cũng như quá trình phát triển của nền kinh tế thị trường, hội nhập quốc tế, Pháp lệnh du lịch đã bộc lộ những

hạn chế nhất định, chưa theo kịp sự phát triển. Với một lĩnh vực có tầm ảnh hưởng lớn như du lịch, việc ban hành Luật Du lịch là cần thiết nhằm theo kịp quá trình hội nhập và phát triển của xã hội.

Ngày 14/06/2005, Luật Du lịch được Quốc hội khóa XI thông qua, thay thế Pháp lệnh du lịch năm 1999 và có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/01/2006. Luật Du lịch năm 2005 thể chế hóa nghị quyết của Đảng và Nhà nước về phát triển du lịch thành một ngành kinh tế mũi nhọn, kích thích đầu tư và chuyển dịch cơ cấu kinh tế, góp phần xóa đói giảm nghèo.

Trong Luật Du lịch năm 2005, ngoài các quy định về ngành nghề kinh doanh du lịch, còn có những quy định mang tính nguyên tắc trong việc điều chỉnh pháp luật, phát triển du lịch và quản lý du lịch như, các điều luật tại Chương I Luật Du lịch năm 2005. Ngày 11/1/2007, Việt Nam chính thức trở thành thành viên của Tổ chức thương mại thế giới (WTO). Sự kiện này tác động mạnh mẽ tới đời sống kinh tế - xã hội, trong đó có ngành du lịch. Theo đó, Việt Nam phải thực hiện đầy đủ các cam kết về dịch vụ lữ hành. Đây cũng là một điểm mốc quan trọng trong sự phát triển của ngành kinh doanh lữ hành. Ngày 01/06/2007, Chính phủ ban hành Nghị định số 92/2007/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch (năm 2005). Dù chậm nhưng Nghị định số 92/2007/NĐ-CP đã phần nào góp phần đưa Luật Du lịch năm 2005 vào thực tế, các vướng mắc, khó khăn trong việc áp dụng pháp luật về kinh doanh lữ hành đã được tháo gỡ, tạo hành lang pháp lý cho hoạt động kinh doanh lữ hành phát triển.

Ngày 30/12/2008, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch ban hành Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP hướng dẫn thi hành một số điều về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam.

Mặc dù thông tư hướng dẫn ban hành chậm, nhưng sau khi có Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL, pháp luật về kinh doanh lữ hành gần như đã đầy đủ, đặc biệt là việc cấp giấy phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam đã trở nên thuận lợi, tạo điều kiện hội nhập quốc tế.

Sau thời gian dài áp dụng pháp luật về kinh doanh lữ hành, cùng với chủ trương cải cách thủ tục hành chính, thực tế áp dụng đã nảy sinh nhiều bất cập, cùng với chủ trương cải cách thủ tục hành chính. Từ yêu cầu đó, Chính phủ đã ban hành nhiều văn bản sửa đổi, bổ sung các quy định về kinh doanh lữ hành. Cụ thể:

- Ngày 07/06/2011, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch ban hành thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định thủ tục hành chính liên quan đến du lịch trong đó có sửa đổi Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL.

- Ngày 04/01/2012, Chính phủ ban hành Nghị định số 01/2012/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung, thay thế quy định liên quan đến thủ tục hành chính trong đó có sửa đổi Nghị định số 92/2007/NĐ-CP.

- Ngày 14/11/2013, Chính phủ ban hành Nghị định số 180/2013/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP.

Tuy nhiên văn bản hướng dẫn Luật du lịch vừa ban hành chậm vừa chồng chéo, phức tạp, khó tra cứu. Thực hiện chủ trương hợp nhất các văn bản của Đảng và nhà nước, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch đã ra các văn bản hợp nhất để đơn giản hóa và tiện tra cứu, áp dụng hơn.

- Ngày 03/09/2013, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch ban hành văn bản 3206/2011/VBHN-BVHTTDL hợp nhất hai thông tư hướng dẫn ND

92/2007/NĐ-CP là Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 07/2011/BVHTTDL, ban hành văn bản 3199/VBHN-BVHTTDL hợp nhất Nghị định số 92/2007/NĐ-CP và Nghị định số 01/2012/NĐ-CP.

- Ngày 25/12/2013, Bộ Văn hóa, Thể thao và du lịch ban hành văn bản số 4699/VBHN-BVHTTDL hợp nhất Nghị định số 92/2007/NĐ-CP và Nghị định số 180/2013/NĐ-CP.

Từ đây, việc tra cứu văn bản quy phạm pháp luật về du lịch cũng như kinh doanh lữ hành chỉ cần tham khảo trên 2 văn bản hợp nhất là văn bản số 4699/VBHN-BVHTTDL hợp nhất Nghị định hướng dẫn Luật Du lịch và văn bản số 3206/2011/VBHN-BVHTTDL hợp nhất Thông tư hướng dẫn.

Theo đánh giá của Trung tâm nghiên cứu khoa học lập pháp về pháp luật kinh doanh dịch vụ lữ hành, những năm gần đây, mặc dù kinh tế thế giới và trong nước có nhiều khó khăn nhưng hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành nói riêng và ngành du lịch nói chung vẫn có những bước phát triển tích cực, trở thành điểm sáng của kinh tế Việt Nam. Nhờ việc tạo môi trường pháp lý thuận lợi, thông thoáng và điều kiện cấp phép rõ ràng mà số lượng và chất lượng cũng như quy mô doanh nghiệp dịch vụ lữ hành cũng ngày càng được nâng cao, đặc biệt là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. Tuy nhiên, thực tiễn hoạt động cho thấy các quy định của Luật Du lịch năm 2005 về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành đã bộc lộ một số hạn chế, bất cập sau đây: Một là điều kiện đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa còn dễ dàng, chưa bám sát thực tiễn kinh doanh; Hai là, các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành chưa chặt chẽ, còn mang tính hình thức; Ba là, chưa khuyến khích doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nước ngoài hoạt động tại Việt Nam [19, tr.8].

Khắc phục những điểm hạn chế trong Luật Du lịch năm 2005, Luật Du lịch năm 2017 bổ sung đối tượng phải cấp phép kinh doanh lữ hành cũng như các điều kiện bảo đảm phù hợp với quy định của Luật Đầu tư năm 2014 (sửa đổi, bổ sung năm 2016) nhằm đảm bảo sự công bằng giữa các doanh nghiệp lữ hành. Từ đó các đơn vị chức năng có cơ sở pháp lý tăng cường quản lý nhà nước để tránh hậu quả pháp lý do chỉ thực hiện công tác hậu kiểm, bảo đảm an toàn hơn cho du khách. Luật cũng bổ sung điều kiện có nghiệp vụ chuyên môn đối với Giám đốc điều hành về kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp. Do tính chất khác nhau của kinh doanh lữ hành quốc tế và lữ hành nội địa nên ngoài sự khác biệt về mức tiền ký quỹ, Luật đòi hỏi sự khác nhau về chuyên môn, nghiệp vụ của Giám đốc điều hành doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa hoặc quốc tế. Luật cũng điều chỉnh phạm vi kinh doanh của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài theo đúng mức độ mà Việt Nam đã cam kết khi tham gia Tổ chức Thương mại Thế giới.

## **2.2. Thực trạng quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Du lịch ngày càng được khẳng định là một hiện tượng kinh tế - xã hội phổ biến, nhu cầu và khả năng đi du lịch ngày một tăng cả về số lượng và chất lượng. Trước đây, du lịch thường được quan niệm là một hoạt động giải trí hơn là một hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, trong quá trình phát triển, du lịch dần được hiểu như một ngành kinh doanh dịch vụ.

Trong quá trình phát triển, từ khi ban hành Pháp lệnh Du lịch năm 1999, Luật Du lịch năm 2005 đã cho thấy những sự mâu thuẫn với thực tiễn hoạt động của ngành du lịch. Điều này đặt ra yêu cầu phải ban hành Luật Du lịch nhằm đảm bảo sự đồng bộ, tương thích trong hệ thống pháp luật và tạo sự phát triển nhanh, bền vững cho ngành du lịch Việt Nam. Đến nay, chủ trương



của Bộ Chính trị về phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn đã được tiếp thu và thể chế hoá tại Nghị quyết 92/NQ-CP, ngày 8/12/2014 của Chính phủ về một số giải pháp đẩy mạnh phát triển du lịch trong thời kỳ mới và Nghị quyết số 8/NQ-TW, ngày 16/1/2017 trong Luật Du lịch sửa đổi mà Quốc hội đã thông qua ngày 19/6/2017 [10].

Điểm nổi bật xuyên suốt trong Luật Du lịch năm 2017 là việc đưa khách du lịch vào làm trung tâm và các quy định nhằm mục đích đảm bảo lợi ích cho khách du lịch. Vì vậy, các điều kiện kinh doanh ở các phạm vi, hình thức khác nhau đều được đảm bảo công bằng, phù hợp với đặc điểm ngành và hệ thống pháp luật liên quan.

### ***2.2.1. Điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và quốc tế***

Theo nghị định 78/2015/NĐ-CP, khi thực hiện thủ tục thành lập doanh nghiệp, doanh nghiệp sẽ được quyền đăng ký ngành nghề: Hoạt động lữ hành quốc tế hay hoạt động lữ hành nội địa. Tuy nhiên, thủ tục thành lập doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành có một số yêu cầu khác với thành lập doanh nghiệp thông thường.

Không thể phủ nhận tầm quan trọng của điều kiện kinh doanh, tuy nhiên trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lữ hành, các điều kiện cũng tạo ra cản trở. Sự mâu thuẫn về hệ thống pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành thể hiện tại Luật Du lịch năm 2005 ở điểm quy định khá chi tiết điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế nhưng quy định đơn giản điều kiện kinh doanh lữ hành nội địa. Điều 44 Luật Du lịch năm 2005 quy định chung về điều kiện kinh doanh lữ hành nội địa như sau:

1. Có đăng ký kinh doanh lữ hành nội địa tại cơ quan đăng ký kinh doanh có thẩm quyền.

2. Có phương án kinh doanh lữ hành nội địa; có chương trình du lịch cho khách du lịch nội địa.

3. Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa phải có thời gian ít nhất ba năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành.

Điều 46 Luật Du lịch năm 2005 quy định về điều kiện kinh doanh lữ hành quốc tế như sau:

1. Có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương cấp.

2. Có phương án kinh doanh lữ hành; có chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế theo phạm vi kinh doanh được quy định tại khoản 1 Điều 47 của Luật này.

3. Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế phải có thời gian ít nhất bốn năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành.

4. Có ít nhất ba hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.

5. Có tiền ký quỹ theo quy định của Chính phủ.

Điều 46 Luật Du lịch năm 2005 quy định doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế phải có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế. Trên thực tế, giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế là một hình thức để cơ quan có thẩm quyền công nhận việc doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế đã bảo đảm đủ các điều kiện kinh doanh. Đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa không yêu cầu phải có giấy phép và không phải ký quỹ đặt cọc. Quy định này thể

hiện sự phân biệt đối xử chưa thực sự hợp lý giữa các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế và nội địa.

Để đảm bảo công bằng giữa hai loại doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành mang tính hình thức trong Luật Du lịch năm 2005 đã được loại bỏ.

Điều kiện doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành phải có phương án kinh doanh lữ hành và chương trình du lịch mang tính hình thức vì Luật Du lịch năm 2005 không yêu cầu doanh nghiệp bắt buộc phải thực hiện theo đúng phương án và chương trình đã đề ra. Phương án kinh doanh chỉ là dự kiến ban đầu của doanh nghiệp còn chương trình du lịch được thiết kế dựa trên nhu cầu của các khách du lịch. Do đặc điểm của hoạt động kinh doanh này, khi trực tiếp triển khai hoạt động kinh doanh, có thể doanh nghiệp sẽ không thực hiện theo phương án - do thay đổi chiến lược, đối tác và chương trình đã thiết kế - do yêu cầu của khách. Vì vậy, điều kiện doanh nghiệp phải có bản phương án kinh doanh và chương trình du lịch nộp trong hồ sơ đề nghị cấp giấy phép là không cần thiết.

Luật Du lịch năm 2005 quy định doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành phải có người điều hành có kinh nghiệm trong lĩnh vực lữ hành; việc xác định thông qua giấy xác nhận của cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp nơi người đó đã hoặc đang làm việc; các giấy tờ hợp lệ khác xác nhận thời gian người đó làm việc trong lĩnh vực lữ hành (Điều 12, Nghị định số 92/2007/NĐ-CP hướng dẫn Luật Du lịch). Tuy nhiên, không có hình thức kiểm tra tính xác thực của các giấy tờ này. Nhiều trường hợp các giấy tờ xác nhận trên không đúng sự thật, khi kiểm tra doanh nghiệp mới phát hiện được và thực tế đã phải thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của công ty làm giả hồ sơ. Đồng thời, trong Luật cũng chưa có quy định xử phạt khi công ty dịch vụ lữ

hành xác nhận không đúng sự thật để tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân đủ hồ sơ được cấp giấy phép kinh doanh lữ hành.

Những điểm mâu thuẫn và chưa hợp lý trong Luật Du lịch năm 2005 đã được lược bỏ, sửa đổi và đem đến một môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế và nội địa, đồng thời đảm bảo quyền lợi cho khách du lịch. Theo Điều 31 Luật Du lịch năm 2017, điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và quốc tế được thể hiện rõ ràng, công bằng giữa kinh doanh lữ hành quốc tế và nội địa với ba quy định chính về: thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp, điều kiện ký quỹ và người phụ trách kinh doanh. Phần tiếp theo sẽ phân tích cụ thể hơn các điều kiện theo Luật Du lịch 2017.

#### *2.2.1.1. Điều kiện thành lập theo luật định*

Theo quy định của pháp luật hiện hành về đăng ký kinh doanh (Khoản 1 Điều 7 Luật Đầu tư năm 2014), kinh doanh dịch vụ lữ hành là loại hình kinh doanh có điều kiện bởi “ngành, nghề mà việc thực hiện hoạt động đầu tư kinh doanh trong ngành, nghề đó phải đáp ứng điều kiện vì lý do quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe cộng đồng”. Theo đó, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tiến hành thủ tục đăng ký doanh nghiệp theo luật định và xin cấp giấy phép hoạt động lữ hành theo đúng quy mô và phạm vi dự kiến kinh doanh, cụ thể là kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc lữ hành quốc tế (Điều 31 Luật Du lịch năm 2017).

Thực tế trước đây, doanh nghiệp lữ hành nội địa chỉ cần "đăng ký kinh doanh lữ hành nội địa tại cơ quan đăng ký kinh doanh có thẩm quyền" và đảm bảo có phương án kinh doanh lữ hành nội địa, có người điều hành với kinh nghiệm ba năm (Khoản 2 Điều 44 Luật Du lịch năm 2005) là có thể kinh

doanh mà không cần thêm bất kỳ giấy phép hoạt động nào của cơ quan quản lý chuyên môn. Còn doanh nghiệp lữ hành quốc tế phải “có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở cấp trung ương” (Khoản 2 Điều 46 Luật Du lịch năm 2005). Cụ thể hơn, doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa chỉ cần thông báo đến Sở Du lịch, Sở VH-TT-DL về thời điểm bắt đầu hoạt động còn doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế phải nộp hồ sơ đến Sở Du lịch hoặc Sở VH-TT-DL để thẩm định, sau đó Sở gửi lên Tổng cục Du lịch. Điều này đã dẫn đến khó khăn trong công tác quản lý doanh nghiệp lữ hành nội địa như quản lý thiếu sót, doanh nghiệp hoạt động không theo quy định, thiếu chất lượng, ảnh hưởng an toàn du lịch... Ví dụ như có trường hợp không thành lập doanh nghiệp, không bảo đảm các điều kiện kinh doanh, không thông báo đến Sở Du lịch, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, do vậy rất khó để bảo đảm quyền lợi của doanh nghiệp, khách du lịch.

Khắc phục điểm bất cập này và tối ưu hóa điều kiện kinh doanh đối với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, Luật du lịch năm 2017 đã có sự đơn giản hóa về thủ tục cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế. Doanh nghiệp chỉ cần nộp hồ sơ, thực hiện thủ tục cấp giấy phép tại Tổng cục du lịch thay vì thực hiện thủ tục tại 02 cơ quan nhà nước: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch (hoặc Sở Du lịch) và Tổng cục du lịch; bên cạnh đó, thời gian cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế rút ngắn xuống còn 10 ngày làm việc thay vì 20 ngày làm việc như quy định hiện hành. Đồng thời cùng với việc cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, Tổng cục du lịch cũng thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở. Như vậy, doanh nghiệp không cần thực hiện thủ tục thông báo hoạt động trong vòng 15 ngày kể từ ngày có giấy phép theo thủ tục hiện tại.

Luật Du lịch năm 2017 đã có sự thay đổi công bằng và đơn giản hóa thủ tục thành lập giữa lữ hành quốc tế và lữ hành nội địa về phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành. Luật Du lịch năm 2017 phân chia kinh doanh lữ hành quốc tế thành hai loại hình riêng là kinh doanh lữ hành quốc tế đưa khách vào Việt Nam và kinh doanh lữ hành quốc tế đưa khách từ Việt Nam đi du lịch nước ngoài, vì đây là hai loại hình kinh doanh đòi hỏi có sự quản lý khác nhau. Trong giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế sẽ ghi cụ thể phạm vi kinh doanh. Doanh nghiệp có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế được kinh doanh lữ hành nội địa song doanh nghiệp lữ hành nội địa không được phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

#### *2.2.1.2. Điều kiện về ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành*

Du lịch là ngành kinh doanh có điều kiện, liên quan đến an toàn và mạng sống của con người nên cần những biện pháp mang tính phòng ngừa để chọn lựa những doanh nghiệp có đủ điều kiện kinh doanh. Việc yêu cầu ký quỹ là phù hợp, vì tiền ký quỹ được xem là biện pháp đảm bảo thực hiện nghĩa vụ dân sự, trách nhiệm đối với khách du lịch (Bộ luật Dân sự năm 2015) và mức ký quỹ khác nhau đối với mỗi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành sẽ là điều kiện cần thiết giúp sàng lọc doanh nghiệp. Việc ký quỹ hiện nay đã được áp dụng thống nhất cho cả doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và quốc tế, thay vì chỉ yêu cầu ký quỹ cho doanh nghiệp lữ hành quốc tế như Luật Du lịch năm 2005.

Căn cứ vào quy định tại Điều 14 về mức ký quỹ và phương thức ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành, Nghị định số 168/2017/NĐ-CP của Chính phủ ban hành ngày 31/1/2017 quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, số tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành nội địa là 100 triệu đồng, kinh doanh dịch vụ lữ hành với khách quốc tế đến Việt Nam là 250 triệu đồng và kinh doanh

dịch vụ lữ hành với du khách ra nước ngoài là 500 triệu đồng. Số tiền ký quỹ này sẽ được sử dụng khi doanh nghiệp không thực hiện một trong các nghĩa vụ như vi phạm hợp đồng đối với khách du lịch; giải quyết các rủi ro đối với khách du lịch trong trường hợp không mua bảo hiểm du lịch.

Quy định này phần nào thể hiện được mục tiêu toàn diện của ngành du lịch hiện nay là lấy khách du lịch làm trung tâm, bảo vệ khách hàng là du khách tham gia chương trình du lịch nội địa và quốc tế.

### *2.2.1.3. Điều kiện về người phụ trách kinh doanh*

Do tính chất khác nhau của kinh doanh lữ hành quốc tế và lữ hành nội địa nên ngoài sự khác biệt về mức tiền ký quỹ, Luật đòi hỏi sự khác nhau về chuyên môn, nghiệp vụ của Giám đốc điều hành doanh nghiệp kinh doanh lữ hành nội địa hoặc quốc tế. Điều kiện với người phụ trách kinh doanh của mỗi loại hình kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế là khác nhau. Cụ thể, Luật Du lịch năm 2017 đã bổ sung điều kiện về trình độ, nghiệp vụ đối với người phụ trách kinh doanh về kinh doanh lữ hành của doanh nghiệp như sau:

#### Điều 31. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

##### 1. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa bao gồm:

c) Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành về lữ hành, trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.

##### 2. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế bao gồm:

c) Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành về lữ hành, trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

Định nghĩa “người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành” đã được xác định cụ thể trong thông tư số 06/2017/TT – BVHTTDL ngày 15/12/2017 Quy định một số điều của Luật Du lịch: “Chủ tịch hội đồng quản trị, chủ tịch hội đồng thành viên; chủ tịch công ty; chủ doanh nghiệp tư nhân; tổng giám đốc; giám đốc hoặc phó giám đốc; trưởng bộ phận kinh doanh dịch vụ lữ hành” [10].

Quan điểm về người phụ trách kinh doanh là người đứng đầu, định hướng kinh doanh lữ hành cần có những quy định yêu cầu về trình độ nhất định đã được quan tâm từ Pháp lệnh Du lịch năm 1999 tuy nhiên phạm vi còn chung chung, chỉ yêu cầu doanh nghiệp lữ hành phải có cán bộ, nhân viên am hiểu chuyên môn nghiệp vụ phù hợp. Đến Luật Du lịch năm 2005, điều kiện này đã được điều chỉnh cụ thể và thực tế hơn bằng cách quy định bắt buộc về “thời gian hoạt động trong lĩnh vực lữ hành” là ba năm và bốn năm tương ứng với người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa và quốc tế, tức là đòi hỏi kiến thức thực tế, kinh nghiệm nhất định và tầm nhìn bao quát về các vấn đề xung quanh tác động đến hoạt động kinh doanh.

Luật Du lịch năm 2017 sửa đổi điều kiện này theo hướng yêu cầu bằng cấp, và chứng minh trình độ được đào tạo, chứng chỉ nghiệp vụ tương ứng. Đối với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, nếu không có bằng trung cấp chuyên ngành lữ hành trở lên thì phải có chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa và tương tự đối với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, yêu cầu ràng buộc về trình độ chuyên môn, bằng cấp trình độ cao đẳng và chứng chỉ nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế [10].



Tuy nhiên, vì ngành dịch vụ lữ hành là ngành đặc thù, có tính chất liên quan đến con người nên vẫn nên có yêu cầu về kinh nghiệm thực tế để có thể xử lý được tình huống liên quan.

### **2.2.2. Điều kiện kinh doanh của doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài**

Căn cứ các quy định của Luật Đầu tư năm 2014, Luật Doanh nghiệp năm 2014, Luật Du lịch năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành và Biểu cam kết gia nhập WTO thì nhà đầu tư nước ngoài thành lập công ty du lịch tại Việt Nam được thực hiện như sau:

- Theo cam kết gia nhập WTO thì Việt Nam chưa cam kết hình thức công ty 100% vốn nước ngoài đối với dịch vụ lữ hành nên để được cung cấp dịch vụ này tại Việt Nam thì nhà đầu tư buộc phải liên doanh với một đối tác – là doanh nghiệp Việt Nam có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế.

- Công ty du lịch có vốn đầu tư nước ngoài chỉ được tổ chức đưa khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam (inbound), đồng thời được phép cung cấp dịch vụ lữ hành nội địa như là một phần của dịch vụ đưa khách du lịch từ nước ngoài vào Việt Nam. Các công ty du lịch có vốn đầu tư nước ngoài không được tổ chức chương trình tham quan nước ngoài cho khách du lịch Việt Nam (outbound);

- Hướng dẫn viên du lịch trong các doanh nghiệp lữ hành có vốn đầu tư nước ngoài phải là công dân Việt Nam.

## **2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành**

### **2.3.1. Thị trường doanh nghiệp lữ hành**

Theo cách phân loại của Tổng cục Du lịch, doanh nghiệp lữ hành bao gồm hai loại: Doanh nghiệp lữ hành quốc tế và doanh nghiệp lữ hành nội địa.

Từ Luật Du lịch năm 2005, môi trường pháp lý đã mở cửa thuận lợi, thông thoáng hơn, điều kiện và thủ tục cấp phép rõ ràng đã thu hút nhiều doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế khác nhau tham gia. Số lượng các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế không ngừng tăng, có mặt ở nhiều loại hình, thành phần kinh tế. Nếu như cuối năm 2005 cả nước mới chỉ có 428 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế thì đến cuối năm 2015 (sau 10 năm), cả nước có 1.519 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế được cấp giấy phép, tốc độ tăng trưởng đạt khoảng 15%/năm,

Năm	Loại hình doanh nghiệp					Tổng số
	Doanh nghiệp nhà nước	Công ty TNHH	Doanh nghiệp cổ phần	doanh nghiệp tư nhân	Công ty liên doanh	
2005	119	222	74	3	10	428
2006	94	276	119	4	11	504
2007	85	350	169	4	12	620
2008	69	389	227	4	12	701
2009	66	462	249	4	12	795
2010	58	527	285	5	13	888
2011	13	621	327	4	15	980
2012	9	731	371	6	15	1.132
2013	9	845	426	8	15	1.305
2014	8	949	474	9	15	1.456
2015	7	1.012	475	10	15	1.519
2016	5	1.081	489	10	15	1.600

Hình 2.3-1. Loại hình doanh nghiệp

trong đó có 7 doanh nghiệp nhà nước, 483 công ty cổ phần, 1.042 công ty trách nhiệm hữu hạn, 10 doanh nghiệp tư nhân và 15 doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

Thêm vào đó, để đáp ứng nhu cầu của khách du lịch trong nước và do điều kiện thành lập doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa dễ dàng (doanh nghiệp không phải ký quỹ, không phải xin giấy phép, chỉ phải gửi thông báo hoạt động khi kinh doanh lữ hành, có người điều hành có 3 năm kinh nghiệm), số lượng doanh nghiệp dịch vụ lữ hành nội địa cũng tăng lên nhanh chóng. Từ 3.000 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa năm 2004 đến 2016 đã có trên 13.000 doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được thành lập và đi vào hoạt động.

Hình 2.3-1 mô tả thống kê gần đây nhất năm 2016, hiện cả nước có 237 doanh nghiệp được cấp giấy phép mới, 172 doanh nghiệp được đổi giấy phép và 70 doanh nghiệp bị thu hồi giấy phép. Có 1.600 doanh nghiệp lữ hành quốc tế trong đó có 09 doanh nghiệp nhà nước, 515 doanh nghiệp cổ phần, 16 doanh nghiệp liên doanh, 1.054 công ty TNHH, 08 doanh nghiệp tư nhân [4].

### ***2.3.2. Thực tiễn kinh doanh dịch vụ lữ hành ở nước ta***

#### ***2.3.2.1. Thực tiễn kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa ở nước ta***

Là một ngành kinh doanh khá mới mẻ ở Việt Nam, nhưng hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành cho thấy một sự phát triển nhanh chóng và đóng góp tích cực vào hoạt động kinh doanh du lịch cũng như nền kinh tế Việt Nam. Thực hiện đường lối đổi mới của đất nước những năm gần đây du lịch Việt Nam đã vượt qua nhiều khó khăn, thử thách đang khởi sắc và đạt được nhiều thành tựu quan trọng, góp phần tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Trong giai đoạn thực hiện Quy hoạch Tổng thể phát triển Du lịch Việt Nam giai đoạn 1995 – 2010, đánh giá hiệu quả kinh doanh lữ hành cho thấy hoạt động kinh doanh chủ yếu mới quan tâm nhiều đến việc thu hút khách chứ chưa chú trọng đến hiệu quả kinh doanh dẫn tới hiệu quả kinh tế thấp. Mặc dù số lượng khách nội địa trong giai đoạn này có sự tăng trưởng mạnh, đạt 28 triệu lượt năm 2010, gấp 4,8 lần so với năm 1995, nhưng trong thực tế hoạt động, sản phẩm du lịch còn đơn điệu, chưa đáp ứng yêu cầu về mức độ trải nghiệm du lịch, thiếu tính đặc sắc, và suy thoái nhanh. Bên cạnh đó, do chưa có tầm nhìn dài hạn nên hoạt động quản lý nhà nước về du lịch và hệ thống chính sách dù có được quan tâm nhưng thiếu tính hài hòa về lợi ích giữa các địa phương, còn nhiều vi phạm về tiêu chuẩn quy chuẩn chuyên ngành, vệ sinh, an toàn, văn minh du lịch chưa được phát hiện và xử

lý thỏa đáng; các hình thức kinh doanh ở nhiều nơi còn mang tính tự phát, thiếu sự gắn kết giữa các ngành, các địa phương và thiếu mục tiêu chung giữa các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành [13].

Giai đoạn 2010 đến nay, du lịch nội địa Việt Nam đạt 62 triệu lượt khách năm 2016, tăng 8,8% so với năm 2015, tăng hơn 2 lần so với 28 triệu lượt của năm 2010 là kết quả từ sự thay đổi coi trọng và đẩy mạnh phát triển các yếu tố chiều sâu như nâng cao vai trò của Hiệp hội du lịch như một đối tác của cơ quan quản lý nhà nước về du lịch, chú trọng tạo điều kiện thuận lợi để phát triển các doanh nghiệp; ưu tiên xây dựng chính sách pháp luật, ứng dụng công nghệ và lồng ghép với quy hoạch phát triển tổng thể; nâng cao năng lực cạnh tranh.

Tuy nhiên, bên cạnh sự nở rộ của các doanh nghiệp, kinh doanh lữ hành nội địa đã xuất hiện một số vấn đề như: những quy định về điều kiện kinh doanh đối với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa còn dễ dàng, chưa bám sát thực tiễn, chưa có các quy định nhằm bảo vệ quyền lợi của khách du lịch, nạn tranh khách, kinh doanh trái phép, cung cấp dịch vụ kém chất lượng, quảng cáo sai sự thật... Chưa kể, các quy định pháp luật hiện hành về điều kiện kinh doanh lữ hành đã bị một số cá nhân, doanh nghiệp lợi dụng hòng kiếm lời.

Để đảm bảo quyền lợi hợp pháp và sự bình đẳng của khách du lịch kể cả khách quốc tế hay khách nội địa, Luật Du lịch năm 2017 đã quy định nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành mua bảo hiểm cho tất cả các khách thay vì chỉ mua bảo hiểm cho khách du lịch Việt Nam đi du lịch nội địa hay ra nước ngoài.

Chỉ trong tháng 2/2016, tại Đà Lạt, Lâm Đồng đã xảy ra 2 trường hợp khách nước ngoài và hướng dẫn viên tử nạn vì tham gia du lịch mạo hiểm.

Nguyên nhân được xác định xảy ra giữa ba phía là khách du lịch, doanh nghiệp lữ hành và nhà cung cấp sản phẩm du lịch. Trong đó, khách hàng và doanh nghiệp lữ hành đều mạo hiểm để có lợi cho mình, khách du lịch muốn tiết kiệm chi phí và đam mê khám phá, muốn đi đường “chui”, doanh nghiệp cắt giảm phần thiết bị an toàn, bảo hiểm du lịch để tăng lợi nhuận và bên quản lý điểm du lịch mạo hiểm không sát sao. Có thể thấy, việc mua bảo hiểm ở trường hợp này không chỉ giúp hạn chế tổn thất cho nạn nhân mà đó cũng là cách doanh nghiệp lữ hành có trách nhiệm hơn với du khách và bên cạnh đó, nếu bắt buộc mua bảo hiểm thì đó cũng là cách các đơn vị quản lý kiểm soát được doanh nghiệp hoạt động thật và “chui”. Du lịch khám phá, mạo hiểm là tiềm năng phát triển ở Đà Lạt cũng như Việt Nam nói chung, tùy nhiên vì đây là loại hình mới và phát triển từ đơn vị nhỏ lẻ nên rất khó kiểm soát.

Việc để xảy ra những tai nạn kể trên không chỉ để lại tổn hại cho các bên tham gia, mà còn gây xấu hình ảnh du lịch nước ta, tạo sự hoang mang và dè chừng cho những khách du lịch nước ngoài hay trong nước muốn đến điểm tham quan nào đó.

Nhận thấy những thay đổi từ loại hình du lịch mới và những kẽ hở trong khai thác dịch vụ dịch vụ lữ hành, Luật Du lịch năm 2017 quy định bắt buộc doanh nghiệp lữ hành nội địa phải “mua bảo hiểm cho khách du lịch trong thời gian thực hiện chương trình du lịch, trừ trường hợp khách du lịch đã có bảo hiểm cho toàn bộ chương trình du lịch” (điểm đ, khoản 1 Điều 37) được xem là sự điều chỉnh kịp thời, nâng cao nghĩa vụ doanh nghiệp, thiết thực bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

#### *2.3.2.2. Thực tiễn kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế ở nước ta*

Hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cũng có sự tăng trưởng đều. Trong giai đoạn 2010-2015, khách quốc tế đến duy trì đà tăng trưởng

trung bình hàng năm cao hơn so với giai đoạn 2006 - 2010 (9,48% so với 8,95%). Năm 2017, ngành Du lịch đã đón trên 12,9 triệu lượt khách quốc tế,

Chỉ tiêu	12 tháng năm 2017 (Lượt khách)	12 tháng 2017 so với cùng kỳ năm trước (%)
<b>Tổng số</b>	<b>12.922.151</b>	<b>129,1</b>
<b>Chia theo một số thị trường</b>		
Châu Á	9.762.661	134,4
Hàn Quốc	2.415.245	156,4
Nhật	798.119	107,8
Trung Quốc	4.008.253	148,6
Các nước khác thuộc châu Á	238.580	85,5

tăng 2,5 lần so với năm 2010 là 5,05 triệu [20].

Qua thống kê mới đây nhất của Tổng cục du lịch tại bảng 2.3-2 dưới đây, thị trường khách châu Á cụ thể là Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc chiếm thị phần

*Hình 2.3-2. Thống kê số lượng khách quốc tế đến Việt Nam (Tổng cục du lịch)*

lớn nhất [14]. Tuy nhiên, sự tăng trưởng này cũng trở thành vấn đề nhức nhối gần đây với tình trạng các doanh nghiệp lữ hành cạnh tranh nhau để có được lượng khách lớn này, thông qua hình thức chương trình du lịch giá rẻ, thậm chí còn gọi là “tour không đồng”, “tour âm đồng”. Việc này cũng xuất phát từ định hướng cạnh tranh của các doanh nghiệp Việt Nam, ở đó xu hướng bắt chước nhau trong cạnh tranh khá phổ biến. Các doanh nghiệp chưa chú ý tạo dựng những nét đặc trưng riêng cho mình mà chủ yếu xem đối thủ làm gì và mình bắt chước làm theo và tìm cách làm cho chi phí rẻ hơn để lôi kéo khách hàng [12, tr.67].

Có thể thấy, nhận biết được nhu cầu và đặc điểm du lịch của thị trường khách châu Á là thích mua sắm và chuộng giá chương trình ưu đãi. Các doanh nghiệp đã thiết kế chương trình du lịch ít hoạt động nghỉ dưỡng, tham quan mà phần lớn thời gian dành cho mua sắm và doanh nghiệp thông đồng với chủ cửa hàng mua sắm để ăn chênh lệch, bù lại phần thiếu hụt trong kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành khi đón khách. Với những mặt hạn chế, tour giá rẻ gây hệ lụy khi không đảm bảo quyền lợi cho du khách, thất thu

thuế Nhà nước, ảnh hưởng đến uy tín của các điểm đến cũng như chất lượng dịch vụ, từ đó làm méo mó hình ảnh du lịch Việt Nam đối với du khách quốc tế.

Phó Tổng cục trưởng Ngô Hoài Chung khẳng định: “Tour giá rẻ không hoàn toàn chỉ mang ý nghĩa tiêu cực, chúng ta cần đánh giá khách quan về hình thức du lịch này. Khách du lịch khi vào Việt Nam bên cạnh nhu cầu mua sắm vẫn phải sử dụng các dịch vụ thiết yếu như lưu trú, ăn uống, vận chuyển, mua vé tham quan, chi trả phí visa... Tour giá rẻ cũng góp phần giảm yếu tố mùa vụ cho du lịch Việt Nam, tăng cơ hội việc làm cũng như thu nhập cho người dân địa phương tại khu vực điểm đến” [18].

Tính riêng năm 2017, lượng khách Trung Quốc vào Quảng Ninh khoảng 5.000 người/ ngày và cao điểm cuối tuần, lượng khách có thể tăng lên 10.000 - 15.000 lượt, tăng gấp 2 – 3 lần so với bình thường. Nguồn thu từ khách Trung Quốc qua cửa khẩu đường bộ ước khoảng 330 tỷ đồng/năm (chỉ bao gồm nguồn thu từ phí visa, vé tham quan vịnh Hạ Long), chưa tính các chi phí lưu trú, ăn uống, vận chuyển... Doanh thu từ khách du lịch đường bộ đã mang lại từ 900 - 1.000 tỷ đồng/năm cho tỉnh Quảng Ninh, tạo ra việc làm ổn định cho 3.000 - 3.500 lao động địa phương.

Tuy nhiên số lượng khách tăng đột biến không chỉ là nguy cơ đe dọa đến môi trường, tài nguyên ngành mà còn dẫn đến hệ quả về kinh tế, và hình ảnh du lịch Việt Nam nói chung. Về kinh tế, khách Trung Quốc mua hàng tại những khu kinh doanh chui có sự thông đồng với doanh nghiệp, trả trực tiếp bằng nhân dân tệ, không xuất hóa đơn, do đó nhà nước không kiểm soát được, dẫn đến thất thoát nguồn thu. Trên thực tế, tỉnh Quảng Ninh đã thực hiện yêu cầu các địa phương tiến hành thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của tỉnh đối với các công ty lữ hành; kiểm tra, công khai các tua tuyến cho

khách du lịch; rà soát lại việc quản lý các điểm bán hàng, nhà hàng. Bên cạnh đó, thực hiện thanh tra các điểm có các tua du lịch của khách quốc tế; công khai, minh bạch giá dịch vụ tại các điểm bán hàng đối với khách du lịch; đình chỉ hoạt động đối với các doanh nghiệp chưa chấp hành nghiêm các quy định về quản lý hoạt động lữ hành đón khách du lịch qua cửa khẩu đường bộ trên địa bàn tỉnh. Đã có bốn công ty hoạt động lữ hành đón khách du lịch qua cửa khẩu Móng Cái vi phạm bị Thanh tra Sở Du lịch Quảng Ninh tước giấy phép kinh doanh 12 tháng và xử phạt hành chính 25 triệu đồng. Cùng với đó là hàng loạt cửa hàng, điểm, trung tâm mua sắm phục vụ khách du lịch và hướng dẫn viên du lịch vi phạm các quy định đã bị tạm dừng hoạt động. Điển hình là vụ xử phạt đối với Cửa hàng lưu niệm Ngọc Rồng có địa chỉ ở khu đô thị Hùng Thắng, TP Hạ Long với số tiền 400 triệu đồng do vi phạm khi niêm yết giá hàng hóa bằng USD .

Về hình ảnh điểm đến, vì chương trình giá rẻ nên chất lượng hướng dẫn viên không đảm bảo, thậm chí tại Đà Nẵng – cũng đã phát hiện và xử lý doanh nghiệp lữ hành do người Việt đứng tên để đảm bảo thủ tục pháp lý, còn điều hành hoạt động đều do người Trung Quốc đứng phía sau; xuyên tạc thông tin điểm, kể cả về lãnh hải, đất nước và con người, văn hóa Việt Nam.

“Tour không đồng” đã từng xảy ra với một số quốc gia trong đó có Thái Lan. Theo phản ánh báo chí nước ngoài, tại Thái Lan, Chính phủ nước này thất thu khoảng 305 tỷ baht (tức gần 9 tỷ USD) mỗi năm vì những "tour 0 đồng" kiểu này. Vào tháng 6/2016, Thái Lan đã mở chiến dịch truy quét vi phạm, siết chặt lại các tiêu chuẩn về giá tour với các doanh nghiệp lữ hành, vốn là nhân tố đem lại đến 70% lượng du khách đến Thái Lan mỗi năm. Theo đó, cơ quan Thái Lan cũng đã nâng tiêu chuẩn giới hạn giá tour lên thành 1.000 baht/ngày (khoảng 700 nghìn đồng/ ngày) để đảm bảo những nhu cầu



tối thiểu của du khách. Thái Lan cũng mạnh tay bắt giữ cá nhân vi phạm, đóng cửa 3 doanh nghiệp thực hiện loại hình du lịch này.

Mới đây, chính phủ và cơ quan quản lý du lịch Việt Nam cũng đã có động thái phối hợp để tăng cường biện pháp quản lý, ngăn chặn hình thức kinh doanh này, để phát huy mặt tích cực và hạn chế tiêu cực, ví dụ: kiến nghị bổ sung vào Luật Du lịch một số nội dung về các hành vi bị nghiêm cấm như: doanh nghiệp kinh doanh theo kiểu mua đầu khách; tổ chức dịch vụ có tính chất lừa đảo; vi phạm những quy định về thương mại, giao dịch ngoại tệ... Tổng cục Du lịch cũng đã phối hợp với Thanh tra của Bộ VHTTDL đề xuất những cơ chế đặc thù tại các địa bàn trọng điểm, thí điểm tại Quảng Ninh. Qua triển khai tại tỉnh Quảng Ninh, đã có nhiều trường hợp vi phạm bị xử phạt; đình chỉ một loạt các cửa hàng chỉ bán cho khách Trung Quốc; thu hồi giấy phép của một số doanh nghiệp lữ hành không có trưởng đoàn, không có hướng dẫn viên khi đưa khách qua cửa khẩu...

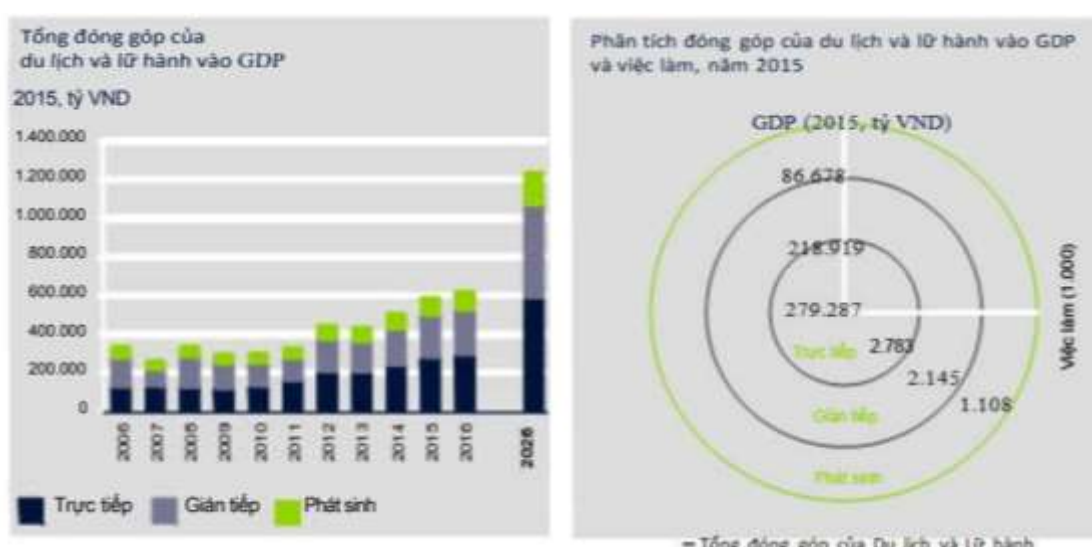
Cùng với đó, ở tầm quốc gia, Tổng cục Du lịch Việt Nam sẽ tăng cường hợp tác với Cục Du lịch quốc gia Trung Quốc trong lĩnh vực quản lý nhà nước về du lịch, đảm bảo quyền lợi cho khách du lịch và thúc đẩy việc trao đổi khách giữa hai bên.

### *2.3.2.3. Thực tiễn hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành của Việt Nam từ góc nhìn quốc tế*

Hoạt động kinh doanh lữ hành Việt Nam liên tục phát triển và mở rộng về quy mô, chất lượng dịch vụ, thu hút lượng lớn khách du lịch và cùng với đó là đem lại đóng góp lớn không chỉ về GDP mà còn về cơ hội việc làm. Theo Báo cáo tác động kinh tế của ngành Du lịch của Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới (WTTC), năm 2015 đóng góp của du lịch Việt Nam xếp hạng

40 thế giới; về giá trị tương đối (tỷ lệ đóng góp trong GDP), du lịch Việt Nam xếp hạng 55 trên thế giới [7, tr.1]

GDP: Đóng góp trực tiếp năm 2015 của du lịch và lữ hành vào GDP là 279.287 tỷ Việt Nam (tương đương 6,6% GDP); được dự báo tăng 7,2% mỗi năm trong giai đoạn 2016 - 2026, đạt 587.593 tỷ Việt Nam vào năm 2026 (7,2% GDP).



Hình 2.3-3. Tổng đóng góp của du lịch và lữ hành

Về việc làm: Đóng góp trực tiếp năm 2015, du lịch và lữ hành trực tiếp tạo ra 2.783.000 việc làm (5,2% tổng việc làm); được dự báo tăng 0,7% trong năm 2016 và tăng 2,4% mỗi năm, đạt 3.553.000 việc làm vào năm 2026 (5,7% tổng việc làm). Giá trị xuất khẩu từ khách du lịch quốc tế năm 2015, giá trị xuất khẩu từ khách du lịch quốc tế đạt 213.389 tỷ Việt Nam (5,6% tổng giá trị xuất khẩu); được dự báo sẽ tăng 2,2% trong năm 2016, và tăng 6,8% mỗi năm giai đoạn 2016-2026, đạt 422.128 tỷ Việt Nam năm 2016 (4,6% tổng giá trị xuất khẩu).

**Figure 3: Most-improved countries in the Travel & Tourism Competitiveness Index 2017**

Country/Economy	Global rank 2017	Change in performance score (%) since 2015	Change in rank since 2015
Japan	4	6.18	+5
Azerbaijan	71	5.98	+13
Tajikistan	107	5.01	+12
Vietnam	67	4.80	+8
Israel	61	4.79	+11
Algeria	118	4.68	+5
Bhutan	78	4.52	+9
Gabon	119	4.47	+5
Korea, Rep.	19	4.33	+10
Egypt	74	4.32	+9
Peru	51	3.93	+7
India	40	3.86	+12

*Hình 2.3-4. Các quốc gia có chỉ số năng lực cạnh tranh cao về du lịch và lữ hành 2017*

So sánh Việt Nam với các nước trên thế giới về “Chỉ số cạnh tranh về du lịch và lữ hành” – minh họa tại bảng 2.3-4 dưới đây, lần lượt về ngành dịch vụ dịch vụ lữ hành nói chung, và môi trường kinh doanh nói riêng thể hiện rõ góc nhìn tổng quan về tình hình phát triển của hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành ở nước ta. Bảng dưới đây thể hiện các quốc gia có chỉ số năng lực cạnh tranh cao về du lịch trong năm 2017.

Trong đó, Việt Nam được đánh giá là quốc gia có mức độ cải thiện thứ hạng tăng vượt trội, tăng 8 bậc so với năm 2015, xếp thứ 67 trên toàn cầu. Các nhân tố chính của khả năng cạnh tranh của du lịch Việt Nam so với các nước trên thế giới là tài nguyên thiên nhiên (thứ 34), tài nguyên văn hoá (30) và khả năng cạnh tranh về giá cả (thứ 35). Việt Nam đã được nhận diện là đất nước có thị trường lao động và nhân lực du lịch dồi dào (37, tăng 18 bậc), nhờ lực lượng lao động có trình độ cao (đứng thứ 53).

Đáng chú ý là Việt Nam đã phát triển vượt bậc về khả năng và mức độ sử dụng công nghệ thông tin (80, tăng 17 bậc). Ngày nay trên 94% lãnh thổ quốc gia được bao phủ bởi tín hiệu 3G, và việc sử dụng Internet cá nhân đã tăng từ 44% lên 53%, cho thấy rằng sự thâm nhập của công nghệ thông tin

đang tiến triển với tốc độ bền vững. Liên quan đến sự hiện diện trực tuyến ngày càng tăng của Việt Nam, các tìm kiếm liên quan đến du lịch tự nhiên của Việt Nam đang phát triển, tăng sức hấp dẫn của tài nguyên thiên nhiên (tăng lên 6 điểm). Đồng thời, tiếp tục phát triển kinh tế đã dẫn đến việc mở rộng kinh doanh du lịch (tiếp tục tăng ba điểm). Nhận thức về an ninh và an toàn (xếp thứ 57) cũng làm cho Việt Nam trở thành một điểm đến hấp dẫn hơn cho việc phát triển ngành dịch vụ dịch vụ lữ hành [26, p.4].

T&T policy and enabling conditions

Country/Economy	Prioritization of T&T	International Openness	Price Competitiveness	Environmental Sustainability
<b>EASTERN ASIA AND PACIFIC</b>				
Japan	5.4	4.4	4.6	4.4
Australia	5.1	4.8	3.8	4.5
Hong Kong SAR	5.8	3.9	4.2	4.3
China	4.8	3.0	5.3	3.2
New Zealand	5.6	4.5	4.4	4.7
Korea, Rep.	4.6	4.3	4.7	4.2
Taiwan, China	4.7	4.2	5.2	4.1
Mongolia	4.0	1.9	5.7	3.4
Eastern Asia and Pacific	5.0	3.9	4.7	4.1
<b>SOUTH-EAST ASIA</b>				
Singapore	6.0	5.2	4.7	4.3
Malaysia	4.7	4.1	6.1	3.5
Thailand	5.0	3.8	5.6	3.6
Indonesia	5.6	4.3	6.0	3.2
Sri Lanka	5.2	3.1	5.6	3.9
<b>Vietnam</b>	4.0	3.0	5.3	3.4
Philippines	4.8	3.4	5.5	3.6
Lao PDR	4.7	3.0	5.7	3.8
Cambodia	5.1	3.5	5.1	3.3
South-East Asia Average	5.0	3.7	5.5	3.6

Hình 2.3-5. Điều kiện phát triển du lịch và lữ hành khu vực châu Á năm 2017

Campuchia và xếp thứ 68/136 của thế giới, cụ thể các ưu tiên cho du lịch và lữ hành và mở cửa quốc tế, sức cạnh tranh về giá, và du lịch bền vững đều nằm mức dưới trung bình của khu vực.

Theo hình 2.3-5. Điều kiện phát triển du lịch và lữ hành khu vực châu Á năm 2017, mặc dù các chỉ số chung về phát triển du lịch là đáng kể nhưng khi nghiên cứu sâu hơn về điều kiện phát triển kinh doanh ngành dịch vụ dịch vụ lữ hành, cụ thể là trong khu vực, thì Việt Nam lại không được đánh giá cao. Về môi trường kinh doanh (business environment), Việt Nam chỉ đứng cao hơn Philippines và

### **2.3.3. Các điều kiện về hướng dẫn viên du lịch**

Trong các doanh nghiệp dịch vụ lữ hành, nhân viên hướng dẫn viên du lịch là những người đóng vai trò quan trọng, quyết định đến quá trình vận hành của doanh nghiệp thông qua những nhiệm vụ cụ thể như:

- Thực hiện các điều khoản mà các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ dịch vụ lữ hành đã ký kết với du khách trong hợp đồng, như: đón tiếp, phục vụ, hướng dẫn khách du lịch thực hiện các dịch vụ theo quy trình đã thoả thuận cho họ về những điểm tham quan và hỗ trợ du khách giải quyết những vấn đề phát sinh trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

- Truyền tải thông tin, quảng bá về du lịch quốc gia, quảng bá cho doanh nghiệp, địa phương.

Hướng dẫn viên có thể được xem là đối tượng trực tiếp thay mặt doanh nghiệp phục vụ và có vai trò quyết định mức độ hài lòng của khách và là cầu nối hình ảnh du lịch tại điểm đến. Trên tinh thần đề cao vai trò quan trọng của hướng dẫn viên và thể hiện quyết tâm nâng cao trình độ nghề nghiệp và ý thức trách nhiệm của hướng dẫn viên trong hoạt động hướng dẫn, Luật Du lịch năm 2017 đã có một số thay đổi đáng kể, quy định rõ quyền, nghĩa vụ của hướng dẫn viên và trách nhiệm quản lý hướng dẫn viên du lịch của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch.

#### **2.3.3.1. Phân loại hướng dẫn viên**

Luật Du lịch năm 2017 quy định có ba đối tượng tham gia hướng dẫn du lịch, đó là:

- Hướng dẫn viên nội địa - phục vụ khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc;

- Hướng dẫn viên quốc tế - phục vụ khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam trong phạm vi toàn quốc và đưa khách du lịch ra nước ngoài;

- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm - phục vụ khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch. Hướng dẫn viên du lịch tại điểm thực chất là lực lượng thuyết minh viên du lịch được xác định tên mới, phù hợp với thông lệ quốc tế, để tránh trùng lặp với thuyết minh viên bảo tàng, đồng thời thể hiện rõ được vai trò và bản chất công việc của người hành nghề hướng dẫn du lịch tại khu du lịch, điểm du lịch.

#### 2.3.3.2. Về điều kiện hành nghề

Điều kiện hành nghề hướng dẫn viên có một thay đổi đáng chú ý so với quy định của Luật Du lịch năm 2005, và nhận được nhiều sự quan tâm của các hướng dẫn viên. Trước đây, hướng dẫn viên được hành nghề khi có thẻ hướng dẫn viên và có hợp đồng với doanh nghiệp lữ hành (Khoản 1 Điều 73 Luật Du lịch năm 2005). Tuy nhiên Luật Du lịch năm 2017 đã bổ sung thêm một quy định về điều kiện hành nghề để tạo điều kiện cho hướng dẫn viên được tự do lựa chọn đăng ký với tổ chức quản lý (doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn hoặc tổ chức xã hội – nghề nghiệp). Cụ thể, hướng dẫn viên chỉ được hành nghề khi đáp ứng cả 3 điều kiện sau:

(1) Có thẻ hướng dẫn viên du lịch;

(2) Có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc là hội viên của

tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa;

(3) Có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch; đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm, phải có phân công của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch.

Trước đây, trong kinh doanh lữ hành quốc tế, một trong những điều kiện cấp phép kinh doanh là doanh nghiệp phải ký hợp đồng với ít nhất ba hướng dẫn viên. Tuy nhiên, trên thực tế, quy định này mang tính hình thức, gây khó khăn cho doanh nghiệp do số lượng hướng dẫn viên phụ thuộc vào tính thời vụ của du lịch. Nhằm khắc phục bất cập, Luật đã bỏ điều kiện này, đảm bảo tôn trọng quyền tự quyết định trong kinh doanh của doanh nghiệp. Đồng thời, Luật mới đã mở rộng quyền chủ động trong giới hạn các điều kiện cho hướng dẫn viên, theo đó, điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên yêu cầu ngoài việc hành nghề trên cơ sở hợp đồng giao kết với doanh nghiệp lữ hành, hướng dẫn viên hành nghề phải có hợp đồng giao kết với doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn hoặc tham gia tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch.

Theo báo cáo của Vụ Lữ hành, Tổng cục Du lịch (TCDL), nhận định về hoạt động lữ hành thời gian qua, Vụ trưởng Vụ Lữ hành (TCDL) Nguyễn Quý Phương cho rằng hoạt động kinh doanh lữ hành diễn ra sôi động tại nhiều địa phương, bên cạnh mặt tích cực đồng thời cũng xuất hiện nhiều vấn đề nổi cộm như hiện tượng thao túng thị trường của một số công ty lữ hành nước ngoài; tình trạng doanh nghiệp lữ hành cạnh tranh không lành mạnh diễn ra phức tạp; tính liên kết còn yếu; đặc biệt đáng chú ý là tình trạng giả mạo hồ sơ giấy tờ cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch diễn ra với thủ đoạn tinh vi

và có hệ thống. Thực tế phần lớn trong số 19.000 hướng dẫn viên trên cả nước hành nghề tự do mà không thuộc quân số đơn vị nào. Điều này đã gây nên nhiều hệ lụy, lộn xộn trong đội ngũ hướng dẫn viên, vấn đề đạo đức nghề nghiệp và trình độ chuyên môn của hướng dẫn viên chưa đáp ứng yêu cầu để có thể cạnh tranh với các nước trong khu vực. Các nhà làm luật cho rằng việc gia nhập tổ chức xã hội – nghề nghiệp không chỉ giúp các cơ quan nhà nước có thể quản lý lực lượng hướng dẫn viên du lịch, mà còn có thể hỗ trợ hoạt động, bảo vệ quyền lợi của hướng dẫn viên và đảm bảo hoạt động cho doanh nghiệp.

#### *2.3.4. Yêu cầu bảo đảm điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành chặt chẽ*

Luật Du lịch năm 2017 cũng đặt ra những yêu cầu chặt chẽ hơn trong quản lý hoạt động của các doanh nghiệp lữ hành. Để bảo đảm các doanh nghiệp lữ hành tuân thủ quyền và nghĩa vụ kinh doanh nói chung, Luật Du lịch năm 2017 quy định thêm các quyền và nghĩa vụ, cụ thể:

Đối với tất cả loại hình doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành:

1. Bảo đảm duy trì các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định; công khai tên doanh nghiệp, số giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên biển hiệu tại trụ sở, chi nhánh, văn phòng giao dịch, trong hợp đồng lữ hành, trên ấn phẩm quảng cáo và trong giao dịch điện tử;
2. Cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch cho khách du lịch;

Nghĩa vụ cung cấp công khai giấy phép kinh doanh phải là bắt buộc với các doanh nghiệp. Luật Du lịch Thái Lan quy định người kinh doanh du lịch phải công khai giấy phép kinh doanh ở nơi dễ nhìn thấy tại trụ sở của mình. Việc bổ sung nghĩa vụ này trong Luật Du lịch năm 2017 giúp doanh



nghiệp có trách nhiệm với khách, hướng đến tăng uy tín và bền vững của các doanh nghiệp. Quy định này cũng góp phần hạn chế tình trạng kinh doanh lừa đảo, trái phép đang diễn ra hiện nay.

Ngoài các quyền và nghĩa vụ trên, có một điểm thay đổi đáng lưu ý là bổ sung nghĩa vụ dành cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài (tại Điểm b Khoản 3 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017): “Sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế để đưa khách du lịch ra nước ngoài theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian đưa khách du lịch ra nước ngoài”. Quy định này một lần nữa khẳng định tinh thần xuyên suốt của Luật Du lịch năm 2017 lấy khách du lịch làm trung tâm, bảo vệ quyền lợi khách du lịch, tránh tình trạng gặp phải những công ty du lịch lừa đảo.

## **2.4. Đánh giá chung**

### **2.4.1. Những kết quả**

Trước hết là sự tôn trọng các nguyên tắc và quy luật của kinh tế thị trường được thể hiện rõ trong Luật Du lịch năm 2017. Theo đó, Luật điều chỉnh các mối quan hệ gắn với du lịch là một ngành kinh tế dịch vụ tổng hợp, có nội dung văn hóa sâu sắc, mang tính liên ngành, liên vùng, hội nhập sâu rộng và xã hội hóa cao.

Thứ nhất, yếu tố mới có tính hạt nhân là việc xác định khách du lịch là trung tâm sẽ tạo ra cơ chế hướng cầu trên thị trường. Những cố gắng nỗ lực từ phía cung ứng có sứ mệnh phải đáp ứng mức độ, cơ cấu và tính chất của nhu cầu thị trường. Khách du lịch phát ra tín hiệu về nhu cầu đồng thời khách du lịch cũng phát ra tín hiệu về sự hài lòng được thụ hưởng dịch vụ đáp ứng bởi các nhà cung cấp du lịch. Công tác nghiên cứu, tư vấn về thị trường, sản phẩm du lịch sẽ được coi trọng. Các chương trình đầu tư phát triển hạ tầng,

thiết kế sản phẩm du lịch, các quá trình cung ứng dịch vụ và quản lý điểm đến đều hướng tới gia tăng giá trị thụ hưởng, giá trị trải nghiệm và sự hài lòng của khách du lịch.

Thứ hai, yếu tố cạnh tranh công bằng giữa các doanh nghiệp. Luật Du lịch năm 2017 bổ sung đối tượng phải cấp phép kinh doanh lữ hành cũng như các điều kiện bảo đảm phù hợp với quy định của Luật Đầu tư năm 2014 nhằm đảm bảo sự công bằng giữa các doanh nghiệp lữ hành. Từ đó, các đơn vị chức năng sẽ tăng cường quản lý nhà nước để tránh hậu quả pháp lý do chỉ thực hiện công tác hậu kiểm, bảo đảm an toàn hơn cho du khách.

Thứ ba, vai trò của nhà nước ngày càng rõ trong kiểm soát và hỗ trợ phát triển, đặc biệt trong hình thành cân đối mới về cơ cấu ngành, lĩnh vực, quan hệ liên ngành và cơ cấu vùng, miền lãnh thổ. Nhà nước không còn can thiệp sâu trong các quan hệ kinh tế giữa các chủ thể mà tạo ra những hạt nhân kích thích, tháo gỡ những rào cản phân định minh bạch lợi ích và trách nhiệm; hạn chế và hướng tới loại trừ những xung đột về lợi ích giữa các ngành, lĩnh vực, các địa phương và các bên đối tác.

Thứ tư, các điều kiện kinh doanh phù hợp với cam kết dịch vụ trong WTO và AEC. Cùng với việc Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng vào kinh tế thế giới và khu vực, nổi bật là tham gia vào WTO và AEC, Việt Nam đã có cam kết trong ASEAN và WTO về “đại lý lữ hành du lịch và điều hành tour”, mở cửa thị trường. Các nội dung chủ yếu của cam kết được thể hiện qua 4 phương thức (CPC 7471):

(1) Về hình thức cung cấp qua biên giới: Không hạn chế: tức là doanh nghiệp lữ hành du lịch nước ngoài có thể sang Việt Nam cung cấp dịch vụ lữ hành.

(2) Về hình thức tiêu dùng ngoài lãnh thổ: Không hạn chế: cụ thể là người nước ngoài có thể sang Việt Nam sử dụng các dịch vụ du lịch tại Việt Nam.

(3) Về hiện diện thương mại: Doanh nghiệp lữ hành du lịch nước ngoài được phép kinh doanh lữ hành du lịch tại Việt Nam với hình thức thành lập doanh nghiệp liên doanh với đối tác Việt Nam. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chỉ được kinh doanh lữ hành du lịch đối với khách du lịch vào Việt Nam và du lịch nội địa như là một phần của du lịch vào Việt Nam, không được kinh doanh lữ hành du lịch đưa khách ra nước ngoài (outbound) và lữ hành du lịch nội địa (domestic).

(4) Hạn chế về hiện diện thể nhân: không cam kết: tức là người nước ngoài không được kinh doanh hoặc hành nghề hướng dẫn du lịch tại Việt Nam.

Các cam kết này hoàn toàn phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành của Việt Nam. Đồng thời các cam kết này cũng tác động tích cực đến du lịch Việt Nam, tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng giữa các quốc gia trong khu vực và thúc đẩy hợp tác phát triển sản phẩm trong khu vực và thế giới, đa dạng hóa sản phẩm và thu hút được nguồn khách giữa các nước tham gia cam kết. Đặc biệt là nhờ điều kiện phải đáp ứng cam kết về tính minh bạch trong kinh doanh và tính công bằng trong nguyên tắc đối xử quốc gia mà hệ thống pháp luật về dịch vụ dịch vụ lữ hành và du lịch nói chung trở nên thống nhất và hoàn thiện với các điều kiện kinh doanh quốc tế.

#### **2.4.2. Những hạn chế, vướng mắc**

Cùng với việc Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng vào kinh tế thế giới và khu vực, các đơn vị kinh doanh lữ hành có vốn đầu tư nước ngoài

cũng đã và đang được thành lập tại Việt Nam. Luật không chỉ cần quy định các điều kiện về việc thành lập và hoạt động, mà cần bổ sung chi tiết hơn về hồ sơ, thủ tục cấp, đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch nước ngoài vào Việt Nam của đơn vị kinh doanh lữ hành có vốn đầu tư nước ngoài. Bên cạnh đó, cần có những quy định cụ thể để đảm bảo việc thực thi theo đúng quy định. Hiện tại, có các trường hợp đơn vị kinh doanh lữ hành có vốn đầu tư nước ngoài tìm cách “lách luật” để kinh doanh thêm mảng du lịch ra nước ngoài và thậm chí cả du lịch nội địa. Điều này trái luật, ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, quyền lợi của khách du lịch cũng như các hệ lụy liên quan do né tránh sự kiểm soát của các cơ quan chức năng.

Về nghĩa vụ cung cấp thông tin của doanh nghiệp, cần có thông báo, hướng dẫn các kỹ năng phòng ngừa nguy hiểm. Luật hiện nay chỉ yêu cầu “thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch” (điểm I Điều 37 Luật Du lịch năm 2017). Thiết nghĩ để tăng cường bảo vệ và hạn chế thiệt hại rủi ro cũng như đặt khách hàng làm trung tâm như mục đích xuyên suốt của Luật Du lịch năm 2017, bổ sung quy định này là cần thiết.

Đối với cơ quan quản lý, cần nghiên cứu, xác định rõ đặc điểm của từng loại khách, phân loại thị trường khách và khả năng phục vụ để có kế hoạch phát triển sản phẩm và thị trường phù hợp, hướng dẫn cụ thể đối với các doanh nghiệp kinh doanh quốc tế, đặc biệt là doanh nghiệp thường xuyên tiếp đón khách du lịch Trung Quốc thông qua công cụ phổ biến nhất là Bộ quy tắc ứng xử trong du lịch, trong đó hướng dẫn những điều khách du lịch được làm và không được làm. Bên cạnh việc hướng dẫn, các cơ quan quản lý cần thực hiện trách nhiệm giám sát, kiểm tra thường xuyên, đột xuất xem doanh nghiệp có tuân thủ đúng những cam kết và quy định không, và xử phạt

nếu vi phạm. Thậm chí, với những công ty đăng ký chuyên về một thị trường nào đó còn cần thêm những yêu cầu bắt buộc, chẳng hạn như về số lượng hướng dẫn viên đủ chuẩn để phục vụ cho thị trường đó nhằm bảo đảm chất lượng hoạt động.

Tình hình vi phạm trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp cũng đang có chiều hướng tăng lên và đa dạng hơn. Trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp còn có một số hiện tượng phổ biến như: trốn thuế, báo cáo không trung thực. Việc thực hiện báo cáo thống kê đến cơ quan quản lý về du lịch của các doanh nghiệp còn nhiều hạn chế, mới đạt khoảng 35% tổng số. Do công tác quản lý quy hoạch du lịch chưa cao, dẫn đến việc chấp hành kỷ cương trong hoạt động kinh doanh du lịch của các doanh nghiệp chưa tốt, văn minh du lịch chưa đảm bảo, vệ sinh môi trường, trật tự trị an nhìn chung vẫn còn yếu kém.

Thời gian vừa qua, việc giám sát, thanh tra, kiểm tra hoạt động của các doanh nghiệp lữ hành còn nhiều bất cập, chưa tương ứng với số lượng doanh nghiệp được thành lập hiện nay. Thực tế nhiều trường hợp cho đến khi khách du lịch gặp sự cố thì mới phát hiện sai phạm của doanh nghiệp. Ví dụ, vào tháng 7/2017, Công ty Cổ phần Giáo dục Ứng dụng EPAC không đủ điều kiện kinh doanh lữ hành đưa khách ra nước ngoài nhưng vẫn hoạt động chui, gây ảnh hưởng đến khách hàng, thậm chí cả hướng dẫn viên như vụ việc 17 du khách Việt Nam bị bỏ rơi và 2 hướng dẫn viên bị bắt vì tổ chức đưa người sang du lịch trái phép; vụ việc 700 du khách Việt của công ty Herblife bị bỏ rơi tại Thái Lan năm 2013 do công ty lữ hành Travel Life không thanh toán chi phí cho đối tác, nên du khách phải tự bỏ tiền túi thanh toán một số dịch vụ ăn uống, vận chuyển trong thời gian còn lại mặc dù đã bỏ tiền mua tour. Theo thông tin từ Sở du lịch TP HCM, công ty Travel Life không có giấy phép tổ

chức lữ hành quốc tế. Hai ví dụ trên cho thấy việc ký hợp đồng giữa công ty Herblife với công ty du lịch quá dễ dàng, khi không kiểm tra các điều kiện về hồ sơ năng lực cũng như vì mối quan hệ mà có thể ký được hợp đồng này thì thật là nguy hiểm. Tiếp nữa trách nhiệm cũng thuộc về các cơ quan quản lý trong lĩnh vực du lịch của cả 2 nước, cần phải kiểm tra kỹ công ty du lịch tại Việt Nam và Thái Lan có đủ giấy phép và quyền hạn tổ chức chương trình du lịch không.

## **Kết luận Chương 2**

Chương 2 đề cập đến thực tiễn hoạt động, áp dụng điều kiện kinh doanh theo Luật Du lịch năm 2005 và hệ thống pháp luật kinh doanh dịch vụ dịch vụ lữ hành ở các phạm vi kinh doanh và từ góc nhìn trong nước và quốc tế nhằm có cái nhìn toàn diện nhất. Áp dụng các đặc điểm và mục tiêu phát triển đã phân tích ở Chương 1 để đánh giá điểm thành công và hạn chế cũng như mức độ phù hợp của hệ thống pháp luật.

Có thể thấy, bên cạnh các biện pháp cải cách thủ tục hành chính trong thành lập doanh nghiệp, các quy định pháp lý của Luật Doanh nghiệp năm 2014 và Luật Đầu tư năm 2014 đã góp phần đáng kể trong việc cải thiện môi trường đầu tư và phát huy quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp.

Bám sát mục tiêu ưu tiên phát triển du lịch trở thành “ngành kinh tế mũi nhọn” của đất nước, và rút kinh nghiệm từ thực tế hoạt động, các phân tích tạo cơ sở cho đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả áp dụng của pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành và thúc đẩy tăng trưởng ngành nói chung ở Chương 3.

## CHƯƠNG 3

# QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN, NÂNG CAO HIỆU QUẢ THỰC THI PHÁP LUẬT VỀ ĐIỀU KIỆN KINH DOANH DỊCH VỤ LỮ HÀNH

### 3.1. Nhu cầu hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành

#### 3.1.1. Sự phát triển mạnh mẽ của du lịch thế giới

Tổ chức du lịch thế giới nhấn mạnh tầm quan trọng của ngành du lịch với tư cách là ngành dịch vụ có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất trên thế giới. Mặc dù phải chịu tác động từ khủng hoảng kinh tế, nhưng lượt khách quốc tế vẫn tăng lên đều đặn qua các năm: 25 triệu lượt năm 1950 đến 278 triệu lượt năm 1980, 528 triệu lượt năm 1995 và 1087 tỷ lượt năm 2013. Theo dự báo của Tổ chức du lịch thế giới, lượt khách du lịch trên thế giới sẽ đóng góp 10,9% GDP thế giới, đóng góp vào ngân sách quốc gia dưới dạng thuế vào khoảng 302 tỷ USD và trở thành ngành kinh tế mang lại lợi nhuận cao nhất.

Ngành du lịch Việt Nam không nằm ngoài lề của sự phát triển này. Kinh tế trong nước phát triển cũng chính là động lực kích cầu du lịch.

Bên cạnh đó, những năm gần đây, hoạt động du lịch (nhất là của các du khách quốc tế) có xu hướng chuyển dịch sang những khu vực có tình hình chính trị, an ninh ổn định và Việt Nam là một trong số những quốc gia được đánh giá số 1 trên thế giới về điều kiện chính trị ổn định và an toàn.

Quan hệ ngoại giao tích cực của Việt Nam với thế giới cũng đồng thời mở ra cơ hội thu hút đầu tư FDI và ODA cho phát triển du lịch.



### **3.1.2. Hội nhập kinh tế quốc tế trong du lịch Việt Nam**

Tình hình kinh tế thế giới đã có những biến đổi nhanh chóng và không thể lường trước được ảnh hưởng đến quá trình phát triển của kinh tế - xã hội của các nước trên thế giới, đặc biệt là các nước đang phát triển, trong đó có Việt Nam. Khi gia nhập vào các tổ chức kinh tế thế giới và khu vực, chúng ta phải chấp nhận cạnh tranh ở thị trường mở và mỗi quốc gia đều tìm kiếm lợi ích cho sự phát triển theo điều kiện riêng.

Hiện nay, Việt Nam đã tham gia vào cộng đồng du lịch chung trong khu vực ASEAN, Tổ chức du lịch thế giới; hợp tác du lịch trên vùng sông Mê Kông – sông Hằng, hợp tác du lịch hành lang Đông – Tây, hợp tác du lịch Việt – Lào – Campuchia và ký kết các hiệp định hợp tác song phương với các chính phủ. Việc tham gia vào sân chơi chung tạo điều kiện cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trong nước có điều kiện gặp gỡ, tiếp xúc và trao đổi và tăng cường hợp tác. Đó chính là tiền đề để thực hiện mục tiêu mở rộng phát triển thị trường và đưa du lịch trở thành ngành kinh tế chính của Việt Nam.

Tuy nhiên, thực trạng các doanh nghiệp lữ hành ở Việt Nam phần lớn còn nhỏ lẻ, khả năng tài chính yếu, chưa có sự chuyên nghiệp so với doanh nghiệp lữ hành nước ngoài. Bên cạnh đó, doanh nghiệp lữ hành ở Việt Nam có thể gặp phải rủi ro là hiện tượng “chảy máu chất xám”. Với tiềm lực tài chính, khả năng quản lý vượt trội, đang hiện hữu một nguy cơ rất cần lưu ý là các doanh nghiệp nước ngoài sẵn sàng thu hút người tài từ các doanh nghiệp địa phương.

Do vậy, việc hoàn thiện pháp luật là yêu cầu cấp thiết không chỉ để phù hợp với thực tiễn và tiềm năng phát triển ngành mà còn để tạo sức cạnh tranh cho du lịch nước nhà.

### ***3.1.3. Tiềm năng phát triển dịch vụ lữ hành của Việt Nam***

Theo Báo cáo về năng lực cạnh tranh dịch vụ lữ hành, trong giai đoạn 2016-2026, Việt Nam nằm trong top 10 quốc gia có tiềm năng tăng trưởng về dịch vụ lữ hành lớn nhất thế giới, cùng với Angola, Uganda, Brunei, Thailand, China, Myanmar, Oman, Mozambique. Các quốc gia du lịch mới nổi này được hứa hẹn không những là điểm đến du lịch lớn mà còn có những địa danh và chương trình du lịch hấp dẫn, mới lạ [26, p.4].

Nhận định nói trên cho thấy tiềm năng và dự đoán tăng trưởng về hoạt động du lịch là rất tích cực. Vấn đề cấp thiết đặt ra hiện nay là phải hoàn thiện công cụ điều chỉnh các hoạt động kinh doanh, đảm bảo pháp luật phù hợp và thực sự trở thành nền tảng pháp lý vững chắc cho việc tăng trưởng kinh doanh dịch vụ lữ hành cũng như nền kinh tế quốc gia nói chung.

### ***3.1.4. Sự bùng nổ công nghệ thông tin***

Ngày nay, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin và truyền thông đã xâm nhập vào từng lĩnh vực hoạt động của xã hội, và du lịch cũng là một thành phần chịu tác động từ sự bùng nổ ấy. Một mặt, những ứng dụng của công nghệ thông tin cho phép doanh nghiệp hoạt động trong ngành du lịch thay đổi chiến lược kinh doanh một cách nhanh chóng và linh hoạt hơn theo nhu cầu của du khách. Mặt khác, những ứng dụng này còn góp phần tăng cường mối quan hệ hỗ trợ trong chuỗi cung ứng và tăng giá trị khách hàng nhận được. Thế giới đã chứng kiến những cuộc cách mạng công nghệ lớn ảnh hưởng đến du lịch, đó là sự phát triển của hệ thống đặt chỗ toàn cầu (CRS) trong những năm 70 và sự xuất hiện của hệ thống phân phối toàn cầu (GDS) trong những năm 80. Từ những năm 90 trở đi, Internet dần phổ biến và có ảnh hưởng lớn đến du lịch. Nói tiếp sự đột phá của Internet, cụm từ “Cách mạng công nghiệp 4.0” đang dần hình thành và tác động đến mọi lĩnh vực kinh tế -

xã hội. Cuộc “Cách mạng công nghiệp (CMCN) 4.0” với xu hướng phát triển dựa trên nền tảng tích hợp cao độ của hệ thống kết nối số hóa - vật lý - sinh học với sự đột phá, đang tạo ra sự thay đổi và chi phối toàn thế giới. Tại Việt Nam, có rất nhiều doanh nghiệp trẻ, công ty khởi nghiệp về dịch vụ lữ hành được hình thành, ví dụ như doanh nghiệp bán chương trình du lịch thông qua trang thương mại điện tử, sử dụng các ứng dụng thông minh để tương tác với khách hàng, kinh doanh du lịch bằng thực tế ảo.

Việc chủ động nắm bắt cơ hội để CMCN 4.0 trở thành đòn bẩy phát triển, đó là hướng đi đúng của ngành Du lịch Việt Nam, nhưng để kiểm soát và tận dụng tối đa lợi ích của việc ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống pháp luật cần được điều chỉnh và đổi mới phù hợp, để tạo nền tảng môi trường phát triển tối ưu cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực.

### **3.2. Giải pháp hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Thứ nhất, cần thay đổi tư duy tiếp cận xây dựng quy hoạch phát triển du lịch và hệ thống pháp luật như một ngành kinh tế độc lập vốn còn khá phổ biến hiện nay ở Việt Nam. Thay vì chỉ quan tâm đến số liệu, lượt khách thì nên coi trọng hiệu quả kinh tế - xã hội. Cần thể hiện được sự vận hành của du lịch theo đúng quy luật kinh tế trong mối quan hệ tổng hòa với các ngành có liên quan khác như giao thông vận tải (đặc biệt là hàng không), thương mại, hải quan, ngoại giao... và cần phải coi hiệu quả kinh tế tổng thể của quốc gia mà du lịch đem lại là quan trọng hơn so với lợi ích kinh tế đơn ngành.

Thứ hai, cần có sự quan tâm thực chất đối với tính bền vững của hoạt động du lịch ở cả chất lượng chương trình, sản phẩm và tài nguyên du lịch.

Thứ ba, cần thay đổi tư duy quản lý nhà nước về du lịch, coi trọng chức năng và vai trò của doanh nghiệp dịch vụ lữ hành như đối tác của cơ

quan quản lý nhà nước về du lịch thay vì chỉ là đối tượng để quản lý. Điều này thể hiện sự ưu tiên tạo điều kiện cho môi trường phát triển du lịch trở nên công bằng và lành mạnh hơn, phù hợp với xu thế phát triển ở các quốc gia có ngành du lịch phát triển [23, p.67].

Thứ tư, phát triển cả du lịch quốc tế và du lịch nội địa, đảm bảo hiệu quả cao về kinh tế, chính trị và xã hội, lấy phát triển du lịch quốc tế là hướng chiến lược.

Thứ năm, phát triển du lịch kết hợp chặt chẽ với an ninh, quốc phòng, trật tự an toàn xã hội, góp phần phục vụ đắc lực sự nghiệp bảo vệ Tổ quốc.

Có thể phân tích thực trạng dịch vụ lữ hành Việt Nam và nhu cầu hoàn thiện pháp luật về dịch vụ lữ hành nói chung và điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nói riêng qua bảng phân tích SWOT như sau:

<b>ĐIỂM MẠNH</b>	<b>ĐIỂM YẾU</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việt Nam đang nổi lên là điểm đến an toàn, hấp dẫn, được dự báo là 1 trong 10 nước có tốc độ phát triển du lịch hàng đầu thế giới giai đoạn 2016-2026.</li> <li>- Môi trường kinh doanh lữ hành quốc tế đang được cải thiện.</li> <li>- Năng lực cạnh tranh giá lữ hành của Việt Nam khá cao.</li> <li>- Nguồn tài nguyên thiên nhiên và nhân văn đa dạng và hấp dẫn là điều</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Năng lực cạnh tranh điểm đến và năng lực cạnh tranh doanh nghiệp lữ hành còn thấp. Cạnh tranh thiếu lành mạnh giữa các doanh nghiệp lữ hành quốc tế.</li> <li>- Chất lượng sản phẩm, dịch vụ lữ hành và nhân lực còn chưa đồng đều.</li> <li>- Thiếu vốn, quy mô kinh doanh lữ hành còn nhỏ lẻ.</li> <li>- Tổ chức du lịch chưa có chiến lược toàn diện với các hãng lữ hành nước</li> </ul>

<p>kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp lữ hành khai thác, xây dựng các loại hình du lịch mới để thu hút khách du lịch.</p> <p>- An toàn và an ninh cho khách du lịch.</p>	<p>ngoài. Tổ chức, quản lý điều hành hoạt động lữ hành quốc tế còn nhiều hạn chế.</p> <p>- Hành lang pháp lý về du lịch và lữ hành chưa đồng bộ. Cơ cấu tổ chức du lịch chưa ổn định. Thiếu sự phối hợp liên ngành.</p>
<p><b>CƠ HỘI</b></p>	<p><b>THÁCH THỨC</b></p>
<p>- Chính trị ổn định. Là thành viên của WTO và AEC với cam kết mở cửa dịch vụ lữ hành tạo vận hội mới cho hoạt động lữ hành phát triển.</p> <p>- Du lịch được xác định là ngành kinh tế mũi nhọn. Chính phủ, các ngành, địa phương, doanh nghiệp quan tâm phát triển du lịch, môi trường kinh doanh đang được cải thiện nhanh là điều kiện thuận lợi cho hoạt động lữ hành phát triển.</p> <p>- Việt Nam là điểm đến mới, đa dạng, doanh nghiệp lữ hành có thể tổ chức các loại hình du lịch hấp dẫn.</p> <p>- Nước ta mới phát triển du lịch nên doanh nghiệp lữ hành có thể học hỏi kinh nghiệm từ các nước phát triển,</p>	<p>- Thực hiện các cam kết gia nhập WTO của Việt Nam đồng nghĩa với việc mức độ cạnh tranh sẽ ngày càng gay gắt giữa các doanh nghiệp kinh doanh lữ hành trong nước và nước ngoài. Khả năng tụt hậu so với các hãng lữ hành đối thủ cạnh tranh chính là Thái Lan, Trung Quốc, Singapore và Malaysia.</p> <p>- Du lịch Việt Nam có điểm xuất phát thấp so với nhiều nước trong khu vực, hoạt động du lịch chủ yếu dựa trên khai thác tài nguyên sẵn có, chưa đầu tư nhiều vào tôn tạo, phát triển và đa dạng hóa sản phẩm, loại hình du lịch.</p> <p>- Nhiều doanh nghiệp lữ hành thiếu vốn, đầu tư lại dàn trải, phân tán, thiếu</p>

<p>tiếp thu kỹ năng quản lý lữ hành.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Du lịch Việt Nam đang trong giai đoạn tăng trưởng nên có thể phát triển nhanh trong vòng 10-15 năm tới, trong khi du lịch Thái Lan, và Malaysia đang trải qua giai đoạn trưởng thành và từ nay đến năm 2020, sản phẩm du lịch của họ sẽ bão hòa.</li> <li>- Hoạt động du lịch có xu hướng chuyển dịch sang khu vực Đông Nam Á – Thái Bình Dương và Việt Nam có vị trí thuận lợi ở khu vực.</li> <li>- Xu hướng hợp tác liên kết giữa doanh nghiệp lữ hành khu vực.</li> <li>- Nắm bắt “Cách mạng công nghiệp 4.0”, phát triển “Du lịch thông minh”.</li> </ul>	<p>đồng bộ, kém hiệu quả.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiếu nhân lực có đủ trình độ, kinh nghiệm, kỹ năng và năng lực quản lý, kinh doanh lữ hành.</li> <li>- Tài nguyên du lịch và môi trường đang bị suy giảm do khai thác, sử dụng thiếu hợp lý. Du lịch phát triển nhanh nhưng thiếu kiểm soát có thể ảnh hưởng xấu đến môi trường, đe dọa đa dạng sinh thái và làm xuống cấp các nguồn lực du lịch quan trọng.</li> </ul>
--	---

### **3.3. Giải pháp nâng cao hiệu quả tổ chức thực thi điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

#### **3.3.1. Giải pháp chung**

Nhằm tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, tạo bước chuyển biến mới, nâng cao sức cạnh tranh và tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho sự phát triển bền vững của du lịch Việt Nam, việc tổ chức thực thi pháp luật về dịch vụ lữ hành nói chung và pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nói riêng cần tập trung thực hiện một số nội dung:

Đặt yếu tố kinh tế với quy luật giá trị đặt lợi ích làm hạt nhân và quan hệ chi phí-lợi ích làm nền tảng từ đó tạo ra động lực theo đuổi mục tiêu cho các chủ thể. Triển khai đồng bộ với sự cam kết mạnh mẽ của chính quyền từ trung ương đến địa phương, doanh nghiệp và người dân, tạo ra sân chơi bình đẳng theo quy luật cạnh tranh cho các doanh nghiệp tham gia thị trường cung ứng dịch vụ dịch vụ lữ hành.

Thêm vào đó, cần học tập các quốc gia khác trên thế giới, áp dụng tiến bộ kỹ thuật vào việc thiết lập cổng thông tin điện tử cung cấp các nội dung liên quan đến điều kiện kinh doanh cho các chủ thể kinh doanh bằng ngôn ngữ tiếng Anh và tiếng Việt. Thống nhất quy định và tạo liên kết các văn bản rõ ràng, dễ tiếp cận cho các chủ thể kinh doanh, và thuận lợi cho cơ quan quản lý.

### ***3.3.2. Phát huy vai trò của Nhà nước và các cơ quan chính quyền***

#### ***3.3.2.1. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra***

Thông qua việc giám sát và kiểm tra hoạt động kinh doanh du lịch, nhất là hoạt động lữ hành và hướng dẫn du lịch trên địa bàn; kiên quyết xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm để nâng cao ý thức chấp hành pháp luật trong lĩnh vực du lịch. Phải kiên quyết xử lý nghiêm, thu hồi giấy phép kinh doanh, thẻ hướng dẫn viên của các doanh nghiệp, cá nhân có hành vi tiếp tay bao che cho các hoạt động bất hợp pháp của doanh nghiệp, người nước ngoài.

Áp dụng biện pháp thắt chặt an ninh, cử bộ phận thanh tra, kiểm tra doanh nghiệp hoặc hướng dẫn viên theo quy định ngay tại cửa ngõ các tỉnh, túc trực để giải quyết vấn đề phát sinh của du khách.

#### ***3.3.2.2. Tạo lập khung liên kết giữa các cơ quan, ngành liên quan để quản lý có hệ thống***

Cung cấp môi trường tích hợp, đồng bộ cho cơ quan chính quyền các cấp dễ dàng triển khai liên thông hệ thống dịch vụ công trực tuyến cung cấp các chức năng đầy đủ cho nhu cầu giao tiếp kết nối đồng bộ giữa hệ thống chính quyền các cấp với công dân, tổ chức, doanh nghiệp. Tất cả các thông tin giao tiếp được lãnh đạo và cơ quan chính quyền các cấp tiếp nhận dễ dàng, trao đổi, xem xét, chỉ đạo và phối hợp liên thông xử lý đa cấp qua hệ thống với sự tham gia, giám sát dễ dàng, đầy đủ của người dân, doanh nghiệp, tổ chức; Kết nối cơ quan Thống kê với Cơ quan đăng ký kinh doanh để cập nhật dữ liệu báo cáo hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp hàng năm; Thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật và thủ tục liên quan trên trang thông tin chính thức bằng các ngôn ngữ phổ biến để mọi người có thể dễ dàng tiếp cận.

#### *3.3.2.3. Đảm bảo điều kiện trật tự, an ninh, an toàn cho du khách*

Tổ chức triển khai đồng bộ các giải pháp tăng cường công tác chỉ đạo, phối hợp liên ngành để kiểm tra, phát hiện và xử lý triệt để những hành vi lừa đảo, gian lận, tăng giá, chặt chém, ép khách du lịch; Thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết và phản hồi thông tin kịp thời đến khách du lịch.

#### *3.3.2.4. Chú trọng phát triển du lịch bền vững*

Xây dựng cách ứng xử với di sản văn hóa trong việc khai thác phục vụ du lịch. Chú trọng giáo dục nếp sống văn hóa bảo vệ không gian và môi trường du lịch. Bảo tồn giá trị di sản văn hóa trong khai thác và phát triển du lịch. Tăng cường quản lý di tích, gắn việc bảo tồn phát huy giá trị di sản văn hóa với phát triển du lịch, không vì mục đích kinh tế mà phá vỡ di sản, xâm lấn danh thắng, hủy hoại các công trình tín ngưỡng, di tích văn hóa.

Nghiên cứu, đánh giá các điều kiện môi trường và chương trình du lịch phù hợp với bối cảnh du lịch từng vùng, tránh gây tổn hại đến các giá trị



văn hóa địa phương; có quy định và chế tài xử lý vi phạm gây ảnh hưởng đến môi trường, dân cư, điểm đến du lịch.

#### *3.3.2.5. Đổi mới xúc tiến, quảng bá du lịch*

Xây dựng chiến lược, kế hoạch phát triển thị trường, xây dựng thương hiệu với tầm nhìn lâu dài có sự tham gia của các hiệp hội và doanh nghiệp du lịch. Với sự phát triển về xu hướng và yêu cầu tất yếu ứng dụng tiến bộ CNTT, sử dụng e-marketing, e-commerce trong xúc tiến quảng bá và kinh doanh sản phẩm, dịch vụ, ngành Du lịch trở nên phổ biến. Với đặc trưng của mình là đáp ứng nhu cầu về việc trải nghiệm sản phẩm, dịch vụ du lịch độc đáo, đặc thù, du lịch cần tiếp cận, ứng dụng e-marketing, e-commerce trong hoạt động xúc tiến và kinh doanh du lịch hơn bất kỳ ngành nghề nào bởi những khả năng vượt trội mà ứng dụng công nghệ thông tin mang lại.

Hiện nay xu hướng du lịch là du lịch tự do, nơi mà du khách ít khi sử dụng các tour mà thay vào đó là tự thiết kế tour cho riêng mình với các sản phẩm riêng lẻ. Nắm bắt xu hướng này, các doanh nghiệp lữ hành cần nhanh chóng đưa ra các hình thức kinh doanh phù hợp để khách hàng lựa chọn [24, p.141]. Tuy nhiên, cần có một hành lang pháp lý chặt chẽ và hiệu quả trong việc đảm bảo an toàn cho các giao dịch thương mại trên nền internet.

#### *3.3.2.6. Ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ*

Sử dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào công tác quản lý và hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành để nâng cao hiệu quả và chất lượng ngành: nghiên cứu phương pháp thống kê du lịch, mô hình quản lý điểm đến. Áp dụng công nghệ vào các biện pháp quản lý dịch vụ lữ hành và dịch vụ liên quan, quản lý phí dịch vụ phục vụ du khách; Đẩy mạnh nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin vào quản lý hoạt động lữ

hành. Trong bối cảnh các hoạt động lữ hành được xúc tiến phát triển trên nền tảng thương mại điện tử và hòa nhập nhanh chóng với tiến bộ khoa học toàn cầu, cần tận dụng tối đa lợi thế của mạng Internet và các tiến bộ công nghệ trong việc xây dựng và triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ. Ví dụ như đăng tải thông tin về điều kiện kinh doanh, hướng dẫn, hỗ trợ làm thủ tục đăng ký kinh doanh và xin giấy phép trực tuyến hay liên kết thông tin giữa các cơ quan chức năng để tiết kiệm thời gian, chi phí và , thống kê hoạt động kinh doanh lữ hành. Thực tế, những quốc gia có thứ hạng môi trường kinh doanh dẫn đầu đều là những quốc gia có quy định pháp luật về trình tự thủ tục đăng ký kinh doanh rất đơn giản với mô hình đăng ký kinh doanh hiện nay chủ yếu áp dụng qua mạng.

Ông Đậu Anh Tuấn - Trưởng ban Pháp chế, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) cho rằng với thực tế với số lượng doanh nghiệp lớn như hiện nay, việc chuyển sang quản lý nhà nước theo hình thức hậu kiểm không có nghĩa là phải kiểm soát hàng triệu doanh nghiệp này và cũng không thể kiểm soát hết được. Vì vậy, giải pháp đặt ra là ứng dụng CNTT để kết nối liên thông các cơ quan quản lý, các cơ quan quản lý nhà nước có thể sử dụng dữ liệu của nhau để kiểm tra mức độ tuân thủ các quy định pháp luật của doanh nghiệp [9].

#### *3.3.2.7. Yêu cầu bắt buộc thực hiện công khai các thông tin doanh nghiệp.*

Các thông tin của doanh nghiệp bao gồm quy định bắt buộc về cơ sở vật chất, biển tên, địa chỉ, mã số đăng ký kinh doanh, email, website... Trước tình trạng số lượng doanh nghiệp tăng lên nhanh chóng và khó khăn trong việc kiểm soát, cần thắt chặt kiểm soát các điều kiện ngay từ quy định thành

lập và ưu tiên bảo vệ khách du lịch, tránh lựa chọn phải công ty lừa đảo và không có thông tin niêm yết.

### **3.3.3. Phát huy vai trò giám sát của các tổ chức, hiệp hội và người dân**

#### **3.3.3.1. Hoàn thiện cơ chế hoạt động, nâng cao vai trò của Hiệp hội ngành nghề.**

Khi tham gia vào sân chơi chung khi gia nhập WTO, ký kết các hiệp định đa phương, song phương...Việt Nam phải đi đúng quy luật kinh tế thị trường. Trong tình hình đó nhiều cơ chế, nhiều thủ tục hành chính, nhiều nhận thức cũ chắc chắn phải thay đổi. Đặc biệt sự tác động của các cơ quan nhà nước trong hoạt động kinh tế cũng thay đổi cơ bản. Sự tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các doanh nghiệp sẽ tăng lên. Để có thể đứng vững trên thị trường đầy cạnh tranh, các doanh nghiệp phải có sự liên kết, hỗ trợ nhau thông qua các cơ chế hợp tác của các Hội, hiệp hội ngành nghề. Thực tế đó đòi hỏi các hiệp hội ngành nghề của Việt Nam nói chung cần hoàn thiện mô hình tổ chức Hiệp hội theo hướng gọn nhẹ, thiết thực và tránh chồng chéo trong hoạt động.

Tăng cường vai trò của các hiệp hội, câu lạc bộ doanh nghiệp trên địa bàn trong việc phối hợp với các cơ quan chức năng tuyên truyền việc thực thi pháp luật. Kiểm tra, giám sát và có cam kết thực hiện đúng quy định của pháp luật, không để các tổ chức, cá nhân nước ngoài lợi dụng, trục lợi bất chính.

#### **3.3.3.2. Khuyến khích sự tham gia của người dân**

Các cơ quan thông tin đại chúng cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông, tạo đột phá trong việc nâng cao nhận thức của xã hội về phát triển du lịch. Chú trọng công tác tuyên truyền giáo dục, phát động sự tham gia của cộng đồng dân cư trong việc đấu tranh, phòng ngừa các hành vi tiêu cực ảnh hưởng đến môi trường du lịch. Các địa phương trọng điểm du lịch tăng cường

việc tuyên truyền, phổ biến sâu rộng, vận động nhân dân tự giác và tích cực tham gia giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh môi trường, thực hiện phép ứng xử văn hóa trong mọi hoạt động du lịch.

Khuyến khích tổ chức và cá nhân phát hiện, cung cấp thông tin liên quan đến hướng dẫn viên nước ngoài hoạt động trái phép, có hành vi xuyên tạc lịch sử, văn hóa của dân tộc cho các cơ quan chức năng để kịp thời xử lý.

### **Kết luận Chương 3**

Trong chương 3, luận văn đã phân tích thực tiễn phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và các điều kiện nổi lên những động lực mới. Có thể nói, Luật Du lịch năm 2017 đã tạo ra một luồng gió mới cho sự phát triển du lịch Việt Nam. Hành lang pháp lý do Luật Du lịch năm 2017 mở ra cho ngành Du lịch đã tạo cơ hội cho các doanh nghiệp hoạt động công bằng và thống nhất hơn. Tuy nhiên, bên cạnh các cơ hội mới mở ra trong bối cảnh thế giới có sự phát triển rất mạnh về du lịch và các ngành kinh tế nói chung, ngành du lịch Việt Nam vẫn còn phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức như: thị trường thế giới nhiều biến động trong khi năng lực cạnh tranh của ngành du lịch còn yếu; quy hoạch phát triển du lịch bị tác động mạnh bởi các quy hoạch chuyên ngành; tài nguyên và môi trường du lịch có nguy cơ bị xâm hại và suy thoái nhanh; kết cấu hạ tầng thiếu đồng bộ; sản phẩm, dịch vụ du lịch chưa đặc sắc, trùng lặp và thiếu quy chuẩn; thiếu nguồn nhân lực chuyên nghiệp... Việc hoàn thiện khung pháp lý về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành là vô cùng cần thiết trong bối cảnh hiện nay. Cần đảm bảo phát triển du lịch nói chung và dịch vụ lữ hành nói riêng theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, có trọng tâm; chú trọng phát triển theo chiều sâu, đảm bảo chất lượng và hiệu quả thực tế, khẳng định thương hiệu và khả năng cạnh tranh.

## KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan tới pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành ở Việt Nam, có thể rút ra một số kết luận như sau:

1. Kinh doanh dịch vụ lữ hành là ngành nghề kinh doanh tiềm ẩn nhiều rủi ro cho khách hàng – người đi du lịch, mà việc can thiệp của nhà nước để khuyến khích các doanh nghiệp tăng cường các biện pháp cần thiết nhằm giảm thiểu rủi ro cho khách hàng là cần thiết. Việc xếp ngành nghề này vào loại ngành nghề kinh doanh có điều kiện là hợp lý. Đây là cách tiếp cận nhất quán kể từ khi Việt Nam chính thức ban hành khung pháp luật về lĩnh vực này, bao gồm cả Pháp lệnh du lịch năm 1999, Luật Du lịch năm 2005 và Luật Du lịch năm 2017.
2. Tuy nhiên, qua thời gian, quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành có những thay đổi nhất định cho phù hợp với yêu cầu và điều kiện phát triển kinh tế-xã hội trong từng thời kỳ, bảo đảm tốt hơn sự cân bằng giữa quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp và yêu cầu bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của du khách và trật tự xã hội. Điều đó thể hiện rõ nét trong các quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành trong Luật Du lịch năm 2017.
3. Việc thực hiện các quy định pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành và các quy định có liên quan đã góp phần định hình nên một ngành du lịch nhiều sức sống như hiện nay.
4. Tuy nhiên, thực tiễn thực thi các quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành vẫn cho thấy còn những điểm chưa hoàn thiện cả trong quy định của pháp luật và khâu tổ chức thực thi.

5. Trong thời gian tới, để bảo đảm cho lĩnh vực kinh doanh dịch vụ lữ hành phát triển bền vững hơn nữa, các quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành cần tiếp tục được quan tâm hoàn thiện. Thêm vào đó, việc tăng cường, nâng cao hiệu quả công tác tổ chức thực thi các quy định này, bảo đảm sự chấp hành nghiêm các điều kiện kinh doanh luật định là rất cần thiết.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG VIỆT

1. Nguyễn Việt Anh (2014), Kinh nghiệm quốc tế trong việc quy định ghi ngành, nghề kinh doanh trên giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, được truy lục từ Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn/NewsandUpdates>; cập nhật ngày 15/07/2014.
2. Lê Công Bằng (2014), *Pháp luật về kinh doanh lữ hành*, Đại học Luật thành phố Hồ Chí Minh.
3. GS.TS Nguyễn Văn Đính; TS. Trần Thị Minh Hòa (2006), *Giáo trình kinh tế du lịch*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Hà Nội.
4. H.Hải, *Doanh thu từ dịch vụ du lịch năm 2016 đạt 400.700 tỷ đồng*, được truy lục từ Cổng giao tiếp điện tử Hà Nội: [http://hanoi.gov.vn/huong\\_toi\\_dai\\_hoi\\_dang/-/hn/FJNMIlsYREDd4/3/2783736/3/doanh-thu-tu-dich-vu-du-lich-nam-2016-at-400700-ty-ong.html?jsessionid=n3M6oMhm+f3I6U2+mVqvLbyX.app2](http://hanoi.gov.vn/huong_toi_dai_hoi_dang/-/hn/FJNMIlsYREDd4/3/2783736/3/doanh-thu-tu-dich-vu-du-lich-nam-2016-at-400700-ty-ong.html?jsessionid=n3M6oMhm+f3I6U2+mVqvLbyX.app2); cập nhật ngày 01/01/2017.
5. Phan Đức Hiếu (2017), *Xóa bỏ rào cản pháp lý của quy định về kinh doanh có điều kiện đối với sự phát triển doanh nghiệp*, Viện nghiên cứu chiến lược thương hiệu và cạnh tranh, Hà Nội.
6. Trần Thị Minh Hòa (2013), *Hoàn thiện mối quan hệ giữa các bên liên quan nhằm phát triển hoạt động du lịch tại Việt Nam*, Tạp chí Khoa học ĐHQGHN, Khoa học Xã hội và Nhân văn, (số 3), tr.20.



7. Hội đồng Du lịch và Lữ hành thế giới (2016), *Tác động kinh tế của Du lịch và Lữ hành ở Việt Nam - năm 2016*, Hội đồng du lịch và lữ hành thế giới.
8. Nguyễn Trùng Khánh (2012), *Phát triển dịch vụ lữ hành du lịch trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế: kinh nghiệm của một số nước Đông Á và gợi ý chính sách cho Việt Nam, 2012*, Học viện Khoa học xã hội - Viện KHXH Việt Nam, Hà Nội.
9. Hồng Quân, *Cải cách mạnh mẽ điều kiện kinh doanh: Doanh nghiệp, người dân được lợi*, được truy lục từ Báo Lao Động: <https://laodong.vn/kinh-te/cai-cach-manh-me-dieu-kien-kinh-doanh-doanh-nghiep-nguoi-dan-duoc-loi-571042.ld;>, cập nhật ngày 22/10/2017.
10. Quốc hội (2017), *Luật Du lịch*.
11. Minh Quân (2016), *Lỗ hổng thanh tra du lịch*, được truy lục từ Báo Đại Đoàn kết: [http://daidoanket.vn/van-hoa/lo-hong-thanh-tra-du-lich-tintuc109213;](http://daidoanket.vn/van-hoa/lo-hong-thanh-tra-du-lich-tintuc109213) cập nhật ngày 07/07/2016.
12. Lại Văn Tài, & Hứa Kiều Phương Mai (2007), *Nâng cao hiệu quả quản lý ở các doanh nghiệp ngành du lịch khách sạn theo định hướng thị trường*, Tạp chí phát triển kinh tế và xã hội, (số 08), tr.70.
13. Tổng cục du lịch (2013), *Quy hoạch tổng thể phát triển Du lịch Việt Nam đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030*, Tổng cục du lịch, Hà Nội
14. Tổng cục thống kê (2018), *Số liệu thống kê: Khách quốc tế đến Việt Nam tháng 12 và cả năm 2017*, được truy lục từ Tổng cục du lịch:

<http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/25583>; cập nhật ngày 02/01/2018.

15. Phạm Cao Thái (2010), *Pháp luật và thực thi pháp luật trong hoạt động lữ hành, hướng dẫn du lịch ở Việt Nam hiện nay*, Đại học Quốc gia, Hà Nội.
16. Nguyễn Văn Thanh (2013), *Marketing dịch vụ*, Trường Đại học Bách Khoa Hà Nội.
17. Nguyễn Thị Huyền Trang (2017), *Pháp luật về điều kiện kinh doanh của một số quốc gia trên thế giới*, Tạp chí Tài chính tháng 7/2017, được truy lục từ Tạp chí Tài chính: <http://tapchitaichinh.vn/nguyen-cuu-trao-doi/phap-luat-ve-dieu-kien-kinh-doanh-cua-mot-so-quoc-gia-tren-the-gioi-116354.html>; cập nhật ngày 01/07/2017.
18. Khánh Trang (2017), *Chấn chỉnh hoạt động “Tour 0 đồng”*, được truy lục từ Tổng cục du lịch: <http://vietnamtourism.gov.vn/index.php/items/23696>; cập nhật ngày 27/04/2017.
19. Trung tâm nghiên cứu khoa học lập pháp (2016), *Pháp luật về kinh doanh lữ hành du lịch - Thực trạng và kiến nghị*, Viện nghiên cứu lập pháp, Hà Nội.
20. Trung tâm thông tin du lịch (2016), *Khái quát phát triển Du lịch Việt Nam giai đoạn 2010-2015*, được truy lục từ Quản lý CSDL Doanh nghiệp lữ hành quốc tế: <http://quanlyluhanh.vn/home.php?options=items&code=2695>; cập nhật ngày 28/10/2016.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO TIẾNG ANH

21. Adrian Payne. (1993). *The Essence of Services Marketing*. Prentice Hall.
22. A. Gunn, C., & Var, T. (2002). *Tourism Planning* (Tập Tourism as a System). New York: Routledge.
23. Candela, F., & Figini, P. (2012). *The Economics of Tourism Destination*. Được truy lục từ <http://www.springer.com/978-3-642-20873-7>
24. Philip Kotler; Gary Armstrong. (2002). *Principles of Marketing*. Prentice Hall.
25. United Nations. (2008). *International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (ISIC)*. Department of Economic & Social Affairs. New York: United Nations Publication.
26. World Economic Forum. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017*. Geneva: World Economic Forum.