

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI VÀ DU LỊCH HÀ NỘI



## GIÁO TRÌNH

Môn học: **LUẬT DU LỊCH**

Ngành: **QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN;**

**QUẢN TRỊ DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ LỮ HÀNH**

Trình độ: **CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 194/QĐ-TMDL ngày 01 tháng 8 năm 2019)*

## TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Chúng tôi xin cam đoan cuốn giáo trình này do chúng tôi biên soạn, dựa trên kiến thức chuyên môn của bản thân cùng với các tài liệu liên quan đến môn học đã được liệt kê rõ ràng, chi tiết trong danh mục tài liệu tham khảo cuối giáo trình.

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI GIỚI THIỆU

Hiện nay, Du lịch đang thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, có sức cạnh tranh, đóng góp tích cực vào thành tựu chung của sự nghiệp xây dựng, phát triển đất nước. Nghị quyết số 08-NQ/TU ngày 16/1/2017 của Bộ Chính trị khóa XII đã khẳng định: “Phát triển du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác”.

Trong quá trình phát triển, cùng với sự đổi mới của ngành giáo dục theo tinh thần Nghị quyết số 29-NQ/TW ngày 04/11/2013 của Hội nghị Trung ương 8 khóa XI, trường Cao đẳng Thương mại và Du lịch Hà Nội không ngừng đổi mới về phương pháp giảng dạy theo hướng tích cực, chủ động, đổi mới phương pháp đánh giá học sinh – sinh viên, đặc biệt nhà trường đã chú trọng đến đổi mới nội dung, chương trình đào tạo các chuyên ngành phù hợp với thực tiễn phát triển kinh tế xã hội của đất nước, nhằm nâng cao chất lượng dạy và học, cung cấp nguồn nhân lực có trình độ, chất lượng cao cho xã hội, đáp ứng yêu cầu của sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Và môn học Luật Du lịch đã được đưa vào giảng dạy trong ngành Quản trị Khách sạn, Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành trong những năm gần đây.

Tuy nhiên, hiện nay môn học Luật Du lịch vẫn chưa có giáo trình nên việc biên soạn giáo trình môn học là cần thiết. Giáo trình Luật Du lịch là tài liệu được biên soạn để phục vụ cho việc giảng dạy, học tập của giáo viên và học sinh – sinh viên chuyên ngành Quản trị khách sạn, Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành.

Giáo trình được biên soạn theo đề cương học phần “Luật Du lịch” ở bậc cao đẳng các chuyên ngành nêu trên đã được Hội đồng nhà trường thông qua.

Giáo trình không những phục vụ cho việc giảng dạy, học tập học phần “Luật Du lịch” mà còn là tài liệu tham khảo cho

học sinh - sinh viên trong quá trình thực tập học phần. Mặc dù chúng tôi đã hết sức cố gắng, song do biên soạn lần đầu, giáo trình không tránh khỏi những thiếu sót. Kính mong đồng nghiệp và bạn đọc đóng góp ý kiến để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Chủ biên

**Hoàng Thị Phụng**

## MỤC LỤC

<b>Chương 1. Những vấn đề chung về luật du lịch.....</b>	<b>1</b>
1. Khái niệm Luật Du lịch.....	1
2. Nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch .....	3
3. Quản lý nhà nước về du lịch .....	10
<b>Chương 2. Những quy định về khách du lịch .....</b>	<b>14</b>
1. Khái niệm khách du lịch .....	14
2. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch.....	14
3. Bảo đảm an toàn và giải quyết kiến nghị cho khách du lịch .....	21
<b>Chương 3. Những quy định về điểm du lịch, khu du lịch .....</b>	<b>26</b>
1. Những quy định về điểm du lịch.....	26
2. Những quy định về khu du lịch.....	29
<b>Chương 4. Những quy định về kinh doanh du lịch .....</b>	<b>38</b>
1. Kinh doanh dịch vụ lữ hành.....	39
2. Kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch .....	71
3. Kinh doanh vận tải khách du lịch và dịch vụ du lịch khác.....	80
<b>Chương 5. Những quy định về hướng dẫn viên du lịch .....</b>	<b>94</b>
1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch.....	95
2. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch .....	98
3. Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.....	101
4. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch .....	105
<b>CHƯƠNG 6. Xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch.....</b>	<b>110</b>
1. Những quy định chung.....	111
2. Hình thức xử phạt, mức xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả trong lĩnh vực du lịch.....	75
3. Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch .....	121
<b>Danh mục tài liệu tham khảo .....</b>	<b>82</b>



# GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Luật Du lịch

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Môn học Luật Du lịch thuộc nhóm môn học cơ sở, được bố trí giảng dạy sau khi học xong môn học pháp luật đại cương cũng như các môn học chung bắt buộc.

- Tính chất: Môn học nghiên cứu các vấn đề cơ bản của pháp luật về du lịch theo quy định của pháp luật hiện hành.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Môn học cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản của pháp luật về du lịch.

Mục tiêu của môn học:

- Về kiến thức:

Yêu cầu sinh viên hiểu và nhớ được những kiến thức pháp luật cơ bản về Luật Du lịch, khách du lịch, điểm du lịch, khu du lịch, kinh doanh du lịch, hướng dẫn viên du lịch, xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Nhận biết được các văn bản quy phạm pháp luật về du lịch; biết vận dụng những kiến thức pháp luật du lịch vào thực tiễn hoạt động du lịch sau này. + Nhận biết được các hành vi vi phạm pháp luật về du lịch.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

+ Tôn trọng các quy định pháp luật về du lịch.

+ Có hành vi ứng xử đúng pháp luật du lịch.

+ Có ý thức đấu tranh phòng, chống đối với các hành vi vi phạm pháp luật du lịch.

Nội dung của môn học

# **Chương 1. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ LUẬT DU LỊCH**

Giới thiệu: Chương những vấn đề chung về Luật Du lịch là chương đầu tiên của môn học Luật Du lịch 30 tiết (hệ cao đẳng). Chương này cung cấp cho sinh viên đối tượng điều chỉnh và các chủ thể của Luật Du lịch; các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch; nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch.

Mục tiêu

- Về kiến thức:

Nhớ được phạm vi điều chỉnh và các chủ thể (đối tượng áp dụng) của Luật Du lịch.

- Về kỹ năng:

Nhận biết được các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cũng như trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan đó.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tôn trọng nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch, có ý thức đấu tranh, phòng chống các hành vi trái với nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch.

Nội dung chính

Trong phần những quy định chung, Luật Du lịch năm 2017 xác định phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng của Luật; quy định nguyên tắc phát triển du lịch, chính sách phát triển du lịch; các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cũng như quyền hạn, trách nhiệm của các cơ quan này... So với Luật Du lịch năm 2005, đối tượng áp dụng của Luật Du lịch năm 2017 được mở rộng hơn thông qua việc điều chỉnh cả hành vi của các cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch ở nước ngoài; khái niệm du lịch cũng được đưa ra phù hợp hơn với khái niệm của Tổ chức Du lịch Thế giới thông qua quy định việc đi du lịch được thực hiện trong khoảng thời gian không quá 01 năm liên tục; chính sách phát triển du lịch cũng được quy định cụ thể hơn.

## **1. Khái niệm Luật Du lịch**

### **1.1. Khái niệm**



Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (World Tourist Organization), du lịch bao gồm tất cả mọi hoạt động của những người du hành, tạm trú, trong mục đích tham quan, khám phá và tìm hiểu, trải nghiệm hoặc trong mục đích nghỉ ngơi, giải trí, thư giãn; cũng như mục đích hành nghề và những mục đích khác nữa, trong thời gian liên tục nhưng không quá một năm, ở bên ngoài môi trường sống định cư, nhưng loại trừ các du hành mà có mục đích chính là kiếm tiền. Du lịch cũng là một dạng nghỉ ngơi năng động trong môi trường sống khác hẳn nơi định cư.

Như vậy, có thể hiểu du lịch là đi để vui chơi, giải trí hoặc nhằm mục đích kinh doanh; là việc thực hiện chuyến đi khỏi nơi cư trú, có tiêu tiền, có lưu trú qua đêm và có sự trở về. Mục đích của chuyến đi là giải trí, nghỉ dưỡng, thăm thân nhân, công tác, hội nghị khách hàng hay du lịch khen thưởng, hoặc nhằm mục đích kinh doanh.

Luật Du lịch đầu tiên được ban hành vào năm 2005, thay thế pháp lệnh du lịch năm 1999, là văn bản đầu tiên trong lĩnh vực du lịch. Trước hết, Luật Du lịch đã đáp ứng được yêu cầu thể chế hóa chủ trương, chính sách phát triển du lịch của Đảng để du lịch thực sự trở thành ngành kinh tế mũi nhọn cũng như đáp ứng được nhu cầu phát triển và tiến trình hội nhập của Việt Nam. Luật đã bổ sung, điều chỉnh nhiều nội dung chưa được quy định hoặc đã trở nên bất cập trong Pháp lệnh Du lịch 1999.

Từ đó đến nay, hoạt động du lịch Việt Nam đã có nhiều thay đổi về cả loại hình du lịch, xu hướng du lịch, lựa chọn tour du lịch. Do vậy, việc sửa đổi Luật Du lịch là việc làm cần thiết trong bối cảnh ngành du lịch Việt Nam đang có nhiều điều kiện thuận lợi cho sự phát triển. Luật Du lịch sẽ là khung pháp lý cho hoạt động du lịch, đảm bảo quyền và nghĩa vụ cho du khách và tổ chức, cá nhân cung ứng dịch vụ du lịch. Qua rất nhiều sửa đổi, bổ sung, Luật Du lịch năm 2017 được Quốc hội thông qua ngày 19/06/2017 được đánh giá là bước tạo đà cho sự đột phá của ngành du lịch nước ta theo đúng tinh thần của Bộ Chính trị đã đưa ra, đó là phát triển du lịch trở thành

ngành kinh tế mũi nhọn, là định hướng chiến lược quan trọng để phát triển đất nước, tạo động lực thúc đẩy sự phát triển của các ngành, lĩnh vực khác.

Theo Luật Du lịch năm 2017 thì «*du lịch là các hoạt động có liên quan đến chuyến đi của con người ngoài nơi cư trú thường xuyên trong thời gian không quá 01 năm liên tục nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí, tìm hiểu, khám phá tài nguyên du lịch hoặc kết hợp với mục đích hợp pháp khác*» (khoản 1 Điều 3).

Từ những phân tích trên, theo chúng tôi Luật Du lịch có thể được quan niệm như sau: *Luật Du lịch bao gồm tổng thể các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh trong quá trình hoạt động du lịch và quản lý nhà nước về du lịch.*

## **1.2. Phạm vi điều chỉnh**

“Luật này quy định về tài nguyên du lịch, phát triển sản phẩm du lịch và hoạt động du lịch; quyền, nghĩa vụ của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến du lịch; quản lý nhà nước về du lịch” (Điều 1 Luật Du lịch năm 2017).

Theo quy định trên, phạm vi điều chỉnh của Luật Du lịch bao gồm:

- Tài nguyên du lịch, phát triển sản phẩm du lịch và hoạt động du lịch.

Tài nguyên du lịch là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên và các giá trị văn hóa làm cơ sở để hình thành sản phẩm du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, nhằm đáp ứng nhu cầu du lịch. Tài nguyên du lịch bao gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa.

Sản phẩm du lịch là tập hợp các dịch vụ trên cơ sở khai thác giá trị tài nguyên du lịch để thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch.

Hoạt động du lịch là hoạt động của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch và cơ quan, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có liên quan đến du lịch.

- Quyền, nghĩa vụ của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến du lịch.

- Quản lý nhà nước về du lịch.

### **1.3. Đối tượng áp dụng**

Đối tượng áp dụng của Luật Du lịch được quy định tại điều 2 của Luật Du lịch năm 2017 bao gồm:

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam và ở nước ngoài.

Theo quy định này thì Luật Du lịch không chỉ áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam mà còn áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch ở nước ngoài.

*Ví dụ: Tổ chức, cá nhân Việt Nam thành lập doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch; khách du lịch là công dân Việt Nam du lịch trong nước hoặc ra nước ngoài du lịch.*

- Tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam.

Tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam chủ yếu là thực hiện các hoạt động kinh doanh du lịch hoặc đến Việt Nam du lịch.

*Ví dụ: Tổ chức, cá nhân nước ngoài thành lập doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành tại Việt Nam; văn phòng đại diện tại Việt Nam của cơ quan du lịch nước ngoài; hoạt động của tổ chức du lịch quốc tế và khu vực tại Việt Nam; khách du lịch là người nước ngoài vào Việt Nam du lịch.*

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến du lịch.

Luật Du lịch không chỉ áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân Việt Nam hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam và ở nước ngoài; tổ chức, cá nhân nước ngoài hoạt động du lịch trên lãnh thổ Việt Nam mà còn áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân, cộng đồng dân cư có hoạt động liên quan đến du lịch.

*Ví dụ: Làng gốm Bát Tràng, làng lụa Vạn Phúc, làng cổ Đường Lâm tổ chức các mô hình du lịch cộng đồng. Cộng đồng dân cư, người dân trong cộng đồng, ban quản lý du lịch trong cộng đồng dân cư là những chủ thể có hoạt động liên quan đến du lịch (cộng đồng dân cư đóng vai trò quan trọng trong việc tạo môi trường du lịch hấp dẫn; mỗi người dân có thể là một hướng dẫn viên giới thiệu, quảng bá hiệu quả về văn hóa, lịch sử của địa phương với du khách; ban quản lý tổ chức hoạt động, phân bổ nguồn lực, đưa ra tiêu chí phục vụ khách, phối hợp với chính quyền và các công ty du lịch xây dựng sản phẩm tốt, tránh khai thác tài nguyên quá đà, bảo đảm quyền lợi từng thành viên).*

## **2. Nguyên tắc và chính sách phát triển du lịch**

### **2.1. Nguyên tắc phát triển du lịch**

Nguyên tắc phát triển du lịch được quy định tại Điều 4 Luật Du lịch năm 2017.

- Nguyên tắc phát triển du lịch bền vững, theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, có trọng tâm, trọng điểm.

Nguyên tắc "phát triển du lịch bền vững" đã được xác định từ Luật Du lịch năm 2005. Đây cũng là một trong những nguyên tắc xuyên suốt của Luật Du lịch năm 2017. Theo đó, phát triển du lịch bền vững là sự phát triển du lịch đáp ứng đồng thời các yêu cầu về kinh tế - xã hội và môi trường, bảo đảm hài hòa lợi ích của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch, không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch trong tương lai (Khoản 14 Điều 3). Nguyên tắc này thể hiện dưới những góc độ sau:

*Thứ nhất, phát triển du lịch đáp ứng đồng thời các yêu cầu về kinh tế - xã hội và môi trường.*

Du lịch là ngành kinh tế tổng hợp, mang nội dung văn hóa sâu sắc, có tính liên ngành, liên vùng và xã hội hóa cao, do vậy Luật Du lịch năm 2017 đã có nhiều điều chỉnh nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực du lịch tuân thủ các quy luật của thị trường, hạn chế sự can thiệp mang tính

hành chính của nhà nước thông qua việc tôn trọng quyền của các chủ thể trong quan hệ kinh tế, thực hiện xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch trên cơ sở đăng ký tự nguyện của tổ chức, cá nhân; phát triển du lịch phải gắn liền với phát triển các dịch vụ khác nhằm bảo đảm tính bền vững chung của nền kinh tế. Bên cạnh đó, luật nghiêm cấm các hành vi làm phương hại đến chủ quyền quốc gia, trật tự, an toàn xã hội và môi trường kinh doanh du lịch, đồng thời quy định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc bảo vệ môi trường du lịch, giữ gìn an ninh, trật tự, an toàn xã hội. Việc lập quy hoạch về du lịch phải đảm bảo phù hợp với chiến lược và quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội, quốc phòng, an ninh của đất nước; chiến lược phát triển ngành Du lịch và các quy hoạch khác đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt theo từng thời kỳ.

*Thứ hai, phát triển du lịch phải bảo đảm hài hòa lợi ích của các chủ thể tham gia hoạt động du lịch.*

Bên cạnh việc bảo đảm lợi ích của khách du lịch, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp du lịch, luật còn ghi nhận quyền tham gia và hưởng lợi ích hợp pháp từ hoạt động du lịch của cộng đồng dân cư; phát triển đa dạng các ngành, nghề và các loại hình dịch vụ, văn hóa, nghệ thuật phục vụ khách du lịch; thu hút tổ chức, cá nhân tham gia khai thác, phát triển du lịch cộng đồng và chia sẻ lợi ích từ hoạt động du lịch với cộng đồng, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân địa phương.

*Thứ ba, phát triển du lịch không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu về du lịch trong tương lai.*

Phương diện này thể hiện ở việc tài nguyên du lịch (gồm tài nguyên du lịch tự nhiên và tài nguyên du lịch văn hóa) phải được bảo vệ, giữ gìn, tôn tạo, phát huy, khai thác và sử dụng một cách hợp lý. Luật quy định Nhà nước ưu tiên bố trí kinh phí cho hoạt động điều tra, đánh giá, bảo vệ, tôn tạo, phát triển giá trị tài nguyên du lịch; xác định trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trong việc tôn trọng, bảo vệ, giữ gìn cảnh quan, môi

trường, bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của dân tộc; bảo vệ, giữ gìn, khai thác hợp lý và phát huy giá trị tài nguyên du lịch; nghiêm cấm các hành vi xâm hại tài nguyên du lịch; tổ chức điều tra, đánh giá, phân loại tài nguyên du lịch để làm quản lý, khai thác, phát huy giá trị tài nguyên du lịch; việc lập quy hoạch về du lịch phải đảm bảo khai thác, sử dụng hợp lý, hiệu quả tài nguyên du lịch.

- Nguyên tắc phát triển du lịch gắn với bảo tồn và phát huy giá trị di sản văn hóa dân tộc, tài nguyên thiên nhiên, khai thác lợi thế của từng địa phương và tăng cường liên kết vùng.

Di sản là tài nguyên du lịch không thể thay thế, cho nên giải quyết thỏa đáng mối quan hệ giữa bảo tồn di sản và phát triển du lịch theo hướng bền vững đòi hỏi phải tuân thủ nguyên tắc cái mới, cái xây dựng sau nhất thiết phải tôn trọng di sản gốc.

- Nguyên tắc bảo đảm chủ quyền quốc gia, quốc phòng, an ninh, trật tự an toàn xã hội, mở rộng quan hệ đối ngoại và hội nhập quốc tế, quảng bá hình ảnh đất nước, con người Việt Nam.

Trong điều kiện thuận lợi của hội nhập quốc tế, mở rộng phạm vi liên kết, các thế lực thù địch, các loại tội phạm sẽ triệt để lợi dụng để thâm nhập, đưa người vào Việt Nam cũng như ra nước ngoài qua con đường du lịch để tiến hành các hoạt động vi phạm an ninh quốc gia, tội phạm xuyên quốc gia, tội phạm có tổ chức... Điều này đòi hỏi cần có sự chủ động, tự giác trong công tác phối hợp giữa công tác an ninh với kinh doanh du lịch mới có thể bảo đảm, giữ vững an ninh, trật tự quốc gia.

- Nguyên tắc bảo đảm lợi ích quốc gia, lợi ích cộng đồng, quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch, tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

Nguyên tắc này xuất phát từ việc nhiều công ty du lịch hiện chỉ đơn thuần làm dịch vụ thị thực, xem nhẹ việc đón và quản lý khách, trong khi các tổ chức, cá nhân nước ngoài tham gia hoạt động kinh doanh dịch vụ du lịch ở Việt Nam cũng ngày càng nhiều. Tiềm lực và tính chuyên nghiệp của họ nhìn chung cao hơn các doanh nghiệp trong nước. Để bảo hộ các

doanh nghiệp trong nước, Luật Du lịch năm 2017 đã thể hiện nguyên tắc này thông qua một số quy định như: Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế có vốn đầu tư nước ngoài chỉ được phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, không được phục vụ khách du lịch ra nước ngoài. Bên cạnh việc bảo đảm lợi ích quốc gia, lợi ích của các chủ thể khác như lợi ích cộng đồng, quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch... cũng cần phải được bảo đảm.

- Phát triển đồng thời du lịch nội địa và du lịch quốc tế; tôn trọng và đối xử bình đẳng với khách du lịch.

Du lịch nội địa cứu vãn ngành du lịch trong nước trước sự tụt giảm nghiêm trọng khách du lịch quốc tế trong một số giai đoạn. Vì vậy, bên cạnh phát triển du lịch quốc tế thì cần thúc đẩy phát triển du lịch nội địa. Phát triển du lịch nội địa cũng chính là tạo điều kiện để mọi người dân đều có cơ hội đi du lịch, đặc biệt là người dân ở các vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế diễn ra ngày càng sâu rộng, việc đưa du lịch Việt Nam trở thành một địa chỉ có tầm cỡ trong khu vực và trên thế giới, đồng thời nâng cao vị thế cạnh tranh, thu hút ngày càng nhiều khách du lịch quốc tế là vấn đề quan trọng. Tận dụng những lợi thế về lịch sử, văn hóa, thiên nhiên, nguồn lực du lịch dồi dào, du lịch Việt Nam có đầy đủ điều kiện để hội nhập sâu hơn với du lịch thế giới và phấn đấu trở thành một quốc gia có ngành du lịch phát triển mạnh trong khu vực.

## **2.2. Chính sách phát triển du lịch**

Chính sách phát triển du lịch được quy định tại Điều 5 Luật Du lịch năm 2017.

- Nhà nước có chính sách huy động mọi nguồn lực cho phát triển du lịch để bảo đảm du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của đất nước.

Việt Nam đã bước đầu tập trung huy động nguồn lực quốc gia cho phát triển du lịch: nguồn lực tài nguyên, nguồn

lực vốn, nguồn lực khoa học công nghệ, nguồn lực con người, nguồn lực mềm.

Để du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn, Nhà nước cần có chính sách tạo môi trường đầu tư thông thoáng, tạo điều kiện cho các nhà đầu tư khai thác tối đa tiềm năng du lịch; nâng cao hiệu quả xúc tiến, quảng bá du lịch; thành lập và có cơ chế quản lý, sử dụng hiệu quả Quỹ hỗ trợ phát triển du lịch. Ngân sách Nhà nước hỗ trợ ban đầu cho Quỹ và hằng năm được bổ sung từ nguồn thu lệ phí thị thực nhập cảnh, phí tham quan du lịch, đóng góp của doanh nghiệp, khách du lịch và các nguồn hợp pháp khác. Ngoài ra, phát triển nhân lực du lịch bảo đảm chất lượng, số lượng, cân đối về cơ cấu ngành nghề và trình độ đào tạo đáp ứng yêu cầu phát triển và hội nhập quốc tế. Trong thời gian tới, ngoài việc nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực du lịch, ngành sẽ tăng cường hợp tác quốc tế, triển khai thực hiện thỏa thuận thừa nhận lẫn nhau về nghề du lịch trong khu vực ASEAN; nâng cao năng lực hội nhập quốc tế của du lịch Việt Nam.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch được hưởng mức ưu đãi, hỗ trợ đầu tư cao nhất khi Nhà nước ban hành, áp dụng các chính sách về ưu đãi và hỗ trợ đầu tư.

Để thực hiện chính sách này, Nhà nước cần ban hành các chính sách khuyến khích, ưu đãi đầu tư vào du lịch, nhất là các địa bàn trọng điểm, vùng sâu, vùng xa có tiềm năng du lịch, sản phẩm du lịch đặc thù và đào tạo, phát triển nguồn nhân lực du lịch.

- Nhà nước ưu tiên bố trí kinh phí cho các hoạt động sau đây:  
+ Điều tra, đánh giá, bảo vệ, tôn tạo, phát triển giá trị tài nguyên du lịch.

+ Lập quy hoạch về du lịch.

+ Xúc tiến du lịch, xây dựng thương hiệu du lịch quốc gia, địa phương.

+ Xây dựng kết cấu hạ tầng phục vụ phát triển du lịch.

- Nhà nước có chính sách khuyến khích, hỗ trợ cho các hoạt động sau đây:



+ Đầu tư phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ du lịch chất lượng cao.

+ Nghiên cứu, định hướng phát triển sản phẩm du lịch.

+ Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực du lịch.

+ Đầu tư phát triển sản phẩm du lịch mới có tác động tích cực tới môi trường, thu hút sự tham gia của cộng đồng dân cư; đầu tư phát triển sản phẩm du lịch biển, đảo, du lịch sinh thái, du lịch cộng đồng, du lịch văn hóa và sản phẩm du lịch đặc thù khác.

+ Ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại phục vụ quản lý và phát triển du lịch.

+ Phát triển du lịch tại nơi có tiềm năng du lịch; sử dụng nhân lực du lịch tại địa phương.

+ Đầu tư hình thành khu dịch vụ du lịch phức hợp, có quy mô lớn; hệ thống cửa hàng miễn thuế, trung tâm mua sắm phục vụ khách du lịch.

- Nhà nước có chính sách tạo điều kiện thuận lợi về đi lại, cư trú, thủ tục xuất cảnh, nhập cảnh, hải quan, hoàn thuế giá trị gia tăng và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp khác cho khách du lịch.

Với mục tiêu “tạo thuận lợi tối đa và đơn giản về thủ tục thị thực nhập cảnh cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam” như Nghị quyết số 08-NQ/TW của Bộ Chính trị đã ban hành, Việt Nam đã có nhiều đổi mới về chính sách visa (thị thực), nhất là việc cấp thị thực điện tử (e – visa) từ đầu năm 2017. Hiện nay, Việt Nam đang miễn thị thực cho công dân 05 quốc gia Tây Âu là: Đức, Pháp, Anh, Ý, Tây Ban Nha. Bên cạnh đó, Chính phủ cũng xem xét bổ sung thêm một số nước được miễn thị thực gồm 06 quốc gia là: Úc, New Zealand, Canada, Hà Lan, Thụy Sĩ và Bỉ.

### **3. Quản lý nhà nước về du lịch**

#### ***3.1. Các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch***

- Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch.

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục du lịch, Cục văn hóa cơ sở, cục di sản văn hóa.

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch: Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính, Bộ Công thương, Bộ Ngoại giao.

- Ủy ban nhân dân các cấp (cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã) trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương.

### ***3.2. Trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch***

- Trách nhiệm quản lý nhà nước về du lịch của Chính phủ.

+ Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về du lịch.

+ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về du lịch và có nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

Ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về du lịch; chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch; danh mục các địa điểm tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia;

Điều phối, liên kết các hoạt động du lịch liên quốc gia, liên vùng, liên tỉnh;

Xây dựng tiêu chuẩn quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về du lịch; xây dựng cơ sở dữ liệu quản lý về du lịch;

Phối hợp với các cơ quan có liên quan, tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch phổ biến, giáo dục pháp luật về du lịch;

Tổ chức, quản lý hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch; nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ trong lĩnh vực du lịch; hướng dẫn về giao dịch điện tử trong lĩnh vực du lịch;

Tổ chức điều tra, đánh giá tài nguyên du lịch;

Thực hiện hợp tác quốc tế về du lịch; hoạt động xúc tiến du lịch ở trong nước và nước ngoài;

Quản lý, tổ chức thực hiện việc cấp, thu hồi giấy phép, thẻ hướng dẫn viên du lịch và các văn bản chứng nhận khác về hoạt động du lịch;

Xã hội hóa hoạt động đầu tư, phát triển sản phẩm du lịch, xúc tiến du lịch, đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực du lịch;

Kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về du lịch.

- Trách nhiệm quản lý nhà nước về du lịch của Bộ, cơ quan ngang Bộ.

+ Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc thực hiện quản lý nhà nước về du lịch.

+ Bộ Kế hoạch và Đầu tư chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách ưu đãi, hỗ trợ đầu tư trong lĩnh vực du lịch; huy động nguồn lực, thu hút đầu tư phát triển du lịch; lồng ghép các nội dung liên quan đến phát triển du lịch trong các chiến lược, chương trình, quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội.

+ Bộ Tài chính chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách về tài chính, thuế và hải quan nhằm tạo điều kiện phát triển du lịch; bảo đảm nguồn lực tài chính cho các hoạt động xúc tiến du lịch quốc gia.

+ Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành chính sách khuyến khích sản xuất, cung cấp hàng hóa, đồ lưu niệm, hàng thủ công, dịch vụ chất lượng cao để phát triển du lịch, xây dựng hệ thống cửa hàng miễn thuế phục vụ khách du lịch tại một số địa bàn du lịch trọng điểm; lồng ghép xúc tiến du lịch trong xúc tiến thương mại.

+ Bộ Ngoại giao chủ trì, phối hợp với Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, cơ quan nhà nước có liên quan tuyên truyền, quảng bá hình ảnh, đất nước, con người Việt Nam; tham mưu chính sách về thị thực phục vụ phát triển du lịch.

- Trách nhiệm quản lý nhà nước về du lịch của Ủy ban nhân dân các cấp.

+ Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, thực hiện quản lý nhà nước về du lịch tại địa phương; cụ thể hóa chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chính sách phát triển du lịch phù hợp với thực tế tại địa phương.

+ Ủy ban nhân dân các cấp có nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

Ban hành hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành các chính sách ưu đãi, thu hút đầu tư để khai thác tiềm năng, thế mạnh về du lịch của địa phương; hỗ trợ phát triển du lịch cộng đồng;

Quản lý tài nguyên du lịch, khu du lịch, điểm du lịch, hoạt động kinh doanh du lịch và hướng dẫn du lịch trên địa bàn;

Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội, môi trường, an toàn thực phẩm tại khu du lịch, điểm du lịch, nơi tập trung nhiều khách du lịch;

Tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân để bảo đảm môi trường du lịch thân thiện, lành mạnh và văn minh;

Tổ chức bố trí nơi dừng, đỗ cho các phương tiện giao thông đã được cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch để tiếp cận điểm tham quan du lịch, cơ sở lưu trú du lịch; tổ chức rà soát, lắp đặt biển báo, biển chỉ dẫn vào khu du lịch, điểm du lịch;

Tổ chức tiếp nhận và giải quyết kiến nghị của khách du lịch;

Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của Luật Du lịch năm 2017.

### CÂU HỎI LÝ THUYẾT:

1. Anh (chị) hãy trình bày các nguyên tắc phát triển du lịch và lấy ví dụ thực tiễn về phát triển du lịch để minh họa cho việc thực hiện đúng hoặc sai các nguyên tắc đó.

2. Anh (chị) hãy nêu các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch. Lấy ví dụ thực tiễn về hoạt động du lịch để minh họa cho công tác quản lý của các cơ quan đó.

## **Chương 2. NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ KHÁCH DU LỊCH**

Giới thiệu: Chương những quy định về khách du lịch cung cấp cho sinh viên các nội dung: Khái niệm, các loại khách du lịch; quyền, nghĩa vụ của khách du lịch; trách nhiệm bảo đảm an toàn và giải quyết kiến nghị cho khách du lịch của các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Mục tiêu

- Về kiến thức:

+ Nhận biết được các loại khách du lịch.

+ Nhớ được trách nhiệm bảo đảm an toàn cho khách du lịch, giải quyết kiến nghị của khách du lịch của các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

- Về kỹ năng:

Vận dụng các quy định của pháp luật về khách du lịch để giải quyết các tình huống pháp luật thể.

- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:

Tôn trọng quyền và nghĩa vụ của khách du lịch, có ý thức đấu tranh, phòng chống các hành vi vi phạm quyền và nghĩa vụ của khách du lịch.

Nội dung chính

Một trong những quan điểm xuyên suốt của Luật Du lịch năm 2017 là lấy khách du lịch làm trung tâm của mọi hoạt động du lịch. Quyền và lợi ích hợp pháp của khách du lịch được chú trọng thông qua việc quy định đầy đủ và rõ ràng trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch, kinh doanh dịch vụ du lịch, kinh doanh các dịch vụ du lịch khác, hướng dẫn viên du lịch. Những quy định này nhằm bảo đảm chất lượng dịch vụ du lịch, giảm thiểu tình trạng chất lượng dịch vụ không tương xứng với kỳ vọng và số tiền khách phải trả, tạo điều kiện thuận lợi để khách du lịch tham quan, du lịch, góp phần đảm bảo thương hiệu Du lịch Việt Nam.

### **1. Khái niệm khách du lịch**

#### **1.1. Khái niệm**

Du lịch là ngành không khói, ít gây ô nhiễm môi trường, giúp khách du lịch vừa được nghỉ ngơi, giảm stress vừa biết thêm nhiều điều hay mới lạ mà khách chưa biết. Du lịch còn góp phần phát triển kinh tế của đất nước, tạo việc làm và tăng thu nhập cho người lao động (hướng dẫn viên, các dịch vụ liên quan...).

Đời sống ngày càng nâng cao, văn minh, hiện đại con người ngày càng đi du lịch nhiều hơn nên khách du lịch ngày càng nhiều hơn, đây là đối tượng khách du lịch dễ nhận biết nhất. Ngoài ra còn có nhiều khách kết hợp đi du lịch trong quá trình công tác, đi học, thăm người thân...

Tổ chức Du lịch Thế giới định nghĩa khách du lịch như những người *"đi du lịch đến và ở lại ở những nơi bên ngoài nơi cư trú thường xuyên của họ trong hơn 24 giờ và không quá một năm liên tiếp cho giải trí, kinh doanh và các mục đích khác không liên quan đến những nhân viên hướng dẫn viên du lịch của tổ chức thực hiện việc du lịch đó"*. Theo định nghĩa này, căn cứ để xác định khách du lịch là: khách du lịch phải thực hiện chuyến đi khỏi nơi cư trú thường xuyên, có tiêu tiền, có lưu trú qua đêm và có sự trở về; thời gian của chuyến đi là hơn 24 giờ và không quá một năm liên tiếp; mục đích của chuyến đi là giải trí, kinh doanh hoặc nhằm các mục đích khác như nghỉ dưỡng, thăm thân nhân, công tác, hội nghị khách hàng, tìm hiểu lịch sử văn hoá...

Khách du lịch có thể khởi hành với mọi mục đích khác nhau, loại trừ mục đích lao động để kiếm tiền ở nơi đến. Như vậy, những đối tượng sau không được thống kê là khách du lịch: Những người đi học; những người di cư, tị nạn; những người làm việc tại các đại sứ quán, lãnh sự quán; những người thuộc lực lượng bảo an của Liên hiệp quốc...

Theo quy định của Luật Du lịch năm 2017, *"khách du lịch là người đi du lịch hoặc kết hợp đi du lịch, trừ trường hợp đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến"*. (khoản 2 Điều 3).

Trong các chuyến du lịch, con người không chỉ dừng lại ở việc nghỉ ngơi, giải trí mà còn phải được thỏa mãn các nhu

cầu khác, do vậy mà con người đi du lịch với nhiều mục đích khác nhau: đi tham quan danh lam thắng cảnh, đi nghỉ, chữa bệnh, tìm hiểu lịch sử văn hoá, công vụ... Theo quy định này, những đối tượng đi học, làm việc để nhận thu nhập ở nơi đến không được coi là khách du lịch.

## ***1.2. Phân loại khách du lịch***

Khách du lịch bao gồm nhiều nhóm, cư trú tại nhiều địa phương, quốc gia khác nhau, có mục đích du lịch, phương thức và phương tiện du lịch cũng khác nhau. Vì vậy, việc phân loại khách du lịch là cần thiết để có kế hoạch cung ứng các sản phẩm du lịch phù hợp với từng nhóm đối tượng.

- Khách du lịch có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau, căn cứ vào quốc tịch của khách du lịch, Tổ chức Du lịch thế giới (WTO) phân loại khách du lịch như sau:

### ***+ Khách du lịch quốc tế (International tourist):***

Nhóm khách du lịch quốc tế được phân thành 02 loại:

*Khách du lịch quốc tế đến (Inbound tourist):* Là những người từ nước ngoài đến du lịch một quốc gia.

Những người từ nước ngoài đến du lịch một quốc gia là: Người nước ngoài và công dân của một quốc gia nào đó định cư ở nước khác vào quốc gia đó du lịch. Loại khách này sử dụng ngoại tệ để mua hàng hoá dịch vụ. Mục đích của chuyến đi chủ yếu là để giải trí và rất hiếm khi liên quan đến kinh doanh.

*Ví dụ: Người Mỹ và Việt kiều Mỹ vào Việt Nam du lịch.*

*Khách du lịch quốc tế ra nước ngoài (Outbound tourist):* Là những người đang sống trong một quốc gia đi ra nước ngoài du lịch.

Những người đang sống trong một quốc gia đi du lịch nước ngoài là: Công dân của một quốc gia và người nước ngoài đang cư trú tại quốc gia đó đi ra nước ngoài du lịch. Mục đích của chuyến đi có thể là viếng thăm người thân, đi du lịch tham quan, đi chữa bệnh...

*Ví dụ: Người Việt Nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam đi du lịch đến nước khác (Trung Quốc, Thái Lan...).*

+ **Khách du lịch trong nước (Internal tourist)**: Gồm những người là công dân của một quốc gia và những người nước ngoài đang sống trên lãnh thổ quốc gia đó đi du lịch trong nước.

*Ví dụ: Người Việt Nam, người nước ngoài cư trú tại Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam (Huế, Đà Nẵng, Hội An, Nha Trang...).*

+ **Khách du lịch nội địa (Domestic tourist)**: Bao gồm khách du lịch trong nước (*Internal tourist*) và khách du lịch quốc tế đến (*Inbound tourist*). Đây là thị trường cho các cơ sở lưu trú và các nguồn thu hút khách trong một quốc gia.

Khách du lịch nội địa bao gồm các đối tượng: Công dân của một quốc gia, người nước ngoài cư trú trên lãnh thổ quốc gia đó đi du lịch trong nước, người nước ngoài, công dân của một quốc gia nào đó định cư ở nước khác vào quốc gia đó du lịch.

+ **Khách du lịch quốc gia (National tourist)**: Bao gồm khách du lịch trong nước (*Internal tourist*) và khách du lịch quốc tế ra nước ngoài (*Outbound tourist*). Đây là thị trường cho các đại lý lữ hành và các hãng hàng không.

Khách du lịch quốc gia bao gồm các đối tượng: Công dân của một quốc gia, người nước ngoài cư trú trên lãnh thổ quốc gia đó đi du lịch trong nước, công dân của một quốc gia, người nước ngoài cư trú tại quốc gia đó đi ra nước ngoài du lịch.

- Cũng căn cứ vào quốc tịch của khách du lịch, Luật Du lịch năm 2017 phân loại khách du lịch thành ba loại: Khách du lịch nội địa, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

+ **Khách du lịch nội địa** là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

Như vậy, khách du lịch nội địa bao gồm hai đối tượng: Công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam. Những đối tượng này phải đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

*Ví dụ: Hải đi du lịch Cát Bà, Hải thuộc loại khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam; Peter (quốc tịch Mỹ, cư trú*



*ở thành phố Hồ Chí Minh) đi du lịch Đà Lạt, Peter thuộc loại khách du lịch nội địa là người nước ngoài cư trú ở Việt Nam.*

+ **Khách du lịch quốc tế đến Việt Nam** là người nước ngoài và người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch.

Như vậy, khách du lịch quốc tế đến Việt Nam bao gồm hai đối tượng: người nước ngoài và người Việt Nam định cư ở nước ngoài. Những đối tượng này phải vào Việt Nam du lịch.

*Ví dụ: Nick (quốc tịch Anh) đi du lịch Phú Quốc, Nick thuộc loại khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài; chị Mai (người Mỹ gốc Việt) đi du lịch Hà Nội, chị Mai thuộc loại khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người Việt Nam định cư ở nước ngoài.*

+ **Khách du lịch ra nước ngoài** là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Như vậy, khách du lịch ra nước ngoài bao gồm hai đối tượng: công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam. Những đối tượng này phải đi du lịch nước ngoài.

*Ví dụ: Hiếu đi du lịch Lào, Hiếu thuộc loại khách du lịch ra nước ngoài là công dân Việt Nam; Akira (quốc tịch Nhật Bản cư trú ở Hà Nội) đi du lịch Trung Quốc, Akira thuộc loại khách du lịch ra nước ngoài là người nước ngoài cư trú ở Việt Nam.*

## **2. Quyền và nghĩa vụ của khách du lịch**

Khi du lịch, khách du lịch có những quyền được pháp luật ghi nhận và bảo hộ, đồng thời cũng có những nghĩa vụ cụ thể đối với nhà nước, xã hội, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **2.1. Quyền của khách du lịch**

Các quyền của khách du lịch được ghi nhận tại Điều 11 Luật Du lịch năm 2017.

- Sử dụng dịch vụ du lịch do tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp hoặc tự đi du lịch.

Điều này thể hiện ở chỗ: khách du lịch được lựa chọn hình thức đi du lịch thông qua sử dụng dịch vụ du lịch hoặc tự đi du lịch theo sở thích, khả năng của mình.

- Yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch theo hợp đồng đã ký kết.

Đây là quyền của khách du lịch lựa chọn hình thức đi du lịch thông qua sử dụng dịch vụ du lịch do tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp. Khách du lịch có quyền yêu cầu tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch nhưng phạm vi thông tin được cung cấp chỉ giới hạn trong hợp đồng đã ký kết.

- Được tạo điều kiện thuận lợi về xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh, hải quan, lưu cư trú, đi lại trên lãnh thổ Việt Nam phù hợp với quy định của pháp luật và điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Khách du lịch được tạo điều kiện thuận lợi về xuất, nhập cảnh qua các cửa khẩu biên giới đường bộ, cửa khẩu cảng... Quy định này góp phần thu hút, thúc đẩy tăng trưởng khách du lịch, phát triển du lịch Việt Nam, đáp ứng yêu cầu hội nhập quốc tế.

- 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.

- Được đối xử bình đẳng; được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản khi sử dụng dịch vụ du lịch; được tôn trọng danh dự, nhân phẩm; được cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp khẩn cấp.

Khách du lịch có quyền được bảo đảm an toàn về tính mạng, sức khỏe, tài sản bởi tất cả các chủ thể có liên quan. Điều này đòi hỏi sự tham gia, phối hợp của nhiều cơ quan, tổ chức khác nhau, trong đó có chính quyền địa phương, khu du lịch, điểm du lịch và tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch.

*Ví dụ: Để đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp và sự bình đẳng của khách du lịch, Luật Du lịch năm 2017 đã quy định nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành phải mua bảo hiểm cho tất cả khách du lịch thay vì chỉ mua bảo hiểm cho khách du lịch Việt Nam ra nước ngoài như quy định tại Luật*

*Du lịch năm 2005; khách du lịch từ tất cả các thị trường đều được tôn trọng và đối xử bình đẳng.*

- Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện hành vi vi phạm pháp luật về du lịch.

- Kiến nghị với tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch và cơ quan nhà nước có thẩm quyền về các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch.

Pháp luật ghi nhận quyền phản ánh, kiến nghị của khách du lịch về các vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch. Một trong những quyền cơ bản của khách hàng, người tiêu dùng là quyền phản ánh về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và được tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trả lời, giải quyết những phản ánh này. Để đảm bảo thực hiện quyền này, luật cũng quy định trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết kiến nghị của khách du lịch nhằm góp phần hỗ trợ, giải quyết những khó khăn trở ngại cho khách du lịch.

*Ví dụ: Khách du lịch có thể kiến nghị, phản ánh đến Sở Du lịch Hà Nội về những vấn đề liên quan đến hoạt động du lịch trên địa bàn Thành phố Hà Nội, như: tai nạn, mất trộm, dịch vụ kém chất lượng, chèo kéo, nâng giá, ép giá khách du lịch,... thông qua hoạt động thông tin hỗ trợ khách du lịch và Tổng đài 1800556896 của VNPT Hà Nội, email, hộp thư và các phương tiện liên lạc khác.*

- Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

Khách du lịch được bồi thường thiệt hại về tính mạng, sức khỏe, tài sản... nếu những thiệt hại này do lỗi của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch (doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, kinh doanh vận tải khách du lịch, kinh doanh dịch vụ du lịch khác, tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch).

## **2.2. Nghĩa vụ của khách du lịch**

Bên cạnh việc quy định những quyền cho khách du lịch, Nhà nước cũng đặt ra cho khách du lịch những nghĩa vụ cụ thể. Nghĩa vụ của khách du lịch được quy định tại Điều 12

Luật Du lịch năm 2017. Theo đó, khách du lịch có những nghĩa vụ cơ bản sau:

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam và pháp luật của quốc gia, vùng lãnh thổ nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng phong tục, tập quán, bản sắc văn hóa địa phương, bảo vệ và giữ gìn tài nguyên du lịch, môi trường du lịch; không gây phương hại đến hình ảnh quốc gia, truyền thống văn hóa dân tộc của Việt Nam.

Quy định này xuất phát từ tình hình thực tế, đó là sự tùy tiện, sự thiếu ý thức của một bộ phận du khách đã và đang là một nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường du lịch, hủy hoại cảnh quan thiên nhiên, không hoặc thiếu tôn trọng văn hóa bản địa... Bên cạnh đó đã xảy ra những hiện tượng tiêu cực liên quan đến ý thức của khách Việt Nam khi đi du lịch nước ngoài như: trộm cắp, ăn uống lãng phí, xả rác bừa bãi, chen lấn không xếp hàng, hút thuốc lá, mất trật tự nơi công cộng... làm ảnh hưởng tới hình ảnh con người, đất nước Việt Nam.

- Thực hiện nội quy của khu du lịch, điểm du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch.

Nghĩa vụ này đòi hỏi khách du lịch phải tuân thủ nội quy khi đến các khu du lịch, điểm du lịch; khi sử dụng dịch vụ của các cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch (cơ sở lưu trú du lịch, cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao...).

- Thanh toán tiền dịch vụ theo hợp đồng, phí, lệ phí và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.

Đây là những khoản bắt buộc khách du lịch phải thực hiện đối với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch, nhà nước để được cung cấp dịch vụ hoặc phải thực hiện trong quá trình du lịch.

- Bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự.

Khách du lịch có quyền được bồi thường thiệt hại đồng thời cũng phải thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật dân sự.

### **3. Bảo đảm an toàn và giải quyết kiến nghị cho khách du lịch**

#### ***3.1. Trách nhiệm bảo đảm an toàn cho khách du lịch***

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn xã hội tại khu du lịch, điểm du lịch.

Quá trình hội nhập quốc tế đang đặt ra cho ngành du lịch nước ta nhiều thách thức, trong đó có việc bảo đảm an ninh và an toàn cho du khách. Phát triển du lịch phải gắn liền công tác bảo đảm an ninh và ngược lại, việc giữ vững an ninh, trật tự, an toàn cho du khách cũng góp phần quan trọng để phát triển du lịch và kinh tế - xã hội của đất nước.

*Ví dụ: Bộ Công an phối hợp với ngành du lịch tuyên truyền, giáo dục, nâng cao nhận thức, trách nhiệm và tinh thần cảnh giác cho những người tham gia hoạt động du lịch trên các địa bàn, khu du lịch, điểm du lịch trọng điểm, đồng thời có biện pháp phòng ngừa, chống các thế lực xấu lợi dụng lôi kéo, xâm phạm an ninh quốc gia qua đường du lịch.*

- Tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch có biện pháp phòng, tránh rủi ro và tổ chức bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

*Ví dụ: Kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy định về các biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch của các tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm du lịch trong phạm vi quản lý; phối hợp với tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức cứu hộ, cứu nạn trong trường hợp xảy ra rủi ro đối với khách du lịch.*

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch có trách nhiệm cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch; thông báo, chỉ dẫn kịp thời cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp; áp dụng biện pháp cần thiết, phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch.

*Ví dụ: Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch phải tuân thủ các quy định về các biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến*

*tính mạng, sức khỏe của khách du lịch: Có cảnh báo, chỉ dẫn về điều kiện khí hậu, thời tiết, sức khỏe và các yếu tố liên quan khi cung cấp các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch; có phương án cứu hộ, cứu nạn; bố trí lực lượng cứu hộ khách du lịch và can thiệp, xử lý, ứng cứu kịp thời các sự cố, tai nạn, rủi ro xảy ra.*

Bảo đảm an toàn cho khách du lịch là trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Vấn đề này càng trở nên cần thiết hơn đối với các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch. Vì vậy, Nghị định 168/2017/NĐ - CP ngày 31/12/2017 của Chính phủ đã quy định về các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch; các biện pháp bảo đảm an toàn khi kinh doanh các sản phẩm này; trách nhiệm của cơ quan tổ chức, cá nhân. Theo đó, các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch khi có một hoặc một số hoạt động sau đây: Bay dù lượn, khinh khí cầu; nhảy dù; đu dây mạo hiểm hành trình trên cao; đi xe đạp, mô tô, ô tô địa hình trên núi, trên đồi cát; đi trên dây; leo núi, vách đá; đu dây vượt thác; lặn dưới nước; chèo thuyền vượt ghềnh thác; đi mô tô nước; lướt ván; ca nô kéo dù bay; thám hiểm hang động, rừng, núi (Điều 8 Nghị định 168/2017/NĐ - CP ngày 31/12/2017).

Các biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch khi kinh doanh các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch là: Có cảnh báo, chỉ dẫn về điều kiện khí hậu, thời tiết, sức khỏe và các yếu tố liên quan khi cung cấp các sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch; có phương án cứu hộ, cứu nạn; bố trí lực lượng cứu hộ khách du lịch và can thiệp, xử lý, ứng cứu kịp thời các sự cố, tai nạn, rủi ro xảy ra; duy trì, bảo đảm thông tin liên lạc với khách du lịch trong suốt thời gian cung cấp sản phẩm; bố trí, sử dụng huấn luyện viên, kỹ thuật viên, hướng dẫn viên có chuyên môn phù hợp; phổ

biến các quy định về bảo đảm an toàn cho khách du lịch; hướng dẫn các thao tác kỹ thuật cho khách du lịch trước khi cung cấp sản phẩm du lịch; cung cấp, hướng dẫn sử dụng và giám sát việc sử dụng trang thiết bị, dụng cụ hỗ trợ theo quy chuẩn, tiêu chuẩn, bảo đảm an toàn cho khách du lịch (Điều 9 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017).

Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân gồm có: Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân trực tiếp kinh doanh các sản phẩm du lịch quy định tại Điều 8 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017; trách nhiệm của Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân quản lý khu du lịch, điểm du lịch; trách nhiệm của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành (Điều 10 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017).

### ***3.2. Giải quyết kiến nghị của khách du lịch***

Tiếp nhận, giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch là việc làm cần thiết để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch. Quy định này đáp ứng kịp thời yêu cầu thực tế vì các năm qua, không ít hoạt động du lịch ở Việt Nam còn gây phiền toái cho khách du lịch, như: tình trạng “chặt chém”, bắt chẹt khách tại nhiều điểm du lịch; tình trạng chèo kéo, đeo bám khách; nạn ăn xin, móc túi; vấn đề chất lượng vệ sinh, an toàn thực phẩm... Vai trò, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, quản lý khu du lịch, điểm du lịch và cơ quan chức năng như Ủy ban nhân dân các cấp, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch được quy định cụ thể như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh du lịch, quản lý khu du lịch, điểm du lịch tổ chức tiếp nhận và giải quyết kịp thời kiến nghị của khách du lịch trong phạm vi quản lý.

- Ủy ban nhân dân các cấp, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ chức tiếp nhận, giải quyết kiến nghị của khách du lịch trên địa bàn.

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp

với cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết kiến nghị của khách du lịch.

### HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH:

Thời gian: 01 giờ

- Làm bài tập trắc nghiệm về các nội dung đã học trong chương.
- Thảo luận, giải quyết tình huống pháp luật về khách du lịch.

### CÂU HỎI LÝ THUYẾT:

1. Nêu khái niệm và phân loại khách du lịch theo Luật Du lịch năm 2017.
2. Trình bày quyền và nghĩa vụ của khách du lịch. Cho ví dụ thực tế để minh họa.
3. Nêu các chủ thể có trách nhiệm bảo đảm an toàn cho khách du lịch và trách nhiệm bảo đảm an toàn cho khách du lịch của các chủ thể này.
4. Nêu các chủ thể có trách nhiệm giải quyết kiến nghị của khách du lịch.



### **Chương 3. NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ ĐIỂM DU LỊCH, KHU DU LỊCH**

Giới thiệu: Chương những quy định về điểm du lịch, khu du lịch cung cấp cho sinh viên các quy định của pháp luật về: điều kiện công nhận khu du lịch, điểm du lịch; thẩm quyền thẩm định, thẩm quyền quyết định công nhận khu du lịch, điểm du lịch; điểm khác biệt trong hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch, điểm du lịch.

Mục tiêu

- Về kiến thức:

Nhớ được các điều kiện công nhận khu du lịch, điểm du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Nhận biết được thẩm quyền thẩm định, thẩm quyền quyết định công nhận khu du lịch, điểm du lịch.

+ Phân biệt được những điểm khác biệt trong hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch, điểm du lịch.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tôn trọng và có ý thức đấu tranh, phòng chống các hành vi vi phạm quy quy định về khu du lịch, điểm du lịch.

Nội dung chính

Luật Du lịch năm 2017 công nhận điểm du lịch, khu du lịch cấp tỉnh, khu du lịch quốc gia, không thực hiện việc phân cấp (điểm du lịch quốc gia, điểm du lịch địa phương) đối với điểm du lịch như Luật Du lịch năm 2005. Các điều kiện công nhận được quy định có tính khả thi hơn. Từ việc điều chỉnh các quy định về điều kiện, thời điểm công nhận cũng được xác định rõ ràng hơn. Mục đích của việc công nhận điểm du lịch, khu du lịch là nhằm quảng bá thương hiệu của điểm đến và thu hút khách du lịch, do vậy, điểm du lịch, khu du lịch chỉ được công nhận theo từng cấp độ sau khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện về tài nguyên du lịch, kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất, dịch vụ phục vụ khách du lịch.

#### **1. Những quy định về điểm du lịch**

##### ***1.1. Điều kiện công nhận điểm du lịch***

*Điểm du lịch là nơi có tài nguyên du lịch được đầu tư, khai thác phục vụ khách du lịch (khoản 7 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).*

Điều kiện công nhận điểm du lịch được quy định tại Điều 23 Luật Du lịch năm 2017 và được quy định chi tiết tại Điều 11 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017. Các điều kiện công nhận điểm du lịch bao gồm:

- Có tài nguyên du lịch, có ranh giới xác định.

Có ranh giới xác định được quy định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý địa hình khu vực (khoản 1 Điều 11 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017).

- Có kết cấu hạ tầng, dịch vụ cần thiết bảo đảm phục vụ khách du lịch.

Điều kiện này bao gồm: có kết nối giao thông, thông tin liên lạc thuận lợi; có điện, nước sạch; có biển chỉ dẫn, thuyết minh về điểm du lịch; có dịch vụ ăn uống, mua sắm (khoản 2 Điều 11 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017).

- Đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

Điều kiện này bao gồm: Có bộ phận bảo vệ trực 24 giờ mỗi ngày; công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức, cá nhân quản lý điểm du lịch; có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch; nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm; có biện pháp thu gom và xử lý rác thải, nước thải sinh hoạt theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường; áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật (khoản 3 Điều 11 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017).

## ***1.2. Trình tự, thủ tục công nhận điểm du lịch***

Khoản 2 Điều 24 Luật Du lịch năm 2017 quy định về trình tự, thủ tục công nhận điểm du lịch như sau:

*- Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý điểm du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về du lịch (cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh) nơi có điểm du lịch.

Tổ chức, cá nhân sở hữu, quản lý điểm du lịch có thể gửi hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh. Theo quy định hiện hành, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh là Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch.

Hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch bao gồm: Đơn đề nghị công nhận điểm du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định; bản thuyết minh về điều kiện công nhận điểm du lịch: có tài nguyên du lịch, có ranh giới xác định; có kết cấu hạ tầng, dịch vụ cần thiết đảm bảo phục vụ khách du lịch; đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

*- Bước 2: Thẩm định, trình hồ sơ.*

Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

*- Bước 3: Quyết định công nhận điểm du lịch.*

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận điểm du lịch; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

*\* Thẩm quyền công nhận điểm du lịch*

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, nơi có điểm du lịch có thẩm quyền công nhận điểm du lịch. Đồng thời Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có thẩm quyền thu hồi quyết định công nhận điểm du lịch trong trường hợp điểm du lịch không còn bảo đảm điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 23 của Luật Du lịch năm 2017.

*Ví dụ: Ủy ban nhân dân xã Hồng Vân (huyện Thường Tín, Hà Nội) là cơ quan quản lý Làng nghề sinh vật cảnh Hồng Vân. Để Làng nghề sinh vật cảnh Hồng Vân được công*

*nhận là điểm du lịch, Ủy ban nhân dân xã Hồng Vân phải nộp hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh là Sở Du lịch thành phố Hà Nội. Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ từ Ủy ban nhân dân xã Hồng Vân, Sở Du lịch thành phố Hà Nội thẩm định, trình Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội có thẩm quyền quyết định công nhận điểm du lịch Làng nghề sinh vật cảnh Hồng Vân.*

Như vậy, để được công nhận điểm du lịch thì điểm du lịch phải đáp ứng được các điều kiện theo quy định của pháp luật về du lịch và tổ chức, cá nhân sở hữu quản lý điểm du lịch phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ và thực hiện theo trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật về du lịch nêu trên.

## **2. Những quy định về khu du lịch**

### **2.1. Điều kiện công nhận khu du lịch**

Khu du lịch là khu vực có ưu thế về tài nguyên du lịch, được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch. Khu du lịch bao gồm khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia (khoản 6 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).

Theo khái niệm trên, khu du lịch cần đáp ứng hai yếu tố:

*Thứ nhất*, khu du lịch là khu vực có ưu thế về tài nguyên du lịch, đó là cảnh quan thiên nhiên, yếu tố tự nhiên và các giá trị văn hóa làm cơ sở để hình thành sản phẩm du lịch, khu du lịch.

*Thứ hai*, khu du lịch phải được quy hoạch, đầu tư phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách du lịch như nhu cầu vui chơi, giải trí, thư giãn, làm đẹp, chăm sóc sức khỏe...

*Ví dụ: Khu du lịch quốc gia Mũi Né (Phan Thiết – Bình Thuận) là nơi có nhiều tài nguyên du lịch đặc sắc, trong đó có nhiều thắng cảnh độc đáo: danh thắng đồi cát Mũi Né; bãi biển Đồi Dương với bờ biển rộng, nước trong xanh, bãi cát trắng mịn, thoải dần ra biển; suối Tiên có vẻ đẹp hoang sơ kết hợp các địa điểm như Hòn Rơm, Bàu Trắng, hồ nước xanh thắm giữa sa mạc cát trắng, tạo bức tranh thiên nhiên thơ*

mộng về hồ nước, biển cả; hệ thống bãi biển hoang sơ cùng cảnh quan hùng vĩ như bãi đá Ông Địa; các hòn đảo còn nguyên sơ như Hòn Ghènh hay Hòn La, ... tất cả tạo nên quần thể phong cảnh thiên nhiên độc đáo có giá trị du lịch cao đối với tỉnh Bình Thuận và vùng Duyên hải Nam Trung Bộ.

Với tài nguyên du lịch dồi dào, Mũi Né có tiềm năng hình thành các sản phẩm du lịch: sản phẩm du lịch biển (du lịch nghỉ dưỡng biển, du lịch sinh thái biển và thể thao biển); các sản phẩm du lịch sinh thái chuyên đề khai thác đặc trưng cảnh quan và địa hình “Cát” (du lịch tham quan, khám phá cảnh quan và hệ sinh thái đồi cát, thể thao trên địa hình cát); các sản phẩm du lịch khai thác đặc trưng văn hóa địa phương (tham quan các di tích lịch sử văn hóa, trải nghiệm, nghiên cứu văn hóa truyền thống, đặc biệt là văn hóa Chăm và lễ hội cổ truyền của cư dân bản địa); các sản phẩm du lịch gắn với cộng đồng (du lịch nghỉ dưỡng tại nhà dân, du lịch làng nghề truyền thống, du lịch làng chài); các sản phẩm du lịch gắn với đô thị (các lễ hội, sự kiện văn hóa, thể thao và du lịch; các hoạt động nghệ thuật đường phố).

Khu du lịch quốc gia Mũi Né được phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển khu du lịch quốc gia đến năm 2025, tầm nhìn đến năm 2030 theo Quyết định số 1772/QĐ-TTg ngày 18/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ. Theo đó, Mũi Né sẽ được tập trung phát triển du lịch theo chiều sâu, chú trọng chất lượng và hiệu quả, đa dạng về sản phẩm trên cơ sở khai thác và phát huy các lợi thế về tài nguyên du lịch biển, hình thành các sản phẩm du lịch đặc trưng, nhất là nghỉ dưỡng biển, thể thao biển.

Căn cứ vào quy mô, mức độ thu hút khách du lịch, khả năng cung cấp và chất lượng dịch vụ, khu du lịch được công nhận (xếp hạng) ở cấp quốc gia hoặc cấp tỉnh.

### **2.1.1. Điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh**

Theo quy định tại khoản 1 Điều 26 Luật Du lịch năm 2017, khu du lịch được công nhận là khu du lịch cấp tỉnh khi có đủ các điều kiện sau đây:

- *Thứ nhất*, có tài nguyên du lịch với ưu thế về cảnh quan thiên nhiên hoặc giá trị văn hóa, có ranh giới xác định.

Điều kiện này được quy định chi tiết tại khoản 1 Điều 12 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017: Có ít nhất 01 tài nguyên du lịch cấp tỉnh; có ranh giới xác định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý và địa hình khu vực.

- *Thứ hai*, có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch.

Khoản 2 Điều 12 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017 quy định chi tiết về điều kiện này như sau:

- + Có hệ thống điện lưới, hệ thống cung cấp nước sạch;
- + Có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 100.000 lượt khách mỗi năm;

- + Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 50.000 lượt khách lưu trú mỗi năm; có nội quy, hệ thống biển chỉ dẫn, thuyết minh về khu du lịch;

- + Có hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo về giao thông, các cơ sở dịch vụ, các điểm tham quan;

- + Cung cấp dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn du lịch.

- *Thứ ba*, có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia.

- *Thứ tư*, đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

Điều kiện này được quy định chi tiết tại khoản 4 Điều 12 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017:

- + Có bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn;
- + Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức quản lý khu du lịch; có bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch;

- + Có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch;

+ Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm; có hệ thống thu gom và biện pháp xử lý rác thải;

+ Có hệ thống thu gom, xử lý nước thải sinh hoạt hoặc hệ thống thu gom nước thải sinh hoạt liên thông với hệ thống xử lý nước thải tập trung theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường;

+ Áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật.

### **2.1.2. Điều kiện công nhận khu du lịch quốc gia**

Theo quy định tại khoản 2 Điều 26, khu du lịch được công nhận là khu du lịch quốc gia khi có đủ các điều kiện sau đây:

- *Thứ nhất*, có tài nguyên đa dạng, đặc biệt hấp dẫn với các ưu thế về cảnh quan thiên nhiên hoặc giá trị văn hóa, có ranh giới xác định.

Khoản 1 Điều 13 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017 quy định chi tiết về điều kiện này như sau: Có ít nhất 02 tài nguyên du lịch, trong đó có tài nguyên du lịch cấp quốc gia; có ranh giới xác định trên bản đồ địa hình do cơ quan có thẩm quyền xác nhận. Tỷ lệ bản đồ phụ thuộc vào yêu cầu quản lý và địa hình khu vực.

- *Thứ hai*, có trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

- *Thứ ba*, có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ chất lượng cao, đồng bộ, đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch.

Điều kiện này được quy định chi tiết tại khoản 3 Điều 13 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017:

+ Có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 500.000 lượt khách mỗi năm;

+ Hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 300.000 lượt khách lưu trú mỗi năm, trong đó có cơ sở lưu trú du lịch được công nhận hạng từ 4 sao trở lên;

+ Có hệ thống điện nước, hệ thống cung cấp nước sạch; có nội quy, hệ thống biển chỉ dẫn, thuyết minh về khu du lịch;

+ Có hệ thống biển chỉ dẫn, biển báo về giao thông, các cơ sở dịch vụ, các điểm tham quan;

+ Cung cấp dịch vụ thuyết minh, hướng dẫn du lịch.

- *Thứ tư*, có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia.

- *Thứ năm*, đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

Điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường được quy định chi tiết tại khoản 5 Điều 13 Nghị định 168/NĐ – CP ngày 31/12/2017, bao gồm:

+ Có hệ thống thu gom và xử lý rác thải, nước thải tập trung theo quy định của pháp luật về bảo vệ môi trường; bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường;

+ Có bộ phận bảo vệ, cứu hộ, cứu nạn;

+ Công khai số điện thoại, địa chỉ của tổ chức quản lý khu du lịch;

+ Có bộ phận thông tin hỗ trợ khách du lịch; có hình thức tiếp nhận và giải quyết kịp thời phản ánh, kiến nghị của khách du lịch;

+ Nhà vệ sinh công cộng sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng, được bố trí đủ, tương ứng với số lượng khách du lịch vào thời kỳ cao điểm;

+ Áp dụng các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định của pháp luật).

Việt Nam hiện có 46 khu du lịch quốc gia, là những trọng điểm để đầu tư thúc đẩy phát triển du lịch. Các khu du lịch đó là: Khu du lịch Cao nguyên đá Đồng Văn, Khu du lịch thác Bản Giốc, Khu du lịch Mẫu Sơn, Khu du lịch Ba Bể, Khu du lịch Tân Trào, Khu du lịch Núi Cốc, Khu du lịch Sa Pa, Khu du lịch Thác Bà, Khu du lịch Đền Hùng, Khu du lịch Mộc Châu, Khu du lịch



Điện Biên Phủ-Pá Khoang, Khu du lịch hồ Hòa Bình, Khu du lịch Hạ Long-Cát Bà, Khu du lịch Vân Đồn, Khu du lịch Trà Cổ, Khu du lịch Côn Sơn-Kiếp Bạc, Khu du lịch Ba Vì-Suối Hai, Khu du lịch Làng Văn hóa-Du lịch các dân tộc Việt Nam, Khu du lịch Tam Đảo, Khu du lịch Tràng An, Khu du lịch Tam Chúc, Khu du lịch Kim Liên, Khu du lịch Thiên Cầm, Khu du lịch Phong Nha-Kẻ Bàng, Khu du lịch Lăng Cô-Cảnh Dương, Khu du lịch Bà Nà, Khu du lịch Cù Lao Chàm, Khu du lịch Mỹ Khê, Khu du lịch Phương Mai, Khu du lịch Vịnh Xuân Đài, Khu du lịch Bắc Cam Ranh, Khu du lịch Ninh Chữ, Khu du lịch Mũi Né, Khu du lịch Măng Đen, Khu du lịch Tuyên Lâm, Khu du lịch Đan Kia-Suối Vàng, Khu du lịch Yokđôn, Khu du lịch núi Bà Đen, Khu du lịch Cần Giờ, Khu du lịch Long Hải-Phước Hải, Khu du lịch Côn Đảo, Khu du lịch Thới Sơn, Khu du lịch Phú Quốc, Khu du lịch Năm Căn, Khu du lịch Xứ sở hạnh phúc (Nguồn: Bách khoa toàn thư mở Wikipedia).

Có thể thấy điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia đều có những điểm giống nhau là: có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia; đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật. Điểm khác nhau cơ bản giữa điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia là khu du lịch cấp tỉnh chỉ cần ít nhất 01 tài nguyên du lịch, trong khi đó khu du lịch quốc gia cần ít nhất 02 tài nguyên du lịch; khu du lịch cấp tỉnh có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 100.000 lượt khách mỗi năm; hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 50.000 lượt khách lưu trú mỗi năm, còn khu du lịch quốc gia có cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống, mua sắm, thể thao, vui chơi, giải trí, chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, đáp ứng tối thiểu 500.000 lượt khách mỗi năm; hệ thống cơ sở lưu trú du lịch đáp ứng tối thiểu 300.000 lượt khách lưu trú mỗi năm, trong đó có cơ sở lưu trú du lịch được công nhận hạng từ 04 sao trở lên.

## **2.2. Trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch**

### **2.2.1. Trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch cấp tỉnh**

Khoản 2 Điều 27 Luật Du lịch năm 2017 quy định trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch cấp tỉnh như sau:

*- Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc tổ chức quản lý khu du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi có khu du lịch.

Hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh bao gồm: Đơn đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định; bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh: Có tài nguyên du lịch với ưu thế về cảnh quan thiên nhiên hoặc giá trị văn hóa, có ranh giới xác định; có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch; có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia; đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

*- Bước 2: Thẩm định, trình hồ sơ.*

Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

*- Bước 3: Quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh.*

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Đối với khu du lịch nằm trên địa bàn từ 02 đơn vị hành chính cấp huyện trở lên, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh lập hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch cấp tỉnh. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thành lập hội đồng thẩm định, quyết định công nhận khu du lịch cấp tỉnh.

### **2.2.2. Trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch quốc gia**

Khoản 2 Điều 28 Luật Du lịch năm 2017 quy định trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch quốc gia như sau:

*- Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nộp 01 bộ hồ sơ đến Tổng cục Du lịch.

Hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch quốc gia bao gồm: Đơn đề nghị công nhận khu du lịch quốc gia theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định; bản thuyết minh về điều kiện công nhận khu du lịch quốc gia: Có tài nguyên du lịch với ưu thế về cảnh quan thiên nhiên hoặc giá trị văn hóa, có ranh giới xác định; có trong danh mục các khu vực tiềm năng phát triển khu du lịch quốc gia được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt; có kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ chất lượng cao, đồng bộ, đáp ứng nhu cầu lưu trú, ăn uống và các nhu cầu khác của khách du lịch; có kết nối với hệ thống hạ tầng giao thông, viễn thông quốc gia; đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn xã hội, bảo vệ môi trường theo quy định của pháp luật.

*- Bước 2: Thẩm định, trình hồ sơ.*

Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Tổng cục Du lịch thẩm định, trình Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

*- Bước 3: Quyết định công nhận khu du lịch quốc gia.*

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được kết quả thẩm định, Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quyết định công nhận và phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức công bố khu du lịch quốc gia; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Đối với khu du lịch nằm trên địa bàn từ 02 đơn vị hành chính cấp tỉnh trở lên, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch lập hồ sơ đề nghị công nhận khu du lịch quốc gia trình Thủ tướng Chính phủ công nhận.

## HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH:

Thời gian: 01 giờ

Làm bài tập trắc nghiệm về điều kiện công nhận điểm du lịch, khu du lịch, thẩm quyền thẩm định, thẩm quyền quyết định công nhận điểm du lịch, khu du lịch.

## CÂU HỎI LÝ THUYẾT:

1. Nêu trình tự, thủ tục công nhận điểm du lịch.
2. So sánh điều kiện công nhận khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia.
2. Nêu trình tự, thủ tục công nhận khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia.
3. Phân biệt thẩm quyền công nhận điểm du lịch, khu du lịch cấp tỉnh và khu du lịch quốc gia.

## **Chương 4. NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ KINH DOANH DU LỊCH**

Giới thiệu: Chương những quy định về kinh doanh du lịch giúp sinh viên nhận biết được các ngành nghề kinh doanh du lịch; biết được phạm vi và điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành; điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, các loại cơ sở lưu trú du lịch; điều kiện kinh doanh vận tải khách du lịch; kinh doanh dịch vụ du lịch khác; phân biệt được hợp đồng lữ hành và hợp đồng đại lý lữ hành.

Mục tiêu

- Về kiến thức:

Nhận biết được các ngành nghề kinh doanh du lịch và biết được: phạm vi và điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành; điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, các loại cơ sở lưu trú du lịch; điều kiện kinh doanh vận tải khách du lịch; kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

- Về kỹ năng:

+ Vận dụng quy định pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành, kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch để giải quyết các tình huống pháp luật cụ thể.

+ Phân biệt được hợp đồng lữ hành và hợp đồng đại lý lữ hành.

- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

Tôn trọng và có hành vi ứng xử phù hợp các quy định của pháp luật kinh doanh du lịch, có ý thức đấu tranh phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật kinh doanh du lịch.

Nội dung chính

Cùng với sự phát triển của xã hội, du lịch ngày càng có vai trò quan trọng trong đời sống các tầng lớp dân cư, trong xã hội và kinh doanh du lịch – ngành kinh doanh nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách du lịch, cũng phát triển không ngừng.

Trong bảng phân ngành của nền kinh tế quốc dân, du lịch được xếp là một trong những ngành dịch vụ bởi hoạt động kinh doanh du lịch chủ yếu là cung cấp dịch vụ và một phần là

hàng hóa nhằm trợ giúp cho con người trong quá trình tham quan du lịch. Đó là các dịch vụ thiết kế các chương trình du lịch, dịch vụ hướng dẫn, dịch vụ vận chuyển khách bằng các phương tiện khác nhau, dịch vụ làm các thủ tục liên quan tới quá trình du lịch, dịch vụ cho thuê chỗ ở, phục vụ ăn, uống. Kinh doanh du lịch là kinh doanh dịch vụ. Kinh doanh dịch vụ đòi hỏi uy tín, chất lượng, danh tiếng tạo được trong tâm trí khách hàng. So với các ngành nghề kinh doanh dịch vụ khác, kinh doanh du lịch cũng đặc biệt hơn vì nó đem lại không chỉ lợi ích kinh tế, uy tín cho các chủ thể kinh doanh mà còn là danh tiếng của cả một dân tộc, một quốc gia. Vì thế, trong hoạt động du lịch, mọi chủ thể phải nghiêm túc chấp hành các quy định của pháp luật, đặc biệt pháp luật về kinh doanh du lịch.

## **1. Kinh doanh dịch vụ lữ hành**

### ***1.1. Khái niệm, phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành***

#### ***1.1.1. Khái niệm***

*Kinh doanh dịch vụ lữ hành là việc xây dựng, bán và tổ chức thực hiện một phần hoặc toàn bộ chương trình du lịch cho khách du lịch (Khoản 9 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).*

*Ví dụ: Công ty cổ phần A kinh doanh dịch vụ lữ hành. Hoạt động kinh doanh của công ty A là xây dựng, bán, tổ chức chương trình du lịch. Về xây dựng chương trình du lịch: Công ty phải xác định lộ trình, thời gian, địa điểm tham quan, nơi ăn nghỉ, phương tiện đi lại, tốc độ di chuyển, địa điểm đưa đón khách, giá thành của chương trình du lịch này; về bán chương trình du lịch: Công ty cổ phần A có thể chào bán chương trình du lịch đến khách hàng bằng cách quảng cáo, mời chào để tìm hiểu nhu cầu của du khách nhằm ký kết hợp đồng; về thực hiện chương trình du lịch: Công ty cổ phần A phải bố trí việc ăn, uống, đi, ở lại tham quan, làm các thủ tục hải quan, đổi tiền, mua hàng lưu niệm, đưa tiễn khách du lịch theo hợp đồng đã ký.*

Có thể hiểu kinh doanh dịch vụ lữ hành chính là việc kinh doanh các chương trình du lịch. Kinh doanh dịch vụ lữ

hành là lĩnh vực kinh doanh trung tâm của kinh doanh du lịch, nó chi phối các lĩnh vực kinh doanh du lịch khác như kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, kinh doanh vận chuyển khách du lịch và kinh doanh các dịch vụ du lịch khác.

Kinh doanh dịch vụ lữ hành bao gồm các ngành, nghề sau đây:

- Kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.
- Kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.
- Kinh doanh đại lý lữ hành.

### ***1.1.2. Phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Theo Điều 30 Luật Du lịch năm 2017, mỗi ngành, nghề kinh doanh dịch vụ lữ hành có phạm vi kinh doanh như sau:

- Kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phục vụ khách du lịch nội địa. Như vậy, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa sẽ được phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

*Ví dụ: Công ty TNHH B đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, công ty TNHH B chỉ được xây dựng, bán, tổ chức chương trình du lịch trong lãnh thổ Việt Nam, phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam.*

- Kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế có thể đăng ký kinh doanh phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam hoặc phục vụ khách du lịch ra nước ngoài hoặc phục vụ cả hai loại khách trên. Nói cách khác, kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế chia ra 03 ngành: kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam; kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài; kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.

*Ví dụ: Công ty TNHH C đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài, công ty*

*TNHH C được xây dựng, bán, tổ chức chương trình du lịch phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở nước Việt Nam ra nước ngoài du lịch.*

- Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế được kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế và dịch vụ lữ hành nội địa, trừ trường hợp doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài.

*Ví dụ: Công ty TNHH C đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài. Công ty TNHH C được xây dựng, bán, tổ chức chương trình du lịch phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam ra nước ngoài du lịch. Ngoài ra, công ty TNHH C được phục vụ khách du lịch nội địa (công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam).*

- Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chỉ được kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

Trong bối cảnh doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành Việt Nam số lượng rất đông nhưng năng lực cạnh tranh chưa tốt nên quy định này là nhằm bảo hộ doanh nghiệp Việt Nam, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp Việt Nam phát triển.

*Ví dụ: Công ty cổ phần E là doanh nghiệp có 60% cổ phần của X, Y (người Việt Nam) và 40% cổ phần của Z (người Trung Quốc) đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế thì chỉ được đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, không được đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài. Trường hợp này, công ty cổ phần E chỉ được phục vụ khách du lịch là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch.*

## **1.2. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành**

### **1.2.1. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa**



Kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa là các hoạt động kinh doanh xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch nội địa.

Theo quy định tại khoản 1 Điều 31 Luật Du lịch năm 2017, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phải đáp ứng các điều kiện:

- *Thứ nhất*, là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phải thành lập doanh nghiệp, theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nói chung, kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa nói riêng chiếm đa số trong các chủ thể kinh doanh du lịch, đó có thể là các công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, công ty hợp danh, doanh nghiệp tư nhân được thành lập, đăng ký doanh nghiệp theo quy định của pháp luật nhằm mục đích thực hiện các hoạt động kinh doanh du lịch.

- *Thứ hai*, ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng.

Tiền ký quỹ của doanh nghiệp phải gửi vào tài khoản tại ngân hàng và được hưởng lãi suất theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp và ngân hàng nhận ký quỹ phù hợp với quy định của pháp luật. Mục đích của khoản tiền này là để giải quyết các vấn đề phát sinh khi doanh nghiệp không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ trong hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành.

*Mức ký quỹ* kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa: 100.000.000 (một trăm triệu) đồng.

*Phương thức ký quỹ*: Doanh nghiệp thực hiện ký quỹ bằng đồng Việt Nam tại ngân hàng thương mại, ngân hàng hợp tác xã hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài thành lập và hoạt động tại Việt Nam và được hưởng lãi suất theo thỏa thuận giữa doanh nghiệp và ngân hàng nhận ký quỹ phù hợp với quy định của pháp luật. Tiền ký quỹ phải được duy trì trong suốt thời gian doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

*Nộp tiền ký quỹ và cấp Giấy chứng nhận tiền ký quỹ:*

+ Khi doanh nghiệp có yêu cầu nộp tiền ký quỹ vào tài khoản tại ngân hàng, ngân hàng nhận ký quỹ và doanh nghiệp thực hiện giao kết hợp đồng ký quỹ. Trên cơ sở hợp đồng ký quỹ, ngân hàng nhận ký quỹ thực hiện phong tỏa số tiền ký quỹ của doanh nghiệp gửi tại ngân hàng.

+ Hợp đồng ký quỹ có các nội dung chính gồm: Tên, địa chỉ, người đại diện của doanh nghiệp; tên, địa chỉ, người đại diện của ngân hàng; lý do nộp tiền ký quỹ; số tiền ký quỹ; lãi suất tiền gửi ký quỹ; trả lãi tiền gửi ký quỹ; sử dụng tiền ký quỹ; rút tiền ký quỹ; hoàn trả tiền ký quỹ; trách nhiệm của các bên liên quan và các thỏa thuận khác phù hợp với quy định của pháp luật và không trái với quy định của Luật Du lịch.

+ Sau khi phong tỏa số tiền ký quỹ, ngân hàng nhận ký quỹ cấp Giấy chứng nhận tiền ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp.

*Quản lý, sử dụng tiền ký quỹ:*

+ Trong trường hợp khách du lịch bị chết, bị tai nạn, rủi ro, bị xâm hại tính mạng cần phải đưa về nơi cư trú hoặc điều trị khẩn cấp mà doanh nghiệp không có khả năng bố trí kinh phí để giải quyết kịp thời, doanh nghiệp gửi đề nghị giải tỏa tạm thời tiền ký quỹ đến cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Trong thời hạn 48 giờ kể từ thời điểm nhận được đề nghị của doanh nghiệp, cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành xem xét và đề nghị ngân hàng cho doanh nghiệp trích tài khoản tiền ký quỹ để sử dụng hoặc từ chối.

+ Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày tiền được rút khỏi tài khoản tiền ký quỹ, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành có trách nhiệm bổ sung số tiền ký quỹ đã sử dụng để bảo đảm mức ký quỹ theo quy định. Trong trường hợp doanh nghiệp không thực hiện, ngân hàng gửi văn bản thông báo cho cơ quan cấp phép để có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

+ Doanh nghiệp gửi văn bản đề nghị hoàn trả tiền ký quỹ đến ngân hàng trong những trường hợp sau đây:

Có thông báo bằng văn bản của cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành về việc doanh nghiệp không được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc thay đổi ngân hàng nhận ký quỹ.

Có văn bản của cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành về việc hoàn trả tiền ký quỹ sau khi thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- *Thứ ba*, 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.

+ Người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành là người giữ một trong các chức danh sau: 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.

+ Chuyên ngành về lữ hành được thể hiện trên bằng tốt nghiệp của một trong các ngành, nghề, chuyên ngành sau đây: quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; quản trị lữ hành; điều hành tour du lịch; marketing du lịch; du lịch; du lịch lữ hành; quản lý và kinh doanh du lịch; quản trị du lịch MICE; đại lý lữ hành; hướng dẫn du lịch; ngành, nghề, chuyên ngành có thể hiện một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch” do cơ sở giáo dục ở Việt Nam đào tạo và cấp bằng tốt nghiệp trước thời điểm Thông tư 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 có hiệu lực (ngày 20 tháng 01 năm 2020); ngành, nghề, chuyên ngành có thể hiện một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch” do cơ sở đào tạo nước ngoài đào tạo và cấp bằng tốt nghiệp.

Trường hợp bằng tốt nghiệp không thể hiện các ngành, nghề, chuyên ngành có thể hiện một trong các cụm từ “du lịch”, “lữ hành”, “hướng dẫn du lịch” thì bổ sung bằng điểm tốt nghiệp hoặc phụ lục văn bằng thể hiện ngành, nghề, chuyên ngành, trong đó có một trong các cụm từ nêu trên.

+ Văn bằng do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội.

Trường hợp người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa không học các chuyên ngành nêu trên thì phải tham gia các khóa học đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa gồm các nội dung đào tạo như sau:

Kiến thức cơ sở ngành: hệ thống chính trị Việt Nam; các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch; tổng quan du lịch; marketing du lịch; tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp;

Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ điều hành du lịch: tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; thị trường du lịch và sản phẩm du lịch; thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; nghiệp vụ điều hành du lịch; bán hàng và chăm sóc khách hàng; marketing và truyền thông; thủ tục vận chuyển hàng không nội địa; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;

Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch nội địa.

Doanh nghiệp đáp ứng các điều kiện kinh doanh quy định trên được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

### ***1.2.2. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế***

Kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế là việc xây dựng, bán và thực hiện các chương trình du lịch trọn gói hoặc từng phần theo yêu cầu của khách hàng để trực tiếp thu hút người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam và đưa công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài.

Giống như điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cũng phải thành lập doanh nghiệp; ký quỹ; người phụ trách phải tốt nghiệp chuyên ngành về lữ hành. Tuy nhiên, kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế đòi hỏi mức ký quỹ và trình độ của người phụ trách kinh doanh cao hơn so với kinh doanh dịch vụ lữ

hành nội địa. Theo quy định tại khoản 2 Điều 31 Luật Du lịch năm 2017, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cần đáp ứng các điều kiện sau:

- *Thứ nhất*, là doanh nghiệp theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

- *Thứ hai*, ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế tại ngân hàng.

*Mức ký quỹ* kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế:

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam: 250.000.000 (hai trăm năm mươi triệu) đồng.

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài: 500.000.000 (năm trăm triệu) đồng.

+ Kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài: 500.000.000 (năm trăm triệu) đồng.

- *Thứ ba*, 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.

Trường hợp người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế không học các chuyên ngành nêu trên thì phải tham gia các khóa học đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế gồm các nội dung đào tạo như sau:

Kiến thức cơ sở ngành: hệ thống chính trị Việt Nam; các văn bản pháp luật liên quan đến du lịch; tổng quan du lịch; marketing du lịch; tâm lý khách du lịch và nghệ thuật giao tiếp; giao lưu văn hóa quốc tế;

Kiến thức chuyên ngành và nghiệp vụ điều hành du lịch: tổng quan về doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; thị trường du lịch và sản phẩm du lịch; thiết kế sản phẩm và tính giá chương trình du lịch; khu du lịch, điểm du lịch Việt Nam; nghiệp vụ điều hành du lịch; bán hàng và chăm sóc khách hàng; marketing và truyền thông; tiền tệ và thanh toán quốc tế trong du lịch; nghiệp vụ xuất nhập cảnh; thủ tục vận chuyển

hàng không nội địa và quốc tế; ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phát triển doanh nghiệp;

Thực hành nghiệp vụ điều hành du lịch quốc tế.

Doanh nghiệp đáp ứng các điều kiện kinh doanh quy định trên được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

### ***1.3. Trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Sau khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, doanh nghiệp muốn thực hiện hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành phải thực hiện thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Chỉ khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành thì doanh nghiệp mới có thể hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành một cách hợp pháp.

#### ***1.3.1. Trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa***

Theo khoản 2 Điều 32 Luật Du lịch năm 2017, trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được quy định như sau:

*Bước 1: Nộp hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.*

Doanh nghiệp đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở.

Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa gửi cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

+ Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

*Bước 2: Thẩm định hồ sơ và cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.*

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định và cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa.

*Ví dụ: Công ty F đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, có trụ sở chính tại quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội. Để được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, công ty F phải gửi hồ sơ đến Sở Du lịch thành phố Hà Nội. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Du lịch thành phố Hà Nội thẩm định, cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho công ty F.*

### **1.3.2. Trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế**

Trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế được quy định tại khoản 2 Điều 33 Luật Du lịch năm 2017:

*Bước 1: Nộp hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.*

Doanh nghiệp đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế nộp 01 bộ hồ sơ đến Tổng cục Du lịch.

Hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế gửi Tổng cục Du lịch bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.

+ Giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ của người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Bản sao có chứng thực quyết định bổ nhiệm hoặc hợp đồng lao động giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành.

*Bước 2: Thẩm định hồ sơ và cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.*

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Tổng cục Du lịch thẩm định, cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cho doanh nghiệp và thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

*Ví dụ: Công ty G đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, có trụ sở chính ở thành phố Bắc Ninh. Để được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, công ty G phải gửi hồ sơ đến Tổng cục Du lịch. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Tổng cục Du lịch thẩm định, cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế cho công ty G và thông báo cho Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tỉnh Bắc Ninh.*

#### **1.4. Cấp lại, cấp đổi, thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Trong quá trình kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp có thể bị mất, hư hỏng Giấy phép kinh doanh; thay đổi phạm vi kinh doanh; giải thể hoặc phá sản; vi phạm pháp luật... Tùy theo từng trường hợp, doanh nghiệp được cấp lại, cấp đổi hoặc bị thu hồi Giấy phép kinh doanh.

##### **1.4.1. Cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành**

Việc cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành được quy định tại Điều 34 Luật Du lịch năm 2017.

- Trường hợp cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:



Doanh nghiệp đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường hợp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành bị mất hoặc bị hư hỏng.

- Trình tự, thủ tục cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

+ Doanh nghiệp gửi đơn đề nghị cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép. Theo quy định này, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa gửi đơn đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh, nơi đã cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa; doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế gửi đơn đến Tổng cục Du lịch để cấp lại giấy phép.

+ Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn đề nghị của doanh nghiệp, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép có trách nhiệm cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Tổng cục Du lịch thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở khi cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

#### ***1.4.2. Cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Điều 35 Luật Du lịch năm 2017 quy định về cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Trường hợp cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Doanh nghiệp đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp sau đây:

Thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư;

Thay đổi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế. Kinh doanh lữ hành quốc tế chia ra 03 ngành: Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam; kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài; kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch quốc tế đến Việt Nam và khách du

lich ra nước ngoài. Khi có sự thay đổi về phạm vi kinh doanh, doanh nghiệp phải đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

*Ví dụ: Doanh nghiệp H phải đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nếu ban đầu doanh nghiệp H đăng ký kinh doanh dịch vụ lữ hành phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam nhưng sau một thời gian hoạt động, doanh nghiệp H muốn chuyển sang kinh doanh dịch vụ lữ hành phục vụ khách du lịch ra nước ngoài.*

- Trình tự, thủ tục cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

*Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Doanh nghiệp nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp giấy phép.

Hồ sơ đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp.

+ Bản sao có chứng thực Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư trong trường hợp thay đổi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; giấy chứng nhận ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành phù hợp với phạm vi kinh doanh trong trường hợp thay đổi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

*Bước 2: Cấp đổi giấy phép.*

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép có trách nhiệm cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành cho doanh nghiệp; trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Tổng cục Du lịch thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi doanh nghiệp có trụ sở khi cấp đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

#### ***1.4.3. Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành được quy định tại Điều 36 Luật Du lịch năm 2017.

- Trường hợp thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Theo quy định của pháp luật hiện hành, khi rơi vào những trường hợp pháp luật quy định, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành sẽ bị thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Có nhiều trường hợp dẫn tới doanh nghiệp bị thu hồi giấy phép. Tuy nhiên, có thể khái quát lại doanh nghiệp bị thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành khi doanh nghiệp tự chấm dứt hoạt động của mình (khi mục tiêu đề ra không đạt được hoặc đã hoàn thành xong mục tiêu đó) hoặc bị bắt buộc thu hồi (khi vi phạm nghiêm trọng pháp luật). Cụ thể, doanh nghiệp bị thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp sau đây:

+ Chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản.

+ Không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa hoặc quốc tế của Luật Du lịch năm 2017.

+ Không đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành khi thay đổi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đăng ký đầu tư; thay đổi phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

+ Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh.

+ Lợi dụng hoạt động du lịch để đưa người từ Việt Nam ra nước ngoài hoặc từ nước ngoài vào Việt Nam trái pháp luật.

+ Cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh.

+ Không thực hiện đầy đủ nghĩa vụ áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du

lịch; không kịp thời thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch và có biện pháp khắc phục hậu quả gây thiệt hại nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch.

+ Giả mạo hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Doanh nghiệp đã bị thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành khi không đáp ứng một trong các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành và không đổi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành theo quy định chỉ được đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành sau 06 tháng kể từ ngày quyết định thu hồi giấy phép có hiệu lực.

Doanh nghiệp đã bị thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp còn lại chỉ được đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành sau 12 tháng kể từ ngày quyết định thu hồi Giấy phép có hiệu lực, trừ trường hợp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản.

- Trình tự, thủ tục thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

+ Trình tự, thủ tục thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường hợp doanh nghiệp chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành, giải thể hoặc phá sản:

*Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Doanh nghiệp gửi hồ sơ đề nghị chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành đến cơ quan cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Hồ sơ đề nghị chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Trường hợp doanh nghiệp tự chấm dứt hoạt động kinh doanh lữ hành, hồ sơ gồm: Thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp.

Trường hợp doanh nghiệp giải thể hoặc bị giải thể, hồ sơ gồm: thông báo chấm dứt hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành; Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp;

Quyết định giải thể, biên bản họp của doanh nghiệp trong trường hợp doanh nghiệp giải thể khi kết thúc thời hạn hoạt động đã ghi trong Điều lệ công ty mà không có quyết định gia hạn hoặc theo quyết định của chủ doanh nghiệp (Doanh nghiệp tư nhân), của tất cả thành viên hợp danh (Công ty hợp danh), của hội đồng thành viên, chủ sở hữu công ty (Công ty Trách nhiệm hữu hạn), của Đại hội đồng cổ đông (Công ty cổ phần) hoặc công ty không còn đủ số lượng thành viên tối thiểu theo quy định trong thời hạn 06 tháng liên tục mà không làm thủ tục chuyển đổi loại hình doanh nghiệp; Quyết định thu hồi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc quyết định giải thể của Tòa án trong trường hợp doanh nghiệp giải thể khi bị thu hồi Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp.

Trường hợp doanh nghiệp phá sản, hồ sơ gồm: quyết định của tòa án về việc mở thủ tục phá sản kèm theo Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đã được cấp.

*Bước 2: Ra quyết định thu hồi giấy phép và gửi đến các cơ quan tổ chức có liên quan.*

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan cấp giấy phép ra quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành. Quyết định thu hồi giấy phép được gửi đến doanh nghiệp, cơ quan nhà nước về xuất nhập cảnh, cơ quan thuế, cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính, công bố trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Hoàn trả tiền ký quỹ sau khi thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành:

Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép có văn bản gửi ngân hàng

để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ; trường hợp có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép phối hợp cho các cơ quan có thẩm quyền liên quan giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp doanh nghiệp bị phá sản, tiền ký quỹ do tòa án quyết định theo quy định của pháp luật về phá sản.

+ Trình tự, thủ tục thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trong các trường hợp còn lại:

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày có kết luận thanh tra, kiểm tra của cơ quan chức năng, cơ quan cấp phép ban hành quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, quyết định thu hồi giấy phép được gửi đến doanh nghiệp, cơ quan chức năng về thanh tra, kiểm tra, cơ quan nhà nước về xuất nhập cảnh, cơ quan thuế, cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính, công bố trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày có quyết định thu hồi giấy phép, doanh nghiệp gửi báo cáo về việc hoàn thành nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch theo hợp đồng đã ký kèm theo giấy phép đã được cấp đến cơ quan cấp phép.

Hoàn trả tiền ký quỹ: Sau 60 ngày, kể từ ngày đăng quyết định thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành trên cổng thông tin điện tử của cơ quan cấp phép và trang mạng quản lý doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, trường hợp không có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép có văn bản gửi ngân hàng để doanh nghiệp được rút tiền ký quỹ; trường hợp có khiếu nại, tố cáo liên quan đến nghĩa vụ của doanh nghiệp đối với khách du lịch, cơ sở cung cấp dịch vụ du lịch thì cơ quan cấp phép phối hợp cho các cơ quan có thẩm quyền liên quan giải quyết theo quy định của pháp luật.

## ***1.5. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành***

Ngoài các quyền, nghĩa vụ của một doanh nghiệp nói chung được quy định tại Luật doanh nghiệp 2014, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành còn có các quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật du lịch.

### ***1.5.1. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa***

Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa được quy định tại khoản 1 Điều 37 Luật Du lịch năm 2017:

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch, chương trình du lịch cho khách du lịch theo phạm vi kinh doanh quy định trong giấy phép.

Phạm vi kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa là phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam. Do đó, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa chỉ được xây dựng, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho loại khách nói trên.

- Bảo đảm duy trì các điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa:

+ Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

+ Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa tại ngân hàng (mức ký quỹ là 100 triệu đồng).

+ 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.

- 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.

Quy định này nhằm bảo đảm tính minh bạch trong hoạt động của các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành; quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch...

- Thông báo về việc thay đổi người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, gửi hồ sơ về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành thay thế cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép trong thời hạn 15 ngày kể từ khi thay đổi.

Khi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa có sự thay đổi về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành thì doanh nghiệp phải gửi hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh (cơ quan có thẩm quyền đã cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa cho doanh nghiệp).

- Cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch cho khách du lịch.

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa có nghĩa vụ cung cấp thông tin về chương trình du lịch (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); thông tin về các dịch vụ du lịch (lữ hành, vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí, thông tin, hướng dẫn...); thông tin về điểm đến du lịch (con người, văn hóa, môi trường, thời tiết...).

- 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.

Đây là quy định mới của Luật Du lịch năm 2017. Quy định này nhằm đảm bảo quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch, khẳng định sự hội nhập của du lịch Việt Nam với thế giới và khu vực. Khi khách du lịch gặp phải những rủi ro, sự cố xảy ra trong chuyến đi thì khách du lịch sẽ được bồi thường. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa phải mua bảo hiểm du lịch trong nước cho khách du lịch đi tham quan, nghỉ mát, tắm biển, du lịch hoặc nghỉ tại khách sạn, nhà khách trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.



- Sử dụng hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng.

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa chỉ được sử dụng hướng dẫn viên du lịch nội địa để hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam. Đối với khách du lịch nội địa là người nước ngoài cư trú ở Việt Nam thì phải sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Cùng với nghĩa vụ này, doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng. Nói cách khác, doanh nghiệp phải chịu trách nhiệm nếu sử dụng hướng dẫn viên du lịch trái với quy định của pháp luật hay hợp đồng lữ hành, chẳng hạn doanh nghiệp sử dụng hướng dẫn viên du lịch có hành vi cung cấp, giới thiệu cho khách du lịch các nội dung mang tính chất xuyên tạc lịch sử văn hóa, chủ quyền quốc gia thì bị xử phạt hành chính (phạt tiền).

- Chấp hành, phổ biến, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật, quy định của nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của Việt Nam và nơi đến du lịch; phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật của khách du lịch trong thời gian tham gia chương trình du lịch.

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa có nghĩa vụ chấp hành pháp luật, quy định của nơi đến du lịch. Đồng thời có nghĩa vụ phổ biến, hướng dẫn khách du lịch phải thực hiện nghĩa vụ này. Doanh nghiệp còn có nghĩa vụ ứng xử văn minh, tôn trọng bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của Việt Nam và nơi đến du lịch. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đã ban hành Bộ quy tắc ứng xử văn minh du lịch. Đây là những quy định mang tính chuẩn mực nhằm định hướng hành vi, thái độ, thói quen, cách thức ứng xử văn minh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nói chung, doanh nghiệp

kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa nói riêng khi tham gia hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán, lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

- Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; kịp thời thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch và có biện pháp khắc phục hậu quả.

Doanh nghiệp cần áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch như: Có cảnh báo, chỉ dẫn về điều kiện khí hậu, thời tiết, sức khỏe và các yếu tố liên quan khi cung cấp các sản phẩm du lịch, đặc biệt là các sản phẩm du lịch có nguy cơ gây ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch; có phương án cứu hộ, cứu nạn; bố trí lực lượng cứu hộ khách du lịch và can thiệp, xử lý, ứng cứu kịp thời các sự cố, tai nạn, rủi ro xảy ra; duy trì bảo đảm thông tin liên lạc với khách du lịch trong suốt thời gian cung cấp sản phẩm... Trường hợp tai nạn, rủi ro, sự cố xảy ra với khách du lịch thì doanh nghiệp phải kịp thời báo cáo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

- Quản lý khách du lịch theo chương trình du lịch đã thỏa thuận với khách du lịch.

### ***1.5.2. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam***

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam có các quyền, nghĩa vụ tương tự như doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa. Ngoài ra, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam còn có thêm nghĩa vụ hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan.

Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam được quy định tại khoản 2 Điều 37 Luật Du lịch năm 2017, cụ thể là:

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch, chương trình du lịch cho khách du lịch theo phạm vi kinh doanh quy định trong giấy phép.

Phạm vi kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam đó là phục vụ khách du lịch là người nước ngoài và người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch. Vì vậy, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam chỉ được xây dựng, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho loại khách trên, không được phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài. Bên cạnh đó, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam còn được phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

- Thông báo về việc thay đổi người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, gửi hồ sơ về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành thay thế cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép trong thời hạn 15 ngày kể từ khi thay đổi.

- Cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch cho khách du lịch.

- 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.

- Sử dụng hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng lữ hành; chịu trách nhiệm về hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong thời gian hướng dẫn khách du lịch theo hợp đồng.

- Chấp hành, phổ biến, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật, quy định của nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của Việt Nam và nơi đến du lịch; phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền

xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật của khách du lịch trong thời gian tham gia chương trình du lịch.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán, lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

- Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; kịp thời thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch và có biện pháp khắc phục hậu quả.

- Quản lý khách du lịch theo chương trình du lịch đã thỏa thuận với khách du lịch.

- Bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế:

- + Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

- + Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế tại ngân hàng (mức ký quỹ là 250 triệu đồng).

- + 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.

- 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.

- Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan.

Khác với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam phải có nghĩa vụ hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan. Nghĩa vụ này xuất phát từ đối tượng phục vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch. Những đối tượng khách này cần phải làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, khi vào Việt Nam du lịch.

*Ví dụ: Công ty lữ hành Y có nghĩa vụ hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh tại sân bay quốc tế. Tuy nhiên, để được hỗ trợ, khách du lịch cần cung cấp các giấy tờ gửi công ty như: Công văn nhập cảnh Việt Nam còn giá trị, mặt hộ chiếu, ảnh chân dung, ký hiệu chuyến bay, ngày giờ đến sân bay Việt Nam. Khi khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin đăng ký dịch vụ đón tiễn, công ty lữ hành Y sẽ làm “Biển đón tiễn” theo yêu cầu, đồng thời chuẩn bị tờ khai, dán visa cho khách.*

### **1.5.3. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài**

Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài cũng có các quyền, nghĩa vụ tương tự doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch quốc tế đến Việt Nam. Tuy nhiên, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài chỉ được sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế để đưa khách du lịch ra nước ngoài.

Khoản 3 Điều 37 Luật Du lịch năm 2017 quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài:

- Xây dựng, quảng cáo, bán và tổ chức thực hiện các dịch vụ du lịch, chương trình du lịch cho khách du lịch theo phạm vi kinh doanh quy định trong giấy phép.

Phạm vi kinh doanh của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài đó là phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam và người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch nước ngoài. Như vậy, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài chỉ được xây dựng, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho loại khách trên, không được phục vụ khách du lịch là người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài vào Việt Nam du lịch. Ngoài ra, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ

khách du lịch ra nước ngoài còn được phục vụ khách du lịch là công dân Việt Nam, người nước ngoài cư trú ở Việt Nam đi du lịch trong lãnh thổ Việt Nam.

- Thông báo về việc thay đổi người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành, gửi hồ sơ về người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành thay thế cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp giấy phép trong thời hạn 15 ngày kể từ khi thay đổi.

- Cung cấp thông tin về chương trình, dịch vụ, điểm đến du lịch cho khách du lịch.

- 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.

- Chấp hành, phổ biến, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật, quy định của nơi đến du lịch; ứng xử văn minh, tôn trọng bản sắc văn hóa, phong tục, tập quán của Việt Nam và nơi đến du lịch; phối hợp với cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật của khách du lịch trong thời gian tham gia chương trình du lịch.

- Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán, lưu giữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

- Áp dụng biện pháp bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch; kịp thời thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền về tai nạn, rủi ro xảy ra với khách du lịch và có biện pháp khắc phục hậu quả.

- Quản lý khách du lịch theo chương trình du lịch đã thỏa thuận với khách du lịch.

- Bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế:
  - + Là doanh nghiệp được thành lập theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp.

- + Ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế tại ngân hàng (mức ký quỹ là 500 triệu đồng).

- + 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.

- 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.

- Hỗ trợ khách du lịch làm thủ tục nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, hải quan.

- 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.

Theo quy định của Luật Du lịch năm 2017, hướng dẫn viên du lịch quốc tế chỉ được hướng dẫn cho 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. Như vậy, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế phục vụ khách du lịch ra nước ngoài chỉ được phép sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế để đưa khách du lịch ra nước ngoài, không được sử dụng hướng dẫn viên du lịch quốc tế để hướng dẫn cho khách du lịch ra nước ngoài.

## ***1.6. Hợp đồng lữ hành, kinh doanh đại lý lữ hành***

### ***1.6.1. Hợp đồng lữ hành***

Quan hệ cung ứng dịch vụ (thực hiện chương trình du lịch) giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành và khách du lịch được xác lập và thực hiện thông qua hình thức pháp lý là hợp đồng lữ hành. Hợp đồng lữ hành có bản chất chung của hợp đồng, là sự thỏa thuận nhằm xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt các quyền và nghĩa vụ trong quan hệ cung ứng dịch vụ.

- Khái niệm: *Hợp đồng lữ hành là sự thỏa thuận việc thực hiện chương trình du lịch giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành với doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch* (Khoản 1 Điều 39 Luật Du lịch năm 2017).

Như vậy, khách du lịch có thể trực tiếp ký hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc thông qua người đại diện.

*Ví dụ: Anh A là Chủ tịch Công đoàn trường Đại học X, anh A thay mặt cán bộ, giáo viên, nhân viên trong trường ký hợp đồng với công ty cổ phần lữ hành X về việc công ty cổ phần lữ hành X sẽ tổ chức chương trình du lịch Hạ Long cho cán bộ, giảng viên, nhân viên của trường Đại học X.*

- Đặc điểm:

+ Thứ nhất, về chủ thể: Hợp đồng lữ hành được thiết lập giữa một bên là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành và bên kia là doanh nghiệp, khách du lịch hoặc đại diện của khách du lịch.

- Thứ hai, về hình thức: Hợp đồng lữ hành phải được lập thành văn bản hoặc các hình thức khác có giá trị pháp lý tương đương.

Các hình thức khác có giá trị pháp lý tương đương văn bản là: Điện báo, Telex, Fax, Thông điệp dữ liệu.

Các bên có thể thỏa thuận giao kết hợp đồng theo mẫu. Kèm theo hợp đồng có thể có phụ lục hợp đồng để quy định chi tiết một số điều khoản của hợp đồng.

- Thứ ba, về nội dung:

Ngoài nội dung của hợp đồng theo quy định của pháp luật dân sự, hợp đồng lữ hành còn có những nội dung sau đây:

+ Mô tả rõ ràng số lượng, chất lượng, giá dịch vụ, thời gian, cách thức cung cấp dịch vụ trong chương trình du lịch.

*Ví dụ: Địa điểm du lịch, thời gian du lịch; cung đường; tổng số lượng khách; lịch trình chi tiết; dịch vụ (phương tiện vận chuyển, phòng khách sạn, vé tham quan...)*

+ Giá trị hợp đồng và phương thức thanh toán.

*Ví dụ: Giá tour/người, tổng giá trị hợp đồng; thời gian thanh toán, hình thức thanh toán (tiền mặt, chuyển khoản).*

+ Điều khoản loại trừ trách nhiệm trong trường hợp bất khả kháng.



*Ví dụ: Các bên không phải chịu trách nhiệm đối với bất cứ sự chậm trễ hay vi phạm nào nếu xảy ra các trường hợp bất khả kháng như cháy nổ, bão lụt, chiến tranh...*

+ Điều kiện và trách nhiệm tài chính liên quan đến việc thay đổi, bổ sung, hủy bỏ hợp đồng.

*Ví dụ: Thỏa thuận trong trường hợp thay đổi về số lượng thành viên (tăng số lượng) trong đoàn thì bên khách du lịch phải trả thêm tiền.*

+ Điều khoản về bảo hiểm cho khách du lịch.

*Ví dụ: Mức bảo hiểm, mức đền bù tối đa...*

### **1.6.2. Kinh doanh đại lý lữ hành**

Trong kinh doanh dịch vụ lữ hành, bên cạnh hai ngành kinh doanh chủ yếu là kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế thì còn có kinh doanh đại lý lữ hành. Ngành kinh doanh này có mối liên hệ mật thiết với kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa, kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.

#### **\* Kinh doanh đại lý lữ hành**

- Khái niệm: *Kinh doanh đại lý lữ hành là việc tổ chức, cá nhân nhận bán chương trình du lịch của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành cho khách du lịch để hưởng hoa hồng (Khoản 1 Điều 40 Luật Du lịch năm 2017).*

*Ví dụ: A kinh doanh đại lý lữ hành, A ký hợp đồng đại lý lữ hành với công ty cổ phần lữ hành B. Công ty cổ phần lữ hành B giao các chương trình du lịch cho A để A bán cho khách du lịch. A được hưởng hoa hồng từ công ty cổ phần lữ hành B khi bán được các chương trình du lịch đó.*

- Điều kiện kinh doanh đại lý lữ hành:

Kinh doanh đại lý lữ hành là ngành kinh doanh có điều kiện. Để kinh doanh đại lý lữ hành, tổ chức, cá nhân cần đáp ứng các điều kiện sau:

+ Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành phải đăng ký kinh doanh tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành không nhất thiết phải thành lập doanh nghiệp. Như vậy, tổ chức, cá nhân

kinh doanh đại lý lữ hành có thể lựa chọn một trong hai hình thức hoạt động là thành lập doanh nghiệp kinh doanh đại lý lữ hành hoặc thành lập hộ kinh doanh đại lý lữ hành. Nếu thành lập doanh nghiệp thì đăng ký kinh doanh tại cơ quan đăng ký kinh doanh cấp tỉnh (Phòng Đăng ký kinh doanh thuộc Sở Kế hoạch và Đầu tư); nếu thành lập hộ kinh doanh thì đăng ký kinh doanh tại cơ quan đăng ký kinh doanh cấp huyện (Phòng Tài chính - Kế hoạch thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện).

+ Có hợp đồng đại lý với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành phải ký hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành. Hợp đồng này được gọi là hợp đồng đại lý lữ hành. Đây là cơ sở pháp lý để các bên tiến hành giao – nhận chương trình du lịch.

- Trường hợp khách du lịch mua chương trình du lịch thông qua đại lý lữ hành thì hợp đồng lữ hành được giao kết giữa khách du lịch và doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành giao đại lý; trong hợp đồng phải ghi tên, địa chỉ của đại lý lữ hành.

*Ví dụ: Anh A là khách du lịch mua chương trình du lịch đi Nha Trang của công ty TNHH lữ hành B qua đại lý lữ hành C. Theo quy định, anh A và công ty TNHH lữ hành B phải ký hợp đồng lữ hành (công ty TNHH lữ hành B là bên giao đại lý). Trong hợp đồng lữ hành này phải ghi tên, địa chỉ của đại lý lữ hành C.*

#### **\* Hợp đồng đại lý lữ hành**

- Khái niệm: *Hợp đồng đại lý lữ hành phải được lập thành văn bản giữa bên giao đại lý là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành và bên nhận đại lý là tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành (Điều 41 Luật Du lịch năm 2017).*

- Chủ thể: Hợp đồng đại lý lữ hành được thiết lập giữa một bên là doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành (bên giao đại lý) và bên kia là tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành (bên nhận đại lý). Theo quy định, cả hai bên đều phải là thương nhân, có đăng ký kinh doanh phù hợp với quy định của pháp luật.

- Hình thức: Hợp đồng đại lý lữ hành phải được lập thành văn bản.

Với tính chất phức tạp và liên quan đến lợi ích lâu dài của bên giao đại lý lữ hành và bên nhận đại lý lữ hành, pháp luật quy định hình thức này là phù hợp. Đây là cơ sở, căn cứ quan trọng cho việc xác định quyền và nghĩa vụ giữa các bên trong quá trình hợp tác giữa hai bên với nhau.

- Nội dung: Hợp đồng đại lý lữ hành có các nội dung sau:

+ Tên, địa chỉ của bên giao đại lý và bên nhận đại lý.

Các thông tin của bên giao đại lý và bên nhận đại lý lữ hành cần có trong hợp đồng như: Tên, địa chỉ, điện thoại, mã số thuế, người đại diện, chức vụ người đại diện...

+ Chương trình du lịch, giá bán chương trình du lịch được giao cho đại lý, mức hoa hồng đại lý, thời điểm thanh toán.

Trong hợp đồng nói chung, không thể thiếu điều khoản về đối tượng của hợp đồng. Đối tượng của hợp đồng đại lý lữ hành là công việc mà bên nhận đại lý phải thực hiện, đó là cung ứng dịch vụ (bán các chương trình du lịch cho khách du lịch) thay cho bên giao đại lý để hưởng hoa hồng. Vì vậy, trong hợp đồng đại lý lữ hành không thể thiếu chương trình du lịch, giá bán chương trình du lịch cũng như mức hoa hồng và thời điểm thanh toán hoa hồng của bên giao đại lý cho bên nhận đại lý.

+ Quyền và trách nhiệm của các bên.

Luật Du lịch năm 2017 không quy định cụ thể quyền của các bên trong hợp đồng đại lý lữ hành. Tuy nhiên, có thể thấy các quyền mà các bên hưởng tới khi giao kết, thực hiện hợp đồng đại lý lữ hành là:

Bên giao đại lý lữ hành có quyền kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của bên nhận đại lý (đây cũng là trách nhiệm của bên giao đại lý lữ hành).

Bên nhận đại lý lữ hành có quyền khai thác khách du lịch theo chương trình và dịch vụ bên giao đại lý lữ hành cung cấp,

bán các chương trình du lịch vé lẻ hoặc vé đoàn của bên giao đại lý lữ hành cho khách du lịch và được hưởng hoa hồng.

+ Thời hạn hiệu lực của hợp đồng đại lý.

Thời hạn hiệu lực của hợp đồng đại lý do các bên thỏa thuận hoặc theo quy định của pháp luật. Thông thường các bên thỏa thuận hiệu lực của hợp đồng kể từ ngày ký cho đến ngày tháng năm cụ thể được ghi trong hợp đồng.

- Trách nhiệm của các bên trong hợp đồng đại lý:

+ Trách nhiệm của bên giao đại lý lữ hành (Điều 42 Luật Du lịch năm 2017):

. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của bên nhận đại lý lữ hành.

Bên giao đại lý lữ hành có trách nhiệm kiểm tra, giám sát việc thực hiện hợp đồng của bên nhận đại lý lữ hành như việc thực hiện giá bán các chương trình du lịch của bên nhận đại lý.

. Tổ chức thực hiện chương trình du lịch do bên nhận đại lý lữ hành bán; chịu trách nhiệm với khách du lịch về chương trình du lịch giao cho bên nhận đại lý lữ hành.

Với tư cách là chủ thể kinh doanh lữ hành, bên giao đại lý lữ hành sẽ tổ chức các chương trình du lịch do bên nhận đại lý lữ hành bán đồng thời chịu trách nhiệm với khách du lịch về chương trình du lịch giao cho bên nhận đại lý lữ hành.

. Hướng dẫn, cung cấp cho bên nhận đại lý lữ hành thông tin liên quan đến chương trình du lịch.

Bên giao đại lý lữ hành phải hướng dẫn, cung cấp cho bên nhận đại lý lữ hành thông tin liên quan đến chương trình du lịch như cung cấp cho bên nhận đại lý lữ hành giá chương trình, giá cả các dịch vụ, lịch khởi hành hàng ngày của các chương trình... Hình thức cung cấp thông tin có thể thông qua trang website chính thức của bên giao đại lý hoặc thông qua hệ thống phần mềm quản lý du lịch trực tuyến, fax, email hoặc số điện thoại.

+ Trách nhiệm của đại lý lữ hành (Điều 43 Luật Du lịch năm 2017):

. Thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh, địa điểm kinh doanh, thông tin về doanh nghiệp giao đại lý lữ hành.

Việc thông báo cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh các thông tin về thời điểm bắt đầu hoạt động kinh doanh, địa điểm kinh doanh, thông tin về doanh nghiệp giao đại lý lữ hành (tên doanh nghiệp, địa chỉ trụ sở, điện thoại, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh, vốn điều lệ, người đại diện theo pháp luật...) chủ yếu nhằm bảo đảm các yêu cầu về quản lý nhà nước.

. Thực hiện việc bán chương trình du lịch đúng nội dung và đúng giá như hợp đồng đại lý; không được tổ chức thực hiện chương trình du lịch.

Trách nhiệm của bên nhận đại lý lữ hành là bán chương trình du lịch đúng nội dung và đúng giá như trong hợp đồng đại lý lữ hành. Điều này có nghĩa là bên nhận đại lý không được tự ý thay đổi hoặc tăng, giảm giá chương trình du lịch đã được giao. Việc tổ chức thực hiện chương trình du lịch là do bên giao đại lý lữ hành thực hiện. Vì vậy, bên nhận đại lý lữ hành không có quyền này.

. Lập và lưu giữ hồ sơ về chương trình du lịch đã bán cho khách du lịch theo quy định của pháp luật.

Bên nhận đại lý phải thực hiện nghiêm túc, đầy đủ chế độ hồ sơ lưu trữ theo quy định của pháp luật, đó là lập và lưu giữ hồ sơ về chương trình du lịch đã bán cho khách du lịch như tên chương trình du lịch, khách mua chương trình, số lượng khách trong chương trình, thông tin khách hàng...

. Treo biển đại lý lữ hành ở vị trí dễ nhận biết tại trụ sở đại lý.

Biển đại lý lữ hành thể hiện những thông tin về đại lý như tên đại lý, ngành nghề kinh doanh, địa chỉ, điện thoại... Biển đại lý lữ hành phải được treo ở vị trí dễ nhận biết tại trụ sở đại lý. Theo quy định hiện hành về việc treo biển hiệu nói chung, vị trí dễ nhận biết tại trụ sở đại lý có thể hiểu là biển

hiệu được đặt sát công, hoặc mặt trước của trụ sở hoặc nơi kinh doanh của tổ chức, cá nhân kinh doanh đại lý lữ hành.

## **2. Kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**

Lưu trú là một trong những nhu cầu cơ bản của khách du lịch (các nhu cầu cơ bản của khách du lịch như đi lại, ăn uống, lưu trú). Kinh doanh dịch vụ lưu trú là một trong những ngành kinh doanh du lịch lớn nhất, nó giữ vị trí đặc biệt quan trọng trong kinh tế du lịch.

Kinh doanh cơ sở lưu trú được hiểu là việc đầu tư xây dựng và thực hiện kinh doanh tại các cơ sở lưu trú du lịch.

### **2.1. Khái niệm cơ sở lưu trú du lịch**

*Cơ sở lưu trú du lịch là nơi cung cấp dịch vụ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch* (khoản 12 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).

Có thể hiểu cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác phục vụ khách lưu trú. Mặc dù chức năng chủ yếu của các cơ sở lưu trú là cung cấp các dịch vụ ngủ, ăn uống cho khách du lịch. Tuy nhiên, một người khách khi đi du lịch họ có những nhu cầu khác nhau, vì vậy, trên thực tế, các cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú ngoài việc cung cấp các dịch vụ cơ bản bao gồm: phòng ngủ, nhà hàng thì cũng có các dịch vụ bổ sung: phòng tiệc, quầy bar, phòng hội nghị, vũ trường, sân gôn, chăm sóc sức khỏe, v.v...; quầy lưu niệm, shop quần áo; trung tâm cung cấp thông tin cho khách hàng; nơi đổi tiền, bưu điện, bãi đỗ xe, dịch vụ Internet...

Tùy theo quy mô, cấp hạng mỗi cơ sở lưu trú có thể kinh doanh đầy đủ hoặc chỉ một số các dịch vụ nêu trên. Các cơ sở lưu trú đơn giản nhất thường chỉ cung cấp dịch vụ phòng ngủ.

### **2.2. Các loại cơ sở lưu trú du lịch**

Theo quy định hiện hành, cơ sở lưu trú du lịch bao gồm các loại: Khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê, bãi cắm trại du lịch, các cơ sở lưu trú du lịch khác

như: tàu hỏa du lịch, caravan, lều du lịch... Trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu.

- Khách sạn: Là cơ sở lưu trú du lịch bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch từ ăn, uống, ngủ nghỉ, vui chơi, giải trí. Khách sạn được xếp hạng (từ hạng 01 đến hạng 05 sao) tùy theo mức độ tiện nghi, sang trọng của cơ sở vật chất kỹ thuật, trang thiết bị, trình độ nhân viên...

Khách sạn bao gồm: Khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn bên đường, khách sạn nội và khách sạn thành phố.

+ Khách sạn nghỉ dưỡng: Là cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, nhà thấp tầng, căn hộ, ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp.

+ Khách sạn bên đường: Là cơ sở lưu trú du lịch gần đường giao thông, có bãi đỗ xe nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú của khách sử dụng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, ô tô) đi du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài.

+ Khách sạn nổi: Là cơ sở lưu trú du lịch neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết.

+ Khách sạn thành phố: Là cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng tại các đô thị phục vụ khách du lịch.

- Biệt thự du lịch: Biệt thự có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê và có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

- Căn hộ du lịch: Căn hộ có trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch. Khách có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

- Tàu thủy lưu trú du lịch: Phương tiện vận tải thủy có phòng ngủ phục vụ nhu cầu lưu trú của khách du lịch.

- Nhà nghỉ du lịch: Là cơ sở lưu trú có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch.

- Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Nhà ở có khu vực được bố trí trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê lưu trú, khách cùng sinh hoạt với gia đình chủ nhà.

- Bãi cắm trại du lịch: Khu vực được quy hoạch ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp, có kết cấu hạ tầng, có cơ sở vật chất và dịch vụ cần thiết phục vụ khách cắm trại.

- Các cơ sở lưu trú du lịch khác như: tàu hỏa du lịch, caravan, lều du lịch...

### **2.3. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch**

Để kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch, chủ thể kinh doanh phải đáp ứng các điều kiện sau đây (khoản 1 Điều 49 Luật Du lịch năm 2017):

- *Thứ nhất*, có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Theo quy định hiện hành, chủ thể kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch không phải thành lập doanh nghiệp nhưng phải đăng ký kinh doanh tại cơ quan đăng ký kinh doanh cấp huyện.

- *Thứ hai*, đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn về phòng cháy và chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật.

- *Thứ ba*, đáp ứng điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch.

Theo quy định tại Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 về quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Nghị định số 142/2018/NĐ-CP ngày 09/10/2018 của Chính phủ sửa đổi một số quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch đối với từng loại cơ sở lưu trú du lịch như sau:

Đối với khách sạn: Có tối thiểu 10 buồng ngủ; có quầy lễ tân, phòng vệ sinh chung; có nơi để xe cho khách đối với khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn bên đường; có bếp, phòng ăn và dịch vụ phục vụ ăn uống đối với khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nội, khách sạn bên đường; có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối,



khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới; có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.

Đối với biệt thự du lịch: Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới; có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày; có khu vực tiếp khách, phòng ngủ, bếp và phòng tắm, phòng vệ sinh.

Đối với căn hộ du lịch: Có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới; có khu vực tiếp khách, phòng ngủ, bếp và phòng tắm, phòng vệ sinh.

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch: Có khu vực đón tiếp khách, phòng ngủ (cabin), phòng tắm, phòng vệ sinh, bếp, phòng ăn và dịch vụ phục vụ ăn uống; có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.

Đối với nhà nghỉ du lịch: Có khu vực đón tiếp khách và phòng ngủ; có phòng tắm, phòng vệ sinh; có giường, đệm, chăn, gối, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm, bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới; có nhân viên trực 24 giờ mỗi ngày.

Đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê: Có khu vực lưu trú cho khách; có bếp, phòng tắm, phòng vệ sinh; có giường, đệm hoặc chiếu, có chăn, gối, màn, khăn mặt, khăn tắm; thay bọc đệm hoặc chiếu; thay bọc chăn, bọc gối, khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới.

Đối với bãi cắm trại du lịch: Có khu vực đón tiếp khách, khu vực dựng lều, trại, phòng tắm, vệ sinh chung; có tủ thuốc cấp cứu ban đầu; có nhân viên bảo vệ trực khi có khách.

#### **2.4. Trình tự, thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch**

Thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch nhằm mục tiêu bảo đảm khách du lịch được sử dụng dịch vụ lưu trú du lịch có chất lượng và đúng giá trị của loại, hạng dịch vụ. Tại các cơ sở dịch vụ

lưu trú du lịch phải được thẩm định, xếp hạng đúng với thực trạng của cơ sở vật chất và dịch vụ được bán đúng giá.

Nhằm tạo nên một hệ thống pháp luật về lưu trú du lịch đầy đủ, trình tự, thủ tục và hồ sơ đơn giản, minh bạch tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân kinh doanh ổn định bền vững, đồng thời loại bỏ những cơ sở kinh doanh không lành mạnh, không bỏ lọt đối tượng không được điều chỉnh (nhà nghỉ) nhằm làm trong sạch môi trường kinh doanh du lịch, Luật Du lịch năm 2017 đã bổ sung quy định về các loại cơ sở lưu trú du lịch, trình tự, thủ tục thẩm định, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch.

- Nguyên tắc xếp hạng:

Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch được tự nguyện đăng ký xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Trong quá trình kinh doanh, cơ sở lưu trú có nhu cầu khẳng định chất lượng dịch vụ, tạo thương hiệu, uy tín đối với khách du lịch sẽ đăng ký xếp hạng với cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Việc thực hiện xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch theo nguyên tắc này sẽ tạo điều kiện thuận lợi, tôn trọng, bảo vệ lợi ích, quyền tự do kinh doanh của doanh nghiệp. Nhưng để bảo đảm chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch, Luật quy định: Trước khi được đưa vào kinh doanh, cơ sở lưu trú du lịch phải đáp ứng điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất, kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch (điểm c Khoản 1 Điều 49).

- Các loại hình cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng theo tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch:

- + Khách sạn.
- + Biệt thự du lịch.
- + Căn hộ du lịch.
- + Tàu thủy lưu trú du lịch

Hạng cơ sở lưu trú du lịch bao gồm 01 sao, 02 sao, 03 sao, 04 sao và 05 sao.

Cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng thống nhất trong phạm vi cả nước theo Tiêu chuẩn quốc gia do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

*Ví dụ: Việc xếp hạng sao khách sạn được căn cứ theo các tiêu chí nêu tại Tiêu chuẩn Quốc gia: TCVN 4391:2015, bao gồm các tiêu chí về vị trí, kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ, người quản lý và nhân viên phục vụ, an ninh, an toàn và bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm... Theo đó, căn cứ vào các tiêu chí này, khách sạn sẽ được xếp hạng theo hạng 01 sao, 02 sao, 03 sao, 04 sao và 05 sao.*

*Trong đó, vị trí, kiến trúc của khách sạn phải đáp ứng yêu cầu chung là thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn; thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện; nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.*

*Trang thiết bị, tiện nghi các khu vực dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, chất lượng phù hợp với từng hạng; hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực, cung cấp điện 24/24 giờ, có hệ thống điện dự phòng; hệ thống nước cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước, hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường...*

*Dịch vụ và chất lượng phục vụ theo quy định đối với từng hạng tương ứng.*

*Người quản lý và nhân viên phục vụ được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học phù hợp với vị trí công việc và loại khách sạn; có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định; mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo...*

*Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.*

- Thẩm quyền thẩm định, công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được quy định như sau:

+ Tổng cục Du lịch thẩm định, công nhận cơ sở lưu trú du lịch hạng 04 sao và hạng 05 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch.

+ Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định, công nhận cơ sở lưu trú du lịch hạng 01 sao, hạng 02 sao và hạng 03 sao đối với khách sạn, biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch.

- Trình tự, thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch:

+ Nộp hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Đối với cơ sở lưu trú du lịch đăng ký xếp hạng 01 sao, 02 sao, 03 sao, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch nộp hồ sơ đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch; đối với cơ sở lưu trú du lịch đăng ký xếp hạng 04 sao, 05 sao, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch nộp hồ sơ đến Tổng cục Du lịch.

Hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch bao gồm:

Đơn đề nghị công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định;

Bản tự đánh giá chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo quy định trong tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch;

Danh sách người quản lý và nhân viên trong cơ sở lưu trú du lịch;

Bản sao có chứng thực văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và giấy chứng nhận thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch của người quản lý, trưởng bộ phận trong cơ sở lưu trú du lịch.

Trường hợp hồ sơ không hợp lệ, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ yêu cầu sửa đổi, bổ sung.

+ Thẩm định và ra quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

Trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Du lịch/ Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch; Tổng cục Du lịch chủ trì, phối hợp với tổ chức xã hội - nghề nghiệp về du lịch thẩm định và ra quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; trường hợp không công nhận, phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch có thời hạn 05 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có nhu cầu đăng ký xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch thực hiện theo trình tự, thủ tục đã quy định.

Phí thẩm định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được thực hiện theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí.

Biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch được gắn ở khu vực cửa chính của cơ sở lưu trú du lịch. Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định mẫu biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

- Công bố, kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch.

Tổng cục Du lịch công bố danh sách cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng theo thẩm quyền; hướng dẫn, kiểm tra việc xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh; tổ chức kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên toàn quốc.

Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh công bố danh sách cơ sở lưu trú du lịch đã được xếp hạng theo thẩm quyền; tổ chức kiểm tra chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trên địa bàn.

## ***2.5. Quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch***

Điều 53 Luật Du lịch năm 2017 quy định quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch như sau:

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có quyền sau đây (khoản 1 Điều 53):

+ Từ chối tiếp nhận khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy của cơ sở lưu trú du lịch hoặc khi

cơ sở lưu trú du lịch không còn khả năng đáp ứng yêu cầu của khách du lịch.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai có quyền từ chối tiếp nhận khách du lịch khi khách sạn không còn phòng trống; khi nhận thấy khách du lịch không có khả năng thanh toán...*

+ Hủy bỏ hợp đồng cung cấp dịch vụ đối với khách du lịch có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy của cơ sở lưu trú du lịch.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai có quyền hủy bỏ hợp đồng đặt phòng của khách du lịch khi phát hiện khách du lịch có mang theo vũ khí vào khách sạn (vi phạm nội quy của khách sạn).*

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch có nghĩa vụ sau đây:

+ Bảo đảm duy trì điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch theo quy định. Điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch bao gồm: Có đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật; đáp ứng điều kiện về an ninh, trật tự, an toàn về phòng cháy và chữa cháy, bảo vệ môi trường, an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật; đáp ứng điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch.

+ Niêm yết công khai giá bán hàng hóa và dịch vụ, nội quy của cơ sở lưu trú du lịch.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai phải niêm yết công khai nội quy, giá bán hàng hóa và dịch vụ của khách sạn tại nơi dễ thấy như giá phòng, giá dịch vụ ăn uống, dịch vụ giải trí, dịch vụ thư giãn...*

+ Bồi thường thiệt hại cho khách du lịch theo quy định của pháp luật về dân sự.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai phải bồi thường thiệt hại cho khách du lịch nếu nhân viên buồng phòng của khách sạn trong quá trình dọn phòng làm vỡ điện thoại của khách.*

+ Thông báo bằng văn bản cho cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi có cơ sở lưu trú du lịch khi có sự thay đổi về tên cơ sở, quy mô, địa chỉ, người đại diện theo pháp luật.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai (có địa chỉ ở quận Long Biên, thành phố Hà Nội) đổi tên thành khách sạn Hoa Mai thì phải thông báo bằng văn bản đến Sở Du lịch Hà Nội.*

+ Chỉ được sử dụng từ “sao” hoặc hình ảnh ngôi sao để quảng cáo về hạng cơ sở lưu trú du lịch sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai đã được công nhận hạng 03 sao, khách sạn Sao Mai có quyền gắn ngôi sao hoặc sử dụng từ “sao” trên biển hiệu khách sạn, biển quảng cáo khách sạn.*

+ Thực hiện chế độ báo cáo, thống kê, kế toán theo quy định của pháp luật.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đã được công nhận hạng được treo biển công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch và quảng cáo đúng với loại, hạng đã được công nhận; duy trì chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch theo đúng loại, hạng đã được công nhận.

*Ví dụ: Khách sạn Sao Mai đã được công nhận hạng 03 sao, khách sạn Sao Mai có quyền gắn 03 ngôi sao hoặc sử dụng từ “03 sao” trên biển hiệu khách sạn, biển quảng cáo khách sạn.*

### **3. Kinh doanh vận tải khách du lịch và dịch vụ du lịch khác**

#### **3.1. Kinh doanh vận tải khách du lịch**

Kinh doanh vận tải khách du lịch là hoạt động nhằm giúp cho du khách dịch chuyển được từ nơi cư trú của mình đến điểm du lịch, khu du lịch cũng như là dịch chuyển tại điểm du lịch, khu du lịch. Để phục vụ cho hoạt động kinh doanh này có nhiều phương tiện vận chuyển khác nhau như ô tô, tàu hỏa, tàu thủy, máy bay... Trên thực tế ít có các doanh nghiệp du lịch (trừ một số tập đoàn du lịch lớn trên thế giới) có thể đảm nhiệm toàn bộ việc vận chuyển khách du lịch từ nơi cư trú của họ đến điểm du lịch, khu du lịch và tại điểm du lịch, khu du lịch. Phần lớn trong các trường hợp, khách du lịch sử dụng dịch vụ vận chuyển của các phương tiện giao thông đại chúng hoặc của các công ty chuyên kinh doanh dịch vụ vận chuyển.

- Khái niệm: *Kinh doanh vận tải khách du lịch là việc cung cấp dịch vụ vận tải đường hàng không, đường biển, đường thủy nội địa, đường sắt, đường bộ chuyên phục vụ khách du lịch theo chương trình du lịch, tại khu du lịch, điểm du lịch* (Khoản 1 Điều 45 Luật Du lịch năm 2017).

- Điều kiện kinh doanh vận tải khách du lịch:

Tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch phải đáp ứng các điều kiện sau:

+ Điều kiện kinh doanh vận tải.

+ Quy chuẩn kỹ thuật, bảo vệ môi trường của phương tiện vận tải.

+ Điều kiện của người điều khiển phương tiện vận tải, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên từng loại phương tiện vận tải theo quy định của pháp luật (do Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định sau khi có ý kiến của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).

- Cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch

+ Phương tiện vận tải khách du lịch được cấp biển hiệu khi đáp ứng các điều kiện: Điều kiện kinh doanh vận tải; quy chuẩn kỹ thuật, bảo vệ môi trường của phương tiện vận tải; điều kiện của người điều khiển phương tiện vận tải, nhân viên phục vụ, trang thiết bị, chất lượng dịch vụ trên từng loại phương tiện vận tải theo quy định của pháp luật.

+ Phương tiện vận tải khách du lịch có biển hiệu được vận tải hành khách theo hợp đồng và được ưu tiên bố trí nơi neo đậu, dừng, đỗ để đón, trả khách du lịch tại sân bay, bến cảng, nhà ga, bến xe, trong khu du lịch, gần điểm du lịch, cơ sở lưu trú du lịch và được hoạt động không hạn chế thời gian trên các tuyến giao thông dẫn tới các điểm tham quan du lịch, cơ sở lưu trú du lịch, điểm cung ứng dịch vụ du lịch theo quy định của chính quyền địa phương.

+ Trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch:



Theo quy định hiện hành, Sở Giao thông vận tải có thẩm quyền cấp biển hiệu cho phương tiện vận tải khách du lịch. Việc cấp biển hiệu cho phương tiện vận tải khách du lịch chỉ áp dụng đối với phương tiện vận tải là xe ô tô và phương tiện vận tải thủy nội địa (có động cơ, có đăng kiểm) còn các phương tiện vận tải thô sơ không áp dụng.

*Bước 1: Nộp hồ sơ.*

Đơn vị kinh doanh vận tải khách du lịch gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện 01 bộ hồ sơ đến Sở giao thông vận tải nơi đơn vị kinh doanh đặt trụ sở chính hoặc chi nhánh.

Hồ sơ đề nghị cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch bao gồm: Đơn đề nghị cấp biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch; bảng kê thông tin về trang thiết bị của từng phương tiện, chất lượng dịch vụ, nhân viên phục vụ trên phương tiện vận tải khách du lịch; bản sao giấy đăng ký phương tiện hoặc giấy hẹn nhận giấy đăng ký phương tiện của cơ quan có thẩm quyền, bản sao giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường. Trường hợp phương tiện không thuộc quyền sở hữu của đơn vị kinh doanh vận tải thì xuất trình thêm bản sao hợp đồng thuê phương tiện với tổ chức, cá nhân sở hữu phương tiện vận tải hoặc bản sao hợp đồng dịch vụ giữa thành viên và hợp tác xã.

*Bước 2: Thẩm định, cấp biển hiệu cho phương tiện vận tải khách du lịch.*

Trong thời hạn 02 ngày làm việc đối với phương tiện là xe ô tô và 07 ngày làm việc đối với phương tiện thủy nội địa kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, Sở Giao thông vận tải tổ chức thẩm định, cấp biển hiệu cho phương tiện vận tải khách du lịch. Trường hợp từ chối, phải thông báo bằng văn bản hoặc qua địa chỉ giao dịch điện tử của đơn vị và nêu rõ lý do.

Trong quá trình thẩm định, Sở Giao thông vận tải kiểm tra thông tin về giấy chứng nhận kiểm định an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường đối với phương tiện trên hệ thống đăng kiểm Việt Nam; Giấy phép kinh doanh vận tải đã cấp cho đơn

vị kinh doanh vận tải; cập nhật thông tin trên hệ thống dữ liệu giám sát hành trình và chỉ cấp biển hiệu khi thiết bị giám sát hành trình của phương tiện đáp ứng đầy đủ các quy định về lắp đặt, truyền dẫn dữ liệu theo quy định của Bộ Giao thông vận tải.

Biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch có giá trị 07 năm và không quy định niên hạn sử dụng còn lại của phương tiện.

- Quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch.

Điều 47 Luật Du lịch năm 2017 quy định về quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân kinh doanh vận tải khách du lịch như sau:

+ Vận tải khách du lịch theo hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, với khách du lịch theo hành trình, tuyến đường phù hợp.

+ Mua bảo hiểm cho khách du lịch theo phương tiện vận tải.

+ Bảo đảm các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định trong suốt quá trình khai thác, sử dụng phương tiện vận tải.

+ Gắn biển hiệu vận tải khách du lịch ở nơi dễ nhận biết trên phương tiện vận tải.

### **3.2. Kinh doanh dịch vụ du lịch khác**

Ngoài các hoạt động kinh doanh như đã nêu trên, trong các bộ phận cấu thành kinh tế du lịch còn có một số hoạt động kinh doanh bổ trợ như kinh doanh các loại hình dịch vụ vui chơi, giải trí, tuyên truyền, quảng cáo du lịch, tư vấn đầu tư du lịch, cho thuê xưởng nghệ thuật (họa, điêu khắc); cho thuê hướng dẫn viên; cho thuê phiên dịch, thư ký; cho thuê hội trường để thảo luận, hòa nhạc; cung cấp điện tín, các dịch vụ in ấn; cho sử dụng những gian nhà thể thao, dụng cụ thể thao.v.v... Việc kinh doanh các loại hình dịch vụ nói trên sẽ góp phần vào chuỗi các sản phẩm, dịch vụ du lịch nhằm cung ứng cho khách du lịch, đem lại lợi ích thiết thực cho quốc gia và doanh nghiệp kinh doanh du lịch.

Kinh doanh dịch vụ du lịch khác (kinh doanh dịch vụ hỗ trợ) ra đời muộn hơn so với các hoạt động kinh doanh khác, nhưng nó ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh du lịch nói chung. Cùng với xu hướng phát triển ngày càng đa dạng những nhu cầu của khách du lịch, sự tiến bộ của khoa học-công nghệ và sự gia tăng mạnh của các doanh nghiệp du lịch và cạnh tranh tăng nhanh trên thị trường du lịch thì các hoạt động kinh doanh hỗ trợ này ngày càng có xu hướng phát triển mạnh. Vì vậy, Luật Du lịch năm 2017 đã có những quy định về kinh doanh dịch vụ du lịch này tại Mục 4 chương 5.

### **3.2.1. Các loại dịch vụ du lịch khác**

Các loại dịch vụ du lịch khác theo quy định tại Điều 54 Luật Du lịch năm 2017, bao gồm:

- Dịch vụ ăn uống.
- Dịch vụ mua sắm.
- Dịch vụ thể thao.
- Dịch vụ vui chơi, giải trí.
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- Dịch vụ liên quan khác phục vụ khách du lịch.

### **3.2.2. Phát triển các loại dịch vụ du lịch khác**

Nhà nước khuyến khích các tổ chức, cá nhân thực hiện các hoạt động sau đây:

- Đầu tư, xây dựng các chuỗi nhà hàng ăn uống, khu ẩm thực, lễ hội ẩm thực nhằm bảo tồn và phát huy các giá trị ẩm thực truyền thống, tiếp thu tinh hoa ẩm thực thế giới.

Trong xu thế phát triển đa dạng của nhu cầu du lịch, ẩm thực không còn chỉ đóng vai trò là yếu tố phục vụ cho nhu cầu của khách về ăn uống đơn thuần mà đã trở thành mục đích của các chuyến du lịch. Một số doanh nghiệp lữ hành đã tổ chức những chương trình du lịch ẩm thực với mục đích chủ yếu phục vụ nhu cầu du khách thưởng thức những hương vị truyền thống đặc sắc tại các điểm du lịch.

Văn hóa ẩm thực có những vai trò nhất định và góp phần làm tăng hiệu quả, tạo nên thành công cho hoạt động xúc tiến

quảng bá hình ảnh du lịch, thu hút du khách đến với địa phương. Bồi văn hóa ẩm thực được chắt lọc qua các món ăn, đồ uống đặc trưng và cách thức ăn uống tiêu biểu. Đó là cơ hội cho khách du lịch được trải nghiệm những khía cạnh văn hóa truyền thống. Ngoài những thông tin quảng bá du lịch được khách du lịch quan tâm như: khách sạn, điểm du lịch, cảnh quan, các phương tiện vận chuyển, điều kiện giao thông, thì yếu tố ẩm thực không kém phần quan trọng, nhiều khách du lịch rất quan tâm đến việc ăn món gì ngon, địa điểm ăn uống nào phù hợp với hành trình du lịch.

- Đầu tư, xây dựng các khu phố mua sắm, trung tâm mua sắm, chuỗi cửa hàng kinh doanh hàng hóa, đồ lưu niệm, hàng thủ công mỹ nghệ có xuất xứ trong nước, cửa hàng miễn thuế, tổ chức các chương trình khuyến mại hàng năm.

Ngoài các danh lam thắng cảnh, những khu phố mua sắm, ẩm thực lớn là yếu tố mang lại doanh thu "khủng" cho ngành công nghiệp không khói ở nhiều quốc gia.

Tại các quốc gia phát triển, du lịch và mua sắm là mối quan hệ hai chiều. Mua sắm kích cầu du lịch và du lịch tạo điều kiện cho mua sắm tăng trưởng. Do đó, bên cạnh hoàn thiện các dịch vụ tại địa phương du lịch, chính quyền còn đầu tư xây dựng nhiều khu mua sắm lớn, tạo điểm nhấn thu hút khách du lịch.

Tại Việt Nam cũng đã xuất hiện những khu vực phát triển các dịch vụ mua sắm, ẩm thực cho du khách với những con phố nổi tiếng như Tạ Hiện, phố ẩm thực Tống Duy Tân (Hà Nội), phố cổ Hội An (Quảng Nam), Bùi Viện, phố người Hoa (thành phố Hồ Chí Minh)... Tuy nhiên, tại các điểm du lịch ở nhiều tỉnh, thành khác, việc tạo dựng không gian mua sắm tập trung với sự kết nối đa dạng các mặt hàng để khai thác hết tiềm năng chi tiêu của du khách còn chưa được chú trọng.

- Đầu tư phát triển dịch vụ du lịch gắn với thể thao trên cơ sở tài nguyên du lịch và lợi thế về địa hình của Việt Nam; tổ chức các sự kiện thể thao để thu hút khách du lịch.

Du lịch gắn với thể thao được ghi nhận là một lĩnh vực đầy tiềm năng của du lịch toàn cầu.

Việt Nam với địa hình là  $\frac{3}{4}$  đồi núi, hệ thống sông ngòi dày đặc, các bãi biển luôn chan hòa ánh nắng là điều kiện để phát triển nhiều hoạt động trong đó có sự kiện, hoạt động thể thao khác nhau. Những hoạt động này không những đáp ứng nhu cầu rèn luyện sức khỏe của người dân địa phương mà còn là cơ sở để thu hút khách cũng như phát triển việc kinh doanh du lịch. Ngược lại, du lịch giúp những nơi có hoạt động thể thao được quy hoạch hợp lý, giúp người dân bản địa có ý thức bảo vệ cảnh quan môi trường.

Du lịch thể thao không đơn thuần là tổ chức cho du khách đi leo núi, vượt thác, chèo thuyền trên sông mà còn thể hiện qua việc khách tham gia các sự kiện thể thao. Ví dụ như Đại hội thể thao bãi biển Châu Á lần thứ 5 (ABG5) được tổ chức tại thành phố Đà Nẵng với sự tham gia của hàng ngàn vận động viên, kéo theo hàng ngàn cổ động viên.

- Xây dựng và tổ chức các chương trình nghệ thuật biểu diễn truyền thống và đương đại; kết nối hệ thống bảo tàng, nhà hát với hoạt động du lịch; khai thác trò chơi dân gian, lễ hội truyền thống hấp dẫn khách du lịch; xây dựng các công viên chủ đề, trung tâm giải trí.

Thực hiện chính sách này, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đang xây dựng đề án tăng cường gắn kết các hoạt động văn hóa, nghệ thuật với du lịch. Muốn đưa nghệ thuật truyền thống vào phát triển du lịch cần phải quy hoạch thành các điểm biểu diễn tốt, chương trình hấp dẫn, cần có một chiến lược xúc tiến du lịch để thu hút đông đảo du khách, nhất là du khách quốc tế. Bên cạnh đó, với sự đa dạng của văn hóa vùng miền, địa hình địa lý, sự phong phú của các di sản văn hóa và bề dày lịch sử hàng ngàn năm, Việt Nam có đầy đủ điều kiện để xây dựng các công viên chủ đề và tiến tới phát triển các thương hiệu này ra thị trường quốc tế. Trong thời gian qua, một số khu vui chơi giải trí như: Công viên Đầm Sen, Khu du lịch Suối Tiên

(thành phố Hồ Chí Minh), Thủy Cung ở Nha Trang, Khu du lịch Đại Nam ở Bình Dương, Thiên Đường Bảo Sơn ở Hà Nội... bước đầu đã thành công trong việc kết hợp những giá trị dân gian, cảnh quan và một số công nghệ giải trí hiện đại để phục vụ nhu cầu của du khách.

- Cung cấp các dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, chăm sóc sắc đẹp trên cơ sở khai thác giá trị y học cổ truyền, y học hiện đại.

Nhu cầu du lịch kết hợp khám chữa bệnh của khách nước ngoài rất cao, tuy nhiên do Việt Nam vẫn chưa có chiến lược quảng bá nên khách du lịch nước ngoài còn khá e dè, họ mới chỉ lựa chọn một số dịch vụ ít ảnh hưởng đến sức khỏe với thủ thuật đơn giản như làm răng, chăm sóc sắc đẹp... Nếu các cơ sở y tế trong nước có các chứng nhận từ các hiệp hội y tế quốc tế để tạo uy tín thì doanh nghiệp sẽ dễ dàng hơn trong việc quảng bá với khách du lịch nước ngoài. Ngoài ra, các cơ sở y tế cũng cần tạo điểm nhấn riêng, tạo thương hiệu riêng cho mình để thu hút khách.

- Cung cấp các dịch vụ có liên quan khác theo nhu cầu của khách du lịch và phù hợp với quy định của pháp luật.

### ***3.2.3. Trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch***

Tiêu chuẩn cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác; Trình tự, thủ tục, thẩm quyền công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được quy định tại Điều 56 Luật Du lịch năm 2017; Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 về quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch và Nghị định số 142/2018/NĐ-CP ngày 09/10/2018 của Chính phủ sửa đổi một số quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Tiêu chuẩn cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành tiêu chuẩn và mẫu biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch cho cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác.

+ Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Điều 8 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 và Nghị định số 142/2018/NĐ-CP ngày 09/10/2018 của Chính phủ sửa đổi một số quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch):

Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với hàng hóa theo quy định của pháp luật;

Thông tin rõ ràng về nguồn gốc và chất lượng hàng hóa;

Niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết;

Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự;

Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

+ Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Điều 9 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017):

Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ ăn uống theo quy định của pháp luật;

Phòng ăn có đủ ánh sáng; có hệ thống thông gió; có bàn, ghế hoặc chỗ ngồi thuận tiện; nền nhà khô, sạch, không trơn, trượt; đồ dùng được rửa sạch và để khô; có thùng đựng rác;

Có thực đơn bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần) kèm theo hình ảnh minh họa;

Bếp thông thoáng, có khu vực sơ chế và chế biến món ăn riêng biệt; có thiết bị bảo quản và chế biến thực phẩm;

Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;

Niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết;

Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

+ Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ thể thao đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Điều 10 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017):

Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ thể thao theo quy định của pháp luật;

Có nội quy bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có nơi đón tiếp, nơi gửi đồ dùng cá nhân và phòng tắm cho khách;

Có cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ luyện tập và thi đấu, có dịch vụ cho thuê dụng cụ tập luyện, thi đấu phù hợp với từng môn thể thao;

Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ, nhân viên cứu hộ phù hợp với từng môn thể thao;

Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;

Niềm yết giá và bán đúng giá niêm yết;

Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

+ Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ vui chơi, giải trí đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Điều 11 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017):

Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ vui chơi, giải trí theo quy định của pháp luật;

Có nội quy; có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân;

Có địa điểm, cơ sở vật chất, dụng cụ, phương tiện phù hợp với từng loại dịch vụ vui chơi, giải trí;

Có người hướng dẫn, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ vui chơi, giải trí;

Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;

Niềm yết giá và bán đúng giá niêm yết;

Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

+ Tiêu chuẩn đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ chăm sóc sức khỏe đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (Điều 12 Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017):

Có đăng ký kinh doanh và bảo đảm các điều kiện kinh doanh đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe theo quy định của pháp luật;



Có nơi đón tiếp, gửi đồ dùng cá nhân;

Có nội quy, quy trình bằng tiếng Việt, tiếng Anh và ngôn ngữ khác (nếu cần); có cơ sở vật chất, trang thiết bị phù hợp với từng loại dịch vụ chăm sóc sức khỏe;

Có nhân viên y tế, kỹ thuật viên, nhân viên phục vụ phù hợp với từng dịch vụ chăm sóc sức khỏe;

Nhân viên có thái độ phục vụ văn minh, lịch sự; mặc đồng phục và đeo biển tên trên áo;

Niềm yết giá và bán đúng giá niêm yết;

Có nhà vệ sinh sạch sẽ, được thông gió và đủ ánh sáng.

- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác được tự nguyện đăng ký công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch với cơ quan nhà nước có thẩm quyền (khoản 1 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

- Nộp hồ sơ đăng ký công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (điểm a khoản 3 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh nơi đặt cơ sở kinh doanh.

Hồ sơ đăng ký công nhận bao gồm:

+ Đơn đề nghị theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Bản thuyết minh đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

- Thẩm định và công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch (điểm b khoản 2 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh thẩm định và công nhận; trường hợp không công nhận, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

Phí thẩm định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được thực hiện

theo quy định của pháp luật về phí và lệ phí (khoản 4 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

Quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch có thời hạn 03 năm. Sau khi hết thời hạn, tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch khác có nhu cầu đăng ký công nhận lại cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch thực hiện theo quy định công nhận (khoản 5 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh có trách nhiệm tổ chức thanh tra, kiểm tra chất lượng cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đã được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trên địa bàn; thu hồi quyết định công nhận trong trường hợp cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch không bảo đảm các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của pháp luật (khoản 6 Điều 56 Luật Du lịch năm 2017).

#### ***3.2.4. Quyền và nghĩa vụ của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch***

Điều 57 Luật Du lịch năm 2017 quy định về quyền và nghĩa vụ của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch như sau:

- Được đưa vào cơ sở dữ liệu xúc tiến du lịch quốc gia.

Cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được quảng bá, giới thiệu trên cơ sở xúc tiến du lịch quốc gia, được xây dựng, phát triển thương hiệu du lịch... Điều này sẽ giúp các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được du khách trong, ngoài nước và các công ty lữ hành, vận tải khách du lịch biết đến nhiều hơn. Từ đó, có thể thu hút nhiều khách du lịch hơn.

- Được ưu tiên tham gia các hoạt động xúc tiến du lịch do cơ quan quản lý nhà nước về du lịch ở trung ương và địa phương tổ chức.

Công tác quảng bá, giới thiệu, xúc tiến được xác định là một trong những yếu tố quan trọng trong việc thúc đẩy nhanh

sự phát triển của ngành du lịch nói chung, sự phát triển của các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch nói riêng.

Các cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch được ưu tiên tham gia các hoạt động nghiên cứu thị trường, tổ chức tuyên truyền, quảng bá, vận động nhằm tìm kiếm, thúc đẩy cơ hội phát triển và thu hút khách du lịch do các cơ quan quản lý nhà nước về du lịch tổ chức.

- Được treo biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và sử dụng danh hiệu này để quảng cáo, thu hút khách du lịch.

Khi đáp ứng các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch và được cơ quan có thẩm quyền công nhận, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được treo biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. Đây là lợi thế, cơ hội để khẳng định thương hiệu và xây dựng niềm tin với khách hàng, tạo nên sức cạnh tranh cho các cơ sở kinh doanh.

- Phải bảo đảm điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của Luật Du lịch và quy định khác của pháp luật có liên quan trong suốt quá trình kinh doanh.

Bên cạnh những quyền trên, cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác được công nhận đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch phải có nghĩa vụ bảo đảm điều kiện kinh doanh cũng như các tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch trong suốt quá trình kinh doanh theo quy định của Luật Du lịch và quy định khác của pháp luật có liên quan. Chẳng hạn, đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, ngoài việc phải bảo đảm các điều kiện kinh doanh, tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch theo quy định của Luật Du lịch, Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL ngày 15/12/2017 thì còn phải bảo đảm các điều kiện theo quy định của pháp luật về vệ sinh an toàn thực phẩm.

## HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH:

Thời gian: 04 giờ

- Làm bài tập trắc nghiệm về kinh doanh dịch vụ lữ hành, kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch.
- Thảo luận, giải quyết tình huống pháp luật về kinh doanh dịch vụ lữ hành, kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch.

## CÂU HỎI LÝ THUYẾT:

1. Nêu khái niệm và phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.
2. Phân tích điều kiện kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.
3. Trình bày trình tự, thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành nội địa và Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế.
4. Phân biệt hợp đồng lữ hành và hợp đồng đại lý lữ hành.
5. Nêu các loại hình cơ sở lưu trú du lịch được xếp hạng theo tiêu chuẩn quốc gia về xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch và thẩm quyền thẩm định, công nhận các hạng cơ sở lưu trú du lịch đó.

## **Chương 5.**

# **NHỮNG QUY ĐỊNH VỀ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Giới thiệu: Chương những quy định về hướng dẫn viên du lịch cung cấp cho người học những vấn đề sau: Khái niệm, phạm vi hành nghề, điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch; điều kiện, trình tự thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên; quyền, nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch.

Mục tiêu

- Về kiến thức:
  - + Nhớ được các loại hướng dẫn viên du lịch và thẻ hướng dẫn viên du lịch.
  - + Biết được điều kiện hành nghề, điều kiện cấp các loại thẻ hướng dẫn viên du lịch.
- Về kỹ năng:
  - + Phân biệt được phạm vi hành nghề của các loại hướng dẫn viên du lịch.
  - + Vận dụng các quy định của pháp luật về điều kiện hành nghề, về cấp thẻ, về quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch để giải quyết các tình huống pháp luật cụ thể.
- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:
  - + Tôn trọng quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch, có ý thức đấu tranh phòng chống các hành vi vi phạm liên quan đến hướng dẫn viên du lịch.

Nội dung chương

Luật Du lịch năm 2017 đã dành 1 Chương gồm 9 Điều để quy định về hướng dẫn viên. Đó là khái niệm hướng dẫn viên du lịch, phạm vi hành nghề, điều kiện hành nghề; điều kiện, trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch. So với Luật Du lịch năm 2005, Luật Du lịch năm 2017 mở rộng điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên hơn. Theo đó, ngoài việc hành nghề trên cơ sở hợp đồng giao kết với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, hướng dẫn viên có thể hành nghề theo 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; điều kiện về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của hướng dẫn viên du lịch quốc tế được điều chỉnh từ trình độ cử nhân thành trình độ cao đẳng để phù hợp với nhu cầu thực tiễn của khách du lịch, của người lao động và yêu cầu của công tác quản lý.

## **1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch**

### ***1.1. Khái niệm hướng dẫn viên du lịch***

Khái niệm hướng dẫn du lịch: *Hướng dẫn du lịch là hoạt động cung cấp thông tin, kết nối dịch vụ, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch* (Khoản 10 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).

Như vậy, hướng dẫn du lịch bao gồm các hoạt động:

- + Hoạt động cung cấp thông tin.
- + Hoạt động kết nối dịch vụ.
- + Hoạt động dẫn khách du lịch.
- + Hoạt động hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch.

Khái niệm hướng dẫn viên du lịch: *Hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ để hành nghề hướng dẫn du lịch* (khoản 11 Điều 3 Luật Du lịch năm 2017).

Từ những khái niệm trên, có thể hiểu hướng dẫn viên du lịch là người được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; công việc của hướng dẫn viên du lịch là cung cấp thông tin cho khách du lịch, kết nối dịch vụ giữa khách du lịch với tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch, dẫn khách du lịch, hỗ trợ khách du lịch sử dụng các dịch vụ theo chương trình du lịch.

Theo khoản 1 Điều 58 Luật Du lịch năm 2017, có ba đối tượng tham gia hướng dẫn du lịch, đó là hướng dẫn viên du lịch nội địa; hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch tại điểm. 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 lực lượng 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.

Hướng dẫn viên du lịch quốc tế là người được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế; hướng dẫn viên du lịch nội địa là người được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa; hướng dẫn viên du lịch tại điểm là người được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

### ***1.2. Phạm vi hành nghề của hướng dẫn viên du lịch***

Theo quy định tại khoản 2 Điều 58 Luật Du lịch năm 2017, các loại hướng dẫn viên du lịch khác nhau sẽ có phạm vi hành nghề khác nhau, cụ thể như sau:

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho 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 nội địa được hướng dẫn cho khách du lịch nội địa là công dân Việt Nam trong phạm vi toàn quốc.

- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm được hướng dẫn cho khách du lịch trong phạm vi khu du lịch, điểm du lịch.

Như vậy, hướng dẫn viên du lịch quốc tế được hướng dẫn cho cả đối tượng khách du lịch nội địa mà không cần phải có thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa. Hướng dẫn viên du lịch nội địa không được hướng dẫn cho khách du lịch quốc tế đến Việt Nam, khách du lịch ra nước ngoài, khách du lịch nội địa là người nước ngoài cư trú ở Việt Nam.

### ***1.3. Điều kiện hành nghề của hướng dẫn viên du lịch***

Để được hành nghề hướng dẫn viên du lịch thì hướng dẫn viên du lịch cần phải đảm bảo các điều kiện sau (khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch năm 2017):

- *Thứ nhất*, có thẻ hướng dẫn viên du lịch.

Thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm:

+ Thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế có thời hạn 5 năm.

+ Thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa có thời hạn 5 năm.

+ Thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

Để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, người đề nghị cấp thẻ phải đáp ứng các điều kiện theo quy định của pháp luật.

- *Thứ hai*, 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.

Hướng dẫn viên du lịch có thể lựa chọn làm việc trong các doanh nghiệp hoặc làm tự do. Trường hợp hướng dẫn viên du lịch làm việc trong các doanh nghiệp thì phải có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch; trường hợp hướng dẫn viên du lịch làm việc tự do thì không bắt buộc phải có hợp đồng lao động. Tuy nhiên, để được hành nghề thì hướng dẫn viên du lịch phải là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch. Quy định này chỉ áp dụng đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa, không áp dụng đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm.

*Ví dụ: A là hướng dẫn viên du lịch nội địa. Để được hành nghề, A phải có hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành hoặc doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch. Điều này sẽ không bắt buộc nếu A là hội viên của Hội Hướng dẫn viên Du lịch Việt Nam (một tổ chức xã hội – nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch).*

- *Thứ ba*, 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.

Hợp đồng hướng dẫn được hiểu là hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành trong trường



hợp hướng dẫn viên không phải là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành mà là hội viên của tổ chức xã hội - nghề nghiệp hoặc là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành khác. Đối với trường hợp hướng dẫn viên là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành thì không cần có hợp đồng hướng dẫn nhưng phải có văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch của doanh nghiệp.

*Ví dụ: B là hướng dẫn viên du lịch quốc tế. B đã ký hợp đồng lao động với công ty lữ hành X. Trường hợp này, B không cần có hợp đồng hướng dẫn với công ty lữ hành X nhưng phải có văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch của công ty lữ hành X. Trường hợp B không có hợp đồng lao động với công ty lữ hành X mà B đã là hội viên của tổ chức xã hội – nghề nghiệp hoặc đã ký hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành khác thì B phải có hợp đồng hướng dẫn với công ty lữ hành X.*

## **2. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch**

Luật Du lịch năm 2017 quy định về điều kiện cấp thẻ chung cho cả 03 loại hướng dẫn viên, đó là: có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy. Ngoài ra, mỗi loại thẻ hướng dẫn viên lại có điều kiện cấp thẻ riêng.

### **2.1. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa**

Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa được quy định tại khoản 1 Điều 59, cụ thể như sau:

- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam.

Hướng dẫn viên du lịch phải là người có quốc tịch Việt Nam và thường trú tại Việt Nam. Người có quốc tịch Việt Nam nhưng không thường trú (không sinh sống thường xuyên, ổn định) tại Việt Nam thì cũng không thể hành nghề hướng dẫn viên. Như vậy, người nước ngoài không đủ điều kiện để được cấp thẻ hành nghề hướng dẫn viên du lịch và hành nghề hướng dẫn viên du lịch tại Việt Nam. Nếu quy định người

nước ngoài được hành nghề hướng dẫn viên du lịch tại Việt Nam thì sẽ tiềm ẩn nguy cơ không đảm bảo an ninh quốc gia, trật tự an toàn xã hội, dễ dẫn đến tình trạng lợi dụng hoạt động hướng dẫn du lịch xuyên tạc lịch sử, văn hóa... ảnh hưởng đến hình ảnh đất nước, con người Việt Nam.

- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.

Theo quy định hiện hành, người thành niên (từ đủ 18 tuổi trở lên) có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, trừ trường hợp bị mất năng lực hành vi dân sự; người có khó khăn trong nhận thức và làm chủ hành vi; hạn chế năng lực hành vi.

- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy.

Hướng dẫn viên du lịch là lực lượng tiếp xúc và phục vụ khách du lịch nhiều nhất trong toàn bộ hoạt động du lịch, khả năng lây lan bệnh truyền nhiễm (nếu có) sang khách du lịch là rất lớn. Ngoài ra, nếu hướng dẫn viên sử dụng ma túy cũng sẽ không đảm bảo an toàn cho khách du lịch. Vì vậy, một trong những điều kiện để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch là không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng ma túy.

- Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa.

*Ví dụ: C đã tốt nghiệp trung cấp, chuyên ngành du lịch. Để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, bên cạnh các điều kiện về quốc tịch, nơi thường trú, năng lực hành vi dân sự đầy đủ, không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng ma túy, C cần phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch nội địa vì C tốt nghiệp chuyên ngành du lịch, không đúng chuyên ngành pháp luật quy định.*

## **2.2. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế**

Để được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, người đề nghị cấp thẻ ngoài việc phải đáp ứng một số điều kiện giống điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa như có quốc tịch Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ... thì còn cần phải sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành

nghe; về trình độ: phải tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch.

Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế được quy định tại khoản 2 Điều 59, cụ thể như sau:

- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam.
- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy.
- Tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành hướng dẫn du lịch; trường hợp tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành khác phải có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch quốc tế.
- Sử dụng thành thạo ngoại ngữ đăng ký hành nghề.

Người sử dụng thành thạo ngoại ngữ là người đáp ứng một trong các tiêu chuẩn sau:

- + Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên chuyên ngành ngoại ngữ.
- + Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên theo chương trình đào tạo bằng tiếng nước ngoài.

+ Có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên ở nước ngoài theo chương trình đào tạo bằng ngôn ngữ chính thức của nước sở tại. Trường hợp được đào tạo bằng ngôn ngữ khác với ngôn ngữ chính thức của nước sở tại, cần bổ sung giấy tờ chứng minh ngôn ngữ được sử dụng để đào tạo.

+ Có chứng chỉ ngoại ngữ bậc 4 trở lên theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam hoặc có chứng chỉ ngoại ngữ đạt mức yêu cầu theo quy định tại Phụ lục I Thông tư 13/2019/TT-BVHTTDL ngày 25/11/2019 còn thời hạn, do tổ chức, cơ quan có thẩm quyền cấp.

Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận do cơ sở đào tạo nước ngoài cấp phải được công nhận theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo và Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội.

### **2.3. Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

Điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm được quy định tại khoản 3 Điều 59, cụ thể như sau:

- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam.
- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.

- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất ma túy.
- Đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức.

Nội dung kiểm tra nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm:

+ Lý thuyết về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm: đặc điểm tâm lý khách du lịch theo thị trường, giới tính, lứa tuổi; kỹ năng giao tiếp bằng lời nói, bằng ngôn ngữ cơ thể; kỹ năng giải quyết tình huống; quy trình hướng dẫn du lịch tại điểm, các kỹ năng hướng dẫn du lịch chuyên biệt.

+ Kiến thức về khu du lịch, điểm du lịch: khái quát chung về địa phương; khái quát chung về lịch sử phát triển của khu du lịch, điểm du lịch; các đặc điểm cơ bản của khu du lịch, điểm du lịch; so sánh giá trị của khu du lịch, điểm du lịch của địa phương với một vài khu du lịch, điểm du lịch tương đồng.

+ Thực hành bài giới thiệu về khu du lịch, điểm du lịch.

Những quy định trên cho thấy Luật Du lịch không quy định yêu cầu về trình độ đối với hướng dẫn viên du lịch tại điểm. Để được cấp thẻ, người đề nghị phải đạt yêu cầu kiểm tra về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch tại điểm do cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức.

### **3. Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch**

#### ***3.1. Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế***

Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa, thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế được quy định tại Điều 60 Luật Du lịch năm 2017.

*Bước 1: Nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa.*

Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.

Hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch nội địa bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú.

+ Bản sao có chứng thực các văn bằng, chứng chỉ tương ứng với điều kiện cấp thẻ.

+ Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ.

+ 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.

*Bước 2: Cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.*

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

### **3.2. Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm**

Trình tự, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm được quy định tại Điều 61 Luật Du lịch năm 2017.

*Bước 1: Nộp hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.*

Người đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh.

Hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm bao gồm:

+ Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định.

+ Giấy tờ quy định gồm: Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú; Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ; 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm.

*- Bước 2: Kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm.*

Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh tổ chức kiểm tra và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch tại điểm đối với người đã đạt yêu cầu kiểm tra nghiệp vụ trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày có kết quả kiểm tra.

### **3.3. Cấp đổi, cấp lại, thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch**

#### **3.3.1. Cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch**

Điều 62 Luật Du lịch năm 2017 quy định các trường hợp cấp đổi, trình tự, thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế, hướng dẫn viên du lịch nội địa làm thủ tục đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch khi thẻ hết hạn sử dụng.

- Trình tự, thủ tục cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:

+ Người đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ.

Hồ sơ đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm:

Đơn đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định;

Sơ yếu lý lịch có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cư trú;

Giấy chứng nhận sức khỏe do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có thẩm quyền cấp trong thời hạn không quá 06 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ;

02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm;

Bản sao có chứng thực giấy chứng nhận đã qua khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp;

Thẻ hướng dẫn viên du lịch đã được cấp.

Nội dung khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế có thời lượng 30 tiết bao gồm: tình hình du lịch thế giới, xu hướng và triển vọng; tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước; hệ thống các văn bản pháp luật mới liên quan đến du lịch; hệ thống tổ chức quản lý nhà nước về du lịch; tình hình phát triển du lịch Việt Nam, thông tin về sản phẩm du lịch mới, sản phẩm du lịch chủ đạo; các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho khách du lịch.

Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch công bố kế hoạch tổ chức các khóa cập nhật kiến thức và cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch có giá trị trên toàn quốc.

Căn cứ kế hoạch tổ chức các khóa cập nhật kiến thức do Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch công bố, hướng dẫn viên gửi đăng ký đến Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch.

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày kết thúc khóa cập nhật kiến thức, Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Văn hóa, Thông tin, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm cấp Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức cho hướng dẫn viên du lịch nội địa và hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Giấy chứng nhận khóa cập nhật kiến thức có giá trị 01 năm kể từ ngày cấp.

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ có trách nhiệm cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối, phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

### ***3.3.2. Cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch***

Các trường hợp cấp lại, trình tự, thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định tại Điều 63 Luật Du lịch năm 2017.

- Thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại trong trường hợp bị mất, bị hư hỏng hoặc thay đổi thông tin trên thẻ. Thời hạn của thẻ hướng dẫn viên du lịch được cấp lại bằng thời hạn còn lại của thẻ đã được cấp.

- Trình tự, thủ tục cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định như sau:

+ Người đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch nộp 01 bộ hồ sơ đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ.

Hồ sơ đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch bao gồm: Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch theo mẫu do Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch quy định; 02 ảnh chân dung màu cỡ 3cm x 4cm; bản sao có chứng thực giấy tờ liên quan đến nội dung thay đổi trong trường hợp cấp lại thẻ do thay đổi thông tin trên thẻ hướng dẫn viên du lịch.

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch cho người đề nghị; trường hợp từ chối phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

### **3.3.3. Thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch**

Thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch được quy định tại Điều 64 Luật Du lịch năm 2017.

- Thẻ hướng dẫn viên du lịch bị thu hồi trong trường hợp hướng dẫn viên du lịch có một trong các hành vi sau đây:

+ Làm phương hại đến chủ quyền, lợi ích quốc gia, quốc phòng, an ninh.

+ Cho cá nhân khác sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch để hành nghề.

+ Không bảo đảm điều kiện hành nghề, điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch theo quy định của Luật Du lịch.

+ Giả mạo hồ sơ cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quyết định thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch và công bố công khai trên trang thông tin điện tử quản lý hướng dẫn viên du lịch của Tổng cục Du lịch và cơ quan thu hồi thẻ.

- Hướng dẫn viên du lịch đã bị thu hồi thẻ chỉ được đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch sau 12 tháng kể từ ngày bị thu hồi thẻ.

## **4. Quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch**

### **4.1. Quyền của hướng dẫn viên du lịch**

Luật Du lịch năm 2017 quy định quyền của hướng dẫn viên du lịch tại Khoản 1 Điều 65 Luật Du lịch năm 2017:



- Tham gia tổ chức xã hội - nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch.

Tổ chức xã hội – nghề nghiệp về hướng dẫn du lịch là sân chơi lành mạnh, thân thiện cho cộng đồng hướng dẫn viên du lịch Việt Nam, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hoạt động và sự phát triển của hướng dẫn viên. Hiện nay, có rất nhiều tổ chức xã hội – nghề nghiệp của những công dân Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch. Một trong những tổ chức đó là Hội Hướng dẫn viên du lịch Việt Nam.

- Nhận tiền lương và khoản thù lao khác theo hợp đồng.

Hướng dẫn viên du lịch được nhận tiền lương, các khoản thù lao khác theo hợp đồng với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ du lịch khác như lưu trú, mua sắm, ăn uống...

- Tham gia các khóa bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề hướng dẫn du lịch.

Các khóa học này giúp hướng dẫn viên học tập, nâng cao trình độ, trau dồi kỹ năng, kiến thức. Để hành nghề tốt, hướng dẫn viên cần phải có kiến thức hướng dẫn du lịch (kiến thức tổng quát, kiến thức ngoại ngữ đối với hướng dẫn viên du lịch quốc tế); kỹ năng hướng dẫn du lịch (kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ứng xử tình huống, kỹ năng điều hành tour, kỹ năng sơ cấp cứu, nhiếp ảnh...).

- Trong trường hợp khẩn cấp hoặc bất khả kháng, được quyền thay đổi chương trình du lịch, điều chỉnh tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch.

Trong trường hợp bất khả kháng như hỏa hoạn, thời tiết, chiến tranh, tai nạn, thiên tai, hướng dẫn viên có quyền thay đổi chương trình du lịch, điều chỉnh (cắt, giảm, tăng) tiêu chuẩn, dịch vụ của khách du lịch.

#### ***4.2. Nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch***

Khoản 2 Điều 65 Luật Du lịch năm 2017 quy định về nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch:

- Hướng dẫn khách du lịch theo nhiệm vụ được giao hoặc theo hợp đồng hướng dẫn.

Đối với hướng dẫn viên là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành thì phải hướng dẫn khách du lịch theo văn bản phân công hướng dẫn theo chương trình du lịch của doanh nghiệp; đối với hướng dẫn viên du lịch không phải là nhân viên hợp đồng của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành thì phải có hợp đồng hướng dẫn với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành.

- Tuân thủ, hướng dẫn khách du lịch tuân thủ pháp luật Việt Nam, pháp luật nơi đến du lịch, nội quy nơi đến tham quan; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương.

Hướng dẫn viên phải tuân thủ pháp luật; tôn trọng phong tục, tập quán đồng thời hướng dẫn cho khách du lịch phải tuân thủ pháp luật; tôn trọng phong tục, tập quán của địa phương nơi đến du lịch.

*Ví dụ: Khi đưa khách du lịch ra nước ngoài, hướng dẫn viên phải phổ biến, hướng dẫn du khách tuân thủ các quy định của nước sở tại để tránh phát sinh những vấn đề pháp lý đáng tiếc; ứng xử văn minh, không có các hành vi quá khích ảnh hưởng đến hình ảnh đất nước, con người Việt Nam.*

- Thông tin cho khách du lịch về chương trình du lịch, dịch vụ và các quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch.

Hướng dẫn viên du lịch có nghĩa vụ cung cấp thông tin rõ ràng, công khai, trung thực cho khách du lịch về chương trình, dịch vụ, quyền, lợi ích hợp pháp của khách du lịch.

- Hướng dẫn khách du lịch theo đúng chương trình du lịch, có thái độ văn minh, tận tình và chu đáo với khách du lịch; báo cáo người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành quyết định thay đổi chương trình du lịch trong trường hợp khách du lịch có yêu cầu.

- Có trách nhiệm hỗ trợ trong việc bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch.

Bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản của khách du lịch là trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có hướng dẫn viên du lịch. Đối với loại hình du lịch

có ảnh hưởng trực tiếp tới tính mạng du khách, vai trò của hướng dẫn viên càng đặc biệt quan trọng. Hướng dẫn viên du lịch không chỉ là người có khả năng giao tiếp, hướng dẫn, thông thạo địa hình mà còn phải có kinh nghiệm, kỹ năng hỗ trợ, xử lý rủi ro phát sinh.

- Tham gia khóa cập nhật kiến thức theo quy định.

Các khóa cập nhật kiến thức chuyên môn hay kiến thức pháp luật về du lịch giúp hướng dẫn viên nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, hiểu biết pháp luật. Từ đó, họ có thể hành nghề chuyên nghiệp hơn.

- Đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề hướng dẫn du lịch.

Việc đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề giúp khách du lịch nhận biết được người hướng dẫn cho mình, nhận biết được hình ảnh của công ty nơi hướng dẫn viên làm việc. Bên cạnh đó, đeo thẻ thể hiện sự chuyên nghiệp trong phong thái làm việc của hướng dẫn viên đồng thời hạn chế tình trạng hướng dẫn viên du lịch “giả”, hướng dẫn viên du lịch “chui”.

- Hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa phải mang theo giấy tờ phân công nhiệm vụ của doanh nghiệp tổ chức chương trình du lịch và chương trình du lịch bằng tiếng Việt trong khi hành nghề. Trường hợp hướng dẫn khách du lịch quốc tế thì hướng dẫn viên du lịch phải mang theo chương trình du lịch bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài.

Như vậy, khi hành nghề, hướng dẫn viên du lịch cần mang theo các giấy tờ sau: đeo thẻ hướng dẫn viên; giấy tờ phân công nhiệm vụ của doanh nghiệp tổ chức chương trình du lịch và chương trình du lịch bằng tiếng Việt trong khi hành nghề đối với hướng dẫn viên du lịch nội địa, hướng dẫn viên du lịch quốc tế. Trường hợp hướng dẫn khách du lịch quốc tế thì hướng dẫn viên du lịch phải mang theo chương trình du lịch bằng tiếng Việt và tiếng nước ngoài. Hướng dẫn viên không phải mang các giấy tờ chứng minh điều kiện hành nghề quy định tại điểm b khoản 3 Điều 58 Luật Du lịch năm 2017

(không phải mang hợp đồng lao động với doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch hoặc thẻ 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).

#### **4.3. Trách nhiệm quản lý hướng dẫn viên du lịch**

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra hoạt động cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch trên phạm vi toàn quốc.

- Cơ quan chuyên môn về du lịch cấp tỉnh có trách nhiệm thanh tra, kiểm tra hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ hướng dẫn du lịch và hoạt động hướng dẫn du lịch trên địa bàn.

- Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ lữ hành, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hướng dẫn du lịch có trách nhiệm sau đây:

+ Kiểm tra, giám sát hoạt động của hướng dẫn viên du lịch trong việc tuân thủ pháp luật và hợp đồng đã ký với doanh nghiệp.

+ Bồi dưỡng kiến thức, chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành nghề hướng dẫn du lịch.

#### **HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH:**

Thời gian: 01 giờ

- Làm bài tập trắc nghiệm về điều kiện, phạm vi hành nghề, điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Thảo luận, giải quyết tình huống pháp luật về điều kiện, phạm vi hành nghề, thủ tục cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.

#### **CÂU HỎI LÝ THUYẾT:**

1. Nêu các loại hướng dẫn viên du lịch và phạm vi hành nghề của hướng dẫn viên du lịch.

2. Phân biệt điều kiện cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế và hướng dẫn viên du lịch nội địa.

3. Trình bày quyền và nghĩa vụ của hướng dẫn viên du lịch. Cho ví dụ minh họa.

## CHƯƠNG 6. XỬ PHẠT HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC DU LỊCH

Giới thiệu: Chương xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch giúp sinh viên nắm được những quy định chung về xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch; các loại vi phạm hành chính, mức xử phạt, hình thức và biện pháp khắc phục hậu quả; thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

Mục tiêu

- Về kiến thức:

Biết được thẩm quyền xử phạt, hình thức xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả đối với các hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

- Về kỹ năng:

+ Nhận biết được các loại vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

+ Phân tích được khái niệm vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

+ Vận dụng các quy định của pháp luật về xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch để giải quyết các tình huống pháp luật thể.

- Về năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:

Có ý thức đấu tranh phòng, chống các hành vi vi phạm luật trong lĩnh vực du lịch.

Nội dung chính

Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21/5/2019 quy định về hành vi vi phạm hành chính, hình thức xử phạt, mức xử phạt, các biện pháp khắc phục hậu quả, thẩm quyền xử phạt, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch. Nghị định quy định đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch, cá nhân, tổ chức vi phạm phải chịu một trong các hình thức xử phạt chính: cảnh cáo; phạt tiền.

Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch còn có thể

bị áp dụng một hoặc nhiều hình thức xử phạt bổ sung như: Tước quyền sử dụng có thời hạn từ 01 tháng đến 24 tháng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, thẻ hướng dẫn viên du lịch, quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, quyết định công nhận điểm du lịch, quyết định công nhận khu du lịch, biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch; đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 tháng đến 6 tháng; tịch thu tang vật vi phạm hành chính như giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành giả; thẻ hướng dẫn viên du lịch giả; biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch giả.

Cá nhân, tổ chức vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch ngoài việc bị áp dụng hình thức xử phạt trên còn có thể bị áp dụng một hoặc một số biện pháp khắc phục hậu quả sau: 1- Buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm hành chính; 2- Buộc thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch, quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, quyết định công nhận điểm du lịch, quyết định công nhận khu du lịch; 3- Buộc tháo dỡ biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; 4- Buộc nộp đủ số tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp theo quy định.

## **1. Những quy định chung**

### ***1.1. Khái niệm vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch***

- **Vi phạm hành chính:** là hành vi của cá nhân hay tổ chức thực hiện một cách cố ý hoặc vô ý, xâm phạm các quy tắc quản lý hành chính Nhà nước mà không phải là tội phạm hình sự và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

Các dấu hiệu pháp lý của vi phạm hành chính:

+ Vi phạm hành chính là hành vi trái với các quy định của pháp luật hành chính, xâm phạm các quy tắc quản lý hành chính Nhà nước.

+ Vi phạm hành chính là hành vi có lỗi, thể hiện dưới hình thức cố ý hoặc vô ý. Người thực hiện hành vi vi phạm hành chính phải trong trạng thái có đầy đủ khả năng nhận thức và điều khiển hành vi của mình nhưng đã vô tình mà không nhận thức được điều đó hoặc nhận thức được nhưng vẫn cố tình thực hiện vi phạm.

+ Chủ thể thực hiện hành vi vi phạm hành chính là các tổ chức, cá nhân có năng lực chịu trách nhiệm hành chính theo quy định của pháp luật hành chính.

+ Vi phạm hành chính có mức độ nguy hiểm cho xã hội thấp hơn so với tội phạm hình sự.

- **Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch:** là hành vi vi phạm các quy định của pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực du lịch do cá nhân, tổ chức thực hiện một cách cố ý hoặc vô ý mà không phải là tội phạm và theo quy định của pháp luật phải bị xử phạt hành chính.

Đặc điểm:

+ Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch là hành vi trái với các quy định của pháp luật du lịch, xâm phạm các quy tắc quản lý hành chính Nhà nước về du lịch.

+ Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch là hành vi có lỗi, thể hiện dưới hình thức cố ý hoặc vô ý. Người thực hiện hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch phải trong trạng thái có đầy đủ khả năng nhận thức và điều khiển hành vi của mình nhưng đã vô tình mà không nhận thức được điều đó hoặc nhận thức được nhưng vẫn cố tình thực hiện vi phạm.

+ Chủ thể thực hiện hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch là các tổ chức, cá nhân có năng lực chịu trách nhiệm hành chính theo quy định của pháp luật hành chính.

+ Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch có mức độ nguy hiểm cho xã hội thấp hơn so với tội phạm hình sự.

*Ví dụ: Đầu năm 2017, Thanh tra Sở Du lịch Quảng Ninh phát hiện, lập biên bản vi phạm hành chính đối với ông Hán Văn Thân (địa chỉ thường trú tại 124/3 Lê Thị Bạch Cát,*

phường 11, quận 11, thành phố Hồ Chí Minh) khi đang hướng dẫn đoàn khách du lịch quốc tịch Đài Loan, gồm 17 khách về hành vi không có thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề. Đơn vị tổ chức tour là công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) du lịch và thương mại Sang Trọng, có địa chỉ tại quận Đống Đa, thành phố Hà Nội. Thanh tra Sở Du lịch đã xử phạt hướng dẫn viên du lịch về hành vi không có thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề, mức phạt 5 triệu đồng; đồng thời xử phạt doanh nghiệp lữ hành về hành vi sử dụng người không có thẻ hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn cho khách du lịch, mức phạt 10 triệu đồng.

Trong tình huống trên, hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch là hành vi không có thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề (đây là hành vi vi phạm của hướng dẫn viên du lịch Hán Văn Thân); hành vi sử dụng người không có thẻ hướng dẫn viên du lịch để hướng dẫn cho khách du lịch (đây là hành vi vi phạm của công ty TNHH du lịch và thương mại Sang Trọng). Cả hai hành vi này đều xâm phạm các quy tắc quản lý hành chính Nhà nước về du lịch.

Đây là hành vi có lỗi của ông Hán Văn Thân và công ty TNHH du lịch và thương mại Sang Trọng khi nhận thức được đó là hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch nhưng vẫn vi phạm.

Chủ thể vi phạm là ông Hán Văn Thân và công ty TNHH du lịch và thương mại Sang Trọng. Ông Thân có thể hướng dẫn du lịch, có đủ năng lực chịu trách nhiệm pháp lý; công ty TNHH du lịch và thương mại Sang Trọng là một tổ chức có tư cách pháp nhân, có khả năng chịu trách nhiệm về mọi hoạt động kinh doanh của mình.

Hành vi vi phạm hành chính trên tuy có nguy hiểm cho xã hội nhưng mức độ nguy hiểm không lớn bằng vi phạm hình sự. Hành vi vi phạm trên đã bị xử phạt hành chính theo quy định.

## **1.2. Phân loại hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch**

Vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch bao gồm các loại sau đây:



- Vi phạm quy định chung về hoạt động kinh doanh du lịch.
- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành.
- Vi phạm quy định về kinh doanh đại lý lữ hành.
- Vi phạm quy định về hướng dẫn du lịch.
- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch.
- Vi phạm quy định về điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ lưu trú du lịch.
- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch đối với cơ sở lưu trú đã được công nhận hạng.
- Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ du lịch khác.
- Vi phạm quy định về nghĩa vụ của khách du lịch.
- Vi phạm quy định về kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch.
- Vi phạm quy định về quản lý điểm du lịch, khu du lịch.
- Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường bộ.
- Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường thủy nội địa.

## **2. Hình thức xử phạt, mức xử phạt và biện pháp khắc phục hậu quả trong lĩnh vực du lịch**

### ***2.1. Các hình thức xử phạt, mức xử phạt***

Theo quy định tại Điều 3 Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21/5/2019, các hình thức xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch bao gồm 05 hình thức: 1 - Cảnh cáo; 2 - Phạt tiền; 3 - Tước quyền sử dụng có thời hạn từ 01 đến 24 tháng: Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, thẻ hướng dẫn viên du lịch, quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, quyết định công nhận điểm du lịch, quyết định công nhận khu du lịch, biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch; 4 - Đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 đến 06 tháng; 5 - Tịch thu tang vật vi phạm hành chính: Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành giả; thẻ hướng dẫn viên du lịch giả; biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch giả.

Trong các hình thức trên, cảnh cáo và phạt tiền là hình thức xử phạt chính (một hành vi vi phạm hành chính phát sinh chỉ áp dụng một trong hai hình thức xử phạt này). Còn 03 hình thức xử phạt còn lại là hình thức xử phạt bổ sung (một hành vi vi phạm hành chính có thể áp dụng một hoặc nhiều hình thức xử phạt bổ sung kèm theo một hình thức xử phạt chính).

- Cảnh cáo được áp dụng đối với tổ chức, cá nhân vi phạm hành chính không nghiêm trọng trong lĩnh vực du lịch, lần đầu, có tình tiết giảm nhẹ, hoặc đối với mọi hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch do người chưa thành niên từ đủ 14 tuổi đến dưới 16 tuổi thực hiện.

*Ví dụ: Cảnh cáo đối với hành vi: không thực hiện đúng thông báo nộp tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, không có nhân lực hoặc cơ sở vật chất để tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của khách du lịch trong phạm vi quản lý, treo biển đại lý lữ hành ở vị trí khó nhận biết tại trụ sở đại lý, không đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề hướng dẫn du lịch.*

- Phạt tiền là hình thức xử phạt thông dụng, hiệu quả cao. Phạt tiền được áp dụng phổ biến đối với nhiều loại vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch, từ những vi phạm chung về hoạt động kinh doanh du lịch đến những vi phạm trong các lĩnh vực: kinh doanh dịch vụ lữ hành, kinh doanh đại lý lữ hành, vận tải khách du lịch bằng đường bộ, đường thủy nội địa... Theo quy định hiện hành về xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch, mức phạt tiền thấp nhất đối với mỗi hành vi vi phạm hành chính là 200.000 đồng và cao nhất là 50 triệu đồng đối với cá nhân, 100.000 triệu đồng đối với tổ chức. Mức phạt tiền thấp nhất được áp dụng đối với các hành vi như: treo biển đại lý lữ hành ở vị trí khó nhận biết tại trụ sở đại lý, không đeo thẻ hướng dẫn viên du lịch trong khi hành nghề hướng dẫn du lịch... Mức phạt tiền cao nhất đối với cá nhân được áp dụng đối với các hành vi: hoạt động hướng dẫn du lịch tại Việt Nam của người nước ngoài, trốn nộp phí, lệ phí,

các khoản phải nộp khác của khách du lịch. Mức phạt tiền cao nhất đối với tổ chức được áp dụng đối với những vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành, cụ thể là các hành vi: kinh doanh dịch vụ lữ hành sau khi đã thông báo tạm ngừng hoạt động, kinh doanh dịch vụ lữ hành sau khi bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành...

- Tước quyền sử dụng có thời hạn từ 01 đến 24 tháng: Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành, thẻ hướng dẫn viên du lịch, quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, quyết định công nhận điểm du lịch, quyết định công nhận khu du lịch, biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch.

Tước quyền sử dụng có thời hạn giấy phép được áp dụng đối với tổ chức, cá nhân vi phạm nghiêm trọng quy định sử dụng giấy phép trong lĩnh vực du lịch.

+ Tước quyền sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành: từ 06 tháng đến 12 tháng đối với hành vi: không thực hiện đúng quy định về ký quỹ kinh doanh dịch vụ lữ hành, không bổ sung đủ số tiền ký quỹ đã sử dụng theo quy định, sử dụng người phụ trách kinh doanh dịch vụ lữ hành không bảo đảm điều kiện theo quy định; từ 12 tháng đến 18 tháng đối với hành vi: hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành không đúng phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành ghi trong giấy phép kinh doanh, cho tổ chức, cá nhân khác sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành của doanh nghiệp để hoạt động kinh doanh...; từ 18 tháng đến 24 tháng đối với hành vi: kinh doanh dịch vụ lữ hành sau khi đã thông báo tạm ngừng hoạt động, kinh doanh dịch vụ lữ hành sau khi bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền đình chỉ hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành.

+ Tước quyền sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm về hướng dẫn du lịch: từ 01 đến 06 tháng đối với hành vi: thuê, cho thuê, cho

mượn thẻ hướng dẫn viên du lịch...; từ 06 tháng đến 12 tháng đối với hành vi: cung cấp, giới thiệu cho khách du lịch các nội dung thông tin mang tính chất xuyên tạc lịch sử, văn hóa, chủ quyền quốc gia.

+ Tước quyền sử dụng quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch: từ 06 tháng đến 12 tháng đối với hành vi: không bảo đảm số lượng hoặc diện tích buồng ngủ theo tiêu chuẩn tương ứng với từng loại, hạng cơ sở lưu trú du lịch theo quy định, không bảo đảm tiêu chuẩn về nơi để xe và giao thông nội bộ hoặc khu vực sảnh đón tiếp theo quy định...

+ Tước quyền sử dụng quyết định công nhận điểm du lịch hoặc khu du lịch có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm quy định về quản lý điểm du lịch, khu du lịch: từ 01 tháng đến 06 tháng đối với hành vi: không có kết nối giao thông, thông tin liên lạc theo quy định, không có hệ thống điện theo quy định, không có hệ thống cung cấp nước sạch theo quy định...; từ 06 tháng đến 12 tháng đối với hành vi: sử dụng các biện pháp cản trở việc tham quan của khách du lịch ở những nơi được phép vào tham quan theo quy định, không phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước về du lịch có thẩm quyền trong việc bảo vệ và khai thác tài nguyên du lịch theo quy định.

+ Tước quyền sử dụng biển hiệu vận tải khách du lịch có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường bộ: từ 01 đến 06 tháng đối với hành vi: sử dụng nhân viên phục vụ khách du lịch không đảm bảo tiêu chuẩn theo quy định, sử dụng người điều khiển phương tiện vận tải khách du lịch không đảm bảo tiêu chuẩn.

- Đình chỉ hoạt động có thời hạn từ 01 đến 06 tháng.

Hình thức xử phạt này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân có hoạt động trong lĩnh vực du lịch gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có khả năng thực tế gây hậu quả nghiêm trọng đối với tính mạng, sức khỏe con người, môi trường và trật tự, an toàn xã hội.

Đình chỉ hoạt động có thời hạn áp dụng đối với một số hành vi vi phạm trong các loại vi phạm sau đây:

+ Vi phạm quy định chung về hoạt động kinh doanh du lịch: Đình chỉ hoạt động từ 01 đến 03 tháng đối với hành vi: không cảnh báo nguy cơ gây nguy hiểm cho khách du lịch, không thông báo, chỉ dẫn cho khách du lịch trong trường hợp khẩn cấp, không phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cứu hộ, cứu nạn cho khách du lịch...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành: Đình chỉ hoạt động từ 01 đến 03 tháng đối với hành vi: không mua bảo hiểm cho khách du lịch trong thời gian thực hiện chương trình du lịch theo quy định, không sử dụng dịch vụ do tổ chức, cá nhân thuộc Danh mục tổ chức, cá nhân đáp ứng đầy đủ các biện pháp bảo đảm an toàn cho khách du lịch theo quy định...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch: Đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi: không bảo đảm điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 49 Luật Du lịch.

+ Vi phạm quy định về điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật, dịch vụ lưu trú du lịch: Đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi: không có tối thiểu 10 buồng ngủ đối với khách sạn hoặc không có phòng ngủ đối với biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, nhà nghỉ du lịch hoặc không có khu vực lưu trú cho khách đối với nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hoặc không có khu vực dựng lều, trại đối với bãi cắm trại du lịch...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch: Đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi: không có phương án cứu hộ, cứu nạn theo quy định, không phổ biến các quy định về bảo vệ an toàn cho khách du lịch...; từ 03 tháng đến 06 tháng đối với hành vi: không duy trì, bảo đảm thông tin liên lạc với khách du lịch trong suốt thời gian cung cấp sản phẩm du lịch, không bố trí, sử dụng huấn

luyện viên hoặc kỹ thuật viên hoặc hướng dẫn viên có chuyên môn phù hợp theo quy định...;

+ Vi phạm quy định về quản lý điểm du lịch, khu du lịch: Đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi: không có đủ phương tiện, thiết bị thu gom chất thải đáp ứng yêu cầu giữ gìn vệ sinh môi trường theo quy định; từ 06 tháng đến 12 tháng đối với hành vi: không thu gom, xử lý chất thải phát sinh trong hoạt động du lịch theo quy định, không có các biện pháp phòng, chống cháy nổ theo quy định.

+ Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch bằng đường thủy nội địa: Đình chỉ hoạt động từ 01 tháng đến 03 tháng đối với hành vi: không trang bị đủ số lượng áo phao cho khách du lịch trên phương tiện vận tải khách du lịch bằng đường thủy nội địa theo quy định, không có phòng vệ sinh đối với phương tiện vận tải khách du lịch bằng đường thủy nội địa từ 50 ghế ngồi trở lên.

- Tịch thu tang vật vi phạm hành chính: Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành giả; thẻ hướng dẫn viên du lịch giả; biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch giả.

Tịch thu tang vật vi phạm hành chính áp dụng trong các loại vi phạm sau:

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành (tịch thu giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành giả đối với hành vi: sử dụng giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành giả để hoạt động kinh doanh);

+ Vi phạm quy định về hướng dẫn du lịch (tịch thu thẻ hướng dẫn viên du lịch giả đối với hành vi: sử dụng thẻ hướng dẫn viên du lịch giả để hành nghề hướng dẫn).

+ Vi phạm quy định về vận tải khách du lịch (tịch thu biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch giả đối với hành vi: sử dụng biển hiệu phương tiện vận tải khách du lịch giả để kinh doanh vận tải khách du lịch).

## **2.2. Các biện pháp khắc phục hậu quả**

Ngoài việc xử phạt đối với cá nhân, tổ chức vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch, cơ quan hoặc người có thẩm

quyền xử phạt còn có thể áp dụng một hoặc nhiều biện pháp khắc phục hậu quả như sau:

- Buộc nộp lại số lợi bất hợp pháp có được do thực hiện hành vi vi phạm áp dụng đối với một số hành vi vi phạm trong các loại vi phạm sau:

+ Vi phạm quy định chung về hoạt động kinh doanh du lịch: Hành vi tranh giành khách du lịch hoặc nài ép khách du lịch mua hàng hóa, dịch vụ, thu lợi bất hợp pháp từ khách du lịch.

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lữ hành: Hành vi thay đổi chương trình du lịch, tiêu chuẩn, dịch vụ đã ký kết mà không được sự đồng ý của khách du lịch hoặc đại diện khách du lịch, hoạt động kinh doanh dịch vụ lữ hành không đúng phạm vi kinh doanh dịch vụ lữ hành ghi trong giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh đại lý lữ hành: Hành vi bán chương trình du lịch không đúng nội dung trong hợp đồng đại lý lữ hành, không đăng ký kinh doanh đại lý lữ hành tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định...

+ Vi phạm quy định về hướng dẫn du lịch: Hành vi thuê, cho thuê, mượn, cho mượn thẻ hướng dẫn viên du lịch, hoạt động hướng dẫn du lịch không đúng phạm vi hành nghề hướng dẫn viên du lịch theo quy định...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ lưu trú du lịch: Hành vi bán không đúng giá niêm yết hàng hóa, dịch vụ trong cơ sở lưu trú du lịch, không đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của theo hợp đồng đã giao kết với khách du lịch...

+ Vi phạm quy định về kinh doanh dịch vụ du lịch khác: Hành vi không bán đúng giá niêm yết; treo biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

+ Vi phạm quy định về kinh doanh sản phẩm du lịch có nguy cơ ảnh hưởng đến tính mạng, sức khỏe của khách du lịch: Hành vi tiếp tục kinh doanh sau khi cơ quan chuyên môn

về du lịch cấp tỉnh yêu cầu hoàn thiện, bổ sung các biện pháp bảo đảm an toàn nhưng chưa thực hiện theo quy định.

- Buộc thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế, thẻ hướng dẫn viên du lịch, quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, quyết định công nhận điểm du lịch, quyết định công nhận khu du lịch.

Buộc thu hồi giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành đối với hành vi kê khai không trung thực các giấy tờ, tài liệu trong hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành; buộc thu hồi thẻ hướng dẫn viên du lịch đối với hành vi kê khai không trung thực hồ sơ đề nghị cấp, cấp đổi, cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch; buộc thu hồi quyết định công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch đối với hành vi kê khai không trung thực hồ sơ đăng ký công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch; buộc thu hồi quyết định công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với hành vi kê khai không trung thực hồ sơ đăng ký công nhận cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch khác đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch; buộc thu hồi quyết định công nhận điểm du lịch hoặc khu du lịch đối với hành vi kê khai không trung thực hồ sơ đề nghị công nhận điểm du lịch hoặc khu du lịch.

- Buộc tháo dỡ biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với hành vi treo biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch khi chưa được cơ quan có thẩm quyền công nhận.

- Buộc nộp đủ số tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp đối với hành vi không thực hiện đúng thông báo nộp tiền phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác của cơ quan có thẩm quyền, trốn nộp phí, lệ phí, các khoản phải nộp khác.

### **3. Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch**

#### ***3.1. Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch***



Thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch được quy định từ Điều 19 đến Điều 24 Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21/5/2019. Theo đó, thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc về các tổ chức, cá nhân sau:

- Cơ quan Thanh tra chuyên ngành.
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp.
- Công an nhân dân.
- Bộ đội biên phòng.
- Cảnh sát biển.
- Quản lý thị trường.

### ***3.2. Thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch***

Theo quy định tại Điều 26 Nghị định số 45/2019/NĐ-CP ngày 21/5/2019, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch gồm: Người có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính quy định từ Điều 19 đến Điều 24, bao gồm: Cơ quan Thanh tra chuyên ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; Công an nhân dân; Bộ đội biên phòng; Cảnh sát biển; Quản lý thị trường.

Ngoài ra, thẩm quyền lập biên bản vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch còn có: trưởng đoàn kiểm tra, công chức được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh về du lịch được quyền lập biên bản vi phạm hành chính và chuyển hồ sơ vi phạm hành chính đến người có thẩm quyền xử phạt để tiến hành xử phạt theo quy định của pháp luật; chỉ huy tàu bay, trưởng tàu, thuyền trưởng đang thi hành nhiệm vụ theo chức năng, quyền hạn được giao thuộc lĩnh vực du lịch được quyền lập biên bản vi phạm hành chính đối với các hành vi vi phạm xảy ra trên tàu bay, trên tàu, trên phương tiện thủy nội địa.

## HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH:

Thời gian: 01 giờ

Thảo luận, giải quyết tình huống pháp luật về một số hành vi vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.

## CÂU HỎI LÝ THUYẾT:

1. Nêu khái niệm và đặc điểm của vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch.
2. Nêu các loại vi phạm hành chính trong lĩnh vực du lịch và lấy ví dụ minh họa.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Tài chính (2010), *Thông tư số 48/2010/TT-BTC*, ban hành ngày 12 tháng 04 năm 2010, hướng dẫn chế độ thu, nộp và quản lý sử dụng lệ phí cấp giấy phép kinh doanh lĩnh vực hành quốc tế, cấp giấy phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, Hà Nội.

2. Bộ Tài chính (2010), *Thông tư số 47/2010/TT-BTC*, ban hành ngày 12 tháng 04 năm 2010, quy định chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch, Hà Nội.

3. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch – Bộ Giao thông vận tải (2011), *Thông tư liên tịch số 05/2011/TTLT-BVHTTDL-BGTVT*, ban hành ngày 26 tháng 01 năm 2011, quy định về vận chuyển khách du lịch bằng ô tô và cấp biển hiệu cho xe ô tô vận chuyển khách du lịch, Hà Nội.

4. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2017), *Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL*, ban hành ngày 15 tháng 12 năm 2017, quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Hà Nội.

5. Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (2019), *Thông tư số 13/2019/TT-BVHTTDL*, ban hành ngày 25 tháng 11 năm 2019, sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 06/2017/TT-BVHTTDL.

6. Chính phủ (2019), *Nghị định số 45/2019/NĐ-CP*, ban hành ngày 21/5/2019, quy định về xử phạt hành chính trong lĩnh vực du lịch, Hà Nội.

7. Chính phủ (2017), *Nghị định số 28/2017/NĐ-CP*, ban hành ngày 20 tháng 3 năm 2017, sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 158/2013/NĐ-CP, ban hành ngày 12 tháng 11 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch và quảng cáo, Hà Nội.

8. Chính phủ (2017), *Nghị định số 168/2017/NĐ-CP*, ban hành ngày 31 tháng 12 năm 2017, quy định chi tiết một số điều của Luật Du lịch, Hà Nội.

9. Chính phủ (2018), *Nghị định số 142/2018/NĐ-CP*, ban hành ngày 09 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi một số quy định về điều kiện đầu tư kinh doanh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, điều kiện tối thiểu về cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ phục vụ khách du lịch đối với từng loại cơ sở lưu trú du lịch.

10. Quốc hội (2013), *Hiến pháp năm 2013*, thông qua ngày 28 tháng 11 năm 2013, tại kỳ họp thứ 6 Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, Hà Nội.

11. Quốc hội (2015), *Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13*, ban hành ngày 24/11/2015, tại kỳ họp thứ 10 Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, Hà Nội.

12. Quốc hội (2005), *Luật du lịch số 44/2005/QH11*, ban hành ngày 14/6/2005, tại kỳ họp thứ 7 Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI, Hà Nội.

13. Quốc hội (2017), *Luật Du lịch số 09/2017/QH14*, ban hành ngày 19/6/2017, tại kỳ họp thứ 3 Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIV, Hà Nội.