

LỜI NÓI ĐẦU

Môn học “Tổ chức vận chuyển hành khách và du lịch đường sắt” nằm trong hệ thống các môn học thuộc chuyên ngành Vận tải đường sắt, Vận tải và kinh tế đường sắt và Kinh tế vận tải đường sắt áp dụng cho các hệ đào tạo chính quy và thường xuyên. Môn học này cung cấp cho sinh viên các kiến thức cần thiết trong lĩnh vực tổ chức vận chuyển hành khách bằng đường sắt quốc gia và đô thị, công tác phục vụ hành khách và du lịch đường sắt với tổng thời lượng 30 tiết học trên lớp và được kết cấu thành 4 chương.

Tài liệu này được biên soạn tại Trường Đại học Giao thông vận tải. Để hoàn thành tài liệu này, tác giả xin bày tỏ sự biết ơn đối với những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo Bộ môn “Vận tải và Kinh tế Đường sắt” Trường Đại học Giao thông vận tải và các cán bộ công nhân viên của Tổng Công Ty Đường sắt Việt Nam. Tuy nhiên, do môn học có liên quan đến nhiều lĩnh vực nên trong quá trình soạn thảo, chắc chắn không thể tránh khỏi một số hạn chế nhất định, tác giả rất mong được bạn đọc góp ý để tài liệu được hoàn thiện hơn cho những lần xuất bản về sau.

Mọi đóng góp xin gửi về địa chỉ: Bộ môn “Vận tải và Kinh tế Đường sắt”, khoa Vận tải và Kinh tế, Trường Đại học Giao thông vận tải.

Hà nội tháng 06 năm 2007

TÁC GIẢ

DANH MỤC CÁC CHỮ CÁI VIẾT TẮT

XHCN	Xã hội chủ nghĩa
KTQD	Kinh tế quốc dân
GTVT	Giao thông vận tải
VTĐS	Vận tải đường sắt
ĐSVN	Đường sắt Việt nam
DLVN	Du lịch Việt nam
TCTy	Tổng công ty
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
NLTQ	Năng lực thông qua
BĐCT	Biểu đồ chạy tàu
ĐM-TX	Đầu máy - toa xe
QĐVVVTHHTĐSQG	Quy định về việc vận tải hàng hóa trên đường sắt quốc gia
QPKTKTĐS	Quy phạm khai thác kỹ thuật đường sắt Việt nam
LVĐSQT	Liên vận đường sắt quốc tế
QTTMQLKTNG	Quy tắc kỹ thuật quản lý kỹ thuật nhà ga
QĐVVVTHK,HL,BGTĐSQG	Quy định về việc vận tải hành khách, hành lý, bao gửi trên đường sắt quốc gia

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Bộ GTVT - Hà nội 2006
Luật đường sắt và tập văn bản hướng dẫn thi hành Luật do Bộ GTVT ban hành.
- [2]. Bộ GTVT – Tổng công ty ĐSVN tháng 2 năm 2006
Quy định về việc vận tải hàng hóa trên đường sắt quốc gia.
- [3]. LÊ QUÂN, NGUYỄN THỊ HOÀI AN
Bài giảng cao học “Tổ chức công tác Liên vận đường sắt Quốc tế”
Trường ĐH GTVT 1999;
- [4]. TS LÊ QUÂN
Nâng cao chất lượng phục vụ hành khách đi tàu phù hợp với những đòi hỏi trong giai đoạn mới.
Tạp chí GTVT số tháng 5 năm 2001;
- [5]. TS LÊ QUÂN
Nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành đường sắt trong thị trường du lịch Việt Nam.
Tạp chí GTVT số tháng 12 năm 2001;
- [6]. TS LÊ QUÂN
Về quy hoạch mạng lưới đường sắt cao tốc Việt Nam.
Tạp chí GTVT số tháng 4 năm 2003;
- [7]. TS LÊ QUÂN
Ứng dụng xã hội học điều tra tâm lý hành khách và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ hành khách ngành ĐSVN.
Tạp chí Khoa học GTVT Trường ĐH GTVT số tháng 11 năm 2003;
- [8]. Chủ nhiệm: TS LÊ QUÂN VÀ KS LÊ THẾ HIỆU
Các giải pháp nâng cao thị phần vận tải đường sắt Việt Nam - Đề tài KHCN cấp Bộ GTVT.
Nghiệm thu loại xuất sắc năm 2003;
- [9]. TRẦN VĂN MẬU
Du lịch lữ hành.
NXB: Giáo dục năm 1998;
- [10]. NGUYỄN VĂN ĐÌNH, PHẠM HỒNG CHƯƠNG
Quản trị kinh doanh lữ hành.
NXB: Thống kê năm 2000;
- [11]. Học viện hành chính quốc gia
Nghiên cứu xã hội học;
- [12]. Một số phương pháp và kỹ thuật nghiên cứu xã hội học (mã số 2000/82495 Thư viện Quốc gia);
- [13]. ĐỒNG NGỌC MINH, VƯƠNG LÔI ĐÌNH
Kinh tế du lịch và du lịch học.
NXB: Trẻ năm 2001;
- [14]. PHRÔLỐP IU.S., GÔLÍTSUNSKI Đ.M., LÊĐIAEP A.P.
Công trình ga và đường tàu điện ngầm. Bản dịch của TS Nguyễn Đức Nguôn.
NXB: Xây dựng năm 2005;
- [15]. Ф.П. КОЧНЕВ
Пассажи́рские перевозки на железнодорожном транспорте.
М. Транспорт 1980;

[16]. Под редакцией П.С. Грунтова.

Управление эксплуатационной работой и качеством перевозок на железных дорогах.

М. Транспорт 1994.

[17]. ИВАНЕНКО В.Ф., КВИТКО В.В., ШАПКИН И.Н.

Повышение качества обслуживания пассажиров

М. Транспорт 1986.

BÀI MỞ ĐẦU

I. VAI TRÒ CỦA VTĐS TRONG NỀN KTQD

Vận tải là mắt xích không thể thiếu được trong dây chuyền sản xuất công – nông nghiệp của 1 quốc gia. Bởi vận tải mang đầy đủ 3 yếu tố đặc trưng của 1 ngành sản xuất vật chất là đối tượng lao động, sức lao động và công cụ lao động nên Kác Mác đã định nghĩa, vận tải là ngành sản xuất vật chất đứng hàng thứ 4 sau công nghiệp, nông nghiệp và công nghiệp khai khoáng. Tuy nhiên so với các ngành sản xuất vật chất khác, GTVT có những điểm khác biệt quan trọng, đó là:

- GTVT là tiếp tục của quá trình sản xuất trong lưu thông, vì vậy trong hoạt động vận tải, quá trình sản xuất và tiêu thụ gắn với nhau, hòa quyện nhau, làm tốt công tác sản xuất tức là tạo điều kiện nâng cao chất lượng, tăng khả năng cạnh tranh của sản phẩm vận tải và ngược lại, cải thiện lưu thông chính là biện pháp tiết kiệm chi, tối ưu hóa cho quá trình sản xuất;

- Sản phẩm của GTVT là loại sản phẩm vô hình, không có hình dáng, kích thước, màu sắc, mùi vị và không có khả năng dự trữ được;

- Đối tượng tác động chính của hoạt động vận tải là hàng hóa và hành khách, tức là hoạt động vận tải tạo ra hai sản phẩm chính là sự di chuyển hàng hóa và hành khách trong không gian.

VTĐS là “xương sống” trong hệ thống GTVT thống nhất bao gồm các ngành vận tải đường bộ, vận tải hàng không, vận tải đường thủy, vận tải đường biển và vận tải đường ống. Trong lĩnh vực vận tải hành khách đường sắt có những ưu điểm vượt trội, đó là:

- Có khả năng vận chuyển lượng hành khách lớn, cự ly vận chuyển tương đối xa;
- Có khả năng vận chuyển suốt ngày đêm, ít bị ảnh hưởng bởi điều kiện thời tiết khí hậu;

- Tốc độ vận chuyển tương đối lớn, chỉ thua kém so với phương tiện hàng không về tốc độ kỹ thuật. Ngày nay, với sự tiến bộ của khoa học công nghệ, đường sắt thế giới được chứng kiến những đoàn tàu cao tốc theo kiểu TGV (Pháp), ICE (CHLB Đức),

Shinkansen (Nhật bản) với tốc độ kỹ thuật trên 300 km/h, thậm chí tốc độ thử nghiệm của TGV đã đạt tới 574,8 km/h (trên đoạn đường 73km từ Paris đi Strabouge). Đây là lợi thế cạnh tranh to lớn của ngành đường sắt với hàng không trong lĩnh vực chuyên chở hành khách;

- Độ an toàn cao. Do đường sắt hoạt động trên tuyến đường chuyên dùng dành riêng, có sự bảo vệ ngăn chặn các tác động của yếu tố bên ngoài, mặt khác, hoạt động đường sắt là một quá trình thống nhất chặt chẽ giữa các bộ phận theo các Quy trình, Quy phạm và BĐCT để thực hiện kế hoạch vận chuyển hành khách dưới sự giám sát chặt chẽ của các cơ quan chức năng nên tai nạn chạy tàu do lỗi chủ quan rất thấp. Đường sắt các nước tiên tiến đã áp dụng thành công hệ thống giám sát định vị đoàn tàu có khả năng can thiệp từ Trung tâm điều hành tới hoạt động của đầu máy nếu thấy tốc độ vượt quá quy định, đường sắt Mỹ sử dụng hệ thống định vị bằng vệ tinh mặt đất. Công nghệ thiết kế và chế tạo phương tiện di động, đường xá và công trình hạ tầng có những tiến bộ quan trọng, chế tạo thành công các toa xe chở khách chạy với tốc độ cao và êm thuận, ray không mối nối... cho phép nâng cao đáng kể khả năng an toàn chạy tàu;

- Mức độ tiện nghi, thoải mái dành cho hành khách trong quá trình vận chuyển lớn.

Chính vì vậy có thể khẳng định rằng, VTĐS có vai trò rất quan trọng trong hệ thống GTVT quốc gia nói riêng và trong nền KTQD nói chung.

II. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH TRONG NGÀNH ĐƯỜNG SẮT

Vận chuyển hành khách là 1 trong những nhiệm vụ quan trọng nhất của VTĐS. Làm tốt công tác vận chuyển hành khách bằng đường sắt cho phép:

- Thoả mãn nhu cầu di chuyển của nhân dân phục vụ cho các mục đích xã hội và lao động sản xuất;
- Tăng cường giao lưu văn hoá giữa các vùng miền và các quốc gia;
- Tăng doanh thu, nâng cao sức cạnh tranh của Doanh nghiệp đường sắt trong lĩnh vực vận tải hành khách;

- Giữ vững an ninh quốc phòng, thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội giữa các vùng miền trong cả nước.

Vận chuyển hành khách liên quan đến con người do đó ngành đường sắt phải có những nghiên cứu nghiêm túc, thỏa đáng theo hướng ngày càng thuận tiện, tiện nghi cho hành khách, rút ngắn thời gian vận chuyển, bảo đảm an toàn tuyệt đối và hạ giá thành vận tải để tăng sức cạnh tranh trong lĩnh vực chuyên chở hành khách.

III. VAI TRÒ VÀ Ý NGHĨA CỦA CÔNG TÁC DU LỊCH ĐƯỜNG SẮT

Đi lại là một trong những nhu cầu đặc trưng của con người nhằm mục đích thương mại, giao lưu tìm hiểu và những mục đích cá biệt khác. Để đáp ứng nhu cầu này, ngành vận tải hình thành và phát triển như 1 công cụ để thúc đẩy xã hội phát triển, tăng cường khả năng giao lưu, trao đổi giữa các vùng, các quốc gia.

Cùng với sự tiên bộ của hệ thống GTVT, du lịch cũng phát triển mạnh mẽ và trở thành ngành kinh tế mũi nhọn của quốc gia và thế giới, đúng với tên gọi là “ngành công nghiệp không khói”. Đặc điểm của sản phẩm du lịch là cung – cầu tách biệt về không gian, vì vậy để tạo ra sản phẩm du lịch có giá trị sử dụng thì phải có vận tải. Vận tải là điều kiện cơ bản để phát triển du lịch. Điều kiện giao thông tốt, an toàn thuận lợi là yếu tố căn bản thúc đẩy du lịch phát triển.

Trong điều kiện kinh tế phát triển, khoa học công nghệ có những bước tiến vượt bậc cho phép hình thành nhiều loại hình lễ hành mới, hấp dẫn thì du lịch trở thành món ăn tinh thần không thể thiếu của đa số người dân. Cường độ lao động căng thẳng, môi trường sống bị ô nhiễm cũng là nguyên nhân làm tăng nhu cầu du lịch. Hội đồng du lịch quốc tế (WTO) công nhận du lịch là ngành kinh tế lớn nhất thế giới, đối với một số quốc gia du lịch là nguồn thu ngoại tệ quan trọng và là ngành kinh tế hàng đầu. Có được vai trò đó vì du lịch có những ý nghĩa quan trọng:

- Du lịch tham gia tích cực vào quá trình tăng thu nhập quốc dân nhờ các khoản thu từ sản phẩm du lịch, đồng thời tham gia tích cực vào quá trình phân phối lại thu nhập giữa các vùng, tạo công ăn việc làm cho người dân, góp phần củng cố sức khỏe, tăng năng suất lao động, sử dụng có hiệu quả cơ sở vật chất kỹ thuật của vùng du lịch;

- Góp phần tăng nguồn thu ngoại tệ và đóng góp to lớn trong việc cân bằng cán cân thanh toán quốc tế;

- Du lịch là hoạt động xuất khẩu tại chỗ có hiệu quả nhất, đó là xuất khẩu các hàng hoá tiêu dùng, đồ thủ công mỹ nghệ... và các sản phẩm văn hoá như phong tục, tập quán dân tộc..., từ đó giới thiệu được hình ảnh đất nước, con người ra với thế giới;

- Du lịch khuyến khích và thu hút nguồn vốn đầu tư nước ngoài thông qua sự tiếp xúc, trao đổi trong quá trình thực hiện du lịch;

- Du lịch là một ngành kinh tế tổng hợp, sản phẩm du lịch được tạo ra có sự phối hợp của nhiều ngành. Vì vậy, du lịch phát triển kéo theo sự phát triển của các ngành khác như GTVT, tiểu thủ công nghiệp, xuất nhập khẩu hàng hoá...;

- Du lịch tạo điều kiện nâng cao tinh đoàn kết hữu nghị và mối quan hệ hiểu biết lẫn nhau giữa các vùng, các quốc gia.

GTVT và du lịch có mối quan hệ rất biện chứng với nhau, GTVT phát triển là tiền đề và điều kiện cho du lịch phát triển, ngược lại, du lịch phát triển sẽ làm tăng hành khách cho GTVT, thúc đẩy GTVT phát triển. Hai ngành đường sắt và du lịch có mối quan hệ chặt chẽ trong việc thu hút khách, có những điểm tương đồng trong công tác phục vụ hành khách, đó là cung cấp dịch vụ ăn uống, nghỉ ngơi và các dịch vụ bổ sung khác.

Trong các cầu du lịch thì cầu về vận chuyển là yêu cầu đầu tiên, có đáp ứng được cầu về di chuyển thì mới có cơ sở để thực hiện chương trình du lịch. Theo các số liệu thống kê, chi phí vận chuyển trong 1 tour du lịch chiếm trên 30% giá thành, do đó giảm chi phí vận chuyển là biện pháp cơ bản để giảm giá thành du lịch, nâng cao sức hấp dẫn đối với du khách. Du lịch phát triển đòi hỏi dịch vụ vận chuyển cũng phải phát triển theo và các ngành vận tải phải cạnh tranh với nhau để tham gia thị trường này.

Du lịch Việt Nam có lịch sử hình thành và phát triển hơn 40 năm, nhưng chỉ thực sự sôi động từ những năm 90 của thế kỷ XX, đặc biệt từ năm 1993 tới nay, khi Đảng và Chính phủ thực hiện chính sách mở cửa và hội nhập quốc tế. Cơ chế, chính sách về du lịch được bổ sung, bộ máy quản lý nhà nước, hệ thống kinh doanh du lịch được kiện toàn và sắp xếp lại, thích nghi dần với cơ chế mới, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Các pháp lệnh về du lịch và nhiều văn bản quản lý, hướng dẫn hoạt động du lịch được ban hành tạo điều kiện pháp lý cho công tác sản xuất kinh doanh của ngành.

Trong chiến lược phát triển sản xuất kinh doanh, Doanh nghiệp ĐSVN cũng rất chú trọng đến công tác dịch vụ du lịch, xác định đó là nhiệm vụ quan trọng nhằm đa dạng hóa sản phẩm, tạo điều kiện cho người lao động gắn bó lâu năm với ngành.

Hiện nay ĐSVN có các công ty dịch vụ và du lịch là doanh nghiệp nhà nước, do Bộ GTVT thành lập giao TCTy ĐSVN quản lý, ngoài ra còn có các doanh nghiệp khác như Công ty khách sạn – du lịch Công Đoàn, Trung tâm du lịch thanh niên đường sắt, các hệ thống nhà nghỉ được trang bị khá hiện đại như: Hải Vân Nam, Kỳ Đồng, Cây Xoài, FaiFô...

IV. MỤC ĐÍCH, ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU VÀ KẾT CẤU MÔN HỌC

Môn học sẽ giới thiệu cho sinh viên chuyên ngành Vận tải đường sắt, Vận tải và Kinh tế đường sắt, Kinh tế vận tải đường sắt và các chuyên ngành có liên quan khác những kiến thức cơ bản trong công tác vận chuyển và phục vụ hành khách, cũng như những hiểu biết cần thiết về vận chuyển hành khách đô thị và du lịch đường sắt.

Kết cấu môn học gồm 4 chương, ngoài bài mở đầu, cụ thể là:

Chương 1: Luồng hành khách và các yêu cầu của công tác vận chuyển hành khách.

Chương 2: Tổ chức công tác phục vụ hành khách.

Chương 3: Tổ chức vận chuyển hành khách đô thị.

Chương 4: Du lịch Đường sắt.

Chương I

LUỒNG HÀNH KHÁCH VÀ CÁC YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

I.1. ĐẶC ĐIỂM VÀ YÊU CẦU CỦA CÔNG TÁC VẬN CHUYỂN HÀNH KHÁCH

I.1.1. Khái niệm và điều kiện chuyên chở hành khách bằng ĐSVN

Trong công tác vận chuyển hành khách bằng đường sắt, khái niệm hành khách chỉ hành khách đi tàu, còn trong công tác phục vụ hành khách, khái niệm này bao gồm cả những người quan tâm hoặc có nhu cầu di chuyển bằng đường sắt. Vì vậy ở phần này, khái niệm hành khách được nghiên cứu với nghĩa là những người đi tàu.

I.1.1.1. Khái niệm hành khách, quyền lợi và nghĩa vụ của các bên trong vận tải hành khách

1. Khái niệm hành khách

Luật đường sắt Việt nam năm 2006 và QĐVVVTHKHLBGTĐSQG quy định: “Hành khách là người đi tàu có vé hợp lệ”.

Vé hành khách do Doanh nghiệp đường sắt phát hành theo mẫu đã đăng ký với cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền. Vé bị coi là không hợp lệ khi để rách, nhàu nát, dễ nhòe, không đọc được đầy đủ các thông tin cần thiết trên vé theo quy định; không do đường sắt phát hành; bị tẩy, xóa, sửa chữa hoặc không đúng chuyến tàu, thời gian ghi trên vé mà không có xác nhận của Doanh nghiệp đường sắt.

2. Nghĩa vụ và quyền của Doanh nghiệp đường sắt trong việc vận chuyển hành khách, hành lý, bao gửi