

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

LÊ LONG

**TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH
CỦA NGÀNH DU LỊCH TỈNH QUẢNG NINH**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.01**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đỗ Thị Phương

THÁI NGUYÊN - 2012

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan đây là luận văn nghiên cứu độc lập của em, mọi tài liệu sử dụng đều có trích dẫn nguồn gốc rõ ràng.

Người cam đoan

Lê Long

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình làm luận văn em đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ tận tình của Khoa Đào tạo Sau Đại học của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh – Trường Đại học Thái Nguyên; Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh, quý thầy, cô giáo đã tạo điều kiện hướng dẫn nội dung và cung cấp những thông tin, tài liệu cần thiết. Mà đặc biệt là sự quan tâm của Cô TS. Đỗ Thị Phương đã tận tình hướng dẫn để giúp cho em hoàn thành được Luận văn kinh tế này.

Cho phép em được gửi đến quý Trường, Khoa, quý Cơ quan, quý Thầy - Cô, cùng gia đình lời cảm ơn sâu sắc và chân thành nhất.

Học Viên

Lê Long

MỤC LỤC

Trang phụ bìa	
Lời cam đoan	i
Lời cảm ơn	ii
Mục lục	iii
Danh mục các chữ viết tắt	vii
Danh mục các bảng, sơ đồ - hình.....	viii
PHẦN MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH.....	5
1.1. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	5
1.1.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành và hoạt động kinh doanh lữ hành	5
1.1.1.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành.....	5
1.1.1.2. Hoạt động kinh doanh lữ hành.....	5
1.1.2. Đặc điểm của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	9
1.1.3. Vai trò của hoạt động kinh doanh lữ hành.....	11
1.1.4. Các mô hình hoạt động kinh doanh lữ hành	12
1.1.5. Sản phẩm của hoạt động kinh doanh lữ hành	15
1.2. Quản lý Nhà nước đối với hoạt động kinh doanh lữ hành.....	16
1.2.1. Quản lý Nhà nước về kinh tế	16
1.2.1.1. Khái niệm.....	16
1.2.1.2. Các hình thức quản lý nhà nước về kinh tế.....	16
1.2.1.3. Các phương pháp quản lý nhà nước về kinh tế.....	18
1.2.2. Tổ chức bộ máy, mục tiêu và các nội dung quản lý nhà nước về du lịch.....	20
1.2.2.1. Tổ chức bộ máy quản lý nhà nước về du lịch.....	20
1.2.2.2. Mục tiêu của quản lý nhà nước về du lịch	22

1.2.2.3. Nội dung quản lý nhà nước về kinh doanh lữ hành.....	22
1.2.2.4. Công tác quản lý nhà nước của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch đối với hoạt động kinh doanh lữ hành	23
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	25
2.1. Các vấn đề đặt ra mà đề tài cần giải quyết.....	25
2.2. Các phương nghiên cứu.....	25
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp.....	25
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	26
2.2.2.1. Bảng thống kê.	26
2.2.2.2. Phương pháp đồ thị thống kê:	27
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	29
2.2.3.1. Phương pháp so sánh.....	29
2.2.3.2. Phương pháp dự báo	32
2.2.3.2.1. Chỉ tiêu dự đoán lượng khách dựa vào phương pháp hồi qui	32
2.2.3.2.2. Chỉ tiêu dự đoán dựa vào lượng tăng (hoặc giảm) tuyệt đối bình quân.....	33
2.2.3.2.3. Chỉ tiêu dự đoán dựa vào tốc độ phát triển trung bình	33
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA NGÀNH DU LỊCH TỈNH QUẢNG NINH.....	34
3.1. Khái quát về hoạt động kinh doanh du lịch và kinh doanh lữ hành của Quảng Ninh.....	34
3.1.1. Giới thiệu khái quát về tỉnh Quảng Ninh.....	34
3.1.2. Tình hình phát triển kinh doanh du lịch của tỉnh Quảng Ninh	37
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh lữ hành trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh giai đoạn 2007 -2011.....	38
3.1.3.1. Về nguồn khách.....	38

3.1.3.2. Các đơn vị kinh doanh lữ hành.....	44
3.2. Thực trạng công tác quản lý của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Quảng Ninh đối với hoạt động kinh doanh lữ hành trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh..	52
3.2.1. Bộ máy quản lý nhà nước về du lịch.....	52
3.2.1.1. Hệ thống quản lý nhà nước về du lịch	52
3.2.1.2. Giới thiệu khái quát về Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh	53
3.2.2. Thực trạng về công tác quản lý của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh đối với hoạt động kinh doanh lữ hành trên địa bàn Tỉnh Quảng Ninh	59
CHƯƠNG 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM TĂNG CƯỜNG CÔNG TÁC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH LỮ HÀNH CỦA NGÀNH DU LỊCH TỈNH QUẢNG NINH.....	73
4.1. Định hướng phát triển du lịch tỉnh Quảng Ninh đến năm 2020	73
4.1.1. Quan điểm đổi mới và phát triển.....	73
4.1.2. Mục tiêu đổi mới và phát triển.....	74
4.1.2.1. Mục tiêu chung.....	74
4.1.2.2. Mục tiêu cụ thể.....	74
4.1.2.3. Phát triển không gian du lịch	75
4.1.3. Thị trường du lịch	75
4.1.3.1. Thị trường nước ngoài	75
4.1.3.2. Thị trường trong nước.....	76
4.1.4. Sản phẩm du lịch.....	76
4.1.4.1. Sản phẩm du lịch gắn với Vịnh Hạ Long.....	76
4.1.4.2. Sản phẩm du lịch gắn với tâm linh văn hóa phật giáo ở Yên Tử.....	76
4.1.4.3. Các sản phẩm du lịch quan trọng khác	76
4.1.5. Cơ sở vật chất kỹ thuật.....	77

4.1.5.1. Cơ sở lưu trú.....	77
4.1.5.2. Hệ thống phương tiện vận chuyển khách du lịch.....	77
4.1.5.3. Cơ sở vui chơi giải trí và thể thao.....	77
4.2. Các giải pháp	78
4.2.1. Giải pháp về cơ chế quản lý.....	79
4.2.2. Đổi mới, tiếp tục thực hiện triệt để các nội dung quản lý.....	80
4.2.3. Tiếp tục hoàn thiện và đổi mới phương pháp quản lý	86
4.3. Các kiến nghị để thực hiện giải pháp.....	88
KẾT LUẬN.....	91
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	94

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

UBND	Ủy ban nhân dân
TP	Thành phố
XHCN	Xã hội chủ nghĩa
UNESCO	Tổ chức Giáo dục, Khoa học và Văn hóa của Liên Hợp Quốc

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ - HÌNH

Bảng số 3.1	Lượng khách du lịch giai đoạn 2007 - 2011	38
Bảng số 3.2	Số lượng các doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn giai đoạn 2007-2011	44
Bảng số 3.3	Trình độ ngoại ngữ của đội ngũ hướng dẫn viên tại Quảng Ninh	48
Sơ đồ 1.1	Hệ thống kênh phân phối sản phẩm là chương trình du lịch	8
Sơ đồ 1.2	Vai trò của các công ty lữ hành trong mối quan hệ cung – cầu du lịch	11
Sơ đồ 1.3	Bộ máy quản lý nhà nước về du lịch	20
Sơ đồ 3.1	Cơ cấu tổ chức của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh.	58
Đồ thị 3.1	Xu hướng khách 2007-2011	39
Biểu đồ 3.1	Cơ cấu đội ngũ hướng dẫn viên theo ngoại ngữ	48
Biểu đồ 3.2	Cơ cấu đội ngũ hướng dẫn viên theo trình độ học vấn	49

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Ngày nay du lịch đã trở thành một hiện tượng quan trọng nhất của đời sống hiện đại, hiện là ngành kinh tế có mức tăng trưởng rất nhanh và có nguồn thu nhập cao trên thế giới. Tại Việt Nam trong hơn một thập kỷ qua, du lịch Việt Nam đã đạt được những bước phát triển mạnh mẽ dưới tác động của các chính sách phát triển kinh tế, hội nhập với thế giới của Đảng và Nhà nước cùng tiềm năng du lịch phong phú và sự an toàn của môi trường xã hội. Hoạt động du lịch phát triển với tốc độ tăng trưởng cao, mang tính chất bùng nổ, đem lại không ít tác động tích cực như tăng thu ngân sách, tạo ra nguồn ngoại tệ lớn góp phần tăng trưởng kinh tế, tạo thêm việc làm và thu nhập cho người lao động từ đó hạn chế các vấn đề tiêu cực trong xã hội.

Kinh doanh lữ hành là một thành phần có vai trò quan trọng bậc nhất trong toàn bộ các thành phần cấu thành của hoạt động kinh doanh du lịch. Hoạt động kinh doanh du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng luôn biến đổi theo thời gian và vì vậy cũng luôn đòi hỏi những điều kiện đáp ứng phù hợp cho sự phát triển đó. Một trong những điều kiện quan trọng phải được kể đến là vai trò của quản lý nhà nước về du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng. Tầm quan trọng của quản lý nhà nước về du lịch nói chung và kinh doanh lữ hành nói riêng, được nhấn mạnh ở sự định hướng vĩ mô, quản lý về hành chính và các biện pháp hỗ trợ nhằm thực hiện được các mục tiêu phát triển du lịch.

Tỉnh Quảng Ninh, do đặc thù về địa lý và sự ưu đãi của thiên nhiên nên đã trở thành điểm đến hấp dẫn thuộc vào bậc nhất ở Việt Nam. Trong thời gian qua, du lịch Quảng Ninh nói chung và hoạt động kinh doanh lữ hành nói riêng đã có những bước phát triển mạnh mẽ. Đóng góp vào sự phát triển đó, có vai trò không nhỏ của Sở Văn hóa Thể thao và Du lịch Quảng Ninh với tư