

TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI
KHOA VĂN HÓA DU LỊCH

.....o0o.....



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**TÌM HIỂU VIỆC ĐƯA ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ
THÔNG TIN TRONG DU LỊCH VÀO CHƯƠNG TRÌNH
ĐÀO TẠO CỦA KHOA VĂN HÓA DU LỊCH, TRƯỜNG
ĐẠI HỌC VĂN HÓA HÀ NỘI**

Giảng viên hướng dẫn: Ths. Nguyễn Văn Thắng

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thế Cao

Lớp : VHDL 16B

Hà Nội – 2012

Mục lục

PHẦN MỞ ĐẦU	8
1. Lý do chọn đề tài.....	8
2. Mục đích nghiên cứu.....	10
3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu	10
4. Phương pháp nghiên cứu.....	10
5. Bố cục của khóa luận.....	11
PHẦN NỘI DUNG	
Chương 1.	
GIỚI THIỆU CHUNG VỀ MỘT SỐ ỨNG DỤNG CNTT TRONG DU LỊCH	12
1.1. Các khái niệm cơ bản	12
1.1.1. Công nghệ thông tin	12
1.1.2. Ứng dụng công nghệ thông tin.....	12
1.1.3. Cơ sở hạ tầng thông tin	13
1.1.4. Thiết bị số:	13
1.1.5. Phần mềm:	13
1.1.6. Thương mại điện tử	13
1.1.7. Internet.....	13
1.1.8. Website	14

1.2. Vai trò của CNTT trong du lịch nói chung.....	14
1.2.1. CNTT giúp các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức du lịch giải quyết được khối lượng công việc lớn	14
1.2.2. CNTT giúp các doanh nghiệp, tổ chức du lịch nâng cao chất lượng phục vụ khách	16
1.2.3. CNTT giúp các doanh nghiệp, tổ chức du lịch tiếp cận được cái mới, nâng cao tính liên kết trong hoạt động	17
1.3. Khái quát sự phát triển và những xu hướng ứng dụng CNTT đối với ngành du lịch trên thế giới	18
1.3.1. Hệ thống đặt chỗ và phân phối toàn cầu (CRS và GDS)	19
1.3.2. Sự phát triển của mạng Internet và thương mại điện tử	22
1.4. Tình hình ứng dụng CNTT của một số công ty lữ hành trực tuyến lớn trên thế giới	30
1.4.1. Công ty Travelocity	30
1.4.2. Công ty Priceline.....	32
1.4.3. Công ty Lastminute.....	33
1.5. Tình hình ứng dụng CNTT trong hoạt động du lịch tại Việt Nam.....	34
1.5.1. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan quản lý và các doanh nghiệp trong lĩnh vực du lịch nói chung	34
1.5.2. Ứng dụng thương mại điện tử vào các doanh nghiệp lữ hành tại Việt Nam	37
TIÊU KẾT CHƯƠNG 1	41

Chương 2.

KHÁI QUÁT VỀ KHOA VĂN HÓA DU LỊCH VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG ĐÀO TẠO CỦA KHOA.....	42
2.1. Giới thiệu về Khoa Văn hóa Du lịch, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.....	42
2.1.1. Sự thành lập và đội ngũ cán bộ giảng dạy	42
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của khoa VHDL	48
2.1.3. Một số thành tích nổi bật của khoa	48
2.1.4. Phương hướng phát triển của khoa	49
2.2. Triển khai việc đưa một số ứng dụng của CNTT trong du lịch vào chương trình đào tạo, giảng dạy của khoa VHDL	49
2.2.1. Sự cần thiết của việc đưa ứng dụng CNTT trong du lịch vào chương trình đào tạo, giảng dạy.....	49
2.2.2. Công tác triển khai việc đưa ứng dụng CNTT trong du lịch vào chương trình đào tạo, giảng dạy của khoa VHDL	53
2.3. Những nhân tố cần thiết cho việc đưa ứng dụng CNTT trong du lịch vào chương trình giảng dạy.....	58
2.3.1. Nhân tố bên trong.....	58
2.3.2. Nhân tố bên ngoài	63
2.4. Đánh giá công tác triển khai đưa ứng dụng CNTT trong du lịch vào chương trình giảng dạy của khoa VHDL.....	67
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2.....	68

Chương 3.

ĐỀ XUẤT Ý KIẾN ĐỂ VIỆC ĐƯA ỨNG DỤNG CNTT TRONG DU LỊCH VÀO CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO CỦA KHOA VHDL ĐỒNG BỘ VÀ ĐẠT HIỆU QUẢ CAO HƠN.....	69
3.1. Về phía nhà trường.....	70
3.2. Về phía khoa VHDL.....	70
3.3. Liên kết đào tạo với doanh nghiệp	74
3.4. Giới thiệu một số phần mềm ứng dụng trong lĩnh vực du lịch – khách sạn khác.....	75
3.4.1. Hệ thống phần mềm quản lý Resort, khách sạn New Way.....	75
3.4.2. Phần mềm quản lý và điều hành du lịch Etour.....	90
3.4.3. Giới thiệu phần mềm quản lý du lịch I –Latour	100
TIÊU KẾT CHƯƠNG 3.....	106
KẾT LUẬN.....	107
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	108
PHỤ LỤC KHÓA LUẬN.....	111

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Bước sang thế kỷ 21, Công nghệ thông tin (CNTT) đã thực sự quan trọng, càng ngày càng phát triển và thâm nhập vào hầu hết các lĩnh vực. Nó là nhân tố không thể thiếu được cho sự phát triển chung của kinh tế và xã hội. Và ngành giáo dục cũng không phải là ngoại lệ, CNTT đã và đang được ứng dụng ngày càng nhiều, đa dạng, phong phú hỗ trợ cho việc học của người học và việc dạy, đào tạo của cán bộ giáo viên hiệu quả hơn.

Vấn đề này cũng đã được các cấp, các ngành quan tâm đến, thể hiện trong các văn kiện, cơ chế và chính sách của Đảng, nhà nước, Bộ Giáo dục và Đào tạo:

Báo cáo của Ban chấp hành Đảng cộng sản Việt Nam khóa IX về nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội 5 năm 2006 – 2010 tại Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X của Đảng có viết: *“Giáo dục và đào tạo cùng với khoa học công nghệ là quốc sách hàng đầu, là nền tảng và động lực thúc đẩy công nghiệp hóa – hiện đại hóa đất nước”*.

Văn kiện Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ X đã chỉ rõ: *“Giáo dục – đào tạo phấn đấu để lĩnh vực này ngày càng gần với khoa học và công nghệ thực sự là quốc sách hàng đầu, thông qua việc đổi mới toàn diện giáo dục và đào tạo, phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, chấn hưng nền giáo dục Việt Nam. Những biện pháp cụ thể là: Đổi mới cơ cấu tổ chức, nội dung, phương pháp dạy và học theo hướng “chuẩn hóa, hiện đại hóa, xã hội hóa”. Phát huy trí tuệ, sáng tạo khả năng vận dụng, thực hành của người học”....*

“Việc ứng dụng các CNTT tiên tiến vào dạy học thực sự đã và đang trở thành xu thế tất yếu”. Đây cũng là một trong những lý do mà Bộ Giáo dục và Đào tạo nước ta đã xác định thực hiện “Năm học 2008 – 2009 là năm học của tin học”.

Về phía Khoa Văn hóa Du lịch, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội, do Khoa đã nhận thức được những sự thay đổi to lớn của CNTT, những yêu cầu mới của các doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực du lịch nên khoa cũng đã có sự chuẩn bị, lên kế hoạch và tích cực tìm tòi để đưa vào chương trình đào tạo chung một nội dung mới liên quan đến vấn đề ứng dụng CNTT trong lĩnh vực du lịch – khách sạn vào chương trình đào tạo của mình. Điều này nhằm giúp các cử nhân chuyên ngành Văn hóa du lịch tương lai sớm được làm quen và có những hiểu biết nền tảng về những ứng dụng CNTT được sử dụng phổ biến trong các doanh nghiệp du lịch, khách sạn ngày nay. Đây là những sự điều chỉnh cần thiết và cho thấy được sự cố gắng, tầm nhìn, sự tiến bộ, sự đổi mới của khoa. Thế nhưng giữa việc lên ý tưởng và thực hiện ý tưởng đó làm sao cho hiệu quả, thực tế lại là một chuyện không đơn giản. Thiết nghĩ nó là cả một quá trình phác thảo, học hỏi, xây dựng và sửa chữa trong thời gian dài mà để thực hiện được nó thì không chỉ có một giáo án tốt mà nó còn đòi hỏi đến việc đào tạo cán bộ giảng dạy, cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cũng như nguồn vốn cần thiết cho những công việc trên. Và đó cũng là lý do em lựa chọn đề tài **“Tìm hiểu việc đưa ứng dụng Công nghệ thông tin trong du lịch vào chương trình đào tạo của Khoa Văn hóa Du lịch, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội”**, dựa trên nền tảng cơ sở lý luận, quá trình ứng dụng của khoa và cố gắng đưa ra những ý kiến, góp ý bổ sung cho kế hoạch này.

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu về cơ sở lý luận, thực tế hành động, quá trình từ việc nhận thức yêu cầu mới đến các công việc cụ thể theo lộ trình để từng bước đưa những ứng dụng thích hợp nhất, phổ biến nhất, căn bản nhất mà nhiều các cơ sở đào tạo khác cũng như các doanh nghiệp lữ hành, các khách sạn đang dùng vào giới thiệu và giảng dạy.

Nghiên cứu cũng bước đầu tìm hiểu những vai trò của CNTT, những ứng dụng, mức độ phổ biến của nó trong lĩnh vực du lịch và đào tạo nguồn nhân lực du lịch của Việt Nam.

3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu về nội dung của việc ứng dụng CNTT, đưa nội dung này trở thành một phần trong chương trình đào tạo của Khoa Văn hóa Du lịch, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

Nghiên cứu các công việc chuẩn bị, lên kế hoạch, các phương án, yếu tố ảnh hưởng đến quá trình ứng dụng này.

Vì thời gian cũng như nguồn thông tin cung cấp có hạn nên phạm vi, giới hạn đề tài chỉ là một mặt, một công việc của một khoa.

Nghiên cứu các khía cạnh cơ bản nhất nhằm chỉ ra những đặc điểm, vai trò, khả năng cũng như những yếu tố khác một cách khái quát chung và cố gắng nghiên cứu vấn đề một cách khoa học nhất.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu có sử dụng một số phương pháp sau đây:

- Phương pháp nghiên cứu, tổng hợp, phân tích dữ liệu.
- Phương pháp đánh giá, đối chiếu, so sánh tài liệu, thông tin và thực tiễn.
- Phương pháp phỏng vấn trực tiếp.

- Phương pháp thống kê

5. **Bố cục của khóa luận**

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo, Phụ lục ra thì khóa luận được triển khai theo 3 chương chính sau:

➤ **Chương 1:** Giới thiệu chung về một số ứng dụng CNTT trong du lịch (tập trung nghiên cứu khái quát, các xu hướng và tình hình thực tế của việc ứng dụng CNTT trong một số lĩnh vực chủ yếu của ngành du lịch).

➤ **Chương 2:** Triển khai việc đưa một số ứng dụng của CNTT trong du lịch vào chương trình đào tạo ở Khoa Văn hóa Du lịch, Trường Đại học Văn hóa Hà Nội.

➤ **Chương 3:** Một số ý kiến, đề xuất để việc đưa ứng dụng CNTT trong du lịch vào chương trình đào tạo của khoa VHDL đồng bộ và đạt hiệu quả hơn (tập hợp một số ý kiến, nhận xét và đề xuất của cá nhân người viết trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết, tham khảo thực tế).

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Sách tham khảo:

1. Phước Điền, Duy Hơn, Ứng dụng công nghệ thông tin trong giảng dạy & quản lý nhà trường, NXB. Lao động Xã hội, Hà Nội, 2009
2. PGS.TS Nguyễn Đăng Mạnh, PGS.TS Phạm Hồng Chương, Giáo trình Quản trị kinh doanh lữ hành, NXB. ĐH KTQD, HN 2009.
3. Nguyễn Trung Toàn và Nhóm biên dịch, Các phương thức kinh doanh trên Internet, NXB. Lao Động, Hà nội 2007.
4. Nghiên cứu cơ bản và ứng dụng CNTT – Fundamental and applied information technology of research, Nguyễn Thị Thu Trang, Nguyễn Việt Hà, Trương Ninh Thuận, NXB. Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội, 2009.
5. TS. Trần Xuân Kiên, Các giải pháp phát triển kinh tế - xã hội Việt nam thế kỷ XXI (Measures for Vietnam's socio – economic development in the 21st century, NXB. Thanh niên, Hà Nội 2005.

Tạp chí tham khảo:

6. Tạp chí du lịch các số năm 2010, 2011.
7. Tạp chí kinh tế và phát triển, số 48, trang 37 – 40, 2005.

Các loại tài liệu tham khảo khác:

8. Bộ Giáo dục và Đào tạo, Quy định mới về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động giáo dục - đào tạo, Thi Anh biên tập, NXB. Lao động, 2008.
9. Phạm Thượng Cát, Đinh Đức Anh Vũ, Vũ Đình Cự, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia lần thứ 2 về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin

và truyền thông = Proceedings of the 2th national symposium on Research, Development and application of Information and communication technology, NXB. Khoa học và kỹ thuật, Hà Nội, 2005.

10. Nguyễn Văn Đức, Các giải pháp chủ yếu hoàn thiện quản trị nhân lực của doanh nghiệp lữ hành (lấy công ty du lịch Việt Nam làm ví dụ), Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, 2005.

11. Trần Hương Giang, Khóa luận tốt nghiệp số 169 Khoa VHDL: Thực trạng việc làm thêm của sinh viên khóa IX, thư viện trường ĐH VHHN, phòng đọc khóa luận, 2005.

12. Khoa VHDL, ĐH VHHN, Đề án thành lập khoa, HN 2000.

13. Phùng Trung Nghĩa, Lê Khánh Dương, Trần Đức Tân, Kỷ yếu hội thảo khoa học quốc gia lần thứ 4 về nghiên cứu, phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông = Proceedings of the 4th national symposium on Research, Development and application of Information and communication technology, NXB. Khoa học và kỹ thuật, 2009.

14. Quốc hội Việt Nam, Luật du lịch, NXB Chính trị quốc gia, HN 2005.

15. Quốc hội Việt Nam, Luật CNTT, NXB. Chính trị quốc gia, 2006

16. Robert D. Austin, F. Warren Mc Farlan, Creating business advantage in the information age, NXB. Boston, Irwin/Mc Graw – Hill, 2002.

17. Rule, Colin, Onlinedispute resolution for business, NXB. SanFrancisco, Jossey – Bass, 2002.

18. Vụ Thương mại điện tử, Bộ Thương Mại, Tìm hiểu về Thương mại điện tử, NXB. Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2005.

Các website:

www.google.com

www.neu.edu.vn

www.vi.wikipedia.org

www.thongtincongnghes.com

www.vietnamtourism.gov.vn

www.cntt.vn

www.huc.edu.vn

www.htc.edu.vn

www.marketingvietnam.net

www.ilatour.vn/ilatour

www.tdt.vn

www.tailieu.vn

www.thongtindulichvietnam.com

www.congngheso.vn

www.vneconomy.vn