

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

-----&📖&-----



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**" Hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa
Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại
Công ty Cổ phần Du lịch Danasea"**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Phương Anh

Sinh viên thực hiện : Phan Thị Tuyết Nhi

Mã số sinh viên : 2254040054

Khóa học : DHCQ_2022

Lớp : 22DL2

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC BẢNG	iv
DANH MỤC HÌNH ẢNH	v
LỜI CẢM ƠN	vi
1. Lý do chọn đề tài.....	2
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
4. Phương pháp nghiên cứu	4
5. Bố cục khoá luận	5
1.1. Tổng quan về kinh doanh lữ hành	6
1.1.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành	6
1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh lữ hành	7
1.1.3. Phân loại kinh doanh lữ hành	9
1.2. Tổng quan về khách du lịch và khách đoàn	10
1.2.1. Khái niệm khách du lịch.....	10
1.2.2. Phân loại khách du lịch	10
1.2.3. Đặc điểm của khách đoàn.....	11
1.3. Tổng quan về visa Quan Hồng Đài Loan.....	14
1.3.1. Khái niệm hộ chiếu, visa	14
1.3.2. Giới thiệu về Visa Quan Hồng Đài Loan	16
1.3.3. Quy định cấp visa Visa Quan Hồng Đài Loan cho công dân Việt Nam	17
1.3.4. Hồ sơ xin cấp visa Quan Hồng Đài Loan.....	20
1.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả xét duyệt visa Quan Hồng Đài Loan.....	24
1.3.6. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan dành cho đoàn khách Việt Nam	27
Tiểu kết chương 1.....	31
2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Du lịch Danasea	32
2.1.1. Giới thiệu chung về Công ty	32

2.1.2. Lĩnh vực hoạt động của Công ty	33
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty	35
2.1.4. Tình hình cơ sở vật chất tại Công ty	37
2.1.5. Thị trường khách hàng, đối tác và đối thủ cạnh tranh của Công ty	38
2.1.6. Tình hình lao động của Công ty	44
2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.....	46
2.2.1. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Công ty.....	46
2.2.2. Kết quả kinh doanh của Công ty	49
2.3. Đánh giá quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.....	50
2.3.1. Tổng quan hoạt động khai thác tour Đài Loan của Công ty	50
2.3.2. Nhân sự phụ trách chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty	53
2.3.3. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty	54
2.3.4. Công cụ và biểu mẫu.....	57
2.4. Nhận xét chung.....	60
2.4.1. Ưu điểm.....	60
2.4.2. Hạn chế.....	61
Tiểu kết chương 2.....	62
3.1. Mục tiêu và định hướng phát triển của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.....	64
3.1.1. Mục tiêu phát triển	64
3.1.2. Định hướng phát triển mảng outbound và thị trường Đài Loan.....	65
3.2. Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea	66
3.2.1. Điều chỉnh quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan dành cho khách đoàn Việt Nam	66
3.2.2. Xây dựng bộ tiêu chí phân loại khách hàng	67
3.2.3. Chuẩn hóa biểu mẫu và thư hướng dẫn khách hàng	68
3.2.4. Thiết lập cơ chế kiểm tra chéo khi thẩm định hồ sơ	69
3.2.5. Hoàn thiện công việc nhập liệu trên hệ thống trực tuyến.....	70
3.2.6. Xây dựng hệ thống lưu trữ và đánh giá định kỳ.....	72
3.2.7. Đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự.....	73

Tiểu kết chương 3.....	75
KẾT LUẬN	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	- 1 -

DANH MỤC BẢNG

SỐ BẢNG BIỂU	TÊN BẢNG BIỂU	SỐ TRANG
Bảng 1.1	Phân biệt hộ chiếu và visa	14
Bảng 1.2	So sánh visa Quan Hồng và các loại visa khác	21
Bảng 2.1	Ngành nghề kinh doanh của Công ty Danasea Tourist	32
Bảng 2.2	Tình hình cơ sở vật chất của công ty	37
Bảng 2.3	Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo giới tính và độ tuổi	43
Bảng 2.4	Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo trình độ	44
Bảng 2.5	Các chương trình du lịch Châu Á của công ty Cổ phần, Du lịch Danasea	46
Bảng 2.6	Kết quả kinh doanh Công ty	48
Bảng 2.7	Số lượng đoàn khách Việt Nam đi Đài Loan của Công ty giai đoạn 2023-2025	49
Bảng 2.8	Kết quả xét duyệt visa Quan Hồng giai đoạn 2023 đến 2025	50
Bảng 2.9	Nguyên nhân chính của các hồ sơ bị từ chối visa Quan Hồng giai đoạn 2023 đến 2025	51

DANH MỤC HÌNH ẢNH

SỐ HÌNH ẢNH	TÊN HÌNH ẢNH	SỐ TRANG
Hình 2.1	Logo Công ty Cổ phần Du lịch Danasea	31
Hình 2.2	Cơ cấu tổ chức của Công ty Danasea	34
Hình 2.3	Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng cho khách đoàn Việt Nam của Công ty Danasea	53
Hình 2.4	Chuẩn bị hộ chiếu đoàn khách Việt Nam đi Đài Loan	56
Hình 2.5	File danh sách khai thông tin đi Đài Loan	57
Hình 2.6	Tờ mẫu khai thông tin dành cho khách đi Đài Loan	57
Hình 2.7	Tổng hợp hình ảnh giấy tờ cá nhân và chứng minh tài sản	58
Hình 3.1	Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan dành cho khách đoàn	65

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời tri ân sâu sắc đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng tập thể sư phạm Khoa Du lịch đã tạo dựng một môi trường học tập chuyên nghiệp, hiện đại và giàu tính thực tiễn. Những kiến thức nền tảng cùng kỹ năng chuyên môn được trang bị trong suốt bốn năm học tập tại Khoa chính là cơ sở quan trọng giúp em tự tin thực hiện nghiên cứu này và chuẩn bị cho lộ trình phát triển sự nghiệp trong ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành nhất tới ThS. Nguyễn Thị Phương Anh, giảng viên trực tiếp hướng dẫn và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Với sự tận tâm và phong cách làm việc khoa học, Cô đã định hướng đề tài, hỗ trợ phương pháp luận và đưa ra những góp ý quý báu để em hoàn thiện các nội dung nghiên cứu trong đề tài: “Hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea”. Những chỉ dẫn của Cô không chỉ giúp em hoàn thành khóa luận đạt chuẩn học thuật mà còn là bài học về tư duy và tác phong nghề nghiệp chuẩn mực.

Bên cạnh sự hỗ trợ từ phía nhà trường, em xin trân trọng cảm ơn Ban Lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên Công ty Cổ phần Du lịch Danasea đã tiếp nhận và tạo mọi điều kiện thuận lợi trong suốt thời gian em thực tập tại đơn vị. Em xin gửi lời cảm ơn đặc biệt đến anh Hoàng Thanh Lương cùng các anh, chị thuộc Bộ phận Điều hành đã tận tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tế và cung cấp các nguồn dữ liệu hồ sơ quan trọng phục vụ cho quá trình khảo sát.

Sau cùng, em xin kính chúc quý Thầy Cô, Ban Lãnh đạo cùng tập thể anh chị nhân viên Công ty Cổ phần Du lịch Danasea luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và gặt hái được nhiều thành công trong công việc. Chúc Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng sẽ tiếp tục phát triển bền vững và luôn là nền tảng vững chắc cho nhiều thế hệ sinh viên trên bước đường chinh phục tri thức.

Một lần nữa, em xin gửi lời tri ân nhất!

Sinh viên thực hiện

Phan Thị Tuyết Nhi

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng và mức sống của người dân không ngừng được nâng cao, nhu cầu du lịch nước ngoài của người Việt Nam đang tăng trưởng mạnh mẽ. Theo số liệu của Cục Thống kê, trong năm 2025, lượng người Việt Nam xuất cảnh đạt 6,7 triệu lượt, tăng 26,4% so với năm 2024¹. Đây là tín hiệu rõ nét cho thấy du lịch outbound đang trở thành một xu hướng tiêu dùng phổ biến và bền vững trong xã hội Việt Nam hiện đại. Người Việt không chỉ đi xa hơn và thường xuyên hơn, mà còn có nhiều tính toán về chi tiêu và lựa chọn trải nghiệm phù hợp, phong phú hơn trong những hành trình khám phá. Sự chuyển dịch về nhận thức và hành vi du lịch này đã tạo ra áp lực cạnh tranh lớn đối với các doanh nghiệp lữ hành, buộc họ phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ chân khách hàng. Trong đó, các khâu nghiệp vụ mang tính pháp lý như chuẩn bị hồ sơ xin visa cho đoàn khách ngày càng trở nên quan trọng, bởi đây là bước nền tảng quyết định liệu chuyến đi có thể diễn ra hay không, đồng thời là một trong những yếu tố đầu tiên phản ánh năng lực và sự chuyên nghiệp của công ty lữ hành trong mắt khách hàng.

Đài Loan là một trong những điểm đến được người Việt Nam ưa chuộng hàng đầu trong khu vực Đông Bắc Á nhờ chi phí hợp lý, ẩm thực phong phú và cơ sở hạ tầng du lịch hiện đại. Nhằm thúc đẩy du lịch trong khuôn khổ chính sách Hướng Nam Mới, Chính phủ Đài Loan đã triển khai chương trình visa Quan Hồng, theo đó công dân của một số nước, trong đó có Việt Nam, sẽ được miễn nộp chứng minh công việc và chứng minh tài chính với điều kiện tham gia tour theo đoàn trên 5 người tại các đơn vị du lịch uy tín được chỉ định. Đây là một lợi thế đáng kể so với các loại visa thông thường, giúp đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian chuẩn bị hồ sơ cho đoàn khách. Tuy nhiên, hồ sơ phải được nộp thông qua một trong các công ty lữ hành tại Việt Nam đã được Cục Du lịch Đài Loan chỉ định, và trong suốt chuyến đi, tất cả thành viên trong đoàn phải di chuyển cùng nhau và không được tự ý tách đoàn, nếu vi phạm có thể bị từ chối nhập cảnh trong những lần sau. Những ràng buộc đặc thù này đặt ra yêu cầu rất cao đối với công ty lữ hành trong việc kiểm soát chặt chẽ quy trình chuẩn bị hồ sơ, từ khâu thu thập giấy tờ, lập danh sách đoàn đến khâu nộp hồ sơ và theo dõi kết quả xét duyệt.

¹ <https://nhandan.vn/khach-viet-ngay-cang-chuong-xuat-ngoai-va-sanh-du-lich-post936688.html>

Từ góc độ lý luận, các nghiên cứu về quản lý hoạt động lữ hành outbound nhấn mạnh rằng quy trình chuẩn bị hồ sơ visa là một trong những nghiệp vụ cốt lõi mang tính pháp lý, quyết định trực tiếp đến khả năng thực hiện chuyến đi của đoàn khách. Holloway và Humphreys (2012) chỉ rõ rằng công ty lữ hành outbound có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng hoàn tất toàn bộ thủ tục xuất nhập cảnh, trong đó hồ sơ visa cần được chuẩn bị theo từng bước rõ ràng, có phân công trách nhiệm cụ thể và cơ chế kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo tính chính xác và đúng hạn. Bên cạnh đó, Parasuraman et al. (1988) khẳng định rằng "độ tin cậy" là yếu tố được khách hàng đánh giá cao nhất trong chất lượng dịch vụ. Trong ngành lữ hành, độ tin cậy đó được thể hiện rõ nhất qua việc đảm bảo hồ sơ visa được xử lý không sai sót và đúng tiến độ. Khi quy trình còn thiếu chuẩn hóa, nguy cơ xảy ra sai sót, bổ sung hồ sơ nhiều lần hoặc bị từ chối visa là rất cao, gây thiệt hại trực tiếp đến uy tín của doanh nghiệp và trải nghiệm của khách hàng.

Tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea, qua quá trình thực tập và quan sát trực tiếp, tác giả nhận thấy quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan hiện nay của công ty vẫn còn thiếu tính hệ thống. Chưa có một bộ checklist hồ sơ đầy đủ và chuẩn hóa theo từng trường hợp cụ thể của đoàn khách, phân công trách nhiệm giữa các bộ phận chưa được xác định rõ ràng, và chưa có quy trình kiểm tra chéo trước khi nộp hồ sơ. Những hạn chế này dẫn đến tình trạng hồ sơ bị thiếu giấy tờ, phải bổ sung nhiều lần, gây chậm trễ trong tiến độ xử lý và tạo tâm lý lo lắng cho khách hàng. Đây là thực trạng cần được nghiên cứu và cải thiện một cách bài bản, có hệ thống. Xuất phát từ những lý do đó, tác giả lựa chọn đề tài "***Hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea***" với mong muốn đề xuất các giải pháp cụ thể, khả thi nhằm nâng cao hiệu quả nghiệp vụ và chất lượng dịch vụ của Công ty.

2. Mục tiêu nghiên cứu

✓ Mục tiêu chung:

Đề tài nghiên cứu hướng đến việc hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

✓ Mục tiêu cụ thể:

Căn cứ vào mục tiêu chung, tác giả đề ra các mục tiêu nghiên cứu cụ thể sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho khách đoàn trong hoạt động lữ hành

- Đánh giá thực trạng quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

- Đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Quy trình chuẩn bị và xử lý hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan cho các đoàn khách du lịch Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.

- **Phạm vi nghiên cứu:**

- + Phạm vi không gian: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

- + Phạm vi thời gian: Các dữ liệu thứ cấp được thu thập từ năm 2023 đến năm 2025. Các dữ liệu sơ cấp được thu thập vào tháng 3,4 năm 2026.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, tác giả sử dụng kết hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp

Tác giả tiến hành thu thập, tổng hợp và phân tích các tài liệu có liên quan đến đề tài, bao gồm các quy định chính thức về visa Quan Hồng Đài Loan, các văn bản nội bộ và quy trình nghiệp vụ hiện hành của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea, các giáo trình, công trình nghiên cứu khoa học và tài liệu chuyên ngành về quản lý hoạt động lữ hành outbound. Nguồn dữ liệu thứ cấp giúp tác giả xây dựng nền tảng lý luận vững chắc và có cơ sở để đối chiếu với thực tiễn tại doanh nghiệp.

Phương pháp quan sát thực tế

Trong quá trình thực tập tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea, tác giả trực tiếp tham gia và quan sát quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho các đoàn khách. Thông qua đó, tác giả ghi nhận trực tiếp các bước thực hiện, cách thức phân công công việc giữa các bộ phận, những vướng mắc và sai sót phát sinh trong thực tế. Đây là phương pháp quan trọng giúp tác giả có cái nhìn thực tiễn và khách quan về đối tượng nghiên cứu.

Phương pháp phân tích và tổng hợp

Trên cơ sở dữ liệu thu thập được từ các phương pháp trên, tác giả tiến hành phân tích, so sánh và đánh giá thực trạng quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea so với yêu cầu thực tế và lý luận khoa học. Từ đó, tác giả tổng hợp và đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện cụ thể của doanh nghiệp.

5. Bố cục khoá luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, khoá luận bao gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam trong kinh doanh lữ hành

Chương 2: Thực trạng quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH CHUẨN BỊ HỒ SƠ VISA QUAN HỒNG ĐÀI LOAN CHO ĐOÀN KHÁCH VIỆT NAM TRONG KINH DOANH LỮ HÀNH

1.1. Tổng quan về kinh doanh lữ hành

1.1.1. Khái niệm kinh doanh lữ hành

Kinh doanh lữ hành là một trong những lĩnh vực hoạt động cốt lõi cấu thành nên hệ thống dịch vụ du lịch. Với vai trò là cầu nối trung gian, hoạt động này gắn kết khách du lịch với các đơn vị cung ứng dịch vụ bao gồm vận chuyển, lưu trú, ẩm thực và tham quan; trên cơ sở đó thiết kế nên những chương trình du lịch trọn gói nhằm thỏa mãn các nhu cầu đa dạng của du khách. Cho đến nay, khái niệm về kinh doanh lữ hành đã được tiếp cận từ nhiều góc độ khác nhau, cả trong các văn bản quy phạm pháp luật lẫn các công trình nghiên cứu học thuật.

Trên phương diện pháp lý, Luật Du lịch Việt Nam năm 2017 quy định 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" (Quốc hội, 2017). Cách định nghĩa này khái quát ba nhóm hoạt động chủ yếu mà một doanh nghiệp lữ hành phải đảm nhiệm: thiết kế chương trình du lịch, đưa chương trình du lịch ra thị trường thông qua hoạt động bán hàng và triển khai chương trình du lịch trên thực tế.

Tiếp cận từ góc độ học thuật, Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008) cho rằng kinh doanh lữ hành là việc thực hiện các hoạt động nghiên cứu thị trường, thiết lập các chương trình du lịch trọn gói hay từng phần, quảng cáo và bán các chương trình này một cách trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các trung gian, đồng thời tổ chức thực hiện chương trình và hướng dẫn khách du lịch.

Cùng hướng tiếp cận đó, Trần Đức Thanh (2008) trong Nhập môn khoa học du lịch nhìn nhận kinh doanh lữ hành như một loại hình kinh doanh đặc trưng của ngành du lịch, bao gồm việc nghiên cứu nhu cầu, xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch nhằm phục vụ mục đích đi lại, tham quan, nghỉ dưỡng và giải trí của con người.

Trên cơ sở tổng hợp các quan điểm trên, có thể thấy dù mỗi tác giả tiếp cận từ một góc nhìn khác nhau nhưng đều thống nhất ở nội hàm: kinh doanh lữ hành là hoạt

động xây dựng, tổ chức và cung cấp các chương trình du lịch cho khách. Trong phạm vi đề tài này, tác giả lựa chọn khái niệm của Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2019) làm khái niệm công cụ, theo đó: *kinh doanh lữ hành là hoạt động của các doanh nghiệp du lịch nhằm xây dựng, quảng bá, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch cho khách nhằm mục đích sinh lợi*. Định nghĩa phản ánh đầy đủ chuỗi hoạt động cốt lõi của một doanh nghiệp lữ hành hiện đại, từ thiết kế, quảng bá đến phân phối đến tổ chức thực hiện; nhấn mạnh đúng bản chất kinh tế của hoạt động kinh doanh và có tính bao quát cao.

1.1.2. Đặc điểm của kinh doanh lữ hành

Kinh doanh lữ hành là một lĩnh vực mang tính đặc thù trong ngành du lịch, gắn chặt với quá trình thiết kế, tổ chức và phân phối các chương trình du lịch tới khách hàng. Nếu so sánh với các loại hình kinh doanh hàng hóa thông thường, hoạt động này bộc lộ nhiều nét riêng biệt, bắt nguồn từ chính bản chất của sản phẩm du lịch và phương thức cung ứng dịch vụ. Theo các tác giả Phạm Hồng Chương và Nguyễn Văn Mạnh (2019), hoạt động kinh doanh lữ hành bao gồm các đặc điểm sau:

Sản phẩm của kinh doanh lữ hành có tính tổng hợp cao. Sản phẩm cốt lõi mà doanh nghiệp lữ hành cung ứng ra thị trường chính là các chương trình du lịch, một thể thống nhất được kết tinh từ nhiều loại hình dịch vụ thành phần như vận chuyển, lưu trú, ẩm thực, tham quan, vui chơi giải trí cùng các dịch vụ hỗ trợ kèm theo. Phần lớn những dịch vụ này lại do các nhà cung ứng độc lập đảm nhiệm, trong khi doanh nghiệp lữ hành giữ vai trò là chủ thể đứng ra liên kết, sắp xếp và tích hợp chúng thành một sản phẩm trọn vẹn để phục vụ nhu cầu của du khách. Chính vì lẽ đó, kinh doanh lữ hành luôn đòi hỏi sự gắn kết mật thiết giữa doanh nghiệp lữ hành với các nhà cung ứng dịch vụ trong toàn bộ chuỗi giá trị du lịch.

Sản phẩm lữ hành có tính vô hình. Trái ngược với hàng hóa vật chất, sản phẩm du lịch lại không tồn tại dưới một hình thái cụ thể nào. Khách hàng chỉ có thể cảm nhận trọn vẹn giá trị của nó thông qua chính quá trình tham gia chuyến đi và những trải nghiệm gắn liền với chuyến đi đó. Đặc tính này khiến việc thẩm định chất lượng sản phẩm trước khi tiêu dùng trở nên khó khăn, đồng thời nâng tầm quan trọng của uy tín thương hiệu, hình ảnh doanh nghiệp cũng như hoạt động truyền thông – marketing trong lĩnh vực lữ hành.

Quá trình sản xuất và tiêu dùng sản phẩm lữ hành diễn ra đồng thời. Trong hoạt động du lịch, dịch vụ chỉ thực sự được tạo ra tại đúng thời điểm khách du lịch có mặt và trực tiếp tham gia vào chuyến đi. Như vậy, du khách không đơn thuần đóng vai trò người tiêu thụ mà còn trở thành một mắt xích trong quá trình kiến tạo giá trị sản phẩm. Hệ quả là, chất lượng của sản phẩm lữ hành chịu sự chi phối rất lớn từ mức độ tương tác giữa khách với đội ngũ nhân viên phục vụ, hướng dẫn viên du lịch cùng các nhà cung ứng dịch vụ liên quan.

Sản phẩm lữ hành không thể lưu kho hay dự trữ. Do gắn chặt với yếu tố thời gian và địa điểm cụ thể, các dịch vụ du lịch như chỗ ngồi trên phương tiện vận chuyển, phòng nghỉ tại khách sạn hay vé vào điểm tham quan chỉ có giá trị khai thác trong một khung thời gian giới hạn. Một khi đã đi qua thời điểm tiêu dùng, năng lực cung ứng tương ứng sẽ tiêu biến và không thể tái lập. Đặc điểm này buộc các doanh nghiệp lữ hành phải xây dựng chiến lược kinh doanh, phân phối sản phẩm một cách hợp lý nhằm khai thác tối đa công suất dịch vụ sẵn có.

Chất lượng sản phẩm lữ hành thường không đồng nhất. Chất lượng dịch vụ du lịch chịu tác động đan xen của nhiều biến số như điều kiện cơ sở vật chất, năng lực và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân sự, diễn biến thời tiết, bối cảnh xã hội tại điểm đến cũng như cảm nhận mang tính chủ quan từ phía mỗi du khách. Vì lẽ đó, ngay cả khi cùng một chương trình du lịch được triển khai, trải nghiệm của khách tại những thời điểm khác nhau vẫn có thể không hoàn toàn trùng khớp. Thực tế này đặt ra yêu cầu doanh nghiệp lữ hành phải duy trì hoạt động kiểm soát chất lượng dịch vụ một cách thường xuyên, song song với việc nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân lực.

Kinh doanh lữ hành mang đặc trưng mùa vụ rõ rệt và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Nhu cầu du lịch của khách hàng có xu hướng dồn vào những khung thời gian cố định trong năm như mùa hè, các kỳ nghỉ lễ lớn hay dịp Tết Nguyên đán. Bên cạnh đó, những biến động về thị trường, điều kiện thời tiết bất lợi, dịch bệnh, bối cảnh kinh tế xã hội cũng như các yếu tố chính trị đều có thể tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp lữ hành. Trước thực tế đó, các doanh nghiệp trong lĩnh vực này cần có khả năng thích ứng linh hoạt và chủ động xây dựng các phương án kinh doanh phù hợp với từng giai đoạn biến động của thị trường.

Kinh doanh lữ hành phụ thuộc chặt chẽ vào mạng lưới các nhà cung ứng dịch vụ du lịch. Trên thực tế, doanh nghiệp lữ hành hiếm khi tự mình tạo ra toàn bộ các thành phần cấu thành nên một sản phẩm du lịch; thay vào đó, vai trò chủ yếu của họ là tổ chức, kết nối và điều phối các dịch vụ do nhiều bên cung ứng khác nhau, bao gồm hãng vận chuyển, cơ sở lưu trú, nhà hàng, điểm du lịch cùng các loại hình dịch vụ bổ trợ. Do vậy, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp lữ hành gắn rất mật thiết với chất lượng dịch vụ và độ ổn định của các đối tác trong chuỗi cung ứng du lịch.

1.1.3. Phân loại kinh doanh lữ hành

Căn cứ vào phạm vi hoạt động lãnh thổ, kinh doanh lữ hành được chia thành kinh doanh lữ hành nội địa và kinh doanh lữ hành quốc tế. Cách phân loại này được quy định rõ trong Luật Du lịch Việt Nam 2017 và được áp dụng phổ biến trong hoạt động quản lý nhà nước về du lịch.

Kinh doanh lữ hành nội địa được hiểu là loại hình hoạt động bao gồm việc thiết kế, phân phối và triển khai các chương trình du lịch trong giới hạn lãnh thổ của một quốc gia. Ở Việt Nam, các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực này tập trung tổ chức những chương trình du lịch dành cho công dân Việt Nam cũng như người nước ngoài đang sinh sống trên lãnh thổ Việt Nam, phục vụ các nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng, giải trí và khám phá văn hóa tại các điểm đến trong nước. Hoạt động kinh doanh lữ hành nội địa giữ vị trí quan trọng trong việc kích thích thị trường du lịch trong nước phát triển, qua đó tận dụng tối đa nguồn tài nguyên du lịch quốc gia và đồng thời góp phần làm phong phú thêm đời sống tinh thần cho người dân.

Kinh doanh lữ hành quốc tế là hoạt động xây dựng, bán và tổ chức thực hiện các chương trình du lịch phục vụ khách du lịch quốc tế. Hoạt động này bao gồm hai hình thức cơ bản là lữ hành quốc tế đón khách (inbound tourism) và lữ hành quốc tế đưa khách ra nước ngoài (outbound tourism).

Lữ hành quốc tế đón khách là hoạt động tổ chức phục vụ khách du lịch nước ngoài đến tham quan, nghỉ dưỡng và trải nghiệm các giá trị văn hóa, thiên nhiên tại quốc gia sở tại. Hoạt động này có ý nghĩa quan trọng trong việc quảng bá hình ảnh đất nước, thúc đẩy giao lưu văn hóa quốc tế và tạo nguồn thu ngoại tệ cho nền kinh tế.

Lữ hành quốc tế đưa khách ra nước ngoài là hoạt động tổ chức cho công dân của một quốc gia đi du lịch tại các quốc gia khác. Hoạt động này thường liên quan đến nhiều thủ tục phức tạp như hộ chiếu, visa, bảo hiểm du lịch và các quy định pháp lý quốc tế.

Vì vậy, các doanh nghiệp kinh doanh lĩnh vực hành quốc tế thường phải đáp ứng những điều kiện nghiêm ngặt hơn về năng lực tài chính, kinh nghiệm hoạt động và trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân lực.

1.2. Tổng quan về khách du lịch và khách đoàn

1.2.1. Khái niệm khách du lịch

Ở Việt Nam, theo khoản 2 Điều 3 Luật Du Lịch hiện hành, "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". Luật này cũng quy định, "khách du lịch bao gồm 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". "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". "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" (Luật Du lịch 2017).

Để phục vụ cho công tác thống kê khách du lịch, UNWTO đã khuyến cáo dùng định nghĩa khách du lịch đưa ra trong "Chỉ dẫn Quốc tế về Thống kê Du lịch 2008" xác định người được coi là "khách du lịch (trong nước, ra nước ngoài, từ nước ngoài đến) nếu trong chuyến đi của họ có ngủ qua đêm, nếu không sẽ được coi là khách tham quan (UNWTO, 2008).

Dưới góc độ học thuật, có thể định nghĩa khách du lịch là "người từ bên ngoài đến với (hoặc kèm theo) mục đích tham nhận tại chỗ những giá trị vật chất hay tinh thần của công đồng".

1.2.2. Phân loại khách du lịch

Tùy theo mục đích nghiên cứu có thể phân loại khách du lịch theo các tiêu chí khác nhau, tuy nhiên phổ biến nhất là ***phân loại khách du lịch theo quốc tịch***.

Điều 10 Luật Du Lịch 2017 phân biệt rõ ràng khách du lịch theo nguồn gốc quốc tịch. Theo đó khách du lịch được chia thành ba loại là khách du lịch nội địa, khách du lịch ra nước ngoài và khách du lịch quốc tế (đến). *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* (mục 2). Như vậy khách du lịch nội địa không chỉ là công dân Việt Nam mà còn có cả người

nước ngoài đang sinh sống liên tục tại Việt Nam trên một năm. Nội hàm quan trọng này của khái niệm này là hợp chi đủ tiêu chuẩn trong phạm vi 63 tỉnh thành của nước ta. Thuật ngữ này tương đương với domestic tourist trong tiếng Anh.

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 (mục 3). Những công dân Việt Nam đã ra nước ngoài sinh sống trên một năm liên tục, nhưng người nước ngoài gốc Việt cũng những người nước ngoài khác khi vào Việt Nam du lịch đều được thống kê là khách du lịch quốc tế của Du lịch Việt Nam. Có thể gọi tắt là khách du lịch quốc tế và thuật ngữ này tương đương với *inbound tourist* trong tiếng Anh.

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 (mục 4). Những người nước ngoài này phải là người đã và đang sinh sống liên tục ở Việt Nam trên một năm, tính từ khi họ nhập cảnh vào Việt Nam. Khái niệm này trong tiếng Việt tương đương với *outbound tourist* trong tiếng Anh.

Phân theo hình thức tổ chức

Theo tiêu chí hình thức tổ chức chuyến đi, khách du lịch được chia thành hai nhóm cơ bản: khách lẻ (FIT - Free Independent Traveler) và khách đoàn (GIT —Group Inclusive Tour).

Khách lẻ là những du khách tự đứng ra tổ chức chuyến đi của mình mà không tham gia vào các đoàn ghép sẵn do doanh nghiệp lữ hành công bố ra thị trường. Họ có thể đi du lịch một mình, đi cùng gia đình hoặc đi theo nhóm bạn nhỏ với số lượng vài người.

Khách đoàn là nhóm khách du lịch cùng tham gia một chương trình du lịch trọn gói do doanh nghiệp lữ hành xây dựng và tổ chức, có chung lịch trình, chung phương tiện vận chuyển, chung cơ sở lưu trú và thường chung cả hướng dẫn viên trong suốt hành trình (Nguyễn Văn Đính & Trần Thị Minh Hòa, 2008)

1.2.3. Đặc điểm của khách đoàn

Theo quan điểm của Nguyễn Văn Mạnh và Phạm Hồng Chương (2019) cùng Nguyễn Văn Đính và Trần Thị Minh Hòa (2008), có thể khái quát những đặc điểm cơ bản của khách đoàn như sau:

Đặc điểm về quy mô và cấu trúc nhóm

Quy mô của một đoàn khách thường có số lượng tương đối lớn, thông thường dao động từ mười người trở lên, có thể lên đến vài chục người tùy theo loại hình tour và chính sách của doanh nghiệp lữ hành. Các thành viên trong đoàn có thể đến từ nhiều nguồn khác nhau như cùng cơ quan, cùng công ty, cùng đoàn thể, cùng địa phương, cùng câu lạc bộ hoặc thậm chí là những khách hàng riêng lẻ được doanh nghiệp ghép lại thành đoàn theo cùng một thời điểm khởi hành. Chính sự đa dạng về xuất phát điểm này khiến cho mỗi đoàn khách thường có sự khác biệt nhất định về độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập và sở thích cá nhân, đặt ra yêu cầu doanh nghiệp lữ hành phải có năng lực điều phối nhóm tốt để đảm bảo trải nghiệm chung hài hòa.

Đặc điểm về hành trình và sản phẩm sử dụng

Khách đoàn cùng tham gia một chương trình du lịch trọn gói được thiết kế và công bố sẵn từ phía doanh nghiệp lữ hành, bao gồm đầy đủ các thành phần dịch vụ như vận chuyển, lưu trú, ăn uống, hướng dẫn viên, vé tham quan và bảo hiểm du lịch. Toàn bộ thành viên trong đoàn cùng tuân thủ một lịch trình thống nhất về thời gian khởi hành, tuyến điểm tham quan và thời gian biểu hoạt động trong ngày. Đặc điểm này tạo ra tính ổn định và khả năng dự báo cao cho doanh nghiệp lữ hành trong khâu vận hành, nhưng đồng thời cũng đồng nghĩa với việc mức độ tự do cá nhân của từng khách trong đoàn bị giới hạn đáng kể so với hình thức đi lẻ.

Đặc điểm về tâm lý và hành vi tiêu dùng

Khách đi theo đoàn thường có tâm lý an toàn theo số đông và xu hướng dựa vào quyết định chung của cả nhóm hoặc của trưởng đoàn. Do đi cùng nhiều người, các cá nhân trong đoàn có xu hướng giảm bớt tính chủ động trong việc tìm hiểu điểm đến trước chuyến đi, thay vào đó là sự tin tưởng vào lịch trình do công ty lữ hành thiết kế và sự dẫn dắt của hướng dẫn viên. Bên cạnh đó, hành vi tiêu dùng của khách đoàn cũng mang đậm tính lan truyền nội bộ: sự hài lòng hay không hài lòng của một số thành viên có thể nhanh chóng tác động đến cảm nhận chung của cả đoàn, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến đánh giá tổng thể về chất lượng tour và uy tín thương hiệu doanh nghiệp.

Đặc điểm về mức chi tiêu

Mức chi tiêu bình quân của một khách trong đoàn thường thấp hơn so với khách đi lẻ. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh nghiệp lữ hành có thể đàm phán được mức giá ưu đãi từ các nhà cung ứng dịch vụ trên cơ sở số lượng khách lớn và lịch đặt ổn định, từ đó hạ giá thành tour. Tuy nhiên, xét trên tổng thể, doanh thu mà một đoàn khách mang lại cho doanh nghiệp lại tương đối lớn và có tính chắc chắn cao vì khách đã thanh toán trọn gói trước chuyến đi. Đây cũng là lý do mà khách đoàn luôn được các công ty lữ hành ưu tiên khai thác, đặc biệt trong các thị trường outbound quy mô vừa và lớn.

Đặc điểm về mức độ phụ thuộc vào doanh nghiệp lữ hành

Khách đoàn có mức độ phụ thuộc rất cao vào doanh nghiệp lữ hành trong toàn bộ chuyến đi. Doanh nghiệp không chỉ là đơn vị tổ chức chuyến đi mà còn đảm nhiệm vai trò người đại diện giải quyết hầu hết các phát sinh, từ điều chỉnh lịch trình, hỗ trợ y tế, xử lý mất mát hành lý cho đến các tình huống ngoài kế hoạch như thời tiết bất lợi hay biến động tại điểm đến. Sự phụ thuộc này một mặt mang lại sự an tâm cho khách, đặc biệt là khách lần đầu đi du lịch nước ngoài; mặt khác cũng đặt lên vai doanh nghiệp lữ hành trách nhiệm pháp lý và đạo đức nghề nghiệp rất lớn trong suốt hành trình.

Đặc điểm về thủ tục hành chính và xuất nhập cảnh

Một đặc điểm có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động lữ hành outbound là khách đoàn thường được xử lý thủ tục xuất nhập cảnh theo hình thức hồ sơ tập thể: doanh nghiệp lữ hành đại diện nộp hồ sơ visa cho cả đoàn tại cơ quan lãnh sự hoặc văn phòng kinh tế văn hóa của nước đến. So với hình thức nộp visa cá nhân, hồ sơ visa đoàn thường được hưởng những ưu đãi nhất định về thủ tục, thời gian xét duyệt và tỷ lệ chấp thuận, nhưng đổi lại, doanh nghiệp lữ hành phải đứng tên bảo lãnh, chịu trách nhiệm về tính trung thực của hồ sơ cũng như hành vi của khách trong suốt thời gian lưu trú tại nước ngoài.

Đặc điểm về tính mùa vụ và khả năng định hướng thị trường

Khách đoàn có xu hướng dịch chuyển theo mùa vụ rõ rệt hơn khách lẻ, do phần lớn các đoàn được tổ chức gắn với các dịp lễ, Tết, kỳ nghỉ tập thể của cơ quan, doanh nghiệp hoặc các sự kiện chuyên đề trong năm. Đặc điểm này một mặt giúp doanh nghiệp lữ hành chủ động hơn trong việc dự báo nhu cầu và lập kế hoạch khai thác, mặt khác

cũng tạo áp lực phải có chiến lược kích cầu hợp lý trong các giai đoạn thấp điểm nhằm duy trì dòng tiền và công suất khai thác ổn định.

1.3. Tổng quan về visa Quan Hồng Đài Loan

1.3.1. Khái niệm hộ chiếu, visa

Hộ chiếu

Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế (ICAO) định nghĩa hộ chiếu (passport) là tài liệu du hành quốc tế được cấp bởi cơ quan có thẩm quyền của một quốc gia, xác nhận danh tính và quốc tịch của người mang, đồng thời cho phép người đó xuất cảnh khỏi quốc gia cấp và nhập cảnh vào các quốc gia khác theo các điều ước và thỏa thuận quốc tế (ICAO, 2015).

Theo Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam số 49/2019/QH14, hộ chiếu là giấy tờ tùy thân do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp cho công dân Việt Nam để xuất cảnh, nhập cảnh và chứng minh quốc tịch, nhân thân của người mang hộ chiếu. Hộ chiếu có giá trị xác nhận người mang hộ chiếu là công dân của quốc gia cấp hộ chiếu đó và được các quốc gia trên thế giới công nhận là giấy tờ hợp pháp khi đi qua biên giới quốc tế.

Trên hộ chiếu có đầy đủ các thông tin cơ bản, bao gồm: ảnh chân dung; họ, chữ đệm và tên; ngày, tháng, năm sinh; giới tính; quốc tịch; ký hiệu, số giấy tờ xuất nhập cảnh; ngày, tháng, năm cấp, cơ quan cấp; ngày, tháng, năm hết hạn; số định danh cá nhân hoặc số chứng minh nhân dân; chức vụ, chức danh đối với hộ chiếu ngoại giao, hộ chiếu công vụ phù hợp với yêu cầu đối ngoại. Ngôn ngữ trong hộ chiếu bao gồm cả tiếng Việt và tiếng Anh.

Visa

Visa (thị thực) là một trong những khái niệm cốt lõi gắn liền với hoạt động du lịch quốc tế và là đối tượng nghiên cứu trực tiếp của đề tài. Việc làm rõ khái niệm này là cơ sở để hiểu đúng bản chất và vai trò của visa Quan Hồng Đài Loan trong hoạt động lưu hành outbound.

Theo Tổ chức Du lịch Thế giới (UNWTO, 2015), visa là sự cho phép chính thức của một quốc gia dành cho công dân nước ngoài được nhập cảnh, quá cảnh hoặc lưu trú trên lãnh thổ quốc gia đó trong một khoảng thời gian nhất định và với mục đích được

xác định trước. Visa thường được thể hiện dưới dạng tem dán hoặc con dấu đóng vào hộ chiếu, hoặc dưới dạng điện tử trong trường hợp visa điện tử.

Theo Luật Nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài tại Việt Nam số 47/2014/QH13, thị thực là loại giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cấp, cho phép người nước ngoài nhập cảnh vào Việt Nam. Định nghĩa này tuy đề cập đến chiều nhập cảnh vào Việt Nam nhưng phản ánh đúng bản chất pháp lý phổ quát của visa trên phạm vi quốc tế, đó là sự chấp thuận chính thức của cơ quan nhà nước có thẩm quyền đối với việc di chuyển qua biên giới quốc gia.

Visa được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Căn cứ vào mục đích nhập cảnh, visa được chia thành các loại chính như visa du lịch, visa công tác, visa thăm thân, visa học tập và visa lao động. Căn cứ vào số lần nhập cảnh, visa được phân thành visa một lần và visa nhiều lần. Căn cứ vào hình thức cấp, visa được chia thành visa dán truyền thống và visa điện tử.

Bảng 1.1. Phân biệt hộ chiếu và visa

Tiêu chí	Hộ chiếu	Visa
Khái niệm	Giấy tờ tùy thân xác nhận danh tính và quốc tịch của người mang	Giấy phép cho phép người nước ngoài nhập cảnh, quá cảnh hoặc lưu trú tại một quốc gia trong thời gian và mục đích xác định
Cơ quan cấp	Cơ quan có thẩm quyền của quốc gia mà người mang mang quốc tịch	Cơ quan có thẩm quyền của quốc gia mà người mang muốn nhập cảnh
Mục đích	Xác nhận nhân thân, quốc tịch và cho phép xuất nhập cảnh	Cho phép nhập cảnh vào một quốc gia cụ thể với mục đích và thời hạn xác định
Phạm vi sử dụng	Có giá trị sử dụng tại nhiều quốc gia trên thế giới	Chỉ có giá trị tại quốc gia cấp visa
Thời hạn	Thường có giá trị 10 năm đối với người từ 14 tuổi trở lên	Tùy theo loại visa, thường ngắn hạn từ vài tuần đến vài năm
Tính bắt buộc	Bắt buộc đối với mọi công dân khi xuất nhập cảnh quốc tế	Tùy thuộc vào chính sách của từng quốc gia, một số nước được miễn visa

Tiêu chí	Hộ chiếu	Visa
Hình thức	Quyển sách nhỏ có các trang để đóng dấu xuất nhập cảnh	Tem dán vào hộ chiếu hoặc dạng điện tử
Mối quan hệ	Là điều kiện tiên quyết để xin visa	Được cấp dựa trên hộ chiếu hợp lệ

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

1.3.2. Giới thiệu về Visa Quan Hồng Đài Loan

Khái niệm visa Quan Hồng Đài Loan

Visa Quan Hồng Đài Loan (官宏簽證, tiếng Anh: Kuan-Hong Visa), gọi tắt là visa Quan Hồng, là loại thị thực du lịch ngắn hạn do cơ quan quản lý xuất nhập cảnh Đài Loan ban hành, được thiết lập từ năm 2005 với mục tiêu thúc đẩy ngành du lịch và tăng cường quan hệ giao lưu quốc tế. Loại visa này ra đời trong khuôn khổ chính sách Tân Hướng Nam (New Southbound Policy) của Đài Loan, một chiến lược ngoại giao kinh tế nhằm mở rộng hợp tác với các quốc gia Đông Nam Á và Nam Á, hiện áp dụng cho công dân sáu quốc gia gồm Việt Nam, Campuchia, Ấn Độ, Indonesia, Lào và Myanmar.

Loại visa này không được cấp trực tiếp cho cá nhân người du lịch, mà thông qua cơ chế bảo lãnh của các doanh nghiệp lữ hành được chỉ định ở cả hai phía. Nói cách khác, chủ thể xin visa là doanh nghiệp lữ hành, không phải cá nhân khách du lịch.

Khái niệm visa Quan Hồng Đài Loan

So với các loại thị thực Đài Loan thông thường, visa Quan Hồng sở hữu một số đặc điểm vượt trội đáng chú ý đối với nhóm khách du lịch theo đoàn.

Nổi bật nhất là việc miễn hoàn toàn chứng minh tài chính và chứng minh việc làm. Trong khi hầu hết các loại visa Đài Loan khác yêu cầu đương đơn phải nộp sao kê tài khoản ngân hàng hoặc xác nhận thu nhập, visa Quan Hồng hoàn toàn bỏ qua yêu cầu này, giúp rút ngắn đáng kể thời gian chuẩn bị và tạo thuận lợi cho nhiều đối tượng khách hàng.

Visa Quan Hồng không thu phí thị thực, thủ tục xử lý nhanh với thời gian trả kết quả thường không quá một tuần, và đương đơn không cần trực tiếp đến đại sứ quán hay lãnh sự quán để phỏng vấn.

Loại visa này đặt ra một số ràng buộc nhất định. Người sở hữu bắt buộc phải đi du lịch theo đoàn, tuân thủ đúng lịch trình đã đăng ký và không được tự ý thay đổi kế hoạch cá nhân trong suốt thời gian lưu trú. Ngoài ra, visa Quan Hồng không thể được dùng để đăng ký diện miễn visa Đài Loan cho các lần đi sau.

Thời hạn hiệu lực của Visa Quan Hồng Đài Loan

Visa Quan Hồng Đài Loan có cấu trúc thời hạn gồm hai tầng cần phân biệt rõ ràng: thời hạn hiệu lực của visa và thời gian được phép lưu trú.

Về thời hạn hiệu lực, visa Quan Hồng có giá trị trong vòng 3 tháng kể từ ngày cấp. Trong khoảng thời gian này, người sở hữu phải hoàn tất thủ tục nhập cảnh vào Đài Loan. Nếu không nhập cảnh trước khi visa hết hạn, thị thực sẽ tự động mất giá trị mà không thể gia hạn.

Về thời gian lưu trú, người sở hữu được phép ở lại Đài Loan tối đa 14 ngày trong một lần nhập cảnh, thời gian thực tế có thể ngắn hơn tùy theo lịch trình tour được đăng ký.

Visa Quan Hồng thuộc loại nhập cảnh một lần (single entry). Ngay sau khi người sở hữu xuất cảnh khỏi lãnh thổ Đài Loan, dù thời hạn 3 tháng chưa hết, visa sẽ lập tức mất hiệu lực và không thể tái sử dụng. Đây là điểm khác biệt đáng chú ý so với các loại visa đa lần (multiple entry) cho phép nhiều lượt nhập cảnh trong cùng thời hạn hiệu lực. Visa Quan Hồng cũng không thể được gia hạn dưới bất kỳ hình thức nào; nếu có nhu cầu lưu trú lâu hơn, đương sự phải thực hiện thủ tục xin loại thị thực khác phù hợp trước khi visa hiện tại hết hạn.

1.3.3. Quy định cấp visa Visa Quan Hồng Đài Loan cho công dân Việt Nam

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, chính sách cấp visa Quan Hồng cho công dân Việt Nam phản ánh mối quan hệ hợp tác du lịch song phương giữa Việt Nam và Đài Loan, đồng thời thể hiện nỗ lực cân bằng giữa mục tiêu thúc đẩy du lịch và yêu cầu kiểm soát an ninh xuất nhập cảnh của phía Đài Loan. Bộ quy định hiện hành được hình thành qua quá trình điều chỉnh chính sách kéo dài, trong đó sự kiện 152 du khách Việt Nam bỏ trốn tại Đài Loan vào cuối năm 2018 được xem là bước ngoặt quan trọng buộc cơ quan chức năng Đài Loan phải tạm dừng và tái cơ cấu toàn bộ cơ chế cấp phép. Kể từ khi chính sách được khôi phục vào ngày 4/1/2019, visa Quan Hồng

vận hành theo một khung pháp lý chặt chẽ hơn, với sự phân định rõ ràng về trách nhiệm pháp lý ở từng cấp độ tham gia.

Về điều kiện đối với doanh nghiệp lữ hành, khác với nhiều loại thị thực du lịch thông thường vốn cho phép cá nhân tự nộp hồ sơ, visa Quan Hồng được thiết kế theo mô hình bảo lãnh tổ chức, trong đó doanh nghiệp lữ hành đóng vai trò là chủ thể pháp lý chịu trách nhiệm toàn diện đối với đoàn khách. Cơ chế này đòi hỏi sự phối hợp song phương giữa đơn vị tổ chức tour tại Việt Nam và đối tác cung cấp dịch vụ tại Đài Loan, tạo thành một hệ thống giám sát hai tầng nhằm hạn chế tối đa các rủi ro vi phạm pháp luật xuất nhập cảnh.

Để được phép thực hiện thủ tục xin visa Quan Hồng, đơn vị tổ chức tour tại Việt Nam phải đáp ứng đồng thời hai điều kiện về tư cách pháp nhân. Một là, đơn vị phải sở hữu giấy đăng ký kinh doanh hợp lệ, được cấp bởi cơ quan đăng ký kinh doanh có thẩm quyền, nhằm xác lập tư cách pháp lý của tổ chức trước pháp luật Việt Nam. Hai là, đơn vị phải có giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế do Tổng cục Du lịch hoặc cơ quan quản lý nhà nước về du lịch cấp, chứng minh năng lực chuyên môn và phạm vi hoạt động hợp pháp trong lĩnh vực đưa khách ra nước ngoài. Việc đặt ra cả hai điều kiện này có ý nghĩa quan trọng trong việc sàng lọc các đơn vị đủ năng lực và kinh nghiệm, từ đó nâng cao chất lượng quản lý đoàn khách trong suốt hành trình.

Về cơ chế ủy quyền và chuỗi trách nhiệm pháp lý, một trong những điểm đặc trưng và cũng là điểm khác biệt cơ bản của visa Quan Hồng so với các loại thị thực thông thường chính là yêu cầu thiết lập chuỗi ủy quyền pháp lý bắt buộc giữa các bên liên quan. Quy định hiện hành đòi hỏi hai văn bản ủy quyền riêng biệt, tạo thành một chuỗi pháp lý khép kín từ khách hàng đến đối tác Đài Loan.

Văn bản ủy quyền thứ nhất là thư ủy quyền từ đơn vị khách hàng, tức tổ chức hoặc doanh nghiệp đặt tour gửi đến đơn vị tổ chức tour tại Việt Nam. Văn bản này có chức năng xác nhận sự đồng thuận chính thức của bên thuê dịch vụ trong việc giao phó toàn bộ trách nhiệm thực hiện thủ tục nhập cảnh và quản lý đoàn khách cho đơn vị lữ hành, đồng thời làm rõ nghĩa vụ pháp lý của các bên trong trường hợp phát sinh vi phạm.

Văn bản ủy quyền thứ hai là thư ủy quyền từ đơn vị tổ chức tour tại Việt Nam gửi đến đối tác cung cấp dịch vụ tại Đài Loan. Đây là văn bản mang tính then chốt trong toàn bộ quy trình, bởi nó tạo ra cơ sở pháp lý để phía Đài Loan chính thức tiếp nhận hồ

sơ và xử lý yêu cầu cấp visa. Thông qua văn bản này, trách nhiệm đối với đoàn khách được chuyển giao có kiểm soát sang phía đối tác Đài Loan trong phạm vi lãnh thổ của họ. Chuỗi ủy quyền hai tầng này không chỉ có giá trị về mặt hành chính mà còn phản ánh nguyên tắc phân định trách nhiệm rõ ràng.

Về hồ sơ cá nhân của khách du lịch, ở cấp độ cá nhân, quy định về hồ sơ xin visa Quan Hồng được đánh giá là tương đối đơn giản so với mặt bằng chung của các loại thị thực Đài Loan khác. Mỗi thành viên trong đoàn chỉ cần cung cấp hộ chiếu phổ thông còn thời hạn ít nhất 6 tháng tính từ ngày dự kiến nhập cảnh và hai ảnh chân dung cỡ 3,5×4,5cm, nền trắng, chụp trong vòng 3 tháng gần nhất. Sự tối giản trong yêu cầu hồ sơ cá nhân này là có chủ đích, phản ánh triết lý thiết kế của visa Quan Hồng: chuyển toàn bộ gánh nặng thẩm định và trách nhiệm sang phía doanh nghiệp lữ hành, thay vì đặt áp lực hành chính lên từng cá nhân khách hàng.

Về điều kiện tổ chức đoàn và nghĩa vụ tuân thủ trong suốt hành trình, visa Quan Hồng chỉ được xét cấp khi đoàn có tối thiểu 5 thành viên, cùng tham gia một lịch trình thống nhất đã được đăng ký và phê duyệt trước bởi đối tác Đài Loan. Quy định về số lượng tối thiểu này không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn có hàm ý quản lý: một đoàn đủ lớn cho phép hướng dẫn viên và cơ quan chức năng dễ dàng giám sát, đồng thời tạo áp lực xã hội đủ mạnh để hạn chế hành vi tự ý tách đoàn.

Trong suốt thời gian lưu trú tại Đài Loan, tất cả thành viên trong đoàn có nghĩa vụ pháp lý phải tuân thủ đúng lịch trình đã được phê duyệt. Bất kỳ hành vi tự ý tách đoàn nào đều bị xem là vi phạm điều kiện thị thực và có thể dẫn đến các hệ quả pháp lý nghiêm trọng, bao gồm bị từ chối nhập cảnh, bị trục xuất khỏi lãnh thổ Đài Loan và bị ghi nhận vào hồ sơ xuất nhập cảnh, gây ảnh hưởng lâu dài đến khả năng xin visa vào Đài Loan cũng như một số quốc gia khác trong tương lai. Ở cấp độ doanh nghiệp, vi phạm của khách hàng trong đoàn cũng đặt đơn vị lữ hành bảo lãnh trước nguy cơ bị thu hồi tư cách tham gia chương trình visa Quan Hồng, một hình thức chế tài mang tính răn đe cao.

Các trường hợp bị từ chối cấp visa, mặc dù visa Quan Hồng có thủ tục đơn giản hơn so với các loại thị thực Đài Loan khác, cơ quan có thẩm quyền của Đài Loan vẫn duy trì quyền từ chối cấp visa đối với những hồ sơ không đáp ứng yêu cầu hoặc tiềm ẩn rủi ro cao. Các trường hợp thường bị từ chối bao gồm: hồ sơ có sai sót hoặc thiếu giấy

tờ bắt buộc; đương đơn có lịch sử vi phạm xuất nhập cảnh tại Đài Loan hoặc tại các quốc gia thứ ba; từng bị trục xuất hoặc lưu trú quá hạn tại bất kỳ quốc gia nào; có tiền án tiền sự theo pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật quốc tế. Đặc biệt, những trường hợp bị nghi ngờ có mục đích nhập cảnh ngoài du lịch thuần túy, điển hình là lao động bất hợp pháp được xem là nhóm rủi ro cao nhất và thường bị từ chối ngay ở giai đoạn xét duyệt hồ sơ ban đầu.

1.3.4. Hồ sơ xin cấp visa Quan Hồng Đài Loan

Xuất phát từ đặc thù của cơ chế bảo lãnh tổ chức đã được phân tích ở mục trên, hồ sơ xin visa Quan Hồng được cấu trúc theo hai tầng đối tượng riêng biệt: doanh nghiệp lữ hành với tư cách là chủ thể pháp lý thực hiện thủ tục và cá nhân khách du lịch với tư cách là người thụ hưởng thị thực. Mỗi đối tượng có yêu cầu hồ sơ khác nhau, phản ánh vai trò và mức độ chịu trách nhiệm pháp lý khác nhau trong toàn bộ quy trình.

Thứ nhất, yêu cầu hồ sơ đối với doanh nghiệp lữ hành. Trong mô hình vận hành của visa Quan Hồng, doanh nghiệp lữ hành không chỉ là đơn vị trung gian hành chính mà còn là chủ thể chịu trách nhiệm pháp lý toàn diện trước cơ quan chức năng Đài Loan. Chính vì vậy, yêu cầu hồ sơ ở cấp độ này mang tính pháp lý rõ nét và đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa ba bên: đơn vị khách hàng, đơn vị tổ chức tour tại Việt Nam và đối tác dịch vụ tại Đài Loan.

Hồ sơ của doanh nghiệp lữ hành bao gồm bốn loại giấy tờ bắt buộc: thư ủy quyền của đơn vị khách hàng đi tour gửi cho đơn vị tổ chức tour đến Đài Loan; thư ủy quyền của đơn vị tổ chức tour gửi cho đơn vị đối tác cung cấp dịch vụ tại Đài Loan; giấy đăng ký kinh doanh của đơn vị tổ chức tour du lịch Đài Loan; và giấy phép lữ hành quốc tế của đơn vị du lịch ở Việt Nam. Bốn văn bản này cùng nhau tạo thành khung pháp lý hoàn chỉnh, xác lập chuỗi trách nhiệm từ khách hàng đến đối tác tại nơi đến².

Về mặt hệ thống, hồ sơ phải được nộp thông qua một trong 29 công ty lữ hành tại Việt Nam đã được Cục Du lịch Đài Loan chỉ định, không phải bất kỳ doanh nghiệp nào cũng được phép thực hiện thủ tục này. Quy định về danh sách công ty được chỉ định phản ánh nỗ lực kiểm soát chất lượng đầu vào của phía Đài Loan, đồng thời tạo ra một cơ chế sàng lọc doanh nghiệp có năng lực và uy tín trên thị trường lữ hành outbound.

² <https://visana.vn/visa-quan-hong/>

Hồ sơ gồm có:

1. Hộ chiếu có thời hạn 6 tháng trở lên bản gốc (có ký tên), phô tô các trang visa và dấu xuất nhập cảnh trên hộ chiếu và photo Hộ chiếu.

2. Tờ khai xin cấp thị thực (ký tên, dán ảnh): điền tại trang web <https://visawebapp.boca.gov.tw> (General Visa), sau đó in ra nộp cùng các giấy tờ liên quan khác.

3. 2 ảnh 4x6 nền trắng chụp trong vòng 3-6 tháng

4. Chứng minh nghề nghiệp của du khách (Hợp đồng lao động, BHYT, BHXH...). Nộp bản phô tô, bản gốc kèm theo để đối chiếu xong trả lại.

5. Đơn xin nghỉ phép có dấu và ký tên của chủ quản công ty. Nếu là giám đốc thì chỉ cần giấy phép đăng ký kinh doanh của công ty.

6. Chứng minh tài chính (sổ tiết kiệm). Nộp bản phô tô, bản gốc để kèm theo đối chiếu xong trả lại.

7. Booking vé hai chiều.

8. Booking khách sạn.

9. Hành trình du lịch Đài Loan.

10. Phí làm visa (50USD đối với trường hợp lấy sau 5 ngày làm việc, 75USD đối với trường hợp lấy sau 2 ngày làm việc). Lưu ý: chỉ thu USD.

Thứ hai, yêu cầu hồ sơ đối với cá nhân khách du lịch phổ thông. Ở cấp độ cá nhân, yêu cầu hồ sơ visa Quan Hồng được đánh giá là tối giản so với mặt bằng chung của các loại thị thực Đài Loan dành cho công dân Việt Nam. Công dân Việt Nam đi du lịch Đài Loan muốn xin visa dưới sự bảo hộ của công ty lữ hành cần cung cấp hộ chiếu và hai tấm ảnh 3,5×4,5cm, chụp trong 3 tháng gần nhất, phông nền trắng, thấy rõ mặt, không đội nón, không mang kính.

Sự tối giản trong danh mục hồ sơ cá nhân phản ánh một nguyên tắc thiết kế cốt lõi của visa Quan Hồng, toàn bộ gánh nặng thẩm định năng lực tài chính, nhân thân và mục đích chuyến đi được chuyển giao sang doanh nghiệp lữ hành bảo lãnh, thay vì yêu cầu từng cá nhân tự chứng minh. Hồ sơ xin cấp visa Quan Hồng Đài Loan được đánh

giá là đơn giản hơn nhiều so với visa du lịch tự túc, bởi không yêu cầu chứng minh tài chính hay giấy tờ nghề nghiệp cá nhân.

Tuy nhiên, bên cạnh yêu cầu về giấy tờ, mỗi cá nhân tham gia đoàn cũng phải đáp ứng một số tiêu chí về nhân thân. Cụ thể, hộ chiếu phải còn hạn ít nhất 6 tháng kể từ ngày nhập cảnh Đài Loan, đương đơn không thuộc diện cấm nhập cảnh Đài Loan như từng vi phạm lưu trú hay lao động bất hợp pháp, và phải cam kết tuân thủ quy định đi theo đoàn, bao gồm nhập cảnh và xuất cảnh cùng đoàn.

Thứ ba, yêu cầu hồ sơ bổ sung đối với khách đoàn công ty và đoàn tàu biển.

Đây là nhóm đối tượng có tính chất đặc thù, đòi hỏi bộ hồ sơ phức tạp hơn so với đoàn du lịch thông thường do liên quan đến yếu tố tổ chức doanh nghiệp. Ngoài toàn bộ hồ sơ nêu trên, nhóm đối tượng này phải bổ sung thêm văn bản xác minh chưa từng xuất khẩu lao động tại Đài Loan đối với từng thành viên trong đoàn. Yêu cầu này xuất phát trực tiếp từ mối lo ngại của phía Đài Loan về nguy cơ lao động bất hợp pháp núp bóng hình thức du lịch theo đoàn.

Thứ tư, so sánh với yêu cầu hồ sơ visa du lịch tự túc. Để làm rõ hơn sự khác biệt có tính hệ thống giữa visa Quan Hồng và các loại thị thực Đài Loan khác, cần đặt yêu cầu hồ sơ của hai loại này vào thế đối chiếu. Trong khi visa Quan Hồng chỉ yêu cầu hộ chiếu và ảnh thẻ ở cấp độ cá nhân, visa du lịch tự túc đòi hỏi sổ tiết kiệm có giá trị ít nhất 100 triệu đồng hoặc số dư tài khoản tương đương, kèm theo giấy tờ sở hữu tài sản như nhà đất, xe hơi nếu có; đối với nhân viên phải cung cấp hợp đồng lao động, bảo hiểm xã hội và đơn xin nghỉ phép; đối với chủ doanh nghiệp phải nộp giấy phép kinh doanh và các giấy tờ nộp thuế gần nhất³.

Bảng 1.2. So sánh Visa Quan Hồng và các loại Visa Đài Loan khác

Tiêu chí	Visa Quan Hồng	Visa Du lịch tự túc	Visa Thăm thân	Visa Công tác / Kinh doanh	E-Visa
Đối tượng áp dụng	Công dân Việt Nam, Campuchia, Ấn Độ, Indonesia, Lào, Myanmar đi theo đoàn	Công dân nước ngoài du lịch cá nhân	Người có thân nhân cư trú hợp pháp tại Đài Loan	Cá nhân có mục đích công tác, hội nghị, thương mại	Công dân VN từng có visa/thẻ cư trú các nước phát triển

³ <https://tanvanlang.com/visa-dai-loan/>

Tiêu chí	Visa Quan Hồng	Visa Du lịch tự túc	Visa Thăm thân	Visa Công tác / Kinh doanh	E-Visa
Mục đích nhập cảnh	Du lịch theo đoàn có tổ chức	Du lịch tự túc, tham quan	Thăm người thân	Công tác, hội họp, khảo sát thị trường	Du lịch, công tác, thăm thân
Chủ thể nộp hồ sơ	Doanh nghiệp lữ hành được chỉ định	Cá nhân tự nộp hoặc qua dịch vụ	Cá nhân tự nộp	Cá nhân hoặc doanh nghiệp	Cá nhân tự nộp trực tuyến
Chứng minh tài chính	Không yêu cầu	Bắt buộc (sổ tiết kiệm tối thiểu 80-100 triệu, sao kê 3-6 tháng)	Bắt buộc hoặc do người bảo lãnh tại Đài Loan chứng minh	Có thể yêu cầu tùy trường hợp	Không yêu cầu nếu đủ điều kiện visa nước thứ ba
Chứng minh việc làm	Không yêu cầu	Bắt buộc (hợp đồng lao động, BHXH hoặc giấy phép kinh doanh)	Bắt buộc	Bắt buộc	Không yêu cầu
Thư mời / Bảo lãnh	Không yêu cầu (thay bằng hồ sơ doanh nghiệp lữ hành)	Không yêu cầu	Bắt buộc từ người thân tại Đài Loan	Bắt buộc từ đối tác hoặc tổ chức tại Đài Loan	Không yêu cầu
Hồ sơ cá nhân	Hộ chiếu >= 6 tháng, 2 ảnh thẻ 3,5x4,5cm	Hộ chiếu, ảnh thẻ, chứng minh tài chính, việc làm, lịch trình, vé khứ hồi, đặt phòng	Hộ chiếu, ảnh thẻ, giấy tờ chứng minh quan hệ thân nhân, thư bảo lãnh	Hộ chiếu, ảnh thẻ, thư mời công tác, giấy tờ doanh nghiệp	Hộ chiếu, visa/thẻ cư trú nước thứ ba, đăng ký trực tuyến
Phỏng vấn	Không yêu cầu	Có thể yêu cầu	Có thể yêu cầu	Có thể yêu cầu	Không yêu cầu
Lệ phí visa	Miễn phí	Có thu phí (theo biểu phí TECO, thu bằng USD)	Có thu phí	Có thu phí	Miễn phí
Hình thức nhập cảnh	Một lần duy nhất (single entry)	Một lần hoặc nhiều lần tùy hồ sơ	Một lần hoặc nhiều lần tùy hồ sơ	Tùy mục đích và thời hạn công tác	Một lần hoặc nhiều lần tùy điều kiện
Thời hạn hiệu lực	3 tháng kể từ ngày cấp	3 tháng đến 1 năm	3 tháng đến 1 năm	Tùy mục đích công tác	Theo điều kiện cụ thể
Thời gian lưu trú tối đa	14 ngày	14, 30, 60 hoặc 90 ngày tùy hồ sơ	15 đến 90 ngày tùy hồ sơ	Tùy thời hạn công tác	Tùy điều kiện được duyệt
Gia hạn	Không thể gia hạn	Có thể gia hạn tại cơ quan di trú Đài Loan	Có thể gia hạn	Có thể gia hạn	Không thể gia hạn
Thời gian xử lý hồ sơ	Tối đa 1 tuần	2-4 tuần, có thể lâu hơn nếu cần bổ sung	2-4 tuần	2-4 tuần	Thường trong vòng 72 giờ
Tính linh hoạt lịch trình	Không linh hoạt, bắt buộc theo lịch trình đoàn đã đăng ký	Hoàn toàn tự do sắp xếp	Tự do sắp xếp trong thời gian lưu trú	Theo lịch trình công tác	Tự do sắp xếp

Tiêu chí	Visa Quan Hồng	Visa Du lịch tự túc	Visa Thăm thân	Visa Công tác / Kinh doanh	E-Visa
Điều kiện đặc thù	Đoàn ≥ 5 người, không tách đoàn, qua 29 công ty được chỉ định	Không có điều kiện về quy mô nhóm	Phải chứng minh quan hệ thân nhân hợp pháp	Phải có thư mời hoặc hợp đồng công tác từ đối tác Đài Loan	Phải có visa/thẻ cư trú nước phát triển; không áp dụng cho người từng XKLD
Mức độ phù hợp	Người đi theo đoàn, không đủ hồ sơ tài chính cá nhân	Người đi tự túc, có hồ sơ tài chính và nghề nghiệp rõ ràng	Người có thân nhân đang sinh sống tại Đài Loan	Người có mục đích kinh doanh, hội nghị rõ ràng	Người đã có lịch sử xuất nhập cảnh tốt tại các nước phát triển

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

Sự chênh lệch đáng kể về khối lượng và tính phức tạp của hồ sơ giữa các loại visa cho thấy visa Quan Hồng thực chất là một cơ chế tạo điều kiện tiếp cận thị thực có chọn lọc, mở rộng cơ hội cho nhóm khách không đủ điều kiện chứng minh tài chính cá nhân, nhưng đồng thời ràng buộc họ vào khuôn khổ quản lý tập thể thông qua doanh nghiệp lữ hành. Đây cũng chính là điểm phân biệt căn bản về triết lý quản lý xuất nhập cảnh giữa hai loại thị thực này.

Thứ năm, về nơi tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Toàn bộ hồ sơ visa Quan Hồng sau khi được doanh nghiệp lữ hành tổng hợp sẽ được nộp tại cơ quan đại diện ngoại giao của Đài Loan tại Việt Nam. Do Đài Loan chưa có đại sứ quán chính thức ở Việt Nam, thủ tục thị thực được tiếp nhận và xử lý tại Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc (TECO) với hai địa điểm: tại Hà Nội ở số 1 đường Phạm Văn Bạch, Yên Hoà, Cầu Giấy và tại thành phố Hồ Chí Minh ở số 336 Nguyễn Tri Phương, Phường 4, Quận 10. Hồ sơ được nộp theo đoàn thay vì từng cá nhân, giúp rút ngắn thời gian xét duyệt so với visa du lịch thông thường.

1.3.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả xét duyệt visa Quan Hồng Đài Loan

Quá trình xét duyệt visa Quan Hồng, dù được thiết kế với thủ tục đơn giản hơn so với các loại thị thực Đài Loan thông thường, vẫn chịu sự chi phối của nhiều yếu tố phức hợp xuất phát từ nhiều chiều khác nhau. Các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả xét duyệt có thể được phân loại thành bốn nhóm chính: yếu tố về tính toàn vẹn của chuỗi hồ sơ pháp lý, yếu tố nhân thân và lịch sử xuất nhập cảnh cá nhân, yếu tố ràng buộc tại quốc gia xuất phát, và yếu tố thuộc về uy tín của doanh nghiệp lữ hành bảo lãnh.

Thứ nhất, yếu tố về tính toàn vẹn và nhất quán của chuỗi hồ sơ pháp lý. Trong mô hình visa Quan Hồng, hồ sơ được cấu trúc theo chuỗi ủy quyền hai tầng giữa ba chủ thể pháp lý, vì vậy tính nhất quán và đồng bộ giữa các văn bản trong chuỗi đó trở thành yếu tố tiên quyết để hồ sơ được tiếp nhận xét duyệt. Bất kỳ sự mâu thuẫn nào về thông tin giữa thư ủy quyền của đơn vị khách hàng, thư ủy quyền của đơn vị tổ chức tour và các giấy tờ pháp nhân doanh nghiệp đều có thể khiến toàn bộ hồ sơ đoàn bị trả lại, gây ảnh hưởng dây chuyền đến mọi thành viên trong đoàn.

Việc khai báo thông tin không chính xác, che giấu thông tin hoặc giả mạo giấy tờ là một trong những lý do chính khiến đơn xin visa bị từ chối. Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc có hệ thống kiểm tra rất nghiêm ngặt và nếu phát hiện bất kỳ sai sót nào, họ sẽ từ chối cấp visa. Điều đáng lưu ý là mọi thông tin và kết quả đều được lưu trữ tại Văn phòng xét duyệt, do đó các hành vi cố tình che giấu sai sót, chẳng hạn như làm lại hộ chiếu mới nhằm xóa dấu từ chối, không những không có hiệu quả mà còn làm trầm trọng thêm mức độ đánh giá rủi ro của cơ quan thẩm định đối với đương đơn. Ngoài ra, việc không cập nhật kịp các quy định thay đổi từ cơ quan xét duyệt dễ khiến doanh nghiệp lữ hành rơi vào vòng lặp nộp hồ sơ lại, gây tốn thêm thời gian và chi phí cho cả hai phía.

Thứ hai, yếu tố nhân thân và lịch sử xuất nhập cảnh của cá nhân. Đây là nhóm yếu tố mang tính rủi ro cao và có tính cố hữu nhất, bởi chúng được hình thành từ quá trình di chuyển và hành vi pháp lý trong quá khứ của đương đơn, vốn không thể thay đổi trong ngắn hạn dù hồ sơ có được chuẩn bị kỹ lưỡng đến đâu.

Nếu khách hàng từng bị trục xuất khỏi Đài Loan hoặc có hành vi vi phạm pháp luật tại đây thì quá trình xét duyệt visa sẽ bị ảnh hưởng. Chính quyền Đài Loan có thể xem đó là yếu tố bất lợi và dẫn đến việc từ chối cấp visa. Tương tự, những người đã từng làm việc tại Đài Loan thông qua các chương trình xuất khẩu lao động thường bị từ chối cấp visa du lịch, xuất phát từ mối lo ngại có cơ sở thực tiễn về nguy cơ tái nhập cảnh với mục đích không phải du lịch.

Lịch sử xuất nhập cảnh tại các quốc gia thứ ba cũng là chỉ báo quan trọng được cơ quan xét duyệt xem xét. Hồ sơ có thể bị từ chối nếu đương đơn chưa từng đi du lịch hoặc tham quan bất kỳ quốc gia nào trước đó. Hộ chiếu không có bất kỳ dấu nhập xuất cảnh nào, thường được gọi trong thực tiễn là "hộ chiếu trắng", được cơ quan thẩm định

đánh giá là thiếu cơ sở để tin tưởng vào khả năng tuân thủ điều kiện thị thực của đương đơn, bởi không có dữ liệu hành vi quá khứ nào để tham chiếu. Đây là điểm bất lợi đặc biệt rõ ràng đối với những người lần đầu xuất cảnh ra nước ngoài.

Về hồ sơ vi phạm tích lũy, chính quyền Đài Loan không hạn chế số lần nộp đơn xin visa, tuy nhiên nếu bị trượt visa nhiều lần trước đó thì có thể ảnh hưởng đến khả năng đậu visa trong tương lai. Nếu nộp đơn từ lần thứ hai trở đi phải có thay đổi lớn trong hồ sơ thì mới tăng khả năng được duyệt visa.

Thứ ba, yếu tố ràng buộc tại Việt Nam và đặc thù địa bàn xuất phát. Nguyên tắc cốt lõi trong hệ thống thẩm định thị thực của Đài Loan là đánh giá mức độ ràng buộc của đương đơn với quốc gia xuất phát, tức là đánh giá xác suất người đó sẽ tự nguyện rời khỏi Đài Loan đúng hạn sau khi kết thúc hành trình. Nếu đương đơn không có các ràng buộc rõ ràng tại Việt Nam như công việc ổn định, gia đình hoặc tài sản, viên chức lãnh sự Đài Loan có thể coi đây là người có nguy cơ nhập cảnh trái phép. Trong bối cảnh visa Quan Hồng, yếu tố này không được thể hiện qua hồ sơ tài chính cá nhân như các loại visa khác, nhưng có thể được phản ánh gián tiếp qua thông tin trong danh sách đoàn và lý lịch cá nhân. Tanvanlang

Một yếu tố mang tính cấu trúc và ít được nhắc đến một cách chính thức nhưng có tác động thực tiễn đáng kể là đặc thù địa bàn xuất phát của đương đơn. Một số địa phương tại Việt Nam nằm trong danh sách đen và có tỷ lệ trượt rất cao khi xin visa đi Đài Loan, kể cả khi tham gia các tour du lịch. Các khu vực chủ yếu gặp phải tình trạng này bao gồm các tỉnh ở miền Bắc và Bắc Trung Bộ như Hưng Yên, Bắc Ninh, Nghệ An, Hải Dương, Hà Tĩnh, Nam Định (Ninh Bình), Phú Thọ và Thanh Hoá⁴. Hồ sơ của các đương đơn đến từ những khu vực này thường bị kiểm tra kỹ càng hơn và tỷ lệ bị từ chối cấp visa cũng cao hơn so với các khu vực khác, thậm chí ngay cả khi đăng ký tour du lịch. Hiện tượng này phản ánh cơ chế phân loại rủi ro theo địa lý của phía Đài Loan, được xây dựng dựa trên dữ liệu thống kê vi phạm tích lũy theo từng địa bàn trong lịch sử vận hành chính sách visa.

Thứ tư, yếu tố uy tín và năng lực thực thi của doanh nghiệp lữ hành bảo lãnh. Đây là nhóm yếu tố hoàn toàn đặc thù của mô hình visa Quan Hồng và không có tương đương trong các loại thị thực cá nhân. Do toàn bộ quy trình xét duyệt được triển khai

⁴ <https://vietluxtour.com/cam-nang-du-lich/truot-visa-dai-loan.html>

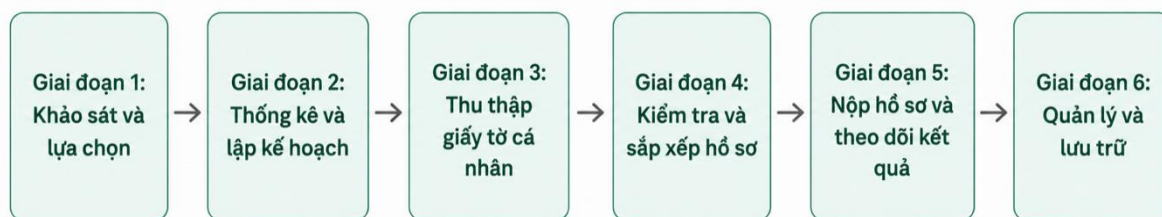
thông qua doanh nghiệp lữ hành, uy tín pháp lý và hồ sơ tuân thủ nghĩa vụ bảo lãnh của đơn vị đứng tên nộp hồ sơ trở thành một yếu tố thẩm định ngầm mà cơ quan chức năng Đài Loan theo dõi liên tục.

Một dịch vụ visa không chuyên nghiệp có thể làm tăng nguy cơ sai sót, từ đó ảnh hưởng đến kết quả xin visa. Ở mức độ nghiêm trọng hơn, một doanh nghiệp có hồ sơ dễ xảy ra vi phạm trong các đoàn trước, chẳng hạn có thành viên tách đoàn hoặc lưu trú quá hạn có thể bị phía Đài Loan tăng cường kiểm tra đối với tất cả hồ sơ do đơn vị đó nộp trong tương lai, hoặc thậm chí bị thu hồi tư cách tham gia chương trình visa Quan Hồng. Hệ quả này không chỉ ảnh hưởng đến một đoàn khách cụ thể mà kéo theo tác động pháp lý và kinh doanh toàn diện đối với đơn vị lữ hành, tạo ra một cơ chế tự điều chỉnh có tính răn đe cao trong toàn bộ hệ thống.

Thứ năm, cơ chế tương tác và tích lũy giữa các nhóm yếu tố. Các nhóm yếu tố nêu trên không vận hành độc lập mà có sự tương tác và cộng hưởng lẫn nhau trong thực tiễn xét duyệt. Một hồ sơ có xuất phát điểm từ địa bàn rủi ro cao, kết hợp với lịch sử hộ chiếu trắng và được nộp bởi một doanh nghiệp lữ hành thiếu kinh nghiệm, sẽ tạo ra xác suất từ chối cộng hưởng vượt xa so với từng yếu tố đơn lẻ. Ngược lại, để nâng cao tỷ lệ đậu visa, đương đơn cần xem xét kỹ hồ sơ đã nộp trước đó, xác định các điểm chưa đạt yêu cầu và điều chỉnh phù hợp. Tùy theo lý do bị từ chối, có thể cân nhắc đợi khoảng 3 đến 6 tháng trước khi nộp lại, nhằm có đủ thời gian bổ sung giấy tờ cần thiết và đảm bảo hồ sơ thuyết phục hơn.

1.3.6. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan dành cho đoàn khách Việt Nam

Trên cơ sở quy định của Cơ quan xuất nhập cảnh đối với chương trình visa Quan Hồng và thực tiễn vận hành tại các doanh nghiệp lữ hành Việt Nam, quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng cho một đoàn khách thường được tổ chức thành năm giai đoạn liên tục, mỗi giai đoạn đảm nhiệm một nhóm công việc chuyên biệt và là tiền đề cho giai đoạn kế tiếp. Sơ đồ tổng quát của quy trình được thể hiện như sau:



Giai đoạn 1: Khảo sát và lựa chọn

Xác định loại visa cần xin: Trên cơ sở thông tin chuyến đi (mục đích du lịch, số lượng khách, lịch trình, thời gian lưu trú, quốc tịch), nhân viên visa đối chiếu với các loại thị thực mà Đài Loan đang áp dụng để lựa chọn đúng diện visa. Đối với đoàn khách Việt Nam đi du lịch theo tour trọn gói do công ty lữ hành được Tổng cục Du lịch Đài Loan chỉ định tổ chức, diện phù hợp là visa Quan Hồng (觀宏專案).

Tìm hiểu yêu cầu giấy tờ: Cập nhật danh mục giấy tờ bắt buộc theo công bố mới nhất của Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc tại Việt Nam và Cơ quan xuất nhập cảnh. Danh mục thường bao gồm: hộ chiếu còn hạn tối thiểu 6 tháng, ảnh thẻ theo chuẩn, đơn xin thị thực, chứng minh nhân thân, chứng minh công việc, chứng minh tài chính, lịch trình tour, vé máy bay khứ hồi, xác nhận đặt phòng khách sạn và các giấy tờ pháp nhân của công ty lữ hành bảo lãnh. Việc cập nhật thường xuyên là rất quan trọng vì quy định có thể thay đổi theo từng giai đoạn.

Giai đoạn 2: Thống kê và lập kế hoạch

Lập danh sách thành viên đoàn: Tổng hợp thông tin cơ bản của tất cả khách trong đoàn vào một bảng danh sách duy nhất, bao gồm: họ tên đầy đủ theo hộ chiếu, ngày tháng năm sinh, giới tính, số hộ chiếu, ngày cấp – ngày hết hạn hộ chiếu, nghề nghiệp, địa chỉ liên hệ và mối quan hệ giữa các thành viên (nếu đi cùng gia đình). Danh sách này không chỉ phục vụ làm hồ sơ visa mà còn dùng cho khâu đặt vé, đặt phòng và quản lý đoàn về sau.

Lập bảng kiểm tra giấy tờ chuẩn (checklist): Xây dựng một biểu mẫu kiểm soát thống nhất, liệt kê đầy đủ các loại giấy tờ phải có cho mỗi khách, kèm cột đánh dấu tình trạng (đã nộp / chưa nộp / cần bổ sung). Checklist được thiết kế khác nhau cho từng nhóm đối tượng đặc thù (người đi làm, học sinh – sinh viên, người về hưu, trẻ em...) để bảo đảm tính chính xác và tiết kiệm thời gian khi kiểm tra hàng loạt hồ sơ.

Giai đoạn 3: Thu thập giấy tờ cá nhân (trực tuyến)

Gửi thông báo cho thành viên đoàn: Soạn và gửi thư/tin nhắn hướng dẫn đến từng khách (qua email, Zalo, Messenger...), trong đó nêu rõ: danh mục giấy tờ cần chuẩn bị, mẫu tờ khai, định dạng file (PDF/JPG), độ phân giải ảnh chụp, hạn cuối gửi hồ sơ và đầu mối liên hệ khi cần hỗ trợ. Thông báo cần được viết ngắn gọn, dễ hiểu và có ví dụ minh họa đối với những giấy tờ phức tạp.

Nhập và lưu trữ giấy tờ (nhận file online): Sau khi nhận file từ khách, nhân viên tải về và lưu trữ vào hệ thống thư mục được tổ chức khoa học – thường theo cấu trúc: Tên đoàn → Tên khách → Loại giấy tờ. Trong quá trình lưu, nhân viên đặt lại tên file theo quy tắc thống nhất (ví dụ: HoTen_LoiGiayTo_NgayNhan), đồng thời cập nhật ngay tình trạng tiếp nhận vào checklist ở giai đoạn 2 để theo dõi tiến độ chung của đoàn.

Giai đoạn 4: Kiểm tra và sắp xếp hồ sơ

Kiểm tra hồ sơ từng thành viên: Đối chiếu toàn bộ giấy tờ đã thu thập với checklist chuẩn, đồng thời rà soát chi tiết về tính hợp lệ, hộ chiếu còn đủ hạn không, ảnh có đạt chuẩn không, thông tin trên các giấy tờ có thống nhất không, các chứng minh tài chính có hợp lý so với chuyến đi không... Khi phát hiện sai sót, thiếu sót, nhân viên lập tức liên hệ với khách để yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa.

Sắp xếp hồ sơ theo thứ tự chuẩn: In ấn và sắp xếp giấy tờ của mỗi khách theo đúng thứ tự mà cơ quan tiếp nhận yêu cầu (thông thường: đơn xin visa → hộ chiếu → ảnh → giấy tờ nhân thân → giấy tờ công việc → giấy tờ tài chính → lịch trình → các giấy tờ bổ trợ khác). Việc sắp xếp đúng thứ tự giúp giảm thời gian xét duyệt và tránh bị trả hồ sơ về vì lỗi hình thức.

Ghép tờ và buộc hồ sơ: Đóng hồ sơ của từng khách thành một bộ riêng, có thể kẹp bằng kẹp giấy, ghim hoặc buộc theo quy định của Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc. Mỗi bộ hồ sơ cá nhân được dán nhãn (tên khách, số thứ tự trong đoàn) để dễ tra cứu.

Lập danh sách hồ sơ tổng hợp: Tổng hợp toàn bộ hồ sơ cá nhân thành một bộ hồ sơ đoàn hoàn chỉnh, kèm theo các giấy tờ pháp nhân của công ty lữ hành (giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, công văn bảo lãnh, chương trình tour, danh sách đoàn có dấu công ty...). Cuối cùng, lập một bảng tổng hợp ghi rõ số lượng hồ sơ, danh sách thành viên và tình trạng của từng bộ để bàn giao cho bộ phận nộp hồ sơ.

Giai đoạn 5: Nộp hồ sơ và theo dõi kết quả

Nộp hồ sơ tại cơ quan có thẩm quyền: Hồ sơ đoàn được nộp trực tiếp tại Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc tại Việt Nam (hoặc qua hệ thống nộp visa trực tuyến của Cơ quan xuất nhập cảnh đối với chương trình Quan Hồng). Khi nộp, nhân viên cần xuất trình đầy đủ giấy tờ pháp nhân của công ty, công văn bảo lãnh đoàn, danh sách thành viên có dấu công ty và toàn bộ hồ sơ cá nhân đã được sắp xếp theo thứ tự ở Giai đoạn 4. Phiếu hẹn (biên nhận hồ sơ) phải được lưu cẩn thận để tra cứu về sau.

Theo dõi tiến trình xét duyệt: Nhân viên visa thường xuyên kiểm tra trạng thái hồ sơ qua hệ thống tra cứu trực tuyến của Cơ quan xuất nhập cảnh hoặc liên hệ trực tiếp với cơ quan tiếp nhận khi cần thiết. Các mốc thời gian quan trọng (ngày nộp, ngày hẹn trả, ngày phản hồi của cơ quan...) đều được ghi nhận vào bảng theo dõi nội bộ để chủ động lên kế hoạch tour và thông tin kịp thời cho khách.

Phản hồi và bổ sung khi cơ quan yêu cầu: Trong quá trình xét duyệt, cơ quan tiếp nhận có thể yêu cầu doanh nghiệp lưu hành làm rõ một số thông tin hoặc bổ sung giấy tờ. Khi nhận được yêu cầu, nhân viên phải nhanh chóng liên hệ khách hàng, thu thập tài liệu bổ sung và gửi lại trong khoảng thời gian quy định. Việc phản hồi chậm có thể khiến hồ sơ bị từ chối hoặc kéo dài thời gian xét duyệt, ảnh hưởng trực tiếp đến lịch khởi hành của đoàn.

Nhận kết quả và bàn giao visa: Sau khi có kết quả, nhân viên đến nhận visa cùng hộ chiếu của khách, kiểm tra kỹ lưỡng thông tin trên từng visa (họ tên, số hộ chiếu, thời hạn lưu trú, số lần nhập cảnh). Trường hợp phát hiện sai sót, phải lập tức yêu cầu cơ quan cấp visa điều chỉnh. Sau đó, visa được bàn giao cho bộ phận điều hành tour và/hoặc trao trực tiếp cho khách trước ngày khởi hành theo quy định nội bộ của công ty.

Giai đoạn 6: Quản lý và lưu trữ

Lập hệ thống lưu trữ: Tổ chức kho lưu trữ hồ sơ visa theo cả hai hình thức bản cứng (lưu tại văn phòng theo file đoàn, sắp xếp theo thời gian khởi hành) và bản mềm (lưu trên hệ thống máy chủ/cloud của công ty, phân quyền truy cập rõ ràng). Việc lưu trữ song song giúp dễ tra cứu khi phát sinh tình huống cần đối chiếu, đồng thời tạo cơ sở dữ liệu khách hàng phục vụ các đoàn lặp lại (khách đi nhiều lần).

Tạo bảng theo dõi tiến độ: Xây dựng bảng theo dõi xuyên suốt quá trình từ lúc nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả, ghi nhận các mốc thời gian quan trọng: ngày nộp, ngày dự kiến nhận kết quả, các yêu cầu bổ sung từ phía cơ quan xét duyệt, ngày nhận visa, kết quả từng khách (đậu/rớt/bổ sung). Bảng này được cập nhật liên tục và là căn cứ để báo cáo định kỳ cho ban lãnh đạo cũng như chủ động phản hồi với khách.

Tiểu kết chương 1

Qua chương 1, tác giả đã thống kê, phân tích các cơ sở lý luận về quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam trong kinh doanh lữ hành.

- Trình bày một số khái quát về hoạt động kinh doanh lữ hành: khái niệm, đặc điểm, phân loại.

- Cơ sở lý luận về khách du lịch và khách đoàn: khái niệm khách du lịch, phân loại khách du lịch, đặc điểm của khách đoàn (GIT).

- Cơ sở lý luận về visa Quan Hồng Đài Loan: khái niệm hộ chiếu và visa, giới thiệu chương trình visa Quan Hồng, quy định cấp visa cho công dân Việt Nam, hồ sơ xin cấp visa, các yếu tố ảnh hưởng đến kết quả xét duyệt.

- Quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan dành cho đoàn khách Việt Nam gồm sáu giai đoạn: khảo sát và lựa chọn, thống kê và lập kế hoạch, thu thập giấy tờ cá nhân, kiểm tra và sắp xếp hồ sơ, nộp hồ sơ và theo dõi kết quả, quản lý và lưu trữ.

Cơ sở lý luận này là những nội dung tạo nền tảng cho việc nghiên cứu quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea và là cơ sở lý luận cho các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH CHUẨN BỊ HỒ SƠ XIN VISA QUAN HỒNG ĐÀI LOAN CHO ĐOÀN KHÁCH VIỆT NAM TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH DANASEA

2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

2.1.1. Giới thiệu chung về Công ty



Hình 2.1. Logo Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Tên công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH DANASEA

Tên viết tắt: DANASEA TOURIST

Địa chỉ: 94 Bế Văn Đàn, Phường Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng

Email: info@danasea.vn

Tel: (+84) 0899 206 999 hoặc (+84) 931 968 978

Website: chuyên trang bán mạng: dntour.vn và danasea.vn

Fb: m.me/danasea0236

Fanpage: fb.me/danasea0236

Công ty Cổ phần Du lịch Danasea (Danasea Tourist) là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực lữ hành, được thành lập ngày 02/03/2017, với mã số thuế 0401817374. Trụ sở hiện nay đặt tại số 94 đường Bế Văn Đàn, Phường Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng. Người đại diện pháp luật kiêm Giám đốc công ty là bà Lê Thị Hồng Sương.

Danasea chuyên cung cấp các dịch vụ du lịch đa dạng bao gồm: tổ chức tour du lịch nội địa, tour quốc tế (outbound), tour đón khách quốc tế vào Việt Nam (inbound), đặt vé máy bay, đặt phòng khách sạn, cho thuê xe du lịch, tổ chức hội nghị sự kiện (MICE) và tư vấn hỗ trợ làm visa. Năm 2018, Danasea chính thức được Tổng cục Du lịch cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, cho phép hoạt động cả hai mảng inbound và outbound.

Với phương châm “Phục vụ từ Tâm” (*Whatever we do, we do heartily*), Danasea không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và mở rộng thị trường trong và ngoài nước. Công ty chú trọng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện, đóng góp tích cực cho sự phát triển của ngành du lịch Đà Nẵng và Việt Nam.

*** *Sứ mệnh***

Với lợi thế về đội ngũ lãnh đạo có nhiều năm kinh nghiệm và hiểu biết sâu rộng trong ngành du lịch, cùng đội ngũ nhân viên trẻ trung, sáng tạo và tâm huyết, Danasea cam kết tạo ra những sản phẩm du lịch đa dạng, có giá trị gia tăng cao. Đặc biệt, đội ngũ hướng dẫn viên năng động và chuyên nghiệp là một trong những yếu tố then chốt giúp công ty mang lại sự hài lòng tối đa cho khách hàng. Khẩu hiệu “Phục vụ từ Tâm” là kim chỉ nam cho mọi hoạt động của công ty, thể hiện tinh thần trách nhiệm và tận tâm trong từng dịch vụ cung cấp.

*** *Mục tiêu phát triển***

Danasea đặt mục tiêu khai thác hiệu quả thị trường khách quốc tế đến Việt Nam, đồng thời phát triển các tour outbound với những sản phẩm mang tính đặc thù và khác biệt. Công ty chú trọng phục vụ tốt cả khách đoàn và khách lẻ, hướng đến xây dựng vị thế là một trong những đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch chất lượng cao hàng đầu tại Đà Nẵng và trên toàn quốc.

Song song đó, Danasea định hướng mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ du lịch, tiếp cận đến tất cả các nhóm đối tượng khách hàng trong và ngoài nước. Thông qua việc đầu tư phát triển sản phẩm, nâng cao năng lực cạnh tranh và xây dựng thương hiệu vững mạnh, công ty hướng tới việc khẳng định vị trí trong ngành du lịch Việt Nam và khu vực.

2.1.2. Lĩnh vực hoạt động của Công ty

*** *Ngành nghề kinh doanh:***

Công ty Danasea Tourist hiện đang kinh doanh các ngành nghề sau:

Bảng 2.1. Ngành nghề kinh doanh của Công ty Danasea Tourist

<i>STT</i>	<i>Ngành nghề kinh doanh</i>	<i>Mã ngành</i>
1	Bán buôn thực phẩm	4632

<i>STT</i>	<i>Ngành nghề kinh doanh</i>	<i>Mã ngành</i>
	Chi tiết: Bán buôn hành thủy sản đông lạnh, sơ chế (không bán hàng tươi sống, sơ chế tại trụ sở	
2	Bán buôn đồ dùng khác cho gia đình Chi tiết: Bán buôn vali, cặp túi, ví, hàng da và giả da khác. Buôn bán nước hoa, hàng mỹ phẩm, chế phẩm vệ sinh. Buôn bán hàng gốm, sứ, thủy tinh, đồ điện dân dụng, đèn và bộ đèn điện. Buôn bán giường, tủ, bàn ghế và đồ dùng nội thất tương tự. Bán buôn sách, báo, tạp chí, văn phòng phẩm	4649
3	Vận tải hành khách đường bộ khác Chi tiết: Kinh doanh vận tải khách theo hợp đồng; Kinh doanh vận chuyển khách du lịch bằng xe ô tô;	4932
4	Hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải Chi tiết: Đại lý vé máy bay; Đại lý thủ tục hải quan	5229
5	Dịch vụ lưu trú ngắn ngày Chi tiết: kinh doanh cơ sở lưu trú du lịch	5510
6	Nhà hàng và các dịch vụ ăn uống phục vụ lưu động Chi tiết: Dịch vụ ăn uống, nhà hàng (Trừ quán bar, vũ trường)	5610
7	Dịch vụ phục vụ đồ uống Chi tiết: quán rượu, bia, đồ uống khác (Trừ quán Bar, vũ trường)	5630
8	Quảng cáo (Không đập, cắt, gò, hàn, sơn tại trụ sở)	7310
9	Cho thuê xe có động cơ	7710
10	Đại lý du lịch Chi tiết: Kinh doanh du lịch lữ hành nội địa và quốc tế	7911
11	Điều hành tour du lịch	7912
12	Dịch vụ hỗ trợ liên quan đến quảng bá và tổ chức tour du lịch	7920
13	Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại Chi tiết: Tổ chức sự kiện	8230

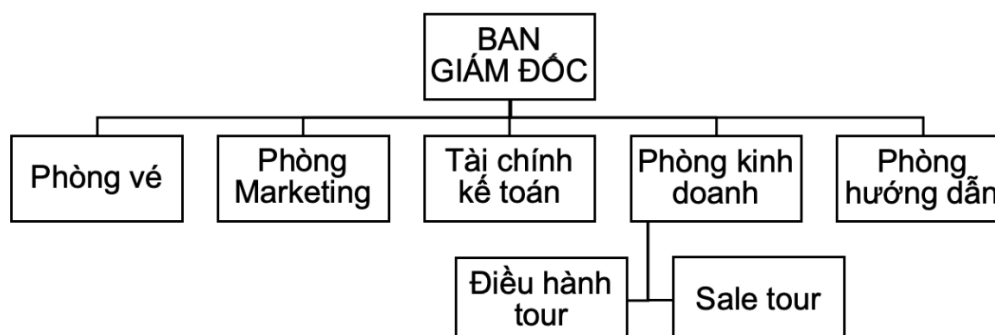
(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

*** Lĩnh vực hoạt động:**

Lĩnh vực hoạt động chính của Công ty Danasea bao gồm:

- Tour du lịch trong nước và Land tour
- Tour du lịch nước ngoài cho khách đoàn, khách lẻ, ghép
- Tour inbound dành cho du khách quốc tế tham quan Việt Nam
- Dịch vụ đặt phòng khách sạn trong nước và quốc tế
- Đại lý vé máy bay (Vé máy bay trong nước và quốc tế: Vé khách lẻ, vé khách đoàn, vé máy bay dành cho đối tác)
- Thuê xe du lịch
- Dịch vụ tư vấn và xin Visa các nước.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Công ty



Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức của Công ty Danasea

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Cơ cấu tổ chức của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea được xây dựng theo mô hình chức năng, bao gồm các phòng ban chuyên môn như: Phòng vé, Phòng Marketing, Phòng tài chính kế toán, Phòng kinh doanh (gồm Điều hành tour và Sale tour) và Phòng hướng dẫn. Việc phân chia rõ ràng giữa các bộ phận giúp chuyên môn hóa công việc, nâng cao hiệu quả quản lý và vận hành. Cấu trúc tổ chức gọn nhẹ, phù hợp với quy mô doanh nghiệp vừa.

*** Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận**

Ban giám đốc: Là bộ phận lãnh đạo cao nhất, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của công ty. Ban Giám đốc có chức năng hoạch định chiến lược, xây dựng định hướng phát triển và tổ chức triển khai kế hoạch kinh doanh trong các lĩnh vực du lịch nội địa, inbound và outbound. Đồng thời, ban lãnh đạo chịu trách nhiệm ra quyết định về tài chính, nhân sự, thị trường, kiểm soát hiệu quả hoạt động của các phòng ban và đảm bảo công ty tuân thủ pháp luật. Với vai trò trung tâm trong hệ thống quản trị, Ban Giám đốc giữ vai trò định hướng, liên kết và dẫn dắt Danasea phát triển ổn định và bền vững.

Phòng vé: Bộ phận này quản lý và đặt vé máy bay cho khách hàng. Điều này quan trọng để đảm bảo khách hàng của công ty có các tùy chọn chuyến bay phù hợp và tiện lợi. Nhiệm vụ của nhân viên phòng vé máy bay gồm:

- Báo giá vé máy bay cho khách hàng.
- Giữ vé, xuất vé, cung cấp vé máy bay nội địa cũng như quốc tế cho khách hàng, đem lại nguồn thu cho công ty.
- Phối hợp với phòng điều hành để cung cấp vé máy bay đi kèm các chương trình du lịch cho khách hàng

Phòng Marketing: Có chức năng xây dựng hình ảnh thương hiệu, quảng bá sản phẩm du lịch và hỗ trợ hoạt động kinh doanh nhằm mở rộng thị trường và thu hút khách hàng. Đây là bộ phận giữ vai trò quan trọng trong việc kết nối sản phẩm với khách hàng mục tiêu thông qua các kênh truyền thông và chiến lược tiếp thị hiệu quả. Phòng Marketing thực hiện các hoạt động như: xây dựng kế hoạch truyền thông, thiết kế ấn phẩm quảng cáo, quản lý nội dung website và mạng xã hội, tổ chức sự kiện, phối hợp chạy quảng cáo online (Facebook, Google, Zalo...), chăm sóc khách hàng qua nền tảng số và thực hiện khảo sát đánh giá thị trường. Đồng thời, bộ phận cũng thường xuyên cập nhật xu hướng du lịch, theo dõi hành vi người tiêu dùng để đề xuất chiến lược truyền thông phù hợp từng giai đoạn.

Phòng kinh doanh: Giữ vai trò trọng tâm trong hoạt động khai thác thị trường và tổ chức tour, bao gồm hai bộ phận chính: Điều hành tour và Sale tour. Đây là bộ phận trực tiếp tạo ra doanh thu, phát triển khách hàng và đảm bảo chất lượng dịch vụ du lịch của công ty.

Bộ phận Sale tour có chức năng tìm kiếm, tư vấn và chốt hợp đồng với khách hàng cá nhân, đoàn thể, tổ chức... trong các chương trình du lịch nội địa, inbound (đón khách quốc tế vào Việt Nam) và outbound (đưa khách Việt đi nước ngoài). Bộ phận này xây dựng sản phẩm, thiết kế chương trình tour, báo giá, chăm sóc khách hàng và phối hợp truyền thông, tiếp thị để mở rộng thị trường.

Bộ phận Điều hành tour có nhiệm vụ tổ chức và triển khai tour sau khi hợp đồng được ký kết. Cụ thể, bộ phận này đặt các dịch vụ như vé máy bay, khách sạn, nhà hàng, xe vận chuyển, hướng dẫn viên, và kiểm soát chất lượng trong suốt quá trình diễn ra tour. Đồng thời, điều hành còn theo dõi và giải quyết các phát sinh, đảm bảo chương trình diễn ra đúng kế hoạch và cam kết với khách hàng.

Phòng tài chính kế toán: Có chức năng quản lý toàn bộ hoạt động tài chính, kế toán và dòng tiền của doanh nghiệp. Đây là bộ phận đảm bảo tính minh bạch, chính xác và tuân thủ pháp luật trong mọi giao dịch tài chính, đồng thời hỗ trợ ra quyết định chiến lược cho Ban lãnh đạo. Bộ phận này thực hiện ghi chép, kiểm tra và hạch toán các nghiệp vụ kế toán phát sinh; lập báo cáo tài chính, báo cáo thuế, và các báo cáo nội bộ định kỳ theo quy định của pháp luật và yêu cầu của công ty. Ngoài ra, bộ phận cũng đảm nhiệm công tác theo dõi công nợ, quản lý thu chi, lập kế hoạch ngân sách, kiểm soát chi phí và phân tích hiệu quả tài chính của từng tour hoặc hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, bộ phận Tài chính – Kế toán còn phối hợp với các phòng ban như Kinh doanh, Điều hành, Chăm sóc khách hàng... để đảm bảo các hợp đồng, thanh toán và chứng từ được xử lý đầy đủ, đúng quy trình. Đây là bộ phận giữ vai trò quan trọng trong việc kiểm soát tài chính, đảm bảo tính ổn định và phát triển bền vững cho Danasea.

Phòng hướng dẫn: Bộ phận này chịu trách nhiệm tổ chức và hướng dẫn các tour du lịch. Tổ chức, quản lý và phát triển đội ngũ hướng dẫn viên phục vụ các tour du lịch nội địa, inbound và outbound.. Hướng dẫn viên du lịch và nhân viên của phòng này cần có kiến thức sâu về các điểm đến và kỹ năng giao tiếp tốt để làm cho chuyến đi của khách hàng trở nên trải nghiệm tốt.

2.1.4. Tình hình cơ sở vật chất tại Công ty

Về mặt bằng chung của Công ty là một tòa nhà 2 tầng với đầy đủ tiện nghi và tiện ích của một công sở. Với đầy đủ hệ thống các phòng ban. Ngoài những phòng phục

vụ cho hoạt động công sở, thì tại trụ sở còn có nhà kho để phục vụ nhu cầu lưu giữ các thiết bị, dụng cụ của công ty. Về chức năng từng tầng, Công ty có:

Tầng 1: Sảnh tiếp khách, nhà kho, phòng Sales

Tầng 2: Phòng Giám đốc, phòng Điều hành, phòng Chăm sóc khách hàng, phòng Tài chính kế toán và Văn phòng.

Bảng 2.2. Tình hình cơ sở vật chất của Công ty

Trang thiết bị	Số lượng	Chất lượng		
		Tốt	Hỏng	Thay thế
Văn phòng kinh doanh	1	x	-	-
Máy vi tính	17	x	-	-
Máy in	5	x	-	-
Bàn làm việc	32	x	-	-
Ghế	39	x	-	-
Điều hoà	3	x	-	-
Máy quạt	8	x	-	-
Kệ đựng hồ sơ	15	x	-	-

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Căn cứ Bảng 2.2, Cơ sở vật chất của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea hiện có tổng cộng 122 trang thiết bị các loại, tất cả đều ở tình trạng tốt (100%), không có hạng mục hỏng hay cần thay thế. Trong đó, số lượng bàn làm việc chiếm nhiều nhất với 32 chiếc (26,2%), tiếp đến là ghế 39 chiếc (31,9%), thể hiện sự ưu tiên cho không gian làm việc cơ bản, bảo đảm đủ chỗ ngồi cho toàn bộ 30 nhân sự và còn dư cho khách hoặc thực tập sinh. Máy vi tính có 17 chiếc, chiếm 13,9%, tương ứng tỷ lệ 0,57 máy/người, thấp so với nhu cầu thường xuyên sử dụng của các bộ phận văn phòng, phản ánh điểm hạn chế lớn nhất trong cơ sở vật chất. Hệ thống máy in gồm 5 chiếc (4,1%), mức hợp lý khi bình quân 1 máy phục vụ 6 nhân sự; trong khi đó, kệ đựng hồ sơ có 15 chiếc (12,3%), đủ cho việc lưu trữ giấy tờ truyền thống. Các thiết bị hỗ trợ khác gồm 3 điều hòa (2,5%) và 8 quạt (6,6%), phục vụ nhu cầu vi khí hậu, phù hợp với quy mô hiện tại. 2.2. Tình hình kinh doanh của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea.

2.1.5. Thị trường khách hàng, đối tác và đối thủ cạnh tranh của Công ty

*** Thị trường**

Thị trường nội địa

Danasea hiện đang khai thác thị trường du lịch trong nước một cách khá toàn diện và hiệu quả. Danh mục sản phẩm phủ kín nhiều tuyến điểm trọng yếu, từ các tour truyền thống gắn liền với thương hiệu miền Trung như Đà Nẵng Bà Nà Hills, Cù Lao Chàm, Huế, Hội An cho đến các chương trình dài ngày liên kết nhiều địa phương nổi bật trên cả nước. Ví dụ: tuyến Hà Nội Hạ Long Sa Pa ở miền Bắc, tuyến Đà Lạt Nha Trang ở Tây Nguyên Nam Trung Bộ, hay tuyến Quy Nhơn Phú Yên ven biển miền Trung. Điều này giúp Danasea không chỉ phục vụ khách du lịch tham quan ngắn hạn mà còn đáp ứng được nhu cầu trải nghiệm đa dạng của khách hàng có quỹ thời gian dài và mong muốn kết hợp nhiều điểm đến trong một hành trình.

Không chỉ dừng lại ở việc tổ chức tour, Danasea còn chú trọng xây dựng chuỗi giá trị hỗ trợ để nâng cao trải nghiệm và gia tăng doanh thu. Các dịch vụ đi kèm bao gồm: vận tải du lịch (xe du lịch, xe hợp đồng), dịch vụ lưu trú (hợp tác khách sạn, resort), tổ chức sự kiện và hội nghị (MICE), cũng như team building cho doanh nghiệp. Việc cung cấp gói dịch vụ trọn vẹn từ di chuyển, ăn ở, tham quan đến hoạt động gắn kết tập thể giúp Danasea vừa nâng cao giá trị dịch vụ, vừa tạo lợi thế cạnh tranh so với nhiều doanh nghiệp nhỏ chỉ tập trung vào bán tour đơn lẻ.

Trong bối cảnh thị trường quốc tế nhiều biến động do dịch bệnh, chính trị hoặc biến động kinh tế toàn cầu, thị trường nội địa đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển. Đây là nguồn khách ổn định, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu, đảm bảo công ty duy trì hoạt động liên tục, giữ chân đội ngũ nhân sự và củng cố thương hiệu tại thị trường trong nước. Chính vì vậy, thị trường nội địa vẫn là nền tảng chiến lược, giúp Danasea có sức bật để phát triển thêm các mảng khác.

Thị trường quốc tế

Ở mảng quốc tế, Danasea đã định hình rõ ràng chiến lược đa thị trường, nhưng đặt ưu tiên vào khu vực châu Á, nơi có nhu cầu du lịch ổn định, khoảng cách địa lý gần và chi phí cạnh tranh. Các tuyến tour chủ lực bao gồm Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Đài Loan, Hồng Kông, Thái Lan, Singapore, Malaysia. Đây là những điểm đến

vừa phù hợp với thị hiếu của khách Việt (tham quan, mua sắm, trải nghiệm văn hóa ẩm thực), vừa thuận lợi cho Danasea trong khâu tổ chức tour trọn gói nhờ hệ thống đối tác, giá vé máy bay hợp lý và thủ tục visa đơn giản hơn so với các thị trường xa.

Đáng chú ý, Danasea cũng đã bước đầu mở rộng khai thác các tuyến dài ngày đến châu Âu (Pháp, Bỉ, Hà Lan, Đức, Scotland), Trung Đông (Dubai) và châu Phi (Morocco, Ai Cập, Kenya). Đây là những thị trường không chỉ mang lại giá trị thương hiệu cao mà còn tiếp cận được nhóm khách hàng có mức chi tiêu lớn, đòi hỏi dịch vụ chất lượng cao và trải nghiệm khác biệt. Dù số lượng khách ban đầu còn khiêm tốn, sự hiện diện ở các tuyến này chứng tỏ định hướng chiến lược của Danasea trong việc đa dạng hóa sản phẩm, mở rộng thị trường và nâng tầm thương hiệu sang phân khúc khách cao cấp.

Sự kết hợp giữa thị trường gần (châu Á) an toàn, ổn định và thị trường xa (Âu, Phi, Trung Đông) đẳng cấp, tạo giá trị thương hiệu, giúp Danasea vừa duy trì doanh thu đều đặn, vừa mở ra cơ hội bứt phá ở phân khúc lợi nhuận cao. Điều này khẳng định tầm nhìn dài hạn: không chỉ dừng lại ở vai trò công ty lữ hành trong nước mà hướng đến hình ảnh một thương hiệu lữ hành quốc tế đa dạng, có khả năng phục vụ nhiều phân khúc khách hàng từ phổ thông đến cao cấp.

*** Khách hàng**

Khách hàng của Danasea khá đa dạng, trải rộng ở nhiều độ tuổi và ngành nghề, nhưng tập trung nhiều nhất vào nhóm lao động trong độ tuổi 25–45. Đây chủ yếu là nhân viên văn phòng, chuyên viên trong các lĩnh vực dịch vụ, giáo dục, y tế, công nghệ... Nhóm này có thu nhập ổn định, mức chi trả trung bình khá, và thường có xu hướng chọn các sản phẩm du lịch nghỉ dưỡng biển, khám phá thiên nhiên hoặc trải nghiệm văn hóa ẩm thực. Đặc điểm nổi bật của họ là đề cao tính tiện lợi: sẵn sàng lựa chọn tour trọn gói bao gồm vé máy bay, khách sạn, ăn uống và lịch trình tham quan thay vì tự tổ chức. Đây cũng là nhóm khách hàng mang lại dòng doanh thu đều đặn cho Danasea, do nhu cầu du lịch hằng năm hoặc theo mùa (hè, lễ, Tết) khá cao và ổn định.

Song song, Danasea còn phục vụ khách đoàn cơ quan, doanh nghiệp, thường nằm trong độ tuổi 30–50. Đây là nhóm khách hàng quan trọng vì mang lại giá trị đơn hàng lớn, thường đặt tour theo hình thức MICE (Meetings, Incentives, Conferences,

Exhibitions), du lịch kết hợp hội nghị hội thảo, tổ chức team building hoặc sự kiện tập thể. Đặc điểm của nhóm này là yêu cầu tính chuyên nghiệp, độ tin cậy và khả năng tổ chức quy mô lớn, từ khâu hậu cần (vận chuyển, lưu trú, sân khấu, âm thanh) cho đến chương trình hoạt động tập thể. Nhóm khách đoàn có tính trung thành cao: nếu trải nghiệm hài lòng, họ có xu hướng quay lại hoặc giới thiệu cho đơn vị đối tác, tạo hiệu ứng lan tỏa và doanh thu ổn định cho Danasea.

Ngoài ra, Danasea còn khai thác khách trung niên và cao tuổi (trên 50 tuổi). Đây là nhóm khách hàng có đặc điểm tiêu dùng khác biệt: ưu tiên sự an toàn, tiện nghi, thoải mái, không quá đặt nặng yếu tố khám phá mạo hiểm mà thiên về các hành trình nghỉ dưỡng, tâm linh hoặc tour dài ngày kết hợp nhiều điểm đến. Nhóm khách này thường ít nhạy cảm với giá, sẵn sàng chi trả cao hơn để được chăm sóc tốt, dịch vụ trọn gói và đảm bảo sức khỏe trong suốt chuyến đi. Tuy nhiên, họ cũng đòi hỏi mức chất lượng dịch vụ cao, đội ngũ phục vụ chu đáo, lịch trình hợp lý và y tế hỗ trợ, do đó đòi hỏi Danasea phải đầu tư nhiều hơn vào công tác tổ chức và chăm sóc khách hàng.

Như vậy, cơ cấu khách hàng của Danasea vừa mang tính đa dạng vừa có tính ổn định. Nhóm lao động trẻ 25 - 45 tuổi đóng vai trò dòng tiền chủ lực, khách đoàn doanh nghiệp 30 - 50 tuổi tạo nên giá trị đơn hàng lớn và uy tín thương hiệu, trong khi nhóm khách trên 50 tuổi mở ra cơ hội phát triển ở phân khúc dịch vụ cao cấp, nghỉ dưỡng tâm linh. Sự kết hợp này giúp Danasea vừa duy trì được nguồn khách ổn định, vừa có khả năng nâng tầm thương hiệu và biên lợi nhuận thông qua phân khúc cao cấp.

*** Đối tác kinh doanh**

Đối tác cung ứng vận chuyển hàng không

Danasea duy trì quan hệ đại lý với các hãng hàng không lớn trong nước gồm Vietnam Airlines, Vietjet Air và Bamboo Airways. Mỗi quan hệ này không chỉ mang lại lợi thế về giá vé cạnh tranh và sự linh hoạt trong việc lựa chọn lịch trình, mà còn giúp công ty dễ dàng đóng gói sản phẩm “vé máy bay + tour” theo nhu cầu khách hàng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh khách hàng ngày càng ưa chuộng dịch vụ trọn gói, đồng thời cũng giúp Danasea kiểm soát chi phí đầu vào và nâng cao khả năng cạnh tranh so với nhiều công ty lữ hành vừa và nhỏ. Quan hệ bền vững với các hãng bay còn

đảm bảo cho công ty có thể ưu tiên chỗ ngồi, xử lý nhanh các tình huống phát sinh và duy trì uy tín với khách hàng.

Đối tác lưu trú và điểm đến

Hệ thống đối tác lưu trú và điểm đến của Danasea khá đa dạng, bao phủ cả thị trường nội địa và quốc tế. Trong nước, công ty hợp tác với nhiều thương hiệu khách sạn và resort uy tín như Furama Resort Đà Nẵng, Vinpearl Resort & Spa, Mường Thanh Luxury...; song song với đó là liên kết với các khu du lịch nổi tiếng như Sun World Bà Nà Hills, Cù Lao Chàm, Ngũ Hành Sơn, phố cổ Hội An và hệ thống nhà hàng địa phương. Nhờ mạng lưới này, Danasea có thể đảm bảo chất lượng dịch vụ mặt đất, đồng thời mang đến sự linh hoạt trong thiết kế tour, giúp công ty đáp ứng nhu cầu đa dạng từ phân khúc phổ thông đến cao cấp. Về mối quan hệ Quốc tế, Danasea cũng phát triển mạng lưới đối tác rộng khắp: tại Thái Lan có Centara Grand Bangkok, Holiday Inn Pattaya, các resort ở Phuket; tại Trung Quốc có Shanghai Marriott Hotel City Centre, Beijing Hotel Nuo cùng các điểm tham quan biểu tượng như Tử Cấm Thành; ngoài ra còn kết nối với các khách sạn và điểm đến tại Singapore, Malaysia và các trung tâm du lịch Đông Nam Á khác. Việc hợp tác này không chỉ giúp công ty mở rộng sản phẩm outbound mà còn nâng cao uy tín thương hiệu, khẳng định khả năng tổ chức tour quốc tế đa dạng, đáp ứng phân khúc khách hàng có yêu cầu cao.

Đối tác hỗ trợ dịch vụ bổ sung

Bên cạnh nhà cung ứng chính về vận chuyển và lưu trú, Danasea còn hợp tác với nhiều đơn vị hỗ trợ nhằm hoàn thiện chuỗi giá trị dịch vụ du lịch trọn vẹn.

Trong nước, Công ty liên kết với các doanh nghiệp vận tải uy tín như Khánh Linh Limousine, Vitraco, Việt Nam Travel Car... giúp đảm bảo chất lượng phương tiện, an toàn và tính linh hoạt về lịch trình cho các đoàn khách. Đặc biệt, với khách đoàn lớn hoặc tour MICE, các đối tác này góp phần quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm và sự chuyên nghiệp của công ty.

Nguồn nhân lực phục vụ tour, Danasea kết nối với các hội nhóm hướng dẫn viên du lịch và các tổ chức nghề nghiệp để có đội ngũ hướng dẫn viên giàu kinh nghiệm, giỏi ngoại ngữ, am hiểu điểm đến và có kỹ năng xử lý tình huống. Điều này đảm bảo khách hàng nhận được dịch vụ thuyết minh sinh động, giàu tính văn hóa và chuyên nghiệp.

Đối tác quốc tế, công ty hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ visa và bảo hiểm du lịch như Visa Việt Nam, Pacific Cross, cũng như các đơn vị tương tự tại Thái Lan,

Trung Quốc, Hàn Quốc... nhằm hỗ trợ khách hàng hoàn tất thủ tục nhập cảnh và đảm bảo an toàn trong chuyến đi. Ngoài ra, Danasea còn kết nối với các DMC (Destination Management Company) như Hanatour tại Hàn Quốc, CITS tại Trung Quốc để có được đội ngũ hướng dẫn viên bản địa chất lượng cao. Đây là yếu tố then chốt giúp nâng tầm trải nghiệm của khách hàng, bởi hướng dẫn viên bản địa không chỉ đáp ứng ngôn ngữ mà còn truyền tải được yếu tố văn hóa đặc trưng, tạo nên sự khác biệt trong tour quốc tế.

*** *Đối thủ cạnh tranh***

Trong bối cảnh thị trường du lịch Đà Nẵng ngày càng mở rộng nhưng cũng đầy áp lực cạnh tranh, Danasea phải đối mặt với nhiều đối thủ trực tiếp và gián tiếp. Nổi bật trong số đó có thể kể đến Saigontourist Đà Nẵng, Vietravel Đà Nẵng và Lữ Hành Việt, những doanh nghiệp có thương hiệu, mạng lưới và sản phẩm đa dạng, tạo ra sức ép đáng kể lên thị phần của Danasea.

Saigontourist Đà Nẵng là một thương hiệu lữ hành lâu đời, có uy tín cao trong cả thị trường nội địa và quốc tế. Công ty sở hữu danh mục sản phẩm toàn diện, bao gồm tour nội địa, outbound, dịch vụ MICE, vé máy bay, thuê xe, voucher du lịch và các gói Free & Easy. Lợi thế lớn nhất của Saigontourist chính là mạng lưới phân phối rộng khắp, kết hợp cùng nền tảng trực tuyến hiện đại, cho phép tiếp cận cùng lúc cả khách lẻ (FIT) lẫn khách đoàn (GIT). Điều này khiến Saigontourist có thể linh hoạt trong việc mở rộng thị phần, đồng thời giữ chân khách hàng bằng sự tiện lợi và độ tin cậy. Với quy mô và uy tín vốn có, Saigontourist tạo ra áp lực cạnh tranh lớn cho Danasea, đặc biệt ở phân khúc khách hàng cao cấp và doanh nghiệp MICE.

Vietravel Đà Nẵng lại nổi bật với chiến lược phân khúc rõ ràng, chia sản phẩm thành các hạng mục tiêu chuẩn cao cấp tiết kiệm, giúp tiếp cận đa dạng nhu cầu khách hàng. Công ty có thế mạnh đặc biệt trong việc tổ chức tour kết hợp vé máy bay + khách sạn và khai thác hiệu quả các kênh bán online, nhờ hệ thống đại lý trải dài toàn quốc. Vietravel còn được đánh giá cao ở khả năng thiết kế tour linh hoạt, đáp ứng nhanh xu hướng thị trường và thường xuyên triển khai chương trình khuyến mãi quy mô lớn. Đối với Danasea, Vietravel tạo ra sức ép cạnh tranh không chỉ về giá mà còn ở sự chuyên nghiệp và tốc độ mở rộng dịch vụ, khiến Danasea phải liên tục điều chỉnh để không bị bỏ lại phía sau.

Lữ Hành Việt là đối thủ tập trung chủ yếu vào phân khúc tour nội địa, đặc biệt là tour ngắn ngày và các sản phẩm khuyến mãi giá rẻ. Đây là nhóm sản phẩm có sức hút mạnh đối với khách hàng phổ thông và khách đoàn nhỏ, vốn là thị trường mục tiêu mà Danasea cũng đang hướng tới. Bên cạnh đó, Lữ Hành Việt cũng phát triển dịch vụ outbound và các tour trải nghiệm đa dạng, cho thấy sự linh hoạt trong việc mở rộng sản phẩm. Với chính sách giá cạnh tranh và khả năng tung ra nhiều gói tour tiết kiệm, Lữ Hành Việt là đối thủ trực tiếp của Danasea trong việc thu hút khách hàng có thu nhập trung bình, nhạy cảm về giá.

Sự hiện diện của ba đối thủ này tạo ra áp lực cạnh tranh đa chiều cho Danasea. Saigontourist và Vietravel đặt ra thách thức về uy tín thương hiệu, quy mô dịch vụ và mạng lưới phân phối, khiến Danasea khó cạnh tranh trực tiếp ở phạm vi toàn quốc. Trong khi đó, Lữ Hành Việt lại là đối thủ sát sườn ở phân khúc tour phổ thông và khách đoàn nhỏ, buộc Danasea phải linh hoạt hơn về giá, lịch trình và dịch vụ gia tăng.

2.1.6. Tình hình lao động của Công ty

a. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo giới tính và độ tuổi

Bảng 2.3. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo giới tính và độ tuổi

Tên bộ phận	Giới tính		Độ tuổi		
	Nam	Nữ	<30	30-40	>40
Giám đốc	-	1	-	-	1
Phó Giám đốc	1	-	1	-	-
Phòng Kinh doanh	8	10	6	11	1
Phòng Tài chính - Kế toán	-	3	1	-	2
Phòng Hướng dẫn	3	-	1	-	2
Phòng vé	1	1	-	1	1
Phòng Marketing	1	1	-	1	1
Tổng	14	16	9	13	8

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Về giới tính, cơ cấu nhân sự của công ty tương đối cân bằng với 14 nam và 16 nữ, góp phần tạo nên môi trường làm việc đa dạng và hài hòa. Tuy nhiên, một số bộ phận vẫn có sự phân hóa giới tính rõ rệt như Tài chính - Kế toán toàn bộ là nữ, trong khi bộ phận Hướng dẫn toàn bộ là nam. Điều này phản ánh đặc thù nghề nghiệp của từng vị trí nhưng cũng có thể hạn chế khả năng luân chuyển và phát triển nhân sự đa kỹ năng. Ở bộ phận Kinh doanh, tỷ lệ nam nữ khá cân bằng, tạo lợi thế trong giao tiếp và hoạt động bán hàng. Ban lãnh đạo gồm nữ Giám đốc và nam Phó Giám đốc trẻ tuổi cho thấy sự kết hợp giữa kinh nghiệm và sức trẻ trong quản lý điều hành.

Về độ tuổi, cơ cấu lao động của Danasea tương đối cân đối nhưng vẫn tập trung chủ yếu ở nhóm 30 - 40 tuổi với 13 nhân sự, đóng vai trò lực lượng nòng cốt nhờ kinh nghiệm và kỹ năng nghề nghiệp ổn định. Nhóm dưới 30 tuổi có 9 nhân sự, mang lại sự năng động và khả năng thích nghi tốt nhưng chưa đủ lớn để tạo nguồn kế cận mạnh. Trong khi đó, nhóm trên 40 tuổi gồm 8 nhân sự, chủ yếu ở các vị trí lãnh đạo và chuyên môn lâu năm, giúp doanh nghiệp duy trì kinh nghiệm thực tiễn nhưng cũng đặt ra yêu cầu về kế hoạch đào tạo và chuyển giao nhân sự trong tương lai.

b. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo trình độ

Bảng 2.4. Tình hình nguồn nhân lực của Công ty theo trình độ

Tên bộ phận	Số lượng	Trình độ học vấn			Trình độ ngoại ngữ		
		Cao đẳng	Đại học	Thạc sĩ	Tiếng Anh	Tiếng Trung	Khác
Giám đốc	1	-	-	1	1	1	-
Phó Giám đốc	1	-	1	-	1	-	-
Phòng Kinh doanh	18	2	15	1	2	1	1
Phòng Tài chính - Kế toán	3	1	2	-	-	-	-
Phòng Hướng dẫn	3	-	3	-	3	2	2
Phòng vé	2	1	1	-	1	-	-
Phòng Marketing	2	-	2	-	2	-	-
Tổng	30	4	24	2	10	4	3

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Về trình độ học vấn, cơ cấu nhân sự của Danasea cho thấy nền tảng chuyên môn khá vững khi có 24/30 nhân sự trình độ đại học (80%), 4 nhân sự trình độ cao đẳng (13,3%) và 2 nhân sự trình độ thạc sĩ (6,7%). Trình độ thạc sĩ chủ yếu tập trung ở Ban lãnh đạo và một nhân sự thuộc bộ phận Kinh doanh, tạo lợi thế trong công tác hoạch định và tổ chức thực thi chiến lược, tuy nhiên tỷ lệ này vẫn còn thấp so với yêu cầu nâng cao năng lực quản trị và chuyển đổi số trong ngành du lịch hiện nay. Bộ phận Kinh doanh có cơ cấu học vấn tương đối cao với phần lớn nhân sự trình độ đại học, phù hợp với hoạt động bán hàng hiện tại nhưng vẫn thiếu nhân sự chuyên môn sâu để phát triển các kênh số và sản phẩm đặc thù. Bộ phận Tài chính – Kế toán duy trì trình độ chuyên môn ổn định, đáp ứng yêu cầu kiểm soát nghiệp vụ, song vẫn cần bổ sung các chứng chỉ nghề nghiệp nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp và giảm phụ thuộc vào cá nhân. Trong khi đó, các bộ phận Hướng dẫn, Marketing và Phòng vé chủ yếu có trình độ đại học, phản ánh chất lượng đầu vào tương đối tốt; riêng Phòng vé vẫn cần nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để tăng hiệu quả khai thác dịch vụ và doanh thu phụ trợ.

Về trình độ ngoại ngữ, doanh nghiệp hiện có 10 nhân sự sử dụng tiếng Anh (33,3%), 4 nhân sự sử dụng tiếng Trung (13,3%) và 3 nhân sự sử dụng các ngoại ngữ khác (10%). Năng lực ngoại ngữ phân bổ không đồng đều giữa các bộ phận. Trong đó, bộ phận Hướng dẫn có trình độ ngoại ngữ tốt nhất khi toàn bộ nhân sự đều sử dụng được tiếng Anh, đồng thời có thêm nhân sự sử dụng tiếng Trung và ngoại ngữ khác, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phục vụ khách quốc tế và nâng cao trải nghiệm du lịch. Bộ phận Marketing cũng đạt tỷ lệ 100% sử dụng tiếng Anh, hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động truyền thông và tiếp cận thị trường quốc tế. Ban lãnh đạo có khả năng sử dụng ngoại ngữ khá tốt, góp phần tạo lợi thế trong đàm phán và hợp tác với đối tác nước ngoài. Ngược lại, bộ phận Kinh doanh vẫn còn hạn chế về ngoại ngữ khi số lượng nhân sự sử dụng tiếng Anh và tiếng Trung còn ít, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng khai thác khách quốc tế và hợp tác B2B. Bộ phận Phòng vé có khả năng giao tiếp tiếng Anh nhưng chưa thực sự tối ưu khi làm việc với các hãng hàng không quốc tế, trong khi bộ phận Tài chính – Kế toán hầu như không sử dụng ngoại ngữ do đặc thù công việc nội bộ.

2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

2.2.1. Hệ thống sản phẩm dịch vụ của Công ty

a, Các sản phẩm chương trình du lịch nội địa

Đối với thị trường miền Bắc, Công ty khai thác các chương trình nổi bật như tour khám phá miền Bắc khởi hành từ Hà Nội, tour Hà Nội - Hạ Long - Sapa, tour Hà Nội - Ninh Bình và tour khám phá cao nguyên Mộc Châu 2 ngày 1 đêm.

Tại khu vực miền Trung, Công ty tập trung phát triển nhiều tuyến du lịch khởi hành hằng ngày với điểm nhấn là Đà Nẵng và các địa phương lân cận như tour Đà Nẵng - Bà Nà Hills, tour Đà Nẵng - Núi Thần Tài, tour Linh Ứng - Ngũ Hành Sơn - Hội An, tour Đà Nẵng - Cố đô Huế, tour Đà Nẵng - Cù Lao Chàm và Huế City Tour. Bên cạnh đó, Công ty còn khai thác các chương trình kết hợp dài ngày như tour Đà Nẵng - Hội An - Bà Nà - Bán đảo Sơn Trà, tour Đà Nẵng - Nha Trang - Đà Lạt 3 ngày 2 đêm, tour Hà Nội - Đà Lạt - Nha Trang, tour Quảng Ngãi - Lý Sơn - Huế 4 ngày 3 đêm, tour Quy Nhơn City Tour và tour Quy Nhơn - Về miền đất võ. Ngoài ra, các sản phẩm trải nghiệm sinh thái như tour khám phá rừng dừa Bảy Mẫu và tour khám phá Cù Lao Chàm cũng được nhiều du khách lựa chọn.

Đối với thị trường miền Nam, công ty tập trung vào các sản phẩm du lịch biển đảo tiêu biểu như tour Phú Quốc - Biển xanh gọi bạn câu cá - Ngắm san hô và tour Phú Quốc hòn đảo ngọc kết hợp tuyến Đà Nẵng - Phú Quốc. Qua đó có thể thấy danh mục sản phẩm nội địa của doanh nghiệp khá phong phú, trải rộng ở nhiều điểm đến nổi tiếng và phù hợp với nhiều nhu cầu du lịch khác nhau của khách hàng.

b, Các sản phẩm chương trình du lịch quốc tế

Tour Châu Á

Bảng 2.5. Các chương trình du lịch Châu Á của công ty Cổ phần Du lịch Danasea

Quốc gia	Chương trình du lịch
Trung Quốc	Bắc Kinh - Vô Tích - Ô Trấn - Hàng Châu - Thượng Hải
	Bắc Kinh - Thượng Hải - Tô Châu - Hàng Châu
	Khám phá Tiên Cảnh Hạ Giới
Đài Loan	Khám phá Đài Loan - Đài Bắc - Đài Trung
Hồng Kông	Hồng Kông 5N4Đ: Hồng Kông - Quảng Châu - Thẩm Quyến
Thái Lan	Khám phá Bangkok – Pattaya
Hàn Quốc	Seoul - Nami - Everland - Khám phá xứ sở kim chi

Quốc gia	Chương trình du lịch
	Hàn Quốc - Tuyết đầu mùa
	Hàn quốc - Jeju- Đảo thiên đường
Nhật Bản	Sắc Thu Nhật Bản
	Rực rỡ Sắc hoa anh đào Nhật Bản
Singapor - Malaysia	Singapore - Malaysia 5N4Đ
	Hành trình khám phá Mono Malaysia
Myanmar	Chương trình khám phá Miến Điện - Myanmar
Ấn Độ	Hành trình khám phá xứ sở sắc màu tam giác vàng
Dubai	Du lịch Dubai trải nghiệm của sự vương giả

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Đối với thị trường quốc tế, Công ty triển khai nhiều chương trình du lịch đa dạng tại khu vực châu Âu và châu Phi nhằm đáp ứng nhu cầu tham quan, nghỉ dưỡng và khám phá văn hóa của du khách. Tại châu Âu, doanh nghiệp khai thác các tuyến tour nổi bật như tour du lịch Anh - Scotland, tour Pháp - Bỉ - Hà Lan - Đức cùng các chương trình khám phá châu Âu, tour châu Âu đặc biệt và tour châu Âu ấn tượng. Các sản phẩm này tập trung vào trải nghiệm cảnh quan, kiến trúc, văn hóa và lịch sử đặc trưng của các quốc gia châu Âu.

Bên cạnh đó, Công ty còn phát triển các tour đến khu vực châu Phi với nhiều điểm đến hấp dẫn như tour Morocco mùa hè, tour Ai Cập mùa hè - vùng đất của các Pharaoh vĩ đại, tour khám phá Kenya 8 ngày và tour Dubai - Nam Phi chào hè. Những chương trình này hướng đến trải nghiệm thiên nhiên, văn hóa bản địa và các kỳ quan nổi tiếng, góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm du lịch quốc tế của doanh nghiệp.

MICE, Teambuilding: Tour du lịch Mice theo yêu cầu.

c, Dịch vụ Visa

Visa Danasea cung cấp các dịch vụ làm Visa nhanh chóng bao gồm hơn 100 quốc gia trên năm Châu Lục, đặc biệt là các dịch vụ visa như Visa Schengen, Visa đi Pháp, Visa Mỹ, Visa Anh, Visa Hàn Quốc, Visa Úc.

d, Đại lý vé máy bay

Tại Danasea, không chỉ đơn thuần là nơi đặt vé máy bay mà còn là người bạn đồng hành đáng tin cậy. Từ các chuyến bay thẳng đến các tuyến đường phổ biến, từ hạng vé phổ thông đến hạng vé thương gia, luôn sẵn lòng phục vụ và đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng. Với đội ngũ nhân viên có chuyên môn cao, chuyên nghiệp, nhiệt tình và luôn sẵn lòng giúp đỡ. Công ty cam kết giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm các chuyến bay, đặt vé nhanh chóng. Với sự kết nối mạnh mẽ với các hãng hàng không nổi tiếng mà Danasea cung cấp cho khách hàng như Vietjet, Air Asia, Vietnam Airline... với các chuyến bay nội địa hoặc quốc tế. Bên cạnh đó, sự tận tâm trong công việc của đội ngũ nhân viên là yếu tố quan trọng giúp nổi bật trong lòng khách hàng.

e, Vận chuyển, thuê xe du lịch

Danasea Tourist tự hào là một trong những công ty hàng đầu tại Đà Nẵng trong lĩnh vực cho thuê xe du lịch. Không chỉ cung cấp dịch vụ, mà còn tạo nên những trải nghiệm khó quên cho khách hàng. Hệ thống xe hiện đại, được trang bị đầy đủ tiện nghi như điều hòa cam kết mang đến sự thoải mái và tiện lợi tối đa cho chuyến hành trình của khách hàng.

Đội ngũ tài xế của công ty là những người giàu kinh nghiệm, luôn nhiệt tình và hòa đồng. Họ không chỉ ăn mặc lịch sự, mà còn có tinh thần trách nhiệm cao, lái xe có tâm, cẩn thận và an toàn. Điều này giúp khách hàng có thể yên tâm trong chuyến hành trình du lịch mà không cần phải lo lắng. Danasea Tourist mong muốn được tạo nên những trải nghiệm đáng nhớ cho khách hàng. Mỗi chuyến đi không chỉ là một hành trình mà còn là một câu chuyện đáng nhớ.

2.2.2. Kết quả kinh doanh của Công ty

Bảng 2.6. Kết quả kinh doanh của Công ty

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Tỉ trọng 2024/2023	Tỉ trọng 2025/2024
Doanh thu	42	35	47	-16,67%	34,29%
Chi phí	41,05	35,06	46,02	-14,59%	31,26%
Lợi nhuận	0,95	-0,06	0,98	-101,68%	-6,225%

(Nguồn: Công ty Cổ phần Cổ phần Du lịch Danasea)

Năm 2023, Công ty Cổ phần Du lịch Danasea đạt doanh thu 42 tỷ đồng và lợi nhuận 0,95 tỷ đồng. Chi phí của doanh nghiệp ở mức 41,05 tỷ đồng, cho thấy công ty duy trì được hoạt động kinh doanh có hiệu quả và đảm bảo khả năng sinh lời. Đây được xem là giai đoạn hoạt động tương đối ổn định của doanh nghiệp.

Năm 2024, tình hình kinh doanh của công ty có xu hướng suy giảm khi doanh thu giảm 16,67% xuống còn 35 tỷ đồng. Mặc dù chi phí cũng giảm 14,59%, song mức giảm chi phí thấp hơn mức giảm doanh thu đã khiến công ty phát sinh khoản lỗ 0,06 tỷ đồng. Điều này phản ánh doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh và hiệu quả sử dụng chi phí chưa cao.

Đến năm 2025, hoạt động kinh doanh của công ty có sự phục hồi tích cực. Doanh thu tăng mạnh 34,29% lên 47 tỷ đồng, trong khi chi phí tăng 31,26% đạt 46,02 tỷ đồng. Nhờ tốc độ tăng doanh thu cao hơn tốc độ tăng chi phí, lợi nhuận của doanh nghiệp đạt 0,98 tỷ đồng, cho thấy hiệu quả kinh doanh đã được cải thiện rõ rệt và công ty đang dần ổn định trở lại.

2.3. Đánh giá quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

2.3.1. Tổng quan hoạt động khai thác tour Đài Loan của Công ty

Bảng 2.7. Số lượng đoàn khách Việt Nam đi Đài Loan của Công ty giai đoạn 2023 - 2025

Năm	Số lượng đoàn khách đi Đài Loan	Số lượng khách đi Đài Loan
2023	28	419
2024	36	740
2025	32	712

(Nguồn: Công ty Cổ phần Cổ phần Du lịch Danasea)

Bảng 2.7 cho thấy hoạt động khai thác thị trường khách Đài Loan của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea trong giai đoạn 2023 đến 2025 có nhiều biến động đáng chú ý cả về quy mô lẫn hiệu suất. Năm 2024 đánh dấu cột mốc tăng trưởng bứt phá khi số lượng đoàn tăng từ 28 lên 36 đoàn (tăng 28,6%) và tổng lượng khách tăng mạnh từ 419 lên 740 lượt người (tăng 76,6%) so với năm 2023.

Bước sang năm 2025, các chỉ số có xu hướng chững lại với 32 đoàn (giảm 11,1%) và 712 lượt khách (giảm 3,8%) so với năm trước. Sự sụt giảm này bắt nguồn từ áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các thị trường thay thế cùng những thay đổi trong hành vi tiêu dùng của du khách trước biến động kinh tế. Dù vậy, nếu xét trên góc độ hiệu suất vận hành, doanh nghiệp lại cho thấy sự cải thiện rõ rệt khi quy mô khách bình quân trên mỗi đoàn tăng liên tục qua ba năm, từ 15 khách năm 2023 lên 20,5 khách năm 2024 và đạt mức cao nhất 22,2 khách vào năm 2025.

Về kết quả xét duyệt visa Quan Hồng của Công ty Danasea

Song song với việc mở rộng quy mô khai thác, kết quả xét duyệt visa Quan Hồng Đài Loan là thước đo trực tiếp nhất phản ánh chất lượng quy trình chuẩn bị hồ sơ tại Công ty.

Bảng 2.8. Kết quả xét duyệt visa Quan Hồng giai đoạn 2023 đến 2025

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
Tổng số hồ sơ nộp (lượt khách)	419	740	712
Số visa được cấp	354	651	599
Tỷ lệ đậu visa (%)	84,5	88	84,1
Số hồ sơ phải bổ sung thông tin	78	115	136
Số hồ sơ bị từ chối	65	89	113
Tỷ lệ hồ sơ bị từ chối (%)	15,5	12	15,9
Thời gian xử lý trung bình (ngày làm việc)	7,5	6,8	7,2

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Tỷ lệ đậu visa của Công ty duy trì ở mức trung bình qua ba năm, dao động trong khoảng từ 84,1% đến 88,0%. Đây là mức kết quả phản ánh thực tế đặc thù của thị trường Đài Loan đối với khách Việt Nam, đặc biệt khi cơ quan lãnh sự áp dụng cơ chế thẩm định nghiêm ngặt đối với các tỉnh thuộc nhóm rủi ro cao và những đối tượng có lịch sử xuất nhập cảnh không thuận lợi. Năm 2024 ghi nhận mức cao nhất với 88,0%, phản ánh hiệu quả tương đối của quy trình trong giai đoạn cao điểm phục hồi thị trường outbound. Tuy nhiên, đến năm 2025, tỷ lệ này giảm xuống còn 84,1% dù tổng số hồ sơ nộp đã

giảm so với năm trước, cho thấy hiệu suất quy trình không hoàn toàn được duy trì khi tệp khách hàng có thành phần phức tạp hơn và sức cạnh tranh đầu vào kém hơn.

Về thời gian xử lý, các đoàn khách của Công ty thường nhận được kết quả sau 6,8 đến 7,5 ngày làm việc kể từ thời điểm nộp hồ sơ. Mức thời gian này nằm trong khung cho phép tối đa 1 tuần theo quy định của visa Quan Hồng, song chưa thực sự tối ưu khi so sánh với các doanh nghiệp lữ hành cùng phân khúc. Đáng chú ý hơn, tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung dao động từ 13,8% đến 17,9% và có xu hướng tăng lại vào năm 2025. Tỷ lệ này ở mức cao phản ánh khâu hậu kiểm hồ sơ tại Công ty chưa thực sự chặt chẽ, dẫn đến nhiều trường hợp cơ quan lãnh sự phải yêu cầu giải trình hoặc bổ sung giấy tờ, kéo dài thời gian chờ đợi cho khách và tạo áp lực công việc cho đội ngũ nhân sự phụ trách.

Qua khảo sát thực tế các trường hợp trượt visa trong giai đoạn 2023 đến 2025, tác giả nhận diện được các nhóm nguyên nhân chính như sau:

Bảng 2.9. Nguyên nhân chính của các hồ sơ bị từ chối visa Quan Hồng giai đoạn 2023 đến 2025

Nhóm nguyên nhân	Tỷ trọng (%)
Khách có lịch sử xuất khẩu lao động tại Đài Loan hoặc vi phạm xuất nhập cảnh	38,9
Hồ sơ thiếu thông tin, khai báo không nhất quán hoặc sai sót kỹ thuật	27,8
Khách đến từ các tỉnh thuộc địa bàn rủi ro cao (Nghệ An, Hà Tĩnh, Hưng Yên...)	20,8
Khách có hộ chiếu trắng, chưa từng đi du lịch quốc tế	8,3
Nguyên nhân khác	4,2

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Trong các nhóm nguyên nhân trên, nhóm thứ nhất chiếm tỷ trọng cao nhất (38,9%) thuộc về yếu tố khách quan và có hữu từ phía khách hàng, vượt ngoài khả năng can thiệp của doanh nghiệp. Tuy nhiên, nhóm thứ hai (27,8%) liên quan trực tiếp đến chất lượng quy trình nội bộ và hoàn toàn có thể được cải thiện nếu Công ty xây dựng được cơ chế kiểm tra chéo và chuẩn hóa biểu mẫu hướng dẫn khách hàng. Ngoài ra, nhóm thứ ba và

thứ tư chiếm gần 29% cũng có thể được giảm thiểu thông qua việc xây dựng bộ tiêu chí sàng lọc khách hàng ngay từ giai đoạn tiếp nhận đầu vào của quy trình.

Nhìn chung, kết quả tổng hợp về quy mô khai thác lần kết quả xét duyệt visa cho thấy mảng du lịch Đài Loan vẫn giữ vai trò là sản phẩm chủ lực trong cơ cấu sản phẩm outbound của Danasea, vận hành ở mức tương đối hiệu quả nhưng chưa đạt trạng thái tối ưu. Tỷ lệ đầu cao, thời gian xử lý nằm trong khung cho phép, song tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung còn ở mức cao và xu hướng từ chối có dấu hiệu nhích lên trong năm gần nhất.

2.3.2. Nhân sự phụ trách chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty

Công tác tổ chức nhân sự phụ trách thị thực (visa) đoàn tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea được thiết lập dựa trên nguyên tắc chuyên môn hóa và quy trình kiểm soát rủi ro hai lớp, nhằm đảm bảo tỷ lệ thông qua cao nhất cho các thị trường outbound trọng điểm. Hệ thống này được vận hành bởi 2 nhân sự với sự phân định trách nhiệm rõ ràng từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khâu xử lý nghiệp vụ đối ngoại. Trong đó, nhân sự phụ trách giai đoạn đầu của quy trình đảm nhiệm vai trò điều phối và hướng dẫn khách hàng hoặc bộ phận kinh doanh về các tiêu chuẩn hồ sơ pháp lý. Trách nhiệm chính của vị trí này bao gồm việc thẩm định tính hợp lệ của các giấy tờ nhân thân, minh chứng năng lực tài chính và xác nhận tình trạng công việc theo quy định đặc thù của từng thị trường. Thông qua việc duy trì kênh trao đổi thông tin liên tục, vị trí này đóng vai trò là bộ phận tiền kiểm, giúp loại bỏ các sai sót hành chính và đảm bảo tính đồng bộ của dữ liệu khách hàng trước khi chuyển sang giai đoạn xử lý chuyên sâu.

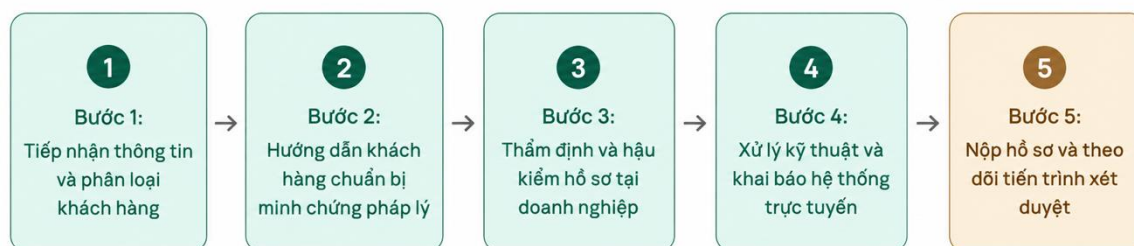
Nhân sự phụ trách nghiệp vụ chuyên sâu chịu trách nhiệm thực thi các tác vụ kỹ thuật và nghiệp vụ đối ngoại với cơ quan lãnh sự. Sau khi tiếp nhận bộ hồ sơ đã qua sơ duyệt, vị trí này thực hiện các quy trình khai báo mẫu đơn trực tuyến trên hệ thống ngoại giao quốc tế, dịch thuật chuyên ngành và chuẩn hóa danh mục tài liệu theo đúng định dạng yêu cầu của từng cơ quan chức năng. Bên cạnh nhiệm vụ trực tiếp nộp hồ sơ và quyết toán lệ phí thị thực, nhân sự này còn đảm nhận vai trò nghiên cứu và cập nhật các biến động trong chính sách xuất nhập cảnh của thị trường Đài Loan, Trung Quốc và Hồng Kông. Việc nắm bắt kịp thời các quy định mới cho phép vị trí này đưa ra những tham mưu chiến lược cho bộ phận điều hành tour, từ đó tối ưu hóa thời gian chờ đợi và

nâng cao khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước những thay đổi khách quan từ phía lãnh sự quán.

Bên cạnh đội ngũ chuyên trách, Công ty còn huy động sự tham gia của các sinh viên thực tập trong quá trình chuẩn bị hồ sơ visa đoàn. Lực lượng này đảm nhận các tác vụ hỗ trợ như tổng hợp thông tin khách hàng, scan và sắp xếp giấy tờ, kiểm tra đối chiếu danh sách đoàn, cũng như nhập liệu vào các biểu mẫu nội bộ. Việc bổ sung nguồn nhân lực thực tập không chỉ giúp giảm tải khối lượng công việc thủ công cho các nhân sự chuyên trách, đặc biệt vào những giai đoạn cao điểm khi số lượng đoàn khách tăng đột biến, mà còn tạo cơ hội để sinh viên tiếp cận thực tiễn nghiệp vụ. Đồng thời, đây cũng là nguồn nhân lực kế thừa tiềm năng mà Công ty có thể cân nhắc tuyển dụng chính thức sau khi sinh viên hoàn thành chương trình thực tập.

2.3.3. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty

Công ty Cổ phần Du lịch Danasea đã xây dựng một quy trình xử lý hồ sơ visa cho các đoàn khách Việt Nam đi Đài Loan với 5 bước, mỗi bước đảm nhiệm một nhóm công việc chuyên biệt và là tiền đề cho bước kế tiếp. Sơ đồ tổng quát của quy trình được thể hiện như sau:



Hình 2.3. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng cho khách đoàn Việt Nam của Công ty Danasea

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Bước 1: Tiếp nhận thông tin và phân loại khách hàng

Đây là bước khởi đầu của quy trình, được triển khai ngay khi bộ phận điều hành xác nhận có đoàn khách mới đăng ký tour Đài Loan. Nhân sự phụ trách visa tiến hành các công việc cụ thể như sau:

- Tiếp nhận danh sách sơ bộ của đoàn khách từ bộ phận điều hành thông qua email hoặc tin nhắn nội bộ, bao gồm các thông tin cơ bản như số lượng thành viên, ngày khởi hành dự kiến và mã chương trình tour

- Trao đổi với trưởng đoàn hoặc đại diện khách hàng để nắm bắt mục đích chuyến đi, đặc điểm thành phần đoàn và các yêu cầu phát sinh

- Căn cứ trên các thông tin thu thập được, tiến hành phân loại đoàn thuộc diện visa Quan Hồng hay visa dán thông thường.

Tại bước này, việc phân loại chủ yếu dựa trên kinh nghiệm cá nhân của nhân sự phụ trách mà chưa có bộ tiêu chí phân loại được chuẩn hóa thành văn bản. Đối với những đoàn khách có thành phần phức tạp như đoàn ghép nhiều cơ quan, đoàn có thành viên đến từ các tỉnh nằm trong danh sách rủi ro cao, hoặc đoàn có khách từng có lịch sử xuất nhập cảnh phức tạp, việc xác định diện visa phù hợp đôi khi mất nhiều thời gian trao đổi qua lại.

Bước 2: Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị minh chứng pháp lý

Sau khi đã xác định loại visa, nhân sự phụ trách tiến hành hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ. Các công việc cụ thể bao gồm:

- Soạn thư hoặc tin nhắn thông báo gửi đến từng khách qua các kênh như Zalo, Messenger hoặc email, trong đó liệt kê các loại giấy tờ cần chuẩn bị

- Tư vấn riêng cho từng trường hợp đặc thù như người đi làm, chủ doanh nghiệp, người về hưu, học sinh sinh viên hay trẻ em đi cùng gia đình

- Hỗ trợ khách hoàn thiện mẫu tờ khai thông tin cá nhân theo định dạng song ngữ Việt Anh mà Công ty đang sử dụng; nhắc nhở khách về các lưu ý quan trọng như thời hạn hộ chiếu, chuẩn ảnh thẻ và định dạng file gửi về.

Hiện tại, thư thông báo và bộ checklist hồ sơ chưa được biên soạn thành văn bản thống nhất mà thường được soạn lại theo từng đoàn dựa trên các mẫu cũ. Việc này khiến nội dung hướng dẫn đôi khi không nhất quán giữa các đoàn, đặc biệt khi nhiều nhân sự cùng tham gia hỗ trợ đoàn lớn.

Bước 3: Thẩm định và hậu kiểm hồ sơ tại doanh nghiệp

Khi đã tiếp nhận đầy đủ giấy tờ từ khách, nhân sự phụ trách thực hiện công tác thẩm định tại nội bộ Công ty. Các công việc cụ thể gồm:

- Đối chiếu từng loại giấy tờ với danh mục yêu cầu của Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc
- Kiểm tra tính thống nhất của thông tin giữa các giấy tờ trong cùng một bộ hồ sơ (họ tên, ngày sinh, số hộ chiếu, địa chỉ)
- Xác minh thời hạn hộ chiếu, chất lượng ảnh thẻ và tính hợp lệ của các văn bản chứng minh tài chính, nghề nghiệp
- Liên hệ với khách hàng để yêu cầu bổ sung hoặc chỉnh sửa khi phát hiện sai sót.

Quá trình thẩm định ở bước này được thực hiện thủ công trên các tệp tin rời rạc và bảng tính, chưa có hệ thống cảnh báo tự động hoặc cơ chế kiểm tra chéo giữa hai nhân sự. Đối với các đoàn có quy mô lớn từ 20 thành viên trở lên, việc kiểm soát thủ công như vậy tiềm ẩn rủi ro bỏ sót, đặc biệt khi nhân sự phụ trách đang xử lý đồng thời nhiều đoàn trong giai đoạn cao điểm.

Bước 4: Xử lý kỹ thuật và khai báo hệ thống trực tuyến

Sau khi hồ sơ đã được thẩm định và xác nhận đầy đủ, nhân sự nghiệp vụ tiến hành các tác vụ kỹ thuật. Cụ thể bao gồm:

- Đăng nhập vào hệ thống quản lý thị thực trực tuyến của Cục Lãnh sự Đài Loan để khai báo mẫu đơn xin visa cho từng thành viên trong đoàn
- Dịch thuật các giấy tờ chuyên ngành như giấy đăng ký kinh doanh, hợp đồng lao động, sao kê ngân hàng sang tiếng Anh hoặc tiếng Trung theo yêu cầu
- Đính kèm các tệp tin theo định dạng và dung lượng quy định
- Sắp xếp toàn bộ hồ sơ theo danh mục đoàn (manifest) theo đúng thứ tự mà cơ quan tiếp nhận yêu cầu.

Việc nhập liệu trên hệ thống trực tuyến hiện được thực hiện bởi một nhân sự duy nhất, dựa trên thông tin tổng hợp từ tệp tin bảng tính do Công ty tự xây dựng. Việc đối chiếu giữa thông tin trên hệ thống điện tử và hồ sơ giấy chưa có quy trình kiểm tra độc lập, dẫn đến khả năng phát sinh sai sót cơ học trong quá trình nhập liệu, đặc biệt ở các trường thông tin có ký tự đặc biệt hoặc cách viết tên tiếng Việt có dấu.

Bước 5: Nộp hồ sơ và theo dõi tiến trình xét duyệt

Bước cuối cùng của quy trình bao gồm các công việc:

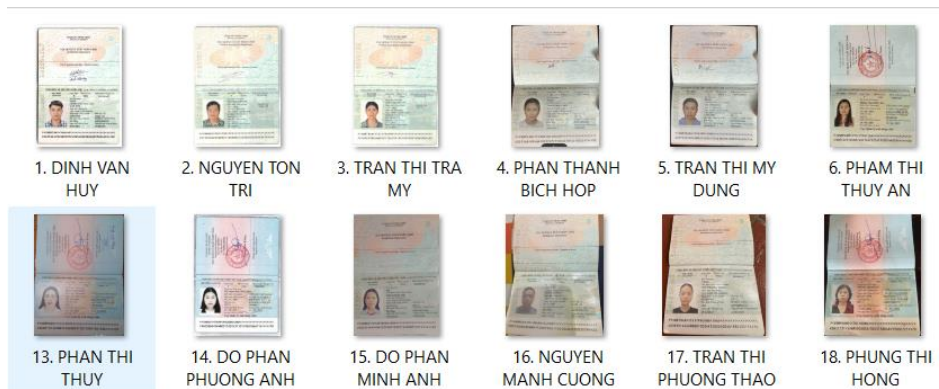
- Trực tiếp bàn giao bộ hồ sơ đoàn cho Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc tại Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh, kèm theo phiếu hẹn nộp
- Nộp lệ phí thị thực bằng USD theo biểu phí hiện hành
- Theo dõi tiến trình xét duyệt thông qua hệ thống tra cứu trực tuyến hoặc liên hệ trực tiếp với cơ quan tiếp nhận
- Phản hồi kịp thời khi cơ quan lãnh sự yêu cầu giải trình hoặc bổ sung
- Nhận kết quả, kiểm tra thông tin trên visa và bàn giao cho bộ phận điều hành tour.

Sau khi nhận được visa và bàn giao cho bộ phận điều hành, quy trình về cơ bản kết thúc tại đây. Công ty hiện chưa thiết lập một hệ thống lưu trữ tập trung và thống nhất cho toàn bộ hồ sơ đã xử lý cũng như chưa có cơ chế đánh giá định kỳ về kết quả xét duyệt theo từng đoàn. Việc thiếu khâu lưu trữ và tổng kết khiến doanh nghiệp khó tích lũy dữ liệu phục vụ cho công tác cải tiến quy trình về sau, đặc biệt là khi gặp lại các khách hàng cũ đặt tour lần thứ hai hoặc thứ ba.

2.3.4. Công cụ và biểu mẫu

Trong quá trình triển khai nghiệp vụ, Công ty Cổ phần Du lịch Danasea sử dụng hệ thống bốn công cụ chính để thu thập, lưu trữ và đối chiếu thông tin khách hàng trước khi nộp hồ sơ.

Tập tổng hợp hình ảnh hộ chiếu của đoàn khách



Hình 2.4. Chuẩn bị hộ chiếu đoàn khách Việt Nam đi Đài Loan

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Đây là kho dữ liệu hình ảnh số hóa lưu trữ trang thông tin chính trên hộ chiếu của toàn bộ thành viên trong đoàn. Các tệp ảnh được quét hoặc chụp trực diện, đảm bảo hiển thị rõ ràng các trường dữ liệu cốt lõi gồm: số hộ chiếu, họ tên, ngày sinh, nơi sinh và thời hạn sử dụng. Nhân sự phụ trách sắp xếp các tệp ảnh theo số thứ tự thành viên đoàn nhằm phục vụ cho khâu đối chiếu nhanh khi cần. Đây cũng là tài liệu gốc để kiểm tra điều kiện hộ chiếu còn hạn tối thiểu 6 tháng theo yêu cầu của visa Quan Hồng.

Bảng tính tổng hợp thông tin khách song ngữ

TỜ KHAI THÔNG TIN KHÁCH / INFORMATION OF TOURISTS (BẮT BUỘC KHAI BẢNG TIẾNG ANH / ENGLISH REQUIRED)												
SỐ TT/No.	SỐ CCCD/ ID No.	SỐ HỘ CHIẾU/ PASSPOR T No.	HỌ VÀ TÊN/ FULL NAME	NGÀY SINH/ BIRTH DATE	GIỚI TÍNH/ GENDER	SỐ ĐIỆN THOẠI/ PHONE NUMBER	NGHỀ NGHIỆP (Ghi rõ tên công việc, tên cơ quan đang công tác)/OCCUPATION	NGƯỜI ĐI CÙNG (Ghi rõ mối quan hệ)/TRAVEL WITH	NGƯỜI LIÊN LẠC KHI CẦN/ EMERGENCE CONTACT PERSON	QUAN HỆ/ RELATIONSHIP	SỐ ĐIỆN THOẠI/ PHONE NUMBER	ĐỊA CHỈ NƠI Ở HIỆN TẠI/ ADDRESS
2	48186004882	K0092236	HUA TRUC NGUYEN	26/06/1986	F	0905633833	BUSINEES OWNER - DUC LONG LOGISTICS COMPANY LIMITED	TRAVEL WITH No.3 - WIFE	PHAN HIEU LOI	HUSBAND'S YOUNGER BROTHER	0905024811	No.141 Tran Phu Street, Hai Chau 1 ward, Hai Chau district, Da Nang City, Vietnam
3	48086002920	K0094883	PHAN HIEU TIN	02/04/1986	M	0905972179	BUSINEES OWNER - DUC LONG LOGISTICS COMPANY LIMITED	TRAVE WITH No.2 - HUSBAND	PHAN HIEU LOI	YOUNGER BROTHER	0905024811	No.141 Tran Phu Street, Hai Chau 1 ward, Hai Chau district, Da Nang City, Vietnam
4		K0093003	PHAN BAO HAN	25/09/2014	F	0905972179	STUDENT - PHU DONG PRIMARY SCHOOL	TRAVE WITH No.2 & 3 - DAUGHTER	PHAN HIEU LOI	UNCLE	0905024811	No.141 Tran Phu Street, Hai Chau 1 ward, Hai Chau district, Da Nang City, Vietnam
5		K0093002	PHAN DUC LONG	24/12/2012	M	0905972179	STUDENT - TRUNG VUONG SECONDARY SCHOOL	TRAVE WITH No.2 & 3 - SON	PHAN HIEU LOI	UNCLE	0905024811	No.141 Tran Phu Street, Hai Chau 1 ward, Hai Chau district, Da Nang City, Vietnam
6		K0093001	PHAN DUC TUAN	02/07/2018	M	0905972179	CHILDREN	TRAVE WITH No.2 & 3 - SON	PHAN HIEU LOI	UNCLE	0905024811	No.141 Tran Phu Street, Hai Chau 1 ward, Hai Chau district, Da Nang City, Vietnam

Hình 2.5. File danh sách khai thông tin đi Đà Loan

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Tệp tin "Tờ khai thông tin khách / Information of Tourists" được thiết kế dưới dạng bảng tính kỹ thuật số với cấu trúc song ngữ Anh - Việt, đóng vai trò là công cụ trung gian giữa thông tin thô do khách cung cấp và hệ thống quản lý thị thực chính thức của cơ quan ngoại giao Đà Loan. Bảng tính tập hợp các trường thông tin định danh cơ bản như họ tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, số căn cước công dân và số hộ chiếu. Bên cạnh đó, biểu mẫu còn chứa các trường dữ liệu chuyên sâu phục vụ công tác thẩm định, bao gồm nghề nghiệp cụ thể (tên cơ quan công tác hoặc cơ sở giáo dục), thông tin về người đi cùng để xác định mối quan hệ thân nhân trong đoàn, và thông tin liên lạc khẩn cấp.

Mẫu tờ khai thông tin cá nhân chi tiết

"Tờ khai thông tin cá nhân visa Đà Loan" là biểu mẫu giấy dùng để khách hàng tự khai báo trực tiếp các dữ liệu chuyên sâu mà không thể thu thập đầy đủ qua các kênh liên lạc nhanh. Nội dung tờ khai tập trung vào các trường thông tin có giá trị thẩm định cao như nhân thân, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp chi tiết và lịch sử xuất nhập cảnh quốc tế của từng hành khách. Đây là nguồn dữ liệu gốc quan trọng, làm cơ sở để nhân sự phụ trách tiến hành nhập liệu vào bảng tính tổng hợp ở bước tiếp theo.

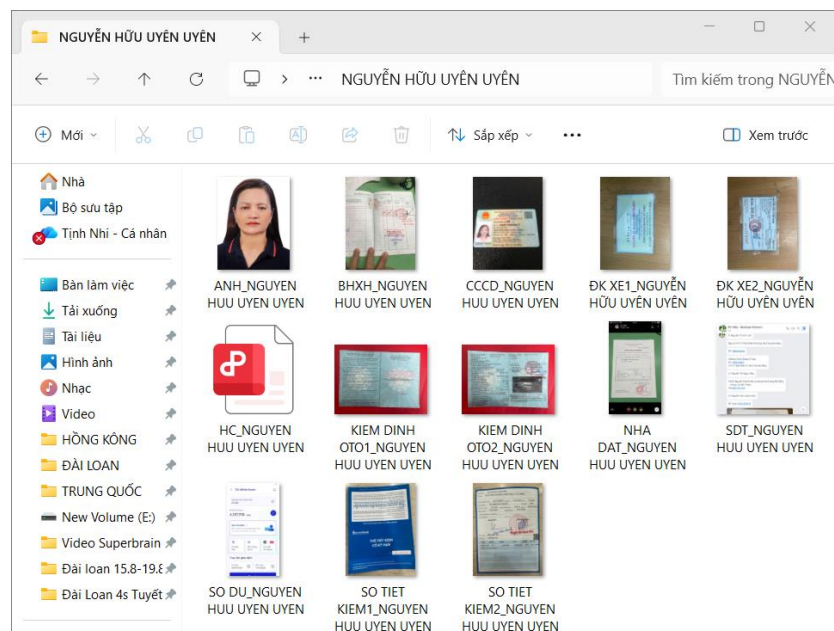
BẢN KHAI THÔNG TIN CÁ NHÂN VISA ĐÀI LOAN
(Bắt buộc khai đầy đủ thông tin cá nhân)

1. HỌ VÀ TÊN:	Giới tính:
2. NGÀY SINH:	3. SỐ CMND:
4. NƠI SINH:	5. QUỐC TỊCH HIỆN TẠI:
6. ĐỊA CHỈ HỘ KHẨU: Địa chỉ hiện tại (Nếu khác): Địa chỉ e-mail:	
7. Nghề nghiệp: - Nơi làm việc (Tên Công ty): - Địa chỉ: - Số điện thoại:	
8. TÌNH TRẠNG HÔN NHÂN: ☐ Độc thân ☐ Đã kết hôn ☐ Ly thân ☐ Ly hôn ☐ Góa ☐ Khác (ghi rõ)	
9. Họ và tên của cha (bắt buộc): - Nơi ở: - SĐT:	
10. Họ và tên của mẹ (bắt buộc): - Nơi ở: - SĐT:	
11. Họ và tên của vợ/chồng (bắt buộc): - Nơi ở: - SĐT:	
12. ĐÃ TỪNG ĐƯỢC CẤP VISA ĐÀI LOAN BAO GIỜ CHƯA? ☐ Chưa (No): ☐ Rồi (Yes). Visa có hiệu lực từ ngày đến ngày Nếu đã từng đi xuất khẩu lao động tại Đài Loan yêu cầu cung cấp hộ chiếu có Visa Lao động đó.	

Hình 2.6. Mẫu tờ khai thông tin dành cho khách đi Đài Loan

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Hệ thống thư mục lưu trữ giấy tờ cá nhân và chứng minh tài sản



Hình 2.7. Tổng hợp hình ảnh giấy tờ cá nhân và chứng minh tài sản

(Nguồn: Công ty Cổ phần Du lịch Danasea)

Tập tin “Tổng hợp hình ảnh giấy tờ cá nhân và chứng minh tài sản” là một thành phần điển hình trong hệ thống này là các thư mục dữ liệu được phân loại theo tên khách hàng, chứa tập hợp các tệp tin hình ảnh về căn cước công dân, hộ chiếu, bảo hiểm xã hội, giấy đăng ký xe và các chứng chỉ quyền sử dụng đất. Bên cạnh đó, hệ thống còn lưu trữ các hình ảnh minh chứng năng lực tài chính như sổ tiết kiệm, sao kê số dư tài khoản và các văn bản kiểm định tài sản liên quan. Việc duy trì các thư mục hình ảnh tập

trung này cho phép nhân sự phụ trách nghiệp vụ thực hiện công tác đối soát dữ liệu với các biểu mẫu khai báo cá nhân và tờ khai tổng hợp, nhằm đảm bảo sự thống nhất của danh mục hồ sơ trước khi nộp lên cơ quan lãnh sự.

Sự phối hợp giữa bốn công cụ trên đã giúp nhân sự phụ trách thiết lập được một cơ sở dữ liệu nội bộ tương đối nhất quán, phục vụ trực tiếp cho công tác đối soát và khai báo trên hệ thống của cơ quan lãnh sự Đài Loan. Tuy nhiên, do các tệp tin được lưu trữ và xử lý độc lập trên máy tính cá nhân của từng nhân sự, việc kết nối dữ liệu giữa bốn công cụ vẫn phụ thuộc vào thao tác thủ công.

2.4. Nhận xét chung

Qua quá trình tìm hiểu thực trạng tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea, có thể rút ra một số nhận xét chung về quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam như sau:

2.4.1. Ưu điểm

Công ty Cổ phần Du lịch Danasea có nền tảng hoạt động khá vững. Sau hơn 8 năm thành lập, công ty đã xây dựng được hệ thống sản phẩm đa dạng, bao phủ cả ba mảng nội địa, inbound và outbound, với mạng lưới đối tác rộng từ hàng không, lưu trú đến các DMC quốc tế. Đây là điều kiện thuận lợi để công ty khai thác tốt thị trường khách đi Đài Loan.

Mảng tour Đài Loan giữ vai trò là sản phẩm chủ lực trong cơ cấu outbound của công ty. Số lượng đoàn khách và lượt khách tăng trưởng tích cực trong giai đoạn 2023 - 2024, quy mô trung bình mỗi đoàn cũng tăng đều qua các năm, cho thấy uy tín và năng lực tổ chức tour của công ty ngày càng được khẳng định.

Công ty Danasea đã xây dựng được một quy trình chuẩn bị hồ sơ visa gồm 5 bước tương đối rõ ràng, từ tiếp nhận thông tin, hướng dẫn khách chuẩn bị giấy tờ, thẩm định nội bộ, khai báo trực tuyến cho đến nộp và theo dõi xét duyệt. Việc phân định trách nhiệm giữa hai nhân sự chuyên trách cùng sự hỗ trợ của sinh viên thực tập giúp đảm bảo công việc được vận hành liên tục, kể cả vào giai đoạn cao điểm.

Hệ thống công cụ và biểu mẫu hỗ trợ tương đối đầy đủ, bao gồm tệp hộ chiếu, bảng tính thông tin song ngữ, mẫu tờ khai cá nhân và thư mục lưu trữ giấy tờ. Sự kết hợp giữa các công cụ này tạo thành một chu trình xử lý thông tin khép kín, đáp ứng được

yêu cầu khai báo của Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc. Nhờ đó, tỷ lệ đậu visa luôn duy trì ở mức khá cao (84% – 88%), thời gian xử lý nằm trong khung cho phép.

2.4.2. Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm nêu trên, quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng tại Danasea vẫn còn bộc lộ một số hạn chế cần được khắc phục:

Quy trình hiện tại còn mang tính thủ công cao và phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân của nhân sự phụ trách. Ngay từ Bước 1, việc phân loại diện visa Quan Hồng hay visa dán thông thường chủ yếu dựa trên kinh nghiệm xử lý hồ sơ của nhân sự mà chưa có bộ tiêu chí được chuẩn hóa thành văn bản. Điều này dẫn đến tình trạng mất nhiều thời gian trao đổi qua lại, đặc biệt với các đoàn có thành phần phức tạp như đoàn ghép nhiều cơ quan, đoàn có thành viên từ các tỉnh thuộc địa bàn rủi ro cao (Nghệ An, Hà Tĩnh, Hưng Yên), hoặc đoàn có khách từng có lịch sử xuất nhập cảnh phức tạp.

Các biểu mẫu hướng dẫn và checklist hồ sơ chưa được biên soạn thống nhất giữa các đoàn. Mỗi lần triển khai, nhân sự thường phải soạn lại thư thông báo và danh mục giấy tờ dựa trên mẫu cũ, khiến nội dung hướng dẫn đôi khi không nhất quán, đặc biệt khi có nhiều nhân sự cùng tham gia hỗ trợ một đoàn lớn. Việc thiếu một bộ tài liệu chuẩn cũng gây khó khăn trong việc đào tạo nhân sự mới và sinh viên thực tập.

Khâu thẩm định và hậu kiểm hồ sơ tại nội bộ (Bước 3) chưa có cơ chế kiểm tra chéo giữa hai nhân sự, cũng chưa có hệ thống cảnh báo tự động. Toàn bộ quy trình đối chiếu vẫn được thực hiện thủ công trên các tệp tin rời rạc và bảng tính. Khi đoàn lớn từ 20 thành viên trở lên hoặc nhiều đoàn diễn ra song song trong giai đoạn cao điểm, việc kiểm soát thủ công như vậy tiềm ẩn rủi ro bỏ sót thông tin. Thực tế số liệu cho thấy tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung dao động từ 13,8% (2023) đến 17,9% (2025).

Công đoạn nhập liệu lên hệ thống trực tuyến (Bước 4) hiện chỉ do một nhân sự duy nhất thực hiện, không có quy trình kiểm tra độc lập đối chiếu giữa thông tin trên hệ thống điện tử và hồ sơ giấy. Điều này dễ phát sinh sai sót cơ học, đặc biệt với các trường thông tin có dấu tiếng Việt, ký tự đặc biệt hoặc cách viết tên không thống nhất. Một sai sót nhỏ ở khâu nhập liệu có thể dẫn đến việc hồ sơ bị từ chối hoặc phải bổ sung, gây tổn thất về thời gian và uy tín của công ty.

Công ty chưa thiết lập được hệ thống lưu trữ tập trung và cơ chế đánh giá định kỳ kết quả xét duyệt theo từng đoàn. Dữ liệu hiện nay được lưu rải rác trên máy tính cá nhân của từng nhân sự, không có nền tảng chia sẻ chung. Điều này gây ra bất lợi khó tra cứu lại thông tin khi khách hàng cũ đặt tour lần thứ hai, thứ ba.

Qua phân tích các nhóm nguyên nhân khiến hồ sơ bị từ chối, hồ sơ thiếu thông tin, khai báo không nhất quán hoặc sai sót kỹ thuật chiếm tỷ trọng 27,8%. Đây là nhóm nguyên nhân hoàn toàn thuộc về lỗi nội bộ, có thể khắc phục được nếu Công ty xây dựng cơ chế kiểm tra chéo, chuẩn hóa biểu mẫu hướng dẫn và đầu tư công cụ hỗ trợ. Ngoài ra, nhóm nguyên nhân khách đến từ tính rủi ro cao và khách có hộ chiếu trắng chiếm gần 29% cũng có thể được giảm thiểu nếu Công ty xây dựng bộ tiêu chí sàng lọc khách hàng ngay từ giai đoạn tiếp nhận đầu vào, kết hợp với việc tư vấn chuyên hướng sang loại visa phù hợp hơn cho những trường hợp có rủi ro cao.

Tiểu kết chương 2

Chương 2 đã trình bày tổng quan về Công ty Cổ phần Du lịch Danasea, bao gồm quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, tình hình nhân sự, cơ sở vật chất và kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023 - 2025. Trên cơ sở đó, chương đi sâu phân tích thực trạng quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty, từ tình hình khai thác thị trường Đài Loan, kết quả xét duyệt visa, đội ngũ nhân sự phụ trách, quy trình 5 bước triển khai cho đến hệ thống công cụ và biểu mẫu hỗ trợ.

Kết quả phân tích cho thấy Danasea đã xây dựng được một quy trình tương đối bài bản, duy trì tỷ lệ đậu visa ổn định ở mức 84% – 88% và mở rộng quy mô khai thác thị trường Đài Loan qua các năm. Tuy nhiên, quy trình hiện tại vẫn bộc lộ những hạn chế nhất định, chủ yếu liên quan đến tính thủ công trong xử lý hồ sơ, thiếu cơ chế kiểm tra chéo, biểu mẫu chưa chuẩn hóa và hệ thống lưu trữ dữ liệu còn phân tán.

Những ưu điểm cần phát huy và hạn chế cần khắc phục được nhận diện trong chương này sẽ là cơ sở thực tiễn quan trọng để tác giả đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea ở Chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHUẨN BỊ HỒ SƠ XIN VISA QUAN HỒNG ĐÀI LOAN CHO ĐOÀN KHÁCH VIỆT NAM TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN DU LỊCH DANASEA

3.1. Mục tiêu và định hướng phát triển của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

3.1.1. Mục tiêu phát triển

Sau hơn 8 năm hình thành và phát triển (2017 - 2025), Công ty Cổ phần Du lịch Danasea đã từng bước khẳng định được vị thế trên thị trường du lịch Đà Nẵng nói riêng và miền Trung nói chung. Trên cơ sở những kết quả đã đạt được và xu hướng phát triển của ngành du lịch trong giai đoạn tới, Ban lãnh đạo Công ty đã xác định một số mục tiêu phát triển trọng tâm như sau:

Về quy mô và thương hiệu, Danasea đặt mục tiêu trở thành một trong những đơn vị cung cấp dịch vụ du lịch chất lượng cao hàng đầu tại Đà Nẵng và trên toàn quốc. Công ty hướng tới việc mở rộng quy mô hoạt động cả về chiều rộng lẫn chiều sâu, không chỉ gia tăng số lượng khách hàng mà còn nâng cao giá trị thương hiệu thông qua chất lượng dịch vụ. Mục tiêu dài hạn của Công ty là khẳng định hình ảnh một thương hiệu lữ hành chuyên nghiệp, có khả năng phục vụ đa dạng các phân khúc khách hàng từ phổ thông đến cao cấp, đồng thời từng bước vươn tầm khu vực.

Về thị trường, Danasea xác định khai thác đồng thời cả ba mảng nội địa, inbound và outbound, trong đó đặc biệt chú trọng phát triển thị trường khách quốc tế đến Việt Nam và mở rộng các tour outbound mang tính đặc thù, khác biệt. Đối với thị trường outbound, Công ty tiếp tục coi khu vực châu Á đặc biệt là Đài Loan, Hàn Quốc, Nhật Bản, Trung Quốc, Thái Lan là thị trường trọng điểm nhờ lợi thế về khoảng cách địa lý, chi phí hợp lý và nhu cầu ổn định của khách Việt. Song song đó, Công ty cũng từng bước mở rộng các tuyến dài ngày đến châu Âu, Trung Đông và châu Phi nhằm tiếp cận phân khúc khách hàng có mức chi tiêu cao.

Về sản phẩm và dịch vụ, Công ty định hướng đa dạng hóa danh mục sản phẩm, đảm bảo phục vụ tốt cả khách đoàn và khách lẻ. Bên cạnh các sản phẩm tour truyền thống, Danasea chú trọng phát triển các sản phẩm có giá trị gia tăng cao như MICE, team building, tour kết hợp nghỉ dưỡng tâm linh, cũng như hoàn thiện chuỗi dịch vụ hỗ trợ (vé máy bay, lưu trú, vận chuyển, visa) để tạo lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp lữ hành vừa và nhỏ.

Về năng lực vận hành, Công ty đặt mục tiêu nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua việc đầu tư phát triển nguồn nhân lực, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ và từng bước ứng dụng công nghệ vào quản lý. Đây là nền tảng quan trọng giúp Danasea duy trì sự ổn định và phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường du lịch ngày càng biến động và cạnh tranh gay gắt.

3.1.2. Định hướng phát triển mảng outbound và thị trường Đài Loan

Trong cơ cấu sản phẩm của Danasea, mảng outbound nói chung và thị trường Đài Loan nói riêng được xác định là một trong những hướng phát triển chiến lược trong giai đoạn tới. Số liệu giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy Đài Loan luôn là sản phẩm chủ lực, đóng góp số lượng đoàn và lượt khách lớn trong tổng cơ cấu outbound. Tuy nhiên, năm 2025 đã xuất hiện dấu hiệu chững lại với mức giảm 11,1% về số đoàn và 3,8% về lượt khách so với năm 2024, phản ánh áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt từ các thị trường thay thế và sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng của du khách. Trong bối cảnh đó, Công ty xác định một số định hướng cụ thể như sau:

Một là, duy trì và mở rộng quy mô khai thác thị trường Đài Loan. Công ty hướng tới mục tiêu phục hồi đà tăng trưởng đã đạt được trong năm 2024, đồng thời tiếp tục nâng cao quy mô khách bình quân trên mỗi đoàn. Đây là minh chứng cho hiệu suất tổ chức tour ngày càng được tối ưu, đồng thời cũng là cơ sở để Công ty củng cố vị thế của mình so với các đối thủ trên cùng phân khúc.

Hai là, nâng cao tỷ lệ đậu visa và chất lượng quy trình xử lý hồ sơ. Mặc dù tỷ lệ đậu visa hiện đang ở mức khá (84,1% – 88%), Công ty đặt mục tiêu nâng tỷ lệ này lên mức cao hơn và ổn định hơn trong các năm tới, đồng thời giảm thiểu tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung vốn còn cao và có xu hướng tăng trong năm 2025. Bên cạnh đó, Công ty hướng tới việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trung bình, giúp khách hàng có sự chuẩn bị tốt hơn và tạo lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp lữ hành cùng phân khúc.

Ba là, xây dựng uy tín thương hiệu với cả khách hàng và cơ quan lãnh sự Đài Loan. Việc duy trì tỷ lệ đậu visa cao, hồ sơ chuẩn chỉnh và quy trình chuyên nghiệp không chỉ giúp Công ty giữ chân khách hàng cũ, tạo hiệu ứng giới thiệu lan tỏa, mà còn góp phần xây dựng quan hệ tốt với Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc – yếu tố quan trọng để Công ty duy trì vị thế là một trong những đơn vị lữ hành được tin cậy trong việc tổ chức tour Đài Loan.

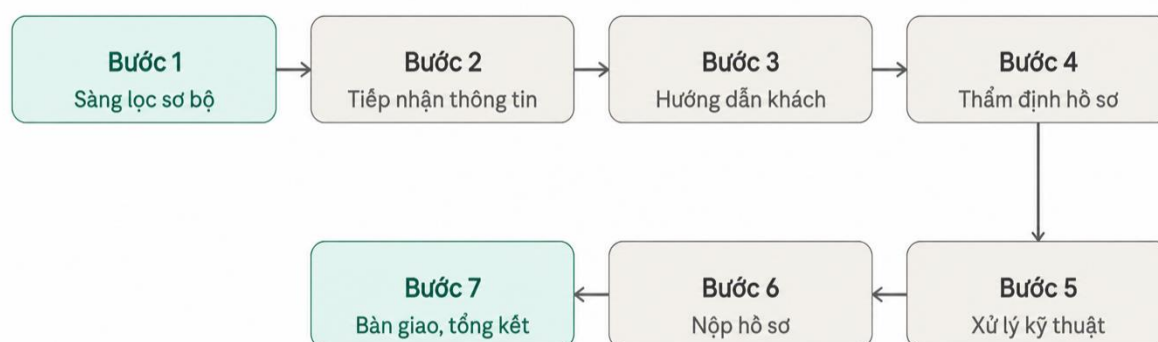
Bốn là, từng bước chuyển đổi số trong nghiệp vụ chuẩn bị hồ sơ visa. Trên cơ sở nhận diện thực trạng quy trình hiện nay vẫn mang nhiều đặc điểm thủ công, Công ty định hướng đầu tư công nghệ và xây dựng nền tảng quản lý dữ liệu tập trung, hướng đến mô hình vận hành hiện đại, đồng bộ và có khả năng mở rộng quy mô khi nhu cầu thị trường phục hồi.

3.2. Đề xuất một số giải pháp hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea

3.2.1. Điều chỉnh quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng Đài Loan dành cho khách đoàn Việt Nam

Quy trình hiện tại của Công ty gồm 5 bước, từ tiếp nhận thông tin đến nộp hồ sơ và theo dõi xét duyệt. Tuy nhiên, qua phân tích thực trạng ở Chương 2 có thể thấy quy trình này còn thiếu một số công đoạn quan trọng: chưa có bước sàng lọc, tư vấn ban đầu rõ ràng trước khi tiếp nhận đoàn, chưa có bước bàn giao visa và hướng dẫn khách trước chuyến đi một cách bài bản, và đặc biệt là chưa có bước tổng kết rút kinh nghiệm sau khi đoàn hoàn tất. Việc quy trình kết thúc ngay sau khi bàn giao visa cho bộ phận điều hành khiến Công ty bỏ lỡ cơ hội tích lũy dữ liệu và cải tiến liên tục.

Công ty Danasea cần điều chỉnh quy trình từ 5 bước hiện tại thành quy trình 7 bước hoàn chỉnh, bổ sung hai công đoạn quan trọng ở đầu và cuối quy trình:



Hình 3.1. Quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan dành cho khách đoàn

(Nguồn: Tác giả đề xuất)

Tác giả đề xuất quy trình dựa trên quy trình hiện tại của Công ty (từ bước 2 đến bước 6) và đề xuất thêm 2 bước:

Bước 1 - Sàng lọc sơ bộ

Ngay khi bộ phận kinh doanh tiếp nhận yêu cầu đặt tour Đài Loan, nhân sự visa sẽ phối hợp ngay từ đầu để sàng lọc sơ bộ thành phần đoàn, xác định sớm các trường hợp rủi ro cao để tư vấn chuyển hướng (sang visa dán thông thường hoặc thị trường khác phù hợp hơn), cảnh báo về thời gian chuẩn bị hồ sơ tối thiểu và báo giá dịch vụ visa kèm yêu cầu giấy tờ ban đầu. Bước này giúp Công ty chủ động kiểm soát rủi ro ngay từ đầu vào, tránh tình trạng đến giai đoạn thẩm định mới phát hiện khách không đủ điều kiện.

Bước 7 - Bàn giao kết quả, tổng kết và lưu trữ

Đây là bước được bổ sung sau khi nhận kết quả xét duyệt, bao gồm các công việc:

Bàn giao visa cho khách kèm hướng dẫn lưu ý trước chuyến đi: In thông tin visa, kiểm tra cùng khách tại buổi gặp mặt đoàn, hướng dẫn các quy định bắt buộc của visa Quan Hồng như đoàn không được tự ý tách ra, không được ở lại quá hạn, các giấy tờ cần mang theo khi nhập cảnh. Hiện nay công đoạn này đang được thực hiện rời rạc, chưa có quy định thống nhất.

Thu thập phản hồi sau chuyến đi: Sau khi đoàn kết thúc tour, nhân sự visa phối hợp với bộ phận chăm sóc khách hàng thu thập phản hồi của khách về thủ tục visa, ghi nhận các góp ý để cải tiến quy trình.

Lưu trữ hồ sơ và lập báo cáo tổng kết đoàn: Toàn bộ hồ sơ được số hóa và lưu trữ vào hệ thống tập trung, kèm báo cáo ngắn về kết quả đoàn.

3.2.2. Xây dựng bộ tiêu chí phân loại khách hàng

Hạn chế lớn nhất ở Bước 2 của quy trình hiện tại là việc phân loại diện visa Quan Hồng hay visa dán thông thường chủ yếu dựa trên kinh nghiệm cá nhân của nhân sự, chưa có bộ tiêu chí chuẩn hóa thành văn bản. Đồng thời, theo phân tích ở Chương 2, nhóm khách đến từ tỉnh rủi ro cao và khách có hộ chiếu trắng chiếm tới gần 29% trong các nguyên nhân hồ sơ bị từ chối, đây là nhóm hoàn toàn có thể sàng lọc được ngay từ đầu vào.

Công ty Danasea cần xây dựng một Bộ tiêu chí sàng lọc và phân loại khách hàng dưới dạng văn bản nội bộ, áp dụng thống nhất cho toàn bộ nhân sự. Bộ tiêu chí này nên bao gồm các thông tin và mức độ rủi ro cụ thể:

Nhóm A - Khách thuận lợi: Khách từ các tỉnh không thuộc danh sách rủi ro cao, có hộ chiếu đã đi du lịch quốc tế ít nhất 1 lần, có công việc và thu nhập ổn định, không có lịch sử xuất khẩu lao động tại Đài Loan. Nhóm này ưu tiên xử lý nhanh, đậu visa cao.

Nhóm B - Khách cần lưu ý: Khách có hộ chiếu trắng nhưng có công việc, tài chính ổn định; hoặc khách từ tỉnh rủi ro trung bình. Nhóm này cần tư vấn kỹ về việc chuẩn bị bổ sung minh chứng tài chính, công việc.

Nhóm C - Khách rủi ro cao: Khách từ các tỉnh thuộc danh sách rủi ro cao (Nghệ An, Hà Tĩnh, Hưng Yên...), khách có lịch sử xuất khẩu lao động hoặc vi phạm xuất nhập cảnh tại Đài Loan. Nhóm này cần được tư vấn chuyển hướng sang loại visa khác phù hợp hơn (visa dân thông thường), hoặc từ chối nhận hồ sơ nếu rủi ro quá cao.

Bộ tiêu chí cần được in thành sổ tay nghiệp vụ, lưu trên kho dữ liệu chung của Công ty, đồng thời được phổ biến cho cả nhân sự bộ phận Kinh doanh tiếp xúc đầu tiên với khách. Định kỳ 6 tháng/lần, Công ty cập nhật lại danh sách tỉnh rủi ro và các yếu tố sàng lọc theo phản hồi thực tế từ Văn phòng Kinh tế và Văn hóa Đài Bắc.

3.2.3. Chuẩn hóa biểu mẫu và thư hướng dẫn khách hàng

Hiện nay, thư thông báo và checklist hồ sơ chưa được biên soạn thống nhất giữa các đoàn. Mỗi lần triển khai, nhân sự thường soạn lại từ mẫu cũ, dẫn đến nội dung hướng dẫn không nhất quán, gây nhầm lẫn cho khách hàng và khó khăn trong đào tạo nhân sự mới. Công ty cần xây dựng một Bộ tài liệu chuẩn hoàn chỉnh, bao gồm:

- Thư thông báo mẫu gửi khách hàng theo từng nhóm đối tượng: nhân viên văn phòng, chủ doanh nghiệp, người về hưu, học sinh - sinh viên, trẻ em đi cùng gia đình. Mỗi mẫu thư liệt kê đầy đủ giấy tờ cần chuẩn bị, thời hạn nộp, hình thức gửi file, kèm hình ảnh minh họa cách scan/chụp giấy tờ đạt chuẩn.

- Checklist hồ sơ chi tiết dưới dạng bảng tích hai cột (giấy tờ đã có/chưa có), giúp khách hàng tự kiểm tra trước khi gửi và nhân sự dễ dàng đối chiếu.

- Bộ câu hỏi thường gặp (FAQ) về visa Quan Hồng, ví dụ: thời hạn hộ chiếu cần còn bao lâu, mức tiền tối thiểu trong sổ tiết kiệm, có cần dịch công chứng hay không, ảnh thẻ kích thước bao nhiêu...

- Mẫu hướng dẫn chuẩn ảnh thẻ và scan giấy tờ, đính kèm ví dụ ảnh đạt yêu cầu và ảnh không đạt yêu cầu.

Toàn bộ tài liệu này nên được số hóa, lưu trên Google Drive chung của Công ty và cấp quyền truy cập cho tất cả nhân sự liên quan. Đồng thời, Công ty có thể tạo các template tin nhắn nhanh trên Zalo, Messenger để nhân sự sử dụng khi tư vấn khách, đảm bảo nội dung thống nhất.

3.2.4. Thiết lập cơ chế kiểm tra chéo khi thẩm định hồ sơ

Khâu thẩm định hồ sơ ở Bước 4 hiện chưa có cơ chế kiểm tra chéo giữa hai nhân sự, toàn bộ quy trình đối chiếu được thực hiện thủ công trên các tệp tin rời rạc và bảng tính. Đây là nguyên nhân khiến tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung dao động ở mức cao (15,5% - 19,1%) và có xu hướng tăng vào năm 2025. Việc thiếu cơ chế kiểm tra chéo khiến nhân sự phụ trách rất dễ bỏ sót thông tin, đặc biệt khi xử lý các đoàn lớn hoặc nhiều đoàn cùng lúc trong giai đoạn cao điểm.

Để khắc phục tình trạng này, Công ty Danasea cần cân nhắc các giải pháp sau:

Áp dụng cơ chế kiểm tra chéo. Mỗi bộ hồ sơ trước khi chuyển sang Bước 5 phải được hai nhân sự kiểm tra độc lập, nhân sự A thẩm định lần đầu, nhân sự B kiểm tra lại lần hai. Cả hai cùng ký xác nhận vào một "Phiếu kiểm tra hồ sơ" nội bộ. Phiếu này liệt kê đầy đủ các hạng mục bắt buộc kiểm tra:

- Thời hạn hộ chiếu còn ít nhất 6 tháng tính từ ngày khởi hành
- Ảnh thẻ đúng chuẩn về kích thước, nền và thời điểm chụp
- Thông tin nhân thân thống nhất giữa các giấy tờ (họ tên, ngày sinh, số hộ chiếu, địa chỉ)
- Minh chứng tài chính đủ định mức theo yêu cầu của visa Quan Hồng
- Minh chứng công việc hợp lệ (hợp đồng lao động, quyết định bổ nhiệm, đăng ký kinh doanh...)

Đối với các đoàn lớn từ 20 thành viên trở lên, có thể bổ sung thêm vai trò kiểm tra lần ba từ trưởng bộ phận trước khi nộp. Cơ chế này tuy đơn giản nhưng rất hiệu quả trong việc phát hiện sớm các sai sót và giảm áp lực tâm lý cho nhân sự phụ trách.

Xây dựng công cụ hỗ trợ thẩm định trên Excel/Google Sheets. Công ty có thể tận dụng nhân lực hiện có (đặc biệt là sinh viên thực tập có nền tảng tin học) để tạo một

file bảng tính nâng cao với các công thức kiểm tra tự động. Một số tính năng có thể tích hợp:

- Cảnh báo bằng màu đỏ khi hộ chiếu sắp hết hạn (dưới 6 tháng)
- Đối chiếu trùng khớp họ tên giữa các trường thông tin
- Cảnh báo khi định dạng ngày tháng không đúng chuẩn
- Tự động đếm số khách trong đoàn để đảm bảo đủ điều kiện đi theo nhóm trên 5 người

- Tổng hợp tự động danh sách giấy tờ còn thiếu của từng khách

Đây là giải pháp chi phí thấp, không đòi hỏi đầu tư phần mềm chuyên dụng, nhưng vẫn nâng cao đáng kể hiệu quả kiểm soát so với cách làm thủ công thuần túy.

Xây dựng "Sổ tay tình huống thường gặp". Đây là tài liệu nội bộ tổng hợp các trường hợp đặc biệt và cách xử lý đã từng phát sinh trong thực tế tại Công ty, ví dụ:

- Khách đổi tên sau khi kết hôn, có giấy tờ cũ và mới không trùng khớp
- Khách có hai số hộ chiếu (hộ chiếu cũ đã hết hạn và hộ chiếu mới)
- Khách là chủ hộ kinh doanh, không có hợp đồng lao động chính thức
- Khách là người về hưu, không có thu nhập định kỳ
- Trẻ em đi cùng bố/mẹ nhưng cha mẹ không cùng đi đoàn

Mỗi tình huống được mô tả ngắn gọn, kèm hướng dẫn xử lý cụ thể và các giấy tờ thay thế cần chuẩn bị. Sổ tay này được lưu trên hệ thống chung và liên tục cập nhật khi có tình huống mới phát sinh.

3.2.5. Hoàn thiện công việc nhập liệu trên hệ thống trực tuyến

Hiện nay, việc nhập thông tin khách lên hệ thống xin visa trực tuyến của Cục Lãnh sự Đài Loan ở Bước 5 chỉ do một nhân sự duy nhất phụ trách. Sau khi nhập xong, không có người thứ hai kiểm tra lại để đối chiếu với hồ sơ giấy của khách. Cách làm này tiềm ẩn rủi ro cao, bởi vì chỉ cần một lỗi nhỏ như gõ nhầm một chữ số trong số hộ chiếu, sai một ngày sinh, hay viết sai dấu trong tên tiếng Việt cũng có thể khiến hồ sơ bị từ chối hoặc phải nộp lại. Điều này không chỉ làm chậm tiến độ chuyển đi mà còn ảnh hưởng đến uy tín của Công ty Danasea với khách hàng và với cơ quan lãnh sự.

Giải pháp để khắc phục hạn chế này được đề xuất như sau:

- Chia tách công việc giữa người nhập liệu và người kiểm tra. Cụ thể, sau khi nhân sự A nhập xong thông tin của cả đoàn lên hệ thống, nhân sự B sẽ là người kiểm tra lại. Nhân sự B in bản xem trước (preview) của từng đơn xin visa, đặt cạnh hồ sơ giấy của từng khách, rồi dò từng dòng một. Đặc biệt cần chú ý các thông tin dễ sai như họ tên (nhất là tên có dấu), số hộ chiếu, ngày sinh, ngày cấp và ngày hết hạn hộ chiếu.

- Thống nhất quy ước nhập liệu cho các trường hợp dễ gây nhầm lẫn. Trong quá trình nhập liệu, có rất nhiều trường hợp mà mỗi nhân sự lại làm theo một kiểu khác nhau, dẫn đến thiếu nhất quán giữa các đoàn. Công ty cần thống nhất cách xử lý bằng một văn bản hướng dẫn nội bộ, bao gồm các quy ước cụ thể như:

Cách viết tên có chứa các ký tự đặc biệt như "Đ", "U", "O", "Ă", "Â" (ví dụ: "Đặng" sẽ viết là "Dang" hay "Đang"?)

Cách xử lý tên dài có nhiều hơn 4 chữ (ví dụ: Nguyễn Thị Hoàng Yến Nhi nên tách trường họ, tên đệm, tên như thế nào?)

Cách viết địa chỉ theo chuẩn của Đài Loan (đảo thứ tự từ nhỏ đến lớn, tức là số nhà, đường, phường, thành phố/tỉnh)

Cách điền các trường không bắt buộc (để trống hay điền "N/A"?)

Bản hướng dẫn này được lưu trên hệ thống chung và phổ biến cho tất cả nhân sự tham gia nhập liệu, bao gồm cả sinh viên thực tập. Như vậy dù ai làm thì kết quả nhập liệu cũng sẽ đồng nhất.

- Lập "Checklist nhập liệu hệ thống". Đây là danh sách các thông tin bắt buộc phải kiểm tra trước khi bấm nút xác nhận nộp hồ sơ, gồm: Họ và tên đầy đủ (đúng thứ tự, đúng dấu), ngày tháng năm sinh, số hộ chiếu, ngày cấp, ngày hết hạn, địa chỉ thường trú và địa chỉ liên lạc, thông tin nghề nghiệp và nơi công tác, thông tin liên hệ khẩn cấp tại Việt Nam, mã đoàn và mã tour tương ứng. Nhân sự kiểm tra sẽ tick từng mục trên checklist và ký xác nhận trước khi hồ sơ được nộp chính thức. Checklist có thể được thiết kế dưới dạng file Excel hoặc Google Forms để dễ lưu trữ và theo dõi qua từng đoàn.

3.2.6. Xây dựng hệ thống lưu trữ và đánh giá định kỳ

Hiện nay, Công ty chưa có một hệ thống lưu trữ tập trung để quản lý hồ sơ visa. Dữ liệu của từng đoàn được lưu rải rác trên máy tính cá nhân của từng nhân sự phụ trách, không có nền tảng chia sẻ chung. Cách làm này gây ra hai vấn đề lớn: một là khi khách hàng cũ quay lại đặt tour lần thứ hai, thứ ba, nhân sự phải mất nhiều thời gian tra cứu lại thông tin hoặc thậm chí yêu cầu khách chuẩn bị lại từ đầu; hai là Công ty không có cơ sở dữ liệu đầy đủ để nhìn lại các đoàn đã làm, từ đó rút ra bài học và cải tiến quy trình. Bên cạnh đó, việc đánh giá kết quả xét duyệt visa hiện cũng chưa được thực hiện một cách định kỳ và bài bản.

Từ thực tế đó, Công ty cần xây dựng một hệ thống lưu trữ tập trung kết hợp với cơ chế đánh giá định kỳ, cụ thể như sau:

Xây dựng kho dữ liệu chung trên nền tảng đám mây như Google Drive, OneDrive hoặc Dropbox Business. Đây là giải pháp đơn giản, chi phí thấp nhưng hiệu quả cao. Cấu trúc thư mục được tổ chức rõ ràng theo ba cấp:

Cấp 1: Theo năm (2025, 2026...)

Cấp 2: Theo tháng hoặc quý

Cấp 3: Theo mã đoàn, bên trong gồm các thư mục con: Hồ sơ gốc, Bảng tính tổng hợp, Phiếu kiểm tra, Kết quả xét duyệt, Ghi chú đặc biệt.

Quyền truy cập được phân theo vai trò để đảm bảo bảo mật: nhân sự chuyên trách có quyền chỉnh sửa, nhân sự liên quan có quyền xem, Ban Giám đốc có quyền xem toàn bộ. Dữ liệu được sao lưu định kỳ và các thông tin nhạy cảm như số căn cước, số tài khoản ngân hàng cần được mã hóa hoặc đặt mật khẩu để bảo vệ thông tin khách hàng.

Xây dựng "Hồ sơ khách hàng trung thành", đây là một file dữ liệu riêng dành cho mỗi khách hàng đã từng xin visa qua Công ty, ghi lại lịch sử các lần xin visa (đậu hay rớt, lý do), các giấy tờ đã từng nộp, và những ghi chú đặc biệt (ví dụ: khách hay quên scan ảnh thẻ, khách thường đi cùng gia đình...). Khi khách hàng cũ quay lại đặt tour, nhân sự chỉ cần mở file ra tra cứu trong vài phút thay vì yêu cầu khách chuẩn bị lại từ đầu. Cách làm này vừa tiết kiệm thời gian cho cả hai bên, vừa tạo ấn tượng chuyên nghiệp với khách hàng – họ sẽ cảm thấy Công ty "nhớ" mình.

Thiết lập cơ chế đánh giá định kỳ hàng quý. Sau mỗi quý, nhân sự phụ trách sẽ lập một Báo cáo nghiệp vụ visa ngắn gọn, tổng hợp các chỉ số quan trọng: Tổng số đoàn và lượt khách đã xử lý trong quý, tỷ lệ đậu visa, tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung, tỷ lệ hồ sơ bị từ chối, thời gian xử lý trung bình, các nguyên nhân từ chối nổi bật trong quý. Báo cáo này được trình lên Ban Giám đốc và đưa ra thảo luận trong cuộc họp định kỳ, từ đó cùng nhau bàn cách điều chỉnh quy trình hoặc bổ sung biểu mẫu nếu cần. Nhờ vậy, các vấn đề tồn đọng sẽ được phát hiện sớm thay vì để kéo dài cả năm mới nhận ra.

Xây dựng "Sổ ghi nhận bài học kinh nghiệm". Đây là tài liệu ghi chép lại tất cả các trường hợp hồ sơ bị từ chối hoặc phải bổ sung, kèm theo phân tích nguyên nhân và cách phòng tránh cho lần sau. Ví dụ: "Đoàn ABC ngày 15.3 có 2 khách bị từ chối do sao kê ngân hàng số dư dưới 50 triệu, lần sau cần tư vấn khách bổ sung sổ tiết kiệm hoặc giấy tờ tài sản khác trước khi nộp". Đây là nguồn tài liệu quý giá để đào tạo nhân sự mới và sinh viên thực tập, đồng thời giúp Công ty không lặp lại các sai sót đã từng gặp.

3.2.7. Đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự

Phần lớn các hạn chế trong quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng của Công ty Danasea đều xuất phát từ một nguyên nhân chung là quy trình hiện tại phụ thuộc quá nhiều vào kinh nghiệm cá nhân của hai nhân sự chuyên trách. Trong khi đó, đội ngũ sinh viên thực tập tuy có tham gia hỗ trợ nhưng chưa được đào tạo bài bản, chủ yếu làm các công việc đơn giản như scan giấy tờ, nhập liệu cơ bản. Điều này tiềm ẩn hai rủi ro lớn cho Công ty: nếu một trong hai nhân sự chuyên trách nghỉ việc hoặc nghỉ phép dài ngày, công việc sẽ bị ùn tắc nghiêm trọng; khi nhu cầu thị trường tăng trở lại, Công ty sẽ rất khó mở rộng quy mô vì không có đội ngũ kế cận sẵn sàng tiếp nhận.

Để khắc phục tình trạng này và xây dựng đội ngũ nhân sự bền vững cho mảng visa Quan Hồng Đài Loan, Công ty cần triển khai các giải pháp cụ thể như sau:

Xây dựng bộ tài liệu nội bộ tổng hợp đầy đủ mọi thứ cần biết về nghiệp vụ visa Đài Loan tại Công ty, bao gồm: toàn bộ quy trình 7 bước với mô tả chi tiết từng công việc, các biểu mẫu chuẩn, sổ tay tình huống thường gặp, quy ước nhập liệu, các kinh nghiệm thực tiễn đã đúc kết... Thay vì mất nhiều tuần để học việc theo kiểu kèm cặp như hiện nay, nhân viên mới chỉ cần đọc cẩm nang là có thể nắm được khoảng 50% công việc, phần còn lại sẽ học qua thực hành.

Tổ chức các buổi đào tạo định kỳ hàng quý. Mỗi quý, Công ty nên dành ra khoảng 1 hoặc 2 buổi (mỗi buổi 2, 3 tiếng) để toàn bộ nhân sự liên quan đến mảng outbound cùng ngồi lại với nhau. Nội dung buổi đào tạo bao gồm: cập nhật các thay đổi mới nhất về chính sách visa Quan Hồng từ phía Đài Loan, chia sẻ các tình huống đặc biệt đã gặp trong quý vừa qua và cách xử lý, thảo luận các vấn đề tồn đọng và cách cải tiến. Nhân sự chuyên trách sẽ là người trực tiếp đứng lớp, vừa là cách họ hệ thống lại kiến thức của chính mình, vừa lan tỏa kinh nghiệm cho người khác.

Đào tạo sinh viên thực tập. Hiện nay sinh viên thực tập chủ yếu làm các công việc phụ trợ, chưa được đào tạo có lộ trình. Công ty nên xây dựng một chương trình kèm cấp bài bản, mỗi sinh viên được giao cho một nhân sự chuyên trách phụ trách điều dắt theo lộ trình 8 tuần - 12 tuần với các công việc:

- Quan sát và hỗ trợ các công việc cơ bản như scan, sắp xếp giấy tờ, nhập danh sách đoàn vào bảng tính
- Tham gia thẩm định hồ sơ dưới sự giám sát, học cách phát hiện lỗi và đối chiếu thông tin
- Thực hành nhập liệu lên hệ thống trực tuyến dưới sự giám sát của nhân sự chuyên trách
- Được giao xử lý độc lập một đoàn nhỏ (5 – 10 khách) từ đầu đến cuối, nhân sự chuyên trách chỉ kiểm tra ở các điểm quan trọng.

Cách làm này vừa giúp Công ty giảm tải công việc cho nhân sự chuyên trách, vừa tạo nguồn nhân lực kế cận chất lượng cao. Những sinh viên xuất sắc trong chương trình thực tập có thể được Công ty cân nhắc tuyển dụng chính thức sau khi tốt nghiệp.

Tuyển dụng bổ sung nhân sự chuyên trách thứ ba. Với khối lượng công việc hiện tại (32 đoàn / 712 khách năm 2025) và xu hướng phục hồi của thị trường trong các năm tới, việc chỉ duy trì 2 nhân sự chuyên trách là chưa đủ, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm khi nhiều đoàn cùng triển khai. Việc bổ sung thêm 1 nhân sự sẽ đảm bảo cơ chế kiểm tra chéo được thực hiện đầy đủ, có lực lượng dự phòng khi một nhân sự nghỉ phép, ốm đau hoặc đột xuất và tạo điều kiện cho Công ty mở rộng quy mô khai thác thị trường Đài Loan trong tương lai mà không bị áp lực quá tải.

Tiểu kết chương 3

Trên cơ sở thực trạng và những hạn chế đã phân tích ở Chương 2, kết hợp với mục tiêu và định hướng phát triển của Công ty Cổ phần Du lịch Danasea trong thời gian tới, Chương 3 đã đề xuất bảy nhóm giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty.

Các giải pháp được xây dựng theo hướng đồng bộ và bám sát thực tế, bao gồm: bổ sung quy trình từ 5 bước thành 7 bước, xây dựng bộ tiêu chí sàng lọc khách hàng từ đầu vào, chuẩn hóa biểu mẫu và thư hướng dẫn khách hàng, thiết lập cơ chế kiểm tra chéo khi thẩm định hồ sơ, hoàn thiện khâu nhập liệu trên hệ thống trực tuyến, xây dựng hệ thống lưu trữ và đánh giá định kỳ, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự. Trong đó, giải pháp về quy trình đóng vai trò khung tổng thể, các giải pháp còn lại chi tiết hóa từng phần của khung quy trình đó.

Các giải pháp đề xuất đều có tính khả thi cao, phù hợp với nguồn lực hiện có của Công ty và có thể triển khai ngay trong thời gian tới. Nếu được áp dụng đồng bộ, các giải pháp này sẽ giúp Công ty nâng cao tỷ lệ đậu visa, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thiểu sai sót và từng bước chuyển đổi từ mô hình vận hành thủ công sang mô hình quản trị có hệ thống, qua đó củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường tour Đài Loan trong giai đoạn tới.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động kinh doanh lữ hành outbound, công tác chuẩn bị hồ sơ xin visa luôn được xem là một trong những khâu then chốt, quyết định trực tiếp đến sự thành công của chuyến đi và uy tín của doanh nghiệp. Đối với thị trường Đài Loan, visa Quan Hồng đã mở ra nhiều cơ hội cho các công ty lữ hành Việt Nam khai thác dòng khách đi theo đoàn, song cũng đặt ra những yêu cầu rất khắt khe về tính chính xác, đầy đủ và đồng bộ của hồ sơ. Trong bối cảnh đó, việc nghiên cứu và hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ visa tại từng doanh nghiệp cụ thể trở thành vấn đề có ý nghĩa cả về lý luận lẫn thực tiễn. Đây chính là lý do tác giả lựa chọn nghiên cứu đề tài "*Hoàn thiện quy trình chuẩn bị hồ sơ xin visa Quan Hồng Đài Loan cho đoàn khách Việt Nam tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea*".

Qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã đạt được những kết quả chủ yếu sau:

Chương 1, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về kinh doanh lữ hành, đặc điểm của sản phẩm lữ hành, quy trình chuẩn bị hồ sơ visa và các yêu cầu đặc thù của visa Quan Hồng Đài Loan. Đây là nền tảng lý thuyết quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng tại doanh nghiệp.

Chương 2, khóa luận đã giới thiệu tổng quan về Công ty Cổ phần Du lịch Danasea và đi sâu phân tích thực trạng quy trình chuẩn bị hồ sơ visa Quan Hồng tại Công ty trong giai đoạn 2023 – 2025. Kết quả phân tích cho thấy Công ty đã xây dựng được một quy trình 5 bước tương đối bài bản, duy trì tỷ lệ đậu visa ổn định ở mức 84% - 88% và mở rộng quy mô khai thác thị trường Đài Loan qua các năm. Tuy nhiên, quy trình hiện tại vẫn còn nhiều hạn chế như: phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân, biểu mẫu chưa chuẩn hóa, thiếu cơ chế kiểm tra chéo, hệ thống lưu trữ phân tán và đội ngũ nhân sự chuyên trách còn mỏng.

Chương 3, trên cơ sở thực trạng đã phân tích và định hướng phát triển của Công ty, khóa luận đã đề xuất bảy nhóm giải pháp đồng bộ nhằm hoàn thiện quy trình, bao gồm: bổ sung quy trình từ 5 bước thành 7 bước, xây dựng bộ tiêu chí sàng lọc khách hàng, chuẩn hóa biểu mẫu và thư hướng dẫn, thiết lập cơ chế kiểm tra chéo, hoàn thiện khâu nhập liệu, xây dựng hệ thống lưu trữ, đánh giá định kỳ, và đào tạo phát triển đội ngũ nhân sự. Các giải pháp được xây dựng theo hướng thiết thực, có tính khả thi cao và phù hợp với nguồn lực hiện có của Công ty.

Do thời gian thực tập và năng lực nghiên cứu còn hạn chế, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Một số khía cạnh như tác động của công nghệ chuyển đổi số chuyên sâu, phân tích định lượng về hiệu quả của từng giải pháp hay so sánh đối chiếu với các doanh nghiệp lữ hành khác chưa được khai thác đầy đủ. Tác giả rất mong nhận được sự góp ý của quý Thầy Cô, Ban lãnh đạo và các anh chị tại Công ty Cổ phần Du lịch Danasea để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, tác giả xin chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn ThS. Nguyễn Thị Phương Anh, Thầy Cô giáo Khoa Du lịch Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng và Ban lãnh đạo cùng toàn thể nhân viên Công ty Cổ phần Du lịch Danasea đã tận tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi trong suốt quá trình thực tập và thực hiện khóa luận này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Công ty Cổ phần Du lịch Danasea. (n.d.). *Trang bán tour DN Tour*. <https://dntour.vn>
- Công ty Cổ phần Du lịch Danasea. (n.d.). *Trang chủ Danasea Tourist*. <https://danasea.vn>
- Nguyễn Thị Tố Châu. (2024). *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
- Nguyễn Văn Đính, & Trần Thị Minh Hòa. (2008). *Giáo trình kinh tế du lịch*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Nguyễn Văn Mạnh, & Nguyễn Đình Hòa. (2015). *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Nguyễn Văn Mạnh, & Phạm Hồng Chương. (2019). *Giáo trình quản trị kinh doanh lễ hành*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
- Phạm Thị Chi. (2024). *Giáo trình Nghiệp vụ điều hành tour*. Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2017). *Luật Du lịch (Luật số 09/2017/QH14)*.
- Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. (2019). *Luật Xuất cảnh, nhập cảnh của công dân Việt Nam (Luật số 49/2019/QH14)*.
- Trần Đức Thanh. (2008). *Nhập môn khoa học du lịch*. Nhà xuất bản Đại học Quốc gia Hà Nội.
- Trần Thị Mai. (2018). *Giáo trình Quản trị kinh doanh lễ hành*. Nhà xuất bản Thống kê.