

**BỘ CÔNG THƯƠNG**  
**TRƯỜNG CAO ĐẲNG THƯƠNG MẠI**

---



**GIÁO TRÌNH**  
**MÔN HỌC: NGHIỆP VỤ THANH TOÁN**  
**NGÀNH: QUẢN TRỊ NHÀ HÀNG VÀ DỊCH VỤ ĂN UỐNG**  
**TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 315/QĐ-CDTM ngày 15 tháng 7 năm 2022 của Trường Cao đẳng Thương mại)*

**Đà Nẵng, 2022**  
*(Lưu hành nội bộ)*

## LỜI GIỚI THIỆU

Để đáp ứng nhu cầu về tài liệu giảng dạy và học tập cho sinh viên trình độ cao đẳng; đảm bảo và nâng cao chất lượng đào tạo; Trường Cao đẳng Thương mại đã chủ trương tổ chức rà soát, biên soạn giáo trình, Giáo trình chung các môn học đang được triển khai giảng dạy.

Thực hiện chủ trương trên, Bộ môn Khách sạn (Khoa Thương mại - Du lịch) đã phân công cho giảng viên Th.S Hoàng Thị Thắm và Th.S Nguyễn Thị Thúy Quỳnh biên soạn Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán dùng cho ngành Quản trị Nhà hàng và dịch vụ ăn uống, hỗ trợ công tác giảng dạy của giảng viên và việc học tập của sinh viên được thuận lợi.

Giáo trình biên soạn dựa theo chương trình môn học Nghiệp vụ thanh toán được rà soát tu chỉnh năm 2021 và kế thừa Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán được biên soạn năm 2019, bao gồm 2 chương cụ thể sau:

Chương 1: Thanh toán bằng các phương thức phổ biến trong kinh doanh du lịch;

Chương 2: Lập chứng từ thanh toán trong kinh doanh du lịch.

Trong quá trình biên soạn, tác giả đã chú ý cập nhật và đưa vào các ví dụ minh họa nhằm giúp sinh viên hiểu rõ, sâu hơn và liên hệ được với thực tế về kiến thức đã học. Ngoài ra, ở cuối mỗi chương đều có các câu hỏi ôn tập và bài tập, nhằm củng cố lại kiến thức cơ bản đã học, làm nền tảng cho việc nghiên cứu các chương tiếp theo.

*Để Giáo trình này đến tay người đọc, nhóm tác giả ghi nhận và cảm ơn sự giúp đỡ, tham gia ý kiến góp ý, biên tập, sửa chữa của giảng viên bộ môn Tài chính, Hội đồng khoa học cấp Khoa, Hội đồng Thẩm định Giáo trình Trường Cao đẳng Thương mại trong quá trình hoàn thiện của Giáo trình này.*

*Mặc dù đã rất cố gắng song không tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình biên soạn, chúng tôi mong nhận được sự phê bình, góp ý của bạn đọc để lần tái bản sau được hoàn thiện hơn.*

*Các ý kiến đóng góp xin gửi về địa chỉ:  
thuyquynh3112@gmail.com*

*Trân trọng cảm ơn!*

*Đà Nẵng, ngày 15 tháng 7 năm 2022*

*TM. Nhóm tác giả*

*Th.S. Nguyễn Thị Thúy Quỳnh*

## DANH MỤC HÌNH

| STT       | TÊN HÌNH                                                                         |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Hình 1.1  | Đặc điểm của tiền giấy mệnh giá 500.000 đồng                                     |
| Hình 1.2  | Đặc điểm của tiền giấy mệnh giá 100 USD                                          |
| Hình 1.3  | Dấu hiệu nhận diện thẻ từ và thẻ thông minh                                      |
| Hình 1.4  | Các loại thẻ nội địa có liên kết Napas                                           |
| Hình 1.5  | Thẻ quốc tế mang biểu tượng tổ chức phát hành Visa                               |
| Hình 1.6  | Thao tác quét thẻ từ qua khe đọc điện tử của máy POS                             |
| Hình 1.7  | Thao tác quét thẻ chip qua khe đọc điện tử của máy POS                           |
| Hình 1.8  | Mẫu Voucher                                                                      |
| Hình 2.1. | Mẫu Phiếu thu tiền mặt ban hành theo Thông tư số 132/2018/TT-BTC ngày 28/12/2018 |
| Hình 2.2  | Mẫu hóa đơn nhà hàng tại khách sạn Đông Dương                                    |
| Hình 2.3  | Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng                                                     |

## MỤC LỤC

|                                                                                        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>LỜI GIỚI THIỆU .....</b>                                                            |  |
| <b>DANH MỤC HÌNH.....</b>                                                              |  |
| <b>CHƯƠNG 1 THANH TOÁN BẰNG CÁC PHƯƠNG THỨC PHỔ BIẾN TRONG KINH DOANH DU LỊCH.....</b> |  |
| 1.1. Thanh toán sử dụng tiền mặt .....                                                 |  |
| 1.1.1. Khái niệm và bản chất .....                                                     |  |
| 1.1.1.1. Khái niệm.....                                                                |  |
| 1.1.2. Ý nghĩa và hạn chế.....                                                         |  |
| 1.2. Thanh toán không dùng tiền mặt .....                                              |  |
| 1.2.1. Khái niệm và bản chất .....                                                     |  |
| 1.2.2. Ý nghĩa và hạn chế.....                                                         |  |
| 1.2.3. Phương thức thanh toán không sử dụng tiền mặt .....                             |  |
| <b>CÂU HỎI ÔN TẬP .....</b>                                                            |  |
| <b>BÀI THỰC HÀNH.....</b>                                                              |  |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>                                                        |  |
| <b>CHƯƠNG 2 LẬP CHỨNG TỪ THANH TOÁN TRONG KINH DOANH DU LỊCH.....</b>                  |  |
| 2.1. Khái quát về chứng từ .....                                                       |  |
| 2.1.1. Khái niệm.....                                                                  |  |
| 2.1.2. Tính chất pháp lý.....                                                          |  |
| 2.1.3. Nội dung cơ bản của chứng từ .....                                              |  |
| 2.1.4. Nguyên tắc chung khi lập hóa đơn thanh toán .....                               |  |
| 2.2. Nội dung và phương pháp lập một số chứng từ .....                                 |  |
| 2.2.1. Phiếu thu tiền mặt.....                                                         |  |
| 2.2.2. Hóa đơn sử dụng dịch vụ.....                                                    |  |
| 2.2.3. Hóa đơn tổng hợp chi phí .....                                                  |  |
| 2.2.4. Hóa đơn giá trị gia tăng.....                                                   |  |

**CÂU HỎI ÔN TẬP .....**

**BÀI THỰC HÀNH.....**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO .....**

**DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....**

# **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC**

## **NGHIỆP VỤ THANH TOÁN**

**1. Tên môn học: NGHIỆP VỤ THANH TOÁN**

**2. Mã môn học: 0162380**

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

### **3.1. Vị trí**

Giáo trình dành cho người học trình độ Cao đẳng tại trường Cao đẳng Thương mại.

### **3.2. Tính chất**

Ng nghiệp vụ thanh toán là môn học tự chọn, có tính chất cả lý thuyết và thực hành

### **3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học:**

Ng nghiệp vụ thanh toán là môn học thuộc khối môn học tự chọn được bố trí giảng dạy sau các môn học chuyên sâu và trước môn học Thực tập tốt nghiệp;

## **4. Mục tiêu môn học**

Môn học này nhằm giúp người học đạt được các mục tiêu cụ thể như sau:

### **4.1. Kiến thức**

+ Hiểu được bản chất các phương thức thanh toán phổ biến trong kinh doanh du lịch: ưu, nhược điểm, quy trình và các lưu ý khi sử dụng;

+ Hiểu được bản chất chứng từ thanh toán và hóa đơn: tính chất pháp lý, nội dung của các chứng từ; nguyên tắc và phương pháp lập các chứng từ; cách thức tính thuế trong hóa đơn giá trị gia tăng, cách thức ghi hóa đơn.

4.2. Kỹ năng

- + Phân biệt được các phương tiện thanh toán;
- + Thực hiện thành thạo các thao tác của quy trình nghiệp vụ thanh toán;
- + Thực hiện thành thạo việc lập chứng từ, ghi hóa đơn thanh toán cho khách hàng.

4.3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- + Tuân thủ đầy đủ các quy định của Nhà nước và doanh nghiệp về thực hiện các thủ tục thanh toán và lập các chứng từ trong thực tế nghề nghiệp;
- + Có thái độ trung thực, cẩn thận, lịch sự trong công việc thanh toán cho khách;
- + Có khả năng cập nhật kiến thức và các quy định liên quan.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

| Mã MH                  | Tên môn học        | Thời gian học tập |     |           |           |               |
|------------------------|--------------------|-------------------|-----|-----------|-----------|---------------|
|                        |                    | Tổng số           |     | Lý thuyết | Thực hành | Tỷ lệ LT / TH |
|                        |                    | Tín chỉ           | Giờ | Giờ       | Giờ       |               |
| 3.1. Các môn học chung |                    | 19,5              | 435 | 150       | 285       | 34/66         |
| 0042011                | Giáo dục chính trị | 4                 | 75  | 45        | 30        | 60/40         |
| 0032071                | Pháp luật          | 1,5               | 30  | 15        | 15        | 50/50         |
| 0032031                | Giáo dục thể chất  | 2                 | 60  | 0         | 60        | 0/100         |



|                                             |                      |             |             |            |            |                   |
|---------------------------------------------|----------------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------------|
| 0032021                                     | Giáo dục QP&AN       | 3,5         | 75          | 30         | 45         | 40/<br>60         |
| 0032141                                     | Tin học              | 3           | 75          | 15         | 60         | 20/<br>80         |
| 0052261                                     | Tiếng Anh            | 5,5         | 120         | 45         | 75         | 38/<br>63         |
| <b>3.2. Các môn học chuyên môn</b>          |                      | <b>63,5</b> | <b>1455</b> | <b>525</b> | <b>930</b> | <b>36/<br/>64</b> |
| <b>3.2.1. Môn học cơ sở</b>                 |                      | <b>34,5</b> | <b>705</b>  | <b>330</b> | <b>375</b> | <b>47/<br/>53</b> |
| <i>3.2.1.1. Môn thuộc lĩnh vực đào tạo</i>  |                      | <i>5</i>    | <i>90</i>   | <i>60</i>  | <i>30</i>  | <i>67/<br/>33</i> |
| 0032042                                     | Luật kinh tế         | 2,5         | 45          | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| 0162183                                     | Kinh tế vi mô        | 2,5         | 45          | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| <i>3.2.1.2 Môn thuộc nhóm ngành đào tạo</i> |                      | <i>11,5</i> | <i>225</i>  | <i>120</i> | <i>105</i> | <i>53/<br/>47</i> |
| 0012274                                     | Nguyên lý kế toán    | 2,5         | 45          | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| 0162555                                     | Tâm lý khách du lịch | 2,5         | 45          | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| 0022364                                     | Quản trị học         | 2,5         | 45          | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| 0162120                                     | Khởi sự kinh doanh   | 2           | 45          | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0162740                                     | Thương mại điện tử   | 2           | 45          | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| <i>3.2.1.3. Môn thuộc ngành đào tạo</i>     |                      | <i>18</i>   | <i>390</i>  | <i>150</i> | <i>240</i> | <i>38/<br/>62</i> |
| <b>a. Môn tiên quyết</b>                    |                      |             |             |            |            |                   |

|                                      |                                                        |           |            |            |            |                   |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-------------------|
| 0162824                              | Tổng quan du lịch                                      | 2,5       | 45         | 30         | 15         | 67/<br>33         |
| b. Môn hỗ trợ                        |                                                        |           |            |            |            |                   |
| 0162845                              | Văn hóa ẩm thực                                        | 1,5       | 30         | 15         | 15         | 50/<br>50         |
| 0163105                              | Nghệ vụ bàn 1                                          | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0162875                              | Xây dựng thực đơn                                      | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0162305                              | Nghệ vụ bếp                                            | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0163115                              | Nghệ vụ bàn 2                                          | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0162295                              | Nghệ vụ bar                                            | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0052455                              | Tiếng Anh ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 1 | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| 0052465                              | Tiếng Anh ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống 2 | 2         | 45         | 15         | 30         | 33/<br>67         |
| <b>3.2.2. Môn học chuyên môn sâu</b> |                                                        | <b>23</b> | <b>615</b> | <b>150</b> | <b>465</b> | <b>24/<br/>76</b> |
| 0162146                              | Kinh doanh nhà hàng                                    | 3         | 60         | 30         | 30         | 50/<br>50         |
| 0162816                              | Tổ chức sự kiện và hội nghị trong nhà hàng             | 3         | 60         | 30         | 30         | 50/<br>50         |
| 0162526                              | Quản trị tiệc                                          | 3         | 60         | 30         | 30         | 50/<br>50         |
| 0162486                              | Quản trị chế biến món ăn                               | 3         | 60         | 30         | 30         | 50/<br>50         |

|                                                    |                                                                |           |             |            |             |                   |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|-------------|------------|-------------|-------------------|
| 0162086                                            | Điều hành bộ phận ẩm thực                                      | 3         | 60          | 30         | 30          | 50/<br>50         |
| 0162646                                            | Thực hành ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống           | 3         | 90          | 0          | 90          | 0/1<br>00         |
| 0162706                                            | Thực tập tốt nghiệp ngành Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống | 5         | 225         | 0          | 225         | 0/1<br>00         |
| <b>3.2.3. Môn học tự chọn (chọn 3 trong 6 môn)</b> |                                                                | <b>6</b>  | <b>135</b>  | <b>45</b>  | <b>90</b>   | <b>33/<br/>67</b> |
| 0162770                                            | Thương phẩm và an toàn thực phẩm                               | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| 0163120                                            | Tổ chức và phục vụ buffet sáng tại nhà hàng                    | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| 0162250                                            | Nghệ thuật cắm hoa                                             | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| 0162190                                            | Kỹ năng bán hàng trong kinh doanh khách sạn                    | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| 0162476                                            | Quản trị chất lượng dịch vụ                                    | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| 0162380                                            | Nghiệp vụ thanh toán                                           | 2         | 45          | 15         | 30          | 33/<br>67         |
| <b>Tổng cộng</b>                                   |                                                                | <b>83</b> | <b>1890</b> | <b>675</b> | <b>1215</b> | <b>36/<br/>64</b> |

## 5.2. Chương trình chi tiết môn học

| Số<br>TT | Tên chương, mục                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Thời gian (giờ) |              |              |             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tổng<br>số      | Lý<br>thuyết | Thực<br>hành | Kiểm<br>tra |
| 1        | <p><b>Chương 1: THANH TOÁN BẰNG CÁC PHƯƠNG THỨC PHỔ BIẾN TRONG KINH DOANH DU LỊCH</b></p> <p><b>1.1. Thanh toán sử dụng tiền mặt</b></p> <p><i>1.1.1. Khái niệm và bản chất</i></p> <p><i>1.1.2. Ý nghĩa và hạn chế</i></p> <p><i>1.1.3. Phương thức thanh toán tiền mặt</i></p> <p><b>1.2. Thanh toán không sử dụng tiền mặt</b></p> <p><i>1.2.1. Khái niệm và bản chất</i></p> <p><i>1.2.2. Ý nghĩa và hạn chế</i></p> <p><i>1.2.3. Phương thức thanh toán không sử dụng tiền mặt</i></p> | 24              | 08           | 15           | 01          |
| 2        | <p><b>Chương 2: LẬP CHỨNG TỪ THANH TOÁN TRONG KINH DOANH DU LỊCH</b></p> <p><b>2.1. Khái quát về chứng từ</b></p> <p><i>2.1.1. Khái niệm</i></p> <p><i>2.1.2. Tính chất pháp lý</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 21              | 07           | 13           | 01          |

| Số<br>TT | Tên chương, mục                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Thời gian (giờ) |              |              |             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tổng<br>số      | Lý<br>thuyết | Thực<br>hành | Kiểm<br>tra |
|          | <p><b>2.1.3. Nội dung cơ bản của chứng từ</b></p> <p><b>2.1.4. Nguyên tắc chung khi lập hóa đơn thanh toán</b></p> <p><b>2.2. Nội dung và phương pháp lập một sổ chứng từ</b></p> <p><b>2.2.1. Phiếu thu tiền mặt</b></p> <p><b>2.2.2. Hóa đơn sử dụng dịch vụ</b></p> <p><b>2.2.3. Hóa đơn tổng hợp chi phí</b></p> <p><b>2.2.4. Hóa đơn giá trị gia tăng</b></p> |                 |              |              |             |
|          | <b>Cộng</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>45</b>       | <b>15</b>    | <b>28</b>    | <b>02</b>   |

## 6. Điều kiện thực hiện môn học

**1. Phòng học:** Phòng học lý thuyết, phòng thực hành

**2. Trang thiết bị:** Máy chiếu, máy tính, máy soi và đếm tiền, máy cà thẻ, bảng đa năng, loa, micro...

**3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu**

- Tài liệu dạy học chính là giáo trình môn học Nghiệp vụ thanh toán đã được Hiệu trưởng phê duyệt, cung cấp cho sinh viên.

- Giảng viên giảng dạy tự sưu tầm, biên soạn tài liệu bổ sung để dạy học, như câu hỏi trắc nghiệm, bài tập thực hành, bài đọc thêm; giới thiệu cho sinh viên các địa chỉ website, phần mềm và tài liệu tham khảo...

- Giảng viên chuẩn bị bài giảng cá nhân, bộ slide trình chiếu và biên soạn giáo án theo quy định của nhà trường.

- Sinh viên tự tìm kiếm thêm tài liệu tham khảo và khai thác internet để học tập.

#### **4. Các điều kiện khác: không**

### **7. Nội dung, hình thức và phương pháp đánh giá môn học**

#### **1. Nội dung đánh giá**

Kiến thức: những kiến thức cơ bản về hoạt động thanh toán, một số nghiệp vụ thanh toán và các loại hóa đơn trong kinh doanh du lịch.

- Kỹ năng

+ Thực hiện thành thạo các quy trình thanh toán cơ bản trong kinh doanh du lịch;

+ Thực hiện thành thạo lập chứng từ, ghi hóa đơn giá trị gia tăng và các thủ tục thanh toán cho khách hàng với nhiều phương thức thanh toán khác nhau.

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Tuân thủ đầy đủ các quy định của Nhà nước và doanh nghiệp về thực hiện các thủ tục thanh toán và lập các chứng từ trong thực tế nghề nghiệp

#### **2. Hình thức và phương pháp đánh giá**

| TT | Loại hình kiểm tra, thi | Hình thức, phương pháp | Số lần (cột điểm) | Thời gian (phút) |
|----|-------------------------|------------------------|-------------------|------------------|
| 1  | Kiểm tra thường xuyên   | Vấn đáp, bài tập nhanh | 2                 | 5                |
| 2  | Kiểm tra định kỳ        | Thực hành              | 1                 | 3-5 phút/sv      |
| 3  | Thi kết thúc môn học    | Thực hành              | 1                 | 5-7 phút/sv      |

Điểm trung bình môn học được tính bằng trung bình cộng có trọng số đối với các loại điểm theo quy định trong chương trình đào tạo.

Với điểm kiểm tra thường xuyên, nếu có nhiều cột thì xác định bằng trung bình số học các cột điểm ấy, lấy đến 1 chữ số thập phân.

## **8. Hướng dẫn thực hiện môn học**

### **1. Phạm vi áp dụng môn học**

Chương trình môn học được sử dụng để giảng dạy cho sinh viên các ngành Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành; Quản trị khách sạn; Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ cao đẳng.

### **2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học**

- Đối với, giảng viên: Có phương pháp giảng dạy tích cực nhằm tăng hứng thú cho sinh viên.
- Đối với người học:
  - + Tham dự đầy đủ các tiết giảng của giảng viên và các buổi thực hành trên lớp;
  - + Làm đầy đủ các bài tập theo sự hướng dẫn và phân công của giảng viên;
  - + Phải nghiên cứu trước bài giảng, tài liệu tham khảo mà giảng viên đã giới thiệu; nghiên cứu các tài liệu liên quan đến học phần theo sự hướng dẫn của giảng viên;
  - + Tham dự thi giữa học phần và thi kết thúc học phần.

### **3. Những trọng tâm cần chú ý**

- - Phương thức thanh toán phổ biến trong kinh doanh du lịch
- Lập hóa đơn thanh toán trong kinh doanh du lịch

## **9. Tài liệu tham khảo (chính)**

[1] Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, trường đại học Kinh tế Quốc dân, NXB Kinh tế Quốc dân;

[2] Trần Hoàng Ngân (2007), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê;

[3] Nguyễn Thị Thu Thảo (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán quốc tế*, NXB Tài chính;

[4] Cục Phát hành kho quỹ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2015), *Tiền Việt Nam và cách nhận biết*, NXB Hà Nội;

[5] Lê Văn Tề và Trương Thị Hồng (1999), *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ.



# CHƯƠNG 1

## THANH TOÁN BẰNG CÁC PHƯƠNG THỨC PHỔ BIẾN TRONG KINH DOANH DU LỊCH

### ❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 1

Chương 1 giới thiệu về các phương thức thanh toán phổ biến trong hoạt động kinh doanh du lịch, cụ thể: Thanh toán bằng tiền mặt và thanh toán không dùng tiền mặt (thẻ thanh toán, séc du lịch, voucher). Nội dung chương trình bày cụ thể về bản chất và quy trình các bước thanh toán của từng hình thức giúp người học có thể tiếp cận các kiến thức và kỹ năng cần thiết của công việc sau này.

### ❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 1

#### - *Kiến thức:*

- + Hiểu được ưu và nhược điểm của các phương thức thanh toán;
- + Hiểu được quy trình và các lưu ý khi thanh toán bằng các phương thức thanh toán phổ biến trong kinh doanh du lịch.

#### - *Kỹ năng:*

- + Phân biệt được các phương tiện thanh toán: tiền mặt, thẻ thanh toán, phiếu thanh toán (voucher);
- + Thực hiện thành thạo các thao tác trong các quy trình thanh toán.

#### - *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*

- + Tuân thủ đúng trình tự, qui định của doanh nghiệp và cơ quan thẩm quyền đối với việc thanh toán;

+ Có ý thức chủ động, độc lập, sáng tạo trong công việc cá nhân đồng thời phối hợp tốt với các thành viên khác trong nhóm.

### ❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 1

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

### ❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 1

- *Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:* Phòng học lý thuyết.
- *Trang thiết bị máy móc:* Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- *Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:* Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- *Các điều kiện khác:* Không có

### ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 1

- *Nội dung:*
  - + *Kiến thức:* Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
  - + *Kỹ năng:* Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
  - + *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:* Trong quá trình học tập, người học cần:

- ✓ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- ✓ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.

- ✓ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- ✓ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

**- Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên*: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng, điểm danh)

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết*: 01 bài kiểm tra

**❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 1**

**1.1. Thanh toán sử dụng tiền mặt**

**1.1.1. Khái niệm và bản chất**

**1.1.1.1. Khái niệm**

Để hoàn thành một giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ, thanh toán là bước quan trọng trong các giao dịch. Ở bước này người mua có trách nhiệm chi trả số tiền tương ứng giá trị hàng hóa, dịch vụ được cung ứng từ người bán; Và khi các bên giao dịch thỏa thuận dùng phương tiện tiền mặt để chi trả gọi là phương thức thanh toán sử dụng tiền mặt.

Theo nghị định Chính phủ số 222/2013/NĐ-CP về Thanh toán bằng tiền mặt thì: “*Thanh toán bằng tiền mặt là việc tổ chức, cá nhân sử dụng tiền mặt để trực tiếp chi trả hoặc thực hiện các nghĩa vụ trả tiền khác trong các giao dịch thanh toán*”

Tiền mặt trong chế độ kế toán của doanh nghiệp là số vốn bằng tiền do thủ quỹ bảo quản tại quỹ của doanh nghiệp bao gồm: tiền Việt Nam, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý, kim khí quý, tín phiếu và ngân phiếu.

**1.1.1.2. Bản chất**

Cho đến nay, tại Việt Nam phương thức thanh toán tiền mặt vẫn đang được sử dụng khá phổ biến. Thanh toán sử dụng tiền mặt có một số bản chất như sau:

Một là, nghiệp vụ thanh toán được tiến hành một cách trực tiếp theo hình thức “*giao hàng, nhận tiền*” hoặc “*cung ứng dịch vụ, nhận tiền*” về cả thời gian lẫn không gian.

Hai là, trong giao dịch thanh toán chỉ xuất hiện vai trò của người mua và người bán hoặc người tiêu dùng và cung ứng dịch vụ.

Ba là, phương tiện thanh toán tiền mặt được sử dụng là vật môi giới trong hoạt động thanh toán.

Bốn là, các nghiệp vụ thanh toán được thực hiện dựa trên cơ sở các hoá đơn chứng từ thanh toán.

### **1.1.2. Ý nghĩa và hạn chế**

#### **1.1.2.1. Ý nghĩa**

Phương thức thanh toán sử dụng tiền mặt có những ý nghĩa như sau:

- Các giao dịch diễn ra trực tiếp nên đa phần thuận lợi, ít rủi ro trong quản lý công nợ, tạo sự yên tâm (phần lớn cho bên cung ứng hàng hóa, dịch vụ).
- Hoạt động thanh toán đơn giản về thủ tục.
- Quy trình nghiệp vụ thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm thời gian, được hoàn tất trọn vẹn ngay tại thời điểm có mặt khách hàng.

#### **1.1.2.2. Hạn chế**

Phương thức thanh toán sử dụng tiền mặt có những hạn chế như sau:

- Chỉ phù hợp các giao dịch thanh toán có giá trị nhỏ, phạm vi hẹp;
- Đối với khách hàng: Tính an toàn không cao, nguy cơ rủi ro mất tiền;
- Đối với cơ sở kinh doanh du lịch: Mất thời gian, chi phí kiểm đếm, gặp rủi ro về tiền giả và tổn chi phí bảo quản, hạn chế vòng quay của dòng tiền;

### **1.1.3. Phương thức thanh toán tiền mặt**

#### *1.1.3.1. Phân loại tiền mặt*

- Căn cứ vào chất liệu cấu tạo, tiền mặt có 2 dạng: Tiền kim loại và tiền giấy.

+ Tiền kim loại: Bao gồm vàng, bạc, đồng...được đúc thành đồng xu, chất liệu bằng kim loại.

+ Tiền giấy: Thường được gọi là giấy bạc ngân hàng, có các mệnh giá được in trên giấy. Tại Việt Nam hiện đang lưu hành các giấy bạc có mệnh giá 500.000 VND, 200.000 VND, 100.000 VND, ....

- Căn cứ vào nguồn gốc của tiền tệ trong thanh toán, tiền mặt gồm có: Nội tệ và ngoại tệ

+ Nội tệ là đồng tiền sử dụng thanh toán trong nước, được ban hành hợp pháp bởi chính quốc gia sở tại thì được xem là đồng nội tệ của quốc gia đó. Đồng tiền thanh toán chính thức của Việt Nam là Việt Nam Đồng, viết tắt VND.

+ Ngoại tệ là đồng tiền của nước ngoài. Đồng tiền này không được ngân hàng trung ương của nước sở tại phát hành, nhưng vẫn có thể được dùng để lưu thông, thanh toán trực tiếp hoặc thông qua đồng tiền thứ ba trong thanh toán quốc tế.

Mỗi quốc gia đều có một đồng tiền riêng lưu hành theo luật pháp nước đó. Doanh nghiệp du lịch và đầu tư quốc tế cần xác định chỉ có những ngoại tệ mạnh mới được chấp nhận thanh toán (tức là đồng tiền dễ dàng chuyển đổi ra nội tệ của các nước khác).

#### *1.1.3.2. Nội dung cơ bản của tiền mặt*

- Đối với đồng nội tệ (đồng tiền Việt Nam), có những nội dung cơ bản như sau:

+ Mặt trước: Hình chân dung Chủ tịch Hồ Chí Minh, Quốc huy, dòng chữ “CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM”, mệnh giá bằng số và bằng chữ, hoa văn trang trí.

+ Mặt sau: dòng chữ “NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM”, mệnh giá bằng số và bằng chữ, phong cảnh hoặc công trình kiến trúc lịch sử, văn hóa, hoa văn trang trí.

*Các đặc điểm bảo an cơ bản của tiền polymer Việt Nam:*

- (1) Hình bóng chìm;
- (2) Dây bảo hiểm;
- (3) Hình định vị;
- (4) Yếu tố in lõm (nét in nổi);
- (5) Mực đổi màu – OVI (chỉ có ở mệnh giá 100.000 đồng, 200.000 đồng, 500.000 đồng);
- (6) Hình ấn nổi ( chỉ có ở mệnh giá 10.000 đồng, 20.000 đồng, 50.000 đồng, 200.000 đồng)
- (7) IRIODIN (dải màu vàng lấp lánh);
- (8) Cửa sổ lớn có mệnh giá dập nổi;
- (9) Cửa sổ nhỏ có yếu tố hình ấn – DOE (mệnh giá 50.000 đồng, 100.000 đồng, 200.000 đồng, 500.000 đồng);
- (10) Mảng chữ siêu nhỏ;
- (11) Mực không màu phát quang khi soi dưới đèn cực tím;
- (12) Số seri phát quang khi soi dưới đèn cực tím.

Lưu ý: Mệnh giá khác nhau có thiết kế đặc điểm bảo an khác nhau. Ví dụ: cửa sổ lớn ở mệnh giá 500.000 VND có hình hoa sen cách điệu, ở mệnh giá 100.000 VND có hình bút lông trên nghiên mực.



Hình 1.1. Đặc điểm của tiền giấy mệnh giá 500.000 đồng

- Đối với ngoại tệ: Trong hoạt động du lịch với đặc trưng khách du lịch di chuyển từ quốc gia này sang quốc gia khác nên việc sử dụng đồng ngoại tệ để thanh toán cũng khá phổ biến. Khách du lịch thường sử dụng các đồng ngoại tệ mạnh như: Đô la Mỹ (USD), Euro, bảng Anh, Yên Nhật, Đô la Australia... Trong đó, đồng Đô la Mỹ được sử dụng phổ biến trong thanh toán quốc tế. Sau đây xin giới thiệu các nội dung cơ bản của tờ 100USD mới (phát hành và lưu thông 8/10/2013):



*Hình 1.2. Đặc điểm của tiền giấy mệnh giá 100 USD*

+ Mặt trước: hình chân dung Benjamin Franklin, dòng chữ “The united states of America”, dây bảo an 3-D, lọ mực, mệnh giá bằng số và bằng chữ, hoa văn trang trí.

+ Mặt sau: dòng chữ “The united states of America”, “In God we trust”; mệnh giá bằng chữ và bằng số in (rất lớn), phong cảnh tại Hội trường Độc lập (Independence Hall).

*Các đặc điểm bảo an cơ bản của tờ 100 USD mới:*

- (1) Dây bảo an 3-D màu xanh (\*);*
- (2) Chuông trong lọ mực (\*);*
- (3) Ký hiệu bóng chìm (hình chìm chân dung Benjamin Franklin);*
- (4) Dây bảo hiểm (dây bảo an, thu được khi ngược sáng);*
- (5) Số 100 đổi màu;*
- (6) ký hiệu in nổi;*



(7) Số 100 vàng;

(8) Hình in siêu nhỏ;

(9) Dấu cục dẹt trừ liên bang;

(10) Các dãy Series số hiệu tờ bạc;

(11) Chân dung và ảnh in mờ;

(12) Các biểu tượng tự do.

Lưu ý: Trong lưu thông tiền, vẫn song hành tờ 100 USD cũ và mới, ký hiệu có dấu (\*) là 2 đặc điểm bảo an của tiền mới.

#### *1.1.3.3. Quy trình thanh toán tiền mặt*

**Bước 1:** Tiếp nhận yêu cầu thanh toán, xác nhận tổng số tiền khách phải thanh toán:

- Nhân viên thực hiện việc chào hỏi và gợi ý giúp đỡ;
- Nhờ khách cung cấp các thông tin liên quan đến khách hoặc đoàn khách;
- Thực hiện tổng hợp các khoản mục chi phí đã phát sinh trên hóa đơn tổng hợp chi phí (bảng kê dịch vụ bán ra) mà khách đã tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ tại cơ sở cung ứng dịch vụ.

- Báo với khách tổng số tiền cần phải thanh toán;

- In bảng tổng hợp chi phí và chuyển khách kiểm tra.

**Bước 2:** Nhận tiền, kiểm tra và phân loại tiền:

- Nhận tiền bằng 2 tay từ khách hàng;
- Kiểm tra kỹ tiền để tránh nhận phải tiền giả, tiền đã hết hạn lưu hành, tiền bị rách hoặc có dấu hiệu bị tẩy xóa.

Việc này có thể tiến hành bằng máy tuy nhiên một số đồng tiền được giả mạo kỹ nên máy móc khó phát hiện, chính vì vậy nhân viên thanh toán cần có kỹ năng nhận diện bằng mắt và tay để phát hiện tiền thật hay giả dựa vào các đặc điểm bảo an của đồng tiền.

Song song với việc kiểm tra tiền thì nhân viên cần phân loại các tờ tiền có cùng mệnh giá với nhau để thuận lợi cho việc đếm tiền.

**Bước 3:** Đếm tổng số tiền và xác nhận với khách đã nhận đủ tiền:

- Đếm tiền cần được thực hiện nhanh và chuẩn xác

Để có thể đạt được kỹ năng đếm nhanh và chuẩn xác, nhân viên thanh toán cần luyện tập một trong các cách đếm tiền sau:

+ Cách 1: Gập bó tiền lại theo hình chữ U, tay trái cầm bó tiền, đặt ngón giữa vào trong giữa đoạn gấp, ngón cái của tay trái đặt ở phía ngoài một cạnh của chữ U để giữ tờ tiền. Dùng ngón trỏ trái kết hợp ngón cái và ngón trỏ phải để lật tiền và đếm

+ Cách 2: Để tập tiền thẳng trong lòng bàn tay, ngón cái bên tay trái để một mặt, mặt kia giữ tiền bởi 4 ngón trái còn lại, đặt ngón cái phải ở giữa vị trí đối xứng với ngón cái trái kết hợp với ngón trỏ phải để miết tờ tiền và đếm. Lưu ý: Để dễ dàng hơn thì có thể dùng dây thun buộc vào một đầu của tập tiền.

+ Cách 3: Đặt tập tiền lên bàn, đặt 2 ngón tay cái giữa vào tờ đầu tiên của tập tiền, ngón trỏ và ngón giữa của tay trái dùng để lật tiền, còn ngón và trỏ phải sẽ lật tiền và đếm.

Ngoài việc đếm tiền bằng tay, có một số cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch còn thực hiện việc đếm tiền bằng máy, thao tác thực hiện sẽ đơn giản hơn.

- Sau khi thực hiện việc đếm số tiền khách đưa, nhân viên thanh toán thực hiện xác nhận với khách rõ về số tiền đã nhận đồng thời hoàn trả số tiền thừa cho khách (nếu có).

**Bước 4:** Giao hoá đơn thanh toán cho khách:

- Đề nghị khách ký vào hóa đơn thanh toán
- đóng dấu "Đã thanh toán (PAID)" lên hoá đơn và giao hóa đơn đã đóng dấu cho khách.

**\* Một số lưu ý trong quy trình thanh toán tiền mặt:**

- Vui vẻ, nhẹ nhàng đón nhận tiền từ khách, kiểm tra tiền kỹ, cẩn thận nhưng hết sức tế nhị;

- Thận trọng và tập trung khi đếm, thao tác chuẩn xác và nhanh. Ngoài ra cần trung thực trong kiểm đếm;

- Thực hiện thao tác trước sự chứng kiến của khách;
- Trả tiền còn thừa (dù là tiền thừa ít);
- Trung thực, minh bạch trong ghi chép và báo cáo;
- Chỉ sau khi đã kết thúc giao dịch với khách mới bỏ tiền vào két/ngăn kéo;

- Nhân viên thanh toán thu tiền, bảo quản cẩn thận trước khi giao nộp;

- Thường xuyên duy trì quỹ giao dịch tại quầy để xử lý các yêu cầu về thanh toán hoặc đổi tiền của khách;

- Trường hợp tại bước 2 khách yêu cầu thanh toán bằng ngoại tệ: chỉ chấp nhận các ngoại tệ theo quy định của doanh nghiệp sau khi đã quy đổi ngoại tệ theo tỷ giá. Trong trường hợp này, nhân viên thanh toán thực hiện quy đổi theo tỷ giá hiện hành theo trình tự các công việc: Xác định loại ngoại

tệ, xác định và quy đổi ngoại tệ theo tỷ giá, tính và thu phí chuyển đổi (nếu có).

+ Một số thuật ngữ cần làm rõ khi xác định tỷ giá:

▪ Tỷ giá (exchange rate): giá cả của một đồng tiền được biểu thị thông qua một đồng tiền khác;

▪ Yết tỷ giá (quotation): việc công bố tỷ giá giữa hai đồng tiền trên thị trường tài chính tiền tệ;

▪ Đồng tiền yết giá (commodity currency): đồng tiền có định có đơn vị bằng 1, vị trí đứng trước hay nằm trên;

▪ Đồng tiền định giá (terms currency): đồng tiền có số đơn vị thay đổi phụ thuộc vào quan hệ cung cầu trên thị trường, có vị trí đứng sau hay nằm dưới;

▪ Tỷ giá chéo (cross rate): tỷ giá giữa hai đồng tiền được xác định thông qua đồng tiền thứ ba.

+ Cách xác định tỷ giá

▪ Cách viết – hiểu tỷ giá

Ví dụ: Ngày 28/8/2018, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) tại Đà Nẵng yết tỷ giá giữa đồng USD và VND, một số cách yết tỷ giá như sau:

✓ Yết tỷ giá đầy đủ:

Cách 1: Mua vào     1 USD = 23.255 VND

Bán ra     1 USD = 23.335 VND

Cách 2:     USD/VND = 23.255/23.335

Cách 3:     USD/VND = 23.255 – 23.335

✓ Yết tỷ giá rút gọn: USD/VND = 23.255/35

Với cách yết tỷ giá như trên được hiểu:

Đồng tiền đứng trước (USD) là đồng tiền yết giá, tỷ giá đứng trước (là số 23.255 trong ví dụ) gọi là tỷ giá mua (tức ngân hàng thu mua USD trả bằng VND) – BID RATE

Đồng tiền đứng sau (VND) là đồng tiền định giá, tỷ giá đứng sau (là số 23.335 trong ví dụ) gọi là tỷ giá bán (tức ngân hàng bán USD thu VND) – ASK RATE

Như vậy, ta hiểu: nơi thông báo giá sẵn sàng mua 1 USD với giá 23.255 VND, bán 1 USD với giá 23.335 VND

Lưu ý: Thông thường tỷ giá mua luôn nhỏ hơn tỷ giá bán. Khi thị trường báo điểm của giá bán bằng hoặc nhỏ hơn điểm của giá mua thì giá bán phải đẩy lên một số.

Ngoài ra, còn có cách xác định tỷ giá chéo trong trường hợp khách sử dụng các đồng tiền yếu không có niêm yết trực tiếp tỷ giá với đồng VND. Trường hợp này rất ít khi xảy ra vì phần lớn đối tượng khách du lịch thường sử dụng các đồng tiền mạnh trong chuyến du lịch của họ.

## **1.2. Thanh toán không dùng tiền mặt**

### ***1.2.1. Khái niệm và bản chất***

#### ***1.2.1.1. Khái niệm***

Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là hoạt động dịch vụ thanh toán, được thực hiện bằng cách sử dụng các công cụ hay phương thức thanh toán bù trừ tiền từ tài khoản hay hạn mức tiền của người phải trả sang tài khoản của người thụ hưởng hoặc là được bù trừ lẫn nhau qua đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ.

Theo nghị định số 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt thì: *“Dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt bao gồm dịch vụ thanh toán qua tài*

*khoản thanh toán và một số dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng”*

#### **1.2.1.2. Bản chất**

Giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt đã bắt đầu từ rất lâu (hàng hóa đổi lấy hàng hóa) nhưng chỉ phổ biến trong những năm gần đây khi thế giới vận động theo xu hướng giới toàn cầu hóa. Sự ra đời của các phương tiện thanh toán thay tiền đã tạo nhiều thuận lợi cho các khoản giao dịch, nhất là trong giao dịch thương mại quốc tế bao gồm cả thanh toán lĩnh vực du lịch.

Thanh toán không dùng tiền mặt có những bản chất cơ bản sau:

Một là, sự vận động của tiền tệ có thể độc lập so với sự vận động của hàng hoá, dịch vụ cả về thời gian và không gian.

Hai là, không có sự xuất hiện tiền mặt mà chỉ xuất hiện tiền dưới hình thức ghi sổ trên các chứng từ và sổ sách kế toán. Vì thế, xuất hiện đơn vị trung gian là ngân hàng hoặc doanh nghiệp phát hành vật môi giới thanh toán (voucher).

Ba là, nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt phải sử dụng các chứng từ thanh toán. Đó là các phương tiện để chuyển tải những điều kiện thanh toán, được sử dụng làm căn cứ để thực hiện việc chi trả.

#### **1.2.2. Ý nghĩa và hạn chế**

##### **1.2.2.1. Ý nghĩa**

Phương thức thanh toán không tiền mặt có những ý nghĩa như sau:

Đối với khách hàng: Không phải mang một lượng tiền mặt nhiều để thực hiện các giao dịch thanh toán nên hạn chế rủi ro mất cắp.

Đối với doanh nghiệp: Khả năng kiểm soát tính hợp pháp của các quan hệ thanh toán được dễ dàng hơn, giúp hạn chế những thiệt hại, ngăn chặn các hiện tượng tiêu cực có thể xảy ra trong sản xuất kinh doanh của các đơn vị.

### 1.2.2.2. Hạn chế

Bên cạnh những thuận tiện, thanh toán không dùng tiền mặt có những rủi ro như:

- Khả năng không nhận được tiền thanh toán khi người bán đã chuyển giao sản phẩm hàng hóa, dịch vụ; hoặc ngược lại.

- Nghĩa vụ thanh toán không được hoàn tất do thiếu luật, thiếu quy định pháp lý: Việc áp dụng không được dự kiến trước trong luật hoặc quy định liên quan hay luật hoặc quy định bị lạc hậu; sự khác biệt trong luật hoặc hướng dẫn luật liên quan đến hệ thống thanh toán.

- Đòi hỏi các doanh nghiệp cần có hệ thống mạng lưới thông tin và nhân sự cần có năng lực để đảm bảo thực hiện đúng các bước trong quy trình thanh toán.

### 1.2.3. Phương thức thanh toán không sử dụng tiền mặt

#### 1.2.3.1. Thẻ thanh toán (Payment card)

##### a) Khái niệm và phân loại

Theo TS. Trần Thị Minh Hòa, Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch, trường đại học Kinh tế Quốc dân: “*Thẻ thanh toán (Payment card) là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, cho phép người chủ thẻ có thể sử dụng để thanh toán tiền dịch vụ, hàng hóa tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ hoặc rút tiền mặt tại ngân hàng hay tại các quầy rút tiền tự động*”

Các giao dịch thanh toán bằng thẻ được thực hiện tự động qua mạng kết nối trực tuyến từ cơ sở kinh doanh du lịch chấp nhận thẻ hay máy rút tiền tự động tới ngân hàng.

Thẻ thanh toán được phân loại dựa vào một số tiêu chí:

- Căn cứ vào công nghệ sản xuất thẻ:

+ Thẻ từ tính: Là loại thẻ được sản xuất dựa trên kỹ thuật mã hoá thông tin. Thông tin cần thiết được mã hoá và lưu giữ ở dải băng từ ở mặt sau của thẻ. Các thông tin bí mật trên thẻ từ tính có thể bị lộ thông qua máy đọc thẻ gắn với máy vi tính. Theo quy định ngân hàng Nhà nước Việt Nam, đến hết 31/12/2021 thì loại thẻ này sẽ chuyển đổi qua thẻ thông minh, Các trường hợp khách hàng không thực hiện chuyển đổi thì được áp dụng thanh toán đến hết ngày đáo hạn của thẻ.

+ Thẻ thông minh (còn gọi là thẻ chip): Là loại thẻ thế hệ mới được gắn chip điện tử, có tính an toàn bảo mật cao. Do chi phí sản xuất cao nên thẻ được sử dụng phổ biến ở những nước phát triển.



*Hình 1.3. Dấu hiệu nhận diện thẻ từ và thẻ thông minh*

- Căn cứ vào phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ:

+ Thẻ nội địa: Sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ trong nước. Phần lớn thẻ nội địa được chấp nhận thanh toán nếu được phát hành tại các ngân hàng có liên kết Napas (là đơn vị kết nối các ngân hàng lại với nhau và cung cấp cổng thanh toán đa dạng cho người sử dụng thẻ).





*Hình 1.4. Các loại thẻ nội địa có liên kết Napas*

+ Thẻ quốc tế: Sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ ở cả trong nước và nước ngoài. Loại thẻ quốc tế được sử dụng phổ biến hiện nay tại Việt Nam là thẻ mang biểu tượng của các tổ chức phát hành thẻ như: Visa, Marter card, JCB, Discover.



*Hình 1.5. Thẻ quốc tế mang biểu tượng tổ chức phát hành Visa*

- Căn cứ vào tính chất sử dụng:

+ Thẻ tín dụng: Là loại thẻ cho phép chủ thẻ sử dụng với hạn mức tín dụng nhất định để thanh toán các khoản giao dịch về sản phẩm dịch vụ, hàng hóa mà không cần làm thủ tục vay ngân hàng.

+ Thẻ ghi Nợ: Là loại thẻ ngân hàng phát hành cho người có tài khoản tiền gửi tại đó, thẻ được thanh toán bằng một phần hay toàn bộ số dư trên tài khoản. Một số ngân hàng đã gia tăng tính cạnh tranh cho sản phẩm thẻ này bằng cách cấp cho chủ thẻ một mức thấu chi như là một khoản tín dụng ngắn hạn.

#### b) Nội dung cơ bản của thẻ thanh toán

Tất cả các loại thẻ thanh toán đều có đặc điểm chung nhất: bằng chất liệu nhựa cứng, hình chữ nhật, bốn góc tròn với kích thước tiêu chuẩn quốc tế là: 96mm x 54mm x 0,76mm.

Nội dung thẻ: gồm 2 mặt lưu giữ thông tin cần thiết:

- Mặt trước của thẻ (*loại thẻ từ tính*): Tên và biểu tượng của thẻ, tên và biểu tượng của ngân hàng phát hành thẻ, số thẻ, thời hạn hiệu lực của thẻ, họ và tên của chủ thẻ.

- Mặt sau của thẻ (*loại thẻ từ tính*): Dải băng từ chứa các thông tin đã được mã hoá theo một chuẩn thống nhất như: số thẻ, ngày hiệu lực, thông tin chủ thẻ, các yếu tố kiểm tra an toàn khác; Dải băng chữ ký màu trắng: lưu giữ chữ ký của chủ thẻ.

#### c) Quy trình thanh toán bằng thẻ thanh toán

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán, xác nhận tổng số tiền khách phải thanh toán:

- Nhân viên thực hiện việc chào hỏi và gợi ý giúp đỡ;
- Nhờ khách cung cấp các thông tin liên quan đến khách hoặc đoàn khách;

- Thực hiện tổng hợp các khoản mục chi phí đã phát sinh trên hóa đơn tổng hợp chi phí (bảng kê dịch vụ bán ra) mà khách đã tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ tại cơ sở cung ứng dịch vụ. - Báo với khách tổng số tiền cần phải thanh toán;

- In bảng tổng hợp chi phí và chuyển khách kiểm tra.

Bước 2: Nhận thẻ từ khách, kiểm tra loại và hình thức thẻ

Sau khi xác nhận về số tiền khách thanh toán bằng thẻ thì nhân viên thanh toán mượn thẻ thanh toán của khách để thực hiện thanh toán. Khi nhận thẻ và kiểm tra thẻ cần:

- Nhận thẻ bằng 2 tay từ khách hàng;
- Kiểm tra: Loại thẻ của khách là thẻ từ hay thẻ chip và hình thức thẻ (không tẩy xóa, gãy, ...).

Bước 3: Quét thẻ qua khe đọc điện tử

- Đối với bước này, với thẻ từ hay thẻ chip sẽ có thao tác khác nhau, cụ thể:

+ Đối với thẻ từ: Quét thẻ qua khe đọc điện tử dọc bên hông máy POS, bề mặt từ tính màu đen của thẻ áp vào phía trong máy, minh họa như hình 1.6.



Hình 1.6. Thao tác quét thẻ từ qua khe đọc điện tử của máy POS

+ Đối với thẻ chip: Cắm thẻ qua khe đọc điện tử nằm ngang bề mặt máy POS, bề mặt chứa con chip cắm sâu vào phía trong máy, minh họa như hình 1.7.



*Hình 1.7. Thao tác quét thẻ chip qua khe đọc điện tử của máy POS*

Bước 4: Đối chiếu các thông tin có trên thẻ và màn hình

Ở bước này nhân viên thanh toán cần kiểm tra các thông tin liên quan hiện trên màn hình máy POS như:

- Họ và tên chủ thẻ;
- Ngày hết hạn của thẻ;
- Loại thẻ, ngân hàng phát hành...

Bước 5: Nhập số tiền vào máy

Sử dụng bàn phím có trên bề mặt máy POS nhân viên thanh toán sử dụng bàn phím trên máy POS bấm đúng số tiền khách yêu cầu thanh toán bằng thẻ.

Bước 6: Yêu cầu khách nhập mã PIN

Sau khi kiểm tra đúng số tiền khách cần thanh toán, nhân viên thanh toán thực hiện thao tác nhấn phím enter và yêu cầu khách nhập mã pin. Khi

khách nhập mã pin vào máy cần tế nhị không nhìn vào bàn phím khách đang bấm.

Đối với loại thẻ chip thì không có bước này.

Bước 7: Yêu cầu khách ký vào biên lai thanh toán, đối chiếu chữ ký

Kết thúc bước 6, máy POS sẽ in ra hóa đơn xác nhận thanh toán. Nhân viên thực hiện xé hóa đơn và nhờ khách ký vào biên lai thanh toán. Cuối cùng thực hiện việc đối chiếu chữ ký trên biên lai và trên thẻ đảm bảo đúng theo quy định về việc thanh toán.

Bước 8: Trao trả thẻ, giao bản sao của biên lai và hóa đơn đóng dấu “đã thanh toán (PAID)” cho khách, lưu giữ biên lai có chữ ký của khách.

Ở bước này nhân viên thanh toán cần trả lại thẻ thanh toán cho khách, giao một liên biên lai và hóa đơn đã đóng dấu xác nhận đã thanh toán cho khách hàng.

d) Những vấn đề lưu ý khi thanh toán

Khi thực hiện thanh toán bằng thẻ cho khách hàng cần lưu ý:

- Toàn bộ quy trình thanh toán cần thực hiện có sự chứng kiến của khách hàng. Các thao tác thanh toán cần cẩn thận, tế nhị và lịch sự với khách hàng;
- Kiểm tra kỹ các thông tin chủ thẻ;
- Trung thực trong việc bấm giá trị của số tiền khách thanh toán và không được làm tròn số tiền khi nhập vào máy;
- Khi thẻ bị máy từ chối, không tiếp tục cà thẻ nhiều lần;
- Mượn giấy tờ tùy thân để đối chiếu trong trường hợp chữ ký trên hóa đơn không trùng khớp với chữ ký trên thẻ.

### 1.2.3.2. Phiếu thanh toán (Voucher)

#### a) Khái niệm và phân loại

Phiếu thanh toán (Voucher) là một công cụ thanh toán đặc thù trong du lịch đã có từ lâu đời (Thomas Cook, cuối thế kỷ XIX) và vẫn được sử dụng phổ biến trong lĩnh vực du lịch cho đến nay. Phương tiện này về bản chất là *chứng từ do công ty lữ hành phát hành chứng minh việc đã thanh toán trước của khách du lịch cho một số dịch vụ hoặc tất cả dịch vụ hàng hóa có trong chương trình du lịch mà họ sẽ được sử dụng trong chuyến hành trình du lịch.*

Giá trị thanh toán của phiếu đúng bằng số tiền tương ứng hoặc sản phẩm dịch vụ đã ghi trong phiếu và không có giá trị quy đổi sang tiền mặt.

Phiếu thanh toán do nhiều cơ sở trong nước và quốc tế phát hành và được phân thành một số loại sau:

- Phiếu thanh toán (Voucher) cá nhân;
- Phiếu thanh toán (Voucher) cho đoàn;
- Phiếu thanh toán (Voucher) cho chương trình du lịch trọn gói;
- Phiếu thanh toán (Voucher) cho các dịch vụ cơ bản;
- Phiếu thanh toán (Voucher) cho các dịch vụ bổ sung;
- Phiếu thanh toán (Voucher) mở (chỉ quy định về số lượng, loại dịch vụ; không quy định về địa điểm và thời gian cung ứng);
- Phiếu thanh toán (Voucher) đóng (quy định cụ thể về số lượng, chủng loại, địa điểm và thời gian cung ứng dịch vụ).

b) Nội dung cơ bản của phiếu thanh toán



*Hình 1.8. Mẫu Voucher*

Phiếu thanh toán có những nội dung cơ bản sau:

- Tiêu đề: Voucher/ travel voucher/ hotel service voucher;
- Tên, địa chỉ, biểu tượng, fax, phone của cơ sở phát hành;
- Seri Voucher, ngày phát hành ;
- Số lượng khách du lịch (nếu là voucher đoàn khách) ;
- Họ tên người thụ hưởng (cá nhân khách du lịch hoặc trưởng đoàn);
- Tên, địa chỉ của cơ sở cung ứng dịch vụ mà phiếu thanh toán ấn định tới (Ví dụ như: tại Hãng hàng không Vietnam Airline - địa chỉ ..., tại khách sạn Melia - địa chỉ ...)

- Thông tin về giá trị của voucher: số tiền đã thanh toán, sản phẩm dịch vụ, thời gian sử dụng dịch vụ;

- Một số nội dung khác: Cam kết sẽ thanh toán của cơ sở phát hành (thường là công ty lữ hành), số tài khoản của khách, chữ ký của đại diện công ty lữ hành và khách du lịch.

### c) Quy trình thanh toán bằng phiếu thanh toán

#### Bước 1: Trước khi cung ứng dịch vụ

- Nhân viên thực hiện việc chào hỏi và gợi ý giúp đỡ;
- Nhờ khách cung cấp các thông tin liên quan đến khách hoặc đoàn khách;
- Thu giữ voucher của khách, kiểm tra đối chiếu với bản voucher đã được nhận trước từ cơ sở phát hành voucher
- Xác định lại với khách về giá trị của phiếu: số lượng, loại dịch vụ, thời hạn khách được tiêu dùng
- Trong thực tế có một số loại voucher có giá trị nhỏ ví dụ voucher giảm giá minibar, voucher giặt ủi.... thì khách hàng có thể đưa voucher cho nhân viên thanh toán ngay sau khi sử dụng dịch vụ.

#### Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu thanh toán, xác nhận tổng số tiền thanh toán của khách

- Nhân viên thanh toán thực hiện tổng hợp các khoản mục chi phí đã phát sinh trên hóa đơn tổng hợp chi phí (bảng kê dịch vụ bán ra) mà khách đã tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ tại cơ sở cung ứng dịch vụ.
- In bảng tổng hợp chi phí và chuyển khách kiểm tra.
- Nếu tổng chi phí tiêu dùng phụ trội so với giá trị của voucher, nhân viên thanh toán tiến hành lập 2 hóa đơn: Một hóa đơn đối với dịch vụ theo



voucher, một hóa đơn khác cho các dịch vụ phụ trội và tiến hành thanh toán bằng các phương tiện khác.

Bước 3: Yêu cầu khách ký vào hóa đơn để làm cơ sở thanh toán đối với ngân hàng đại lý

Bước 4: Giao hóa đơn đóng dấu “đã thanh toán (PAID)” cho khách cùng hóa đơn (đã đóng dấu) cho khách.

d) Những vấn đề lưu ý khi thanh toán

Khi thực hiện quy trình thanh toán bằng voucher cần lưu ý:

- Xác định phương thức thanh toán, giá trị phiếu trước khi cung ứng dịch vụ ;
- Đối chiếu và kiểm tra kỹ thông tin trên voucher;
- Nên báo trước với khách về việc cơ sở không hoàn trả lại tiền thừa khi khách không tiêu dùng hết giá trị của voucher.

## ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 giới thiệu về ưu và nhược điểm và quy trình thanh toán bằng các phương thức phổ biến trong hoạt động kinh doanh du lịch hiện nay như: Thanh toán bằng tiền mặt và thanh toán không dùng tiền mặt (thẻ thanh toán, séc du lịch, voucher). Nội dung chương nhằm giúp người học tiếp cận các kiến thức cũng như kỹ năng của các công việc cần thiết trong thực tiễn nghề nghiệp.

## ❖ CÂU HỎI BÀI TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH

### Câu hỏi ôn tập

**Câu 1:** Trình bày khái niệm và ưu nhược điểm của phương thức thanh toán sử dụng tiền mặt?

**Câu 2:** Trình bày nội dung cơ bản của tiền mặt.

**Câu 3:** Phân tích quy trình và lưu ý khi thanh toán bằng tiền mặt.

**Câu 4:** Trình bày khái niệm và ưu nhược điểm của phương thức thanh toán không dùng tiền mặt?

**Câu 5:** Phân tích quy trình và lưu ý khi thanh toán bằng thẻ thanh toán.

**Câu 6:** Phân tích quy trình và lưu ý khi thanh toán bằng phiếu du lịch.

## **Bài thực hành**

### **Bài 1: Thực hành thanh toán bằng tiền mặt**

- Hình thức tổ chức: Thực hành nhóm (nhóm 6 sinh viên )
- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát:
  - + Các nhóm chọn một tình huống thanh toán cho khách, thao tác quy trình, trình bày theo yêu cầu trước lớp
  - + Các nhóm khác quan sát, lắng nghe và đặt câu hỏi
  - + Giáo viên quan sát, lắng nghe, đưa ra kết luận.
- Cách đánh giá kết quả
  - + Hình thức đánh giá: Đánh giá theo nhóm
  - + Tiêu chí đánh giá: Thao tác đúng quy trình và nhanh; đưa ra được chính xác các đặc điểm nhận diện tiền mặt.

**Bài 1.1.** Khách sạn Hoàng Hải cấp hạng 4 sao có phục vụ đoàn 8 khách (đại diện thanh toán: bà Phan Thu Hương) lưu trú từ 12-17/2/202X. Khi làm thủ tục check out nhân viên thanh toán báo số tiền còn phải thanh toán là 3.165.000 đồng. Khách yêu cầu thanh toán tiền mặt.

**Bài 1.2.** Nhà hàng Hoa Viên có phục vụ bàn khách đặt tiệc 16 khách do khách hàng Nguyễn Văn Tú đặt. Kết thúc bữa tiệc, anh Tú yêu cầu thanh toán. Nhân viên báo số tiền khách còn phải thanh toán là 7.450.000 đồng. Khách thanh toán bằng tiền mặt.

**Bài 1.3.** Tại điểm bán vé danh thắng Ngũ Hành Sơn có tiếp đoàn 50 khách có hướng dẫn viên (Anh Hòa) với giá vé vào cổng 70.000 đồng/khách. Với số lượng trên đoàn được giảm 5% số tiền trên vé. Khi thanh toán anh Hòa đề nghị được thanh toán bằng tiền mặt.

Là nhân viên ở vị trí lễ tân, thu ngân ở từng vị trí trên hãy thực hiện quy trình thanh toán cho khách hàng.

## **Bài 2: Thực hành xác định tỷ giá và quy đổi ngoại tệ**

- Hình thức tổ chức: Bài tập cá nhân
- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát: Giáo viên ra đề bài tập, sinh viên làm bài tập trên giấy, giáo viên chấm kết quả và đưa ra kết quả chính xác.
- Cách đánh giá kết quả
- + Hình thức đánh giá: cá nhân
- + Tiêu chí đánh giá: đúng kết quả

**Bài 2.1:** Khách sạn Biển Vàng, cấp hạng 5 sao được phép thực hiện nghiệp vụ quy đổi ngoại tệ theo quy định với phí quy đổi ngoại tệ là 3%.

Ngày 20/8/202X, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) tại Đà Nẵng yết tỷ như sau:

USD/VND = 23420 – 23560

GBP/VND = 34200 – 34500

JPY/VND = 26.897 – 27.183

**Yêu cầu:** Xác định tỷ giá báo cho khách và số tiền quy đổi trong các trường hợp khách hàng có phát sinh giao dịch trong ngày như sau:

a, Bà Marie muốn thanh toán số tiền 2.340.000 đồng, trong thời gian lưu trú tại Khách sạn ở Việt Nam bằng GBP.

b, Ông John muốn đổi hết toàn bộ 1.200.000 VND lấy USD trước khi về nước;

c, Ông Nakano Suki muốn thanh toán số tiền 1.870.000 đồng trong thời gian lưu trú tại khách sạn bằng đồng JBY

**Bài tập 2.2.** Khách sạn Phương Trang, cấp hạng 5 sao được phép thực hiện nghiệp vụ quy đổi ngoại tệ theo quy định với phí quy đổi ngoại tệ là 5%

Ngày 18/12/202X tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) Đà Nẵng yết tỷ giá như sau:

USD/VND = 23.295 – 23.375

GPB/VND = 30.523 – 30.818

EUR/USD = 1,3548 – 1,3598

USD/JPY = 125,85 – 126,30

**Yêu cầu:** Xác định tỷ giá báo cho khách và số tiền quy đổi trong các trường hợp khách hàng có phát sinh giao dịch trong ngày như sau:

a. Số USD mà khách phải trả cho giá trị sản phẩm dịch vụ đã tiêu dùng tương ứng 40.000.000 VND

b. Khách muốn quy đổi 3.000 GBP sang VND để chi tiêu trong thời gian du lịch tại Việt Nam

c. Số JPY mà khách phải trả cho giá trị sản phẩm dịch vụ đã tiêu dùng tương ứng 25.000.000 VND

d. Khách muốn quy đổi 15.000.000 VND còn thừa sang EUR để quay về nước

### **Bài 3: Thực hành thanh toán bằng thẻ thanh toán**

- Hình thức tổ chức: Thực hành nhóm (nhóm 6 sinh viên)
- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát:
  - + Các nhóm chọn một tình huống thanh toán cho khách, thao tác quy trình, trình bày theo yêu cầu trước lớp;
  - + Các nhóm khác quan sát, lắng nghe và đặt câu hỏi;
  - + Giáo viên quan sát, lắng nghe, đưa ra kết luận.
- Cách đánh giá kết quả
  - + Hình thức đánh giá: Đánh giá theo nhóm;
  - + Tiêu chí đánh giá: Thao tác nhanh, đúng quy trình.

Tình huống: Ngày 17/4/202X nhà hàng Ngọc Sương có nhận phục vụ cho 20 khách đặt trước sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng. Đại diện thanh toán ông Nguyễn Minh Anh. Kết thúc bữa tiệc, khách yêu cầu thanh toán nhân viên thu ngân báo số tiền khách hàng còn phải trả là 8.430.000 đồng. Khách đồng ý và yêu cầu thanh toán bằng thẻ thanh toán (loại thẻ: thẻ chip)

#### **Yêu cầu:**

1. Thực hiện việc thanh toán bằng thẻ cho khách trong trường hợp trên
2. Hãy xử lý một số sự cố trong quy trình thanh toán bằng thẻ theo từng trường hợp sau:
  - a. Tên hiện thị trên thẻ là Hoàng Thu Thảo (có tên trong đoàn khách)
  - b. Thẻ của khách đã hết hạn thanh toán

- c. Số tiền trong thẻ của khách không đủ để thanh toán
- d. Khách sử dụng loại thẻ Discover không được chấp nhận thanh toán tại doanh nghiệp
- e. Nhân viên đã nhập sai số tiền (7.430.000 đồng) và giao dịch đã hoàn thành
- f. Nhân viên đã nhập sai số tiền (9.830.000 đồng) và giao dịch đã hoàn thành

#### **Bài 4. Thực hành thanh toán bằng phiếu thanh toán (Voucher)**

- Hình thức tổ chức: Thực hành nhóm (nhóm 6 sinh viên)
- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát:
  - + Các nhóm chọn một tình huống thanh toán cho khách, thao tác quy trình, trình bày theo yêu cầu trước lớp
  - + Các nhóm khác quan sát, lắng nghe và đặt câu hỏi
  - + Giáo viên quan sát, lắng nghe, đưa ra kết luận.
- Cách đánh giá kết quả:
  - + Hình thức đánh giá: Đánh giá theo nhóm;
  - + Tiêu chí đánh giá: Thao tác nhanh, đúng quy trình, đảm bảo lưu ý.

**Bài 4.1.** Khách sạn Golden Sea có tặng voucher sử dụng dịch vụ Spa, trị giá 1.000.000 đồng cho toàn bộ khách lưu trú tại khách sạn từ 15/10-20/10/2021. Ngày 17/10 chị Phương ở buồng 302 có sử dụng dịch vụ Spa tại khách sạn với số tiền dịch vụ là 720.000 đồng và yêu cầu được thanh toán bằng voucher. Thực hiện quy trình thanh toán cho khách hàng trong tình huống trên. Trong trường hợp trên, nhân viên thanh toán có hoàn trả lại tiền thừa cho khách hay không? vì sao?

**Bài 4.2.** Công ty lữ hành Vietravel áp dụng Voucher ưu đãi giảm 10% cho khách khi mua trọn tour du dịch Thái Lan với giá 12.000.000 đồng/khách từ ngày 13/11-20/11/202X. Anh Hoàng có mua tour cho cả gia đình gồm 4 thành viên và đã đặt cọc trước 5.000.000 đồng.

Xác định số tiền anh Hoàng còn phải thanh toán cho công ty là bao nhiêu? Giả định các chi phí phát sinh ngoài tour anh Hoàng đã thanh toán riêng.

### **Tài liệu tham khảo**

[1] TS. Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, trường đại học Kinh tế Quốc dân, NXB Kinh tế Quốc dân, Hà Nội;

[2] TS. Trần Hoàng Ngân (2007), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê;

[3] PGS-TS. Nguyễn Thị Thu Thảo (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán quốc tế*, NXB Tài chính;

[4] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục Phát hành kho quỹ) (2010), *Tiền Việt Nam và cách nhận biết*, NXB Hà Nội;

[5] Lê Văn Tề và Trương Thị Hồng (1999), *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ.

## **CHƯƠNG 2**

# **LẬP CHỨNG TỪ THANH TOÁN TRONG KINH DOANH DU LỊCH**

### **❖ GIỚI THIỆU CHƯƠNG 2**

Chương 2 giới thiệu về các loại chứng từ trong hoạt động kinh doanh du lịch, gồm: Phiếu thu, chi tiền mặt, hoá đơn sử dụng dịch vụ, hoá đơn tổng hợp, hoá đơn giá trị gia tăng và một số chứng từ liên quan khác. Với mỗi loại chứng từ sẽ trình bày về bản chất, nguyên tắc, phương pháp lập chứng từ cũng như các lưu ý khi lập các chứng từ trên. Nội dung chương giúp sinh viên có thể dễ dàng tiếp cận các kiến thức và kỹ năng thực tế cần thiết cho công việc thanh toán sau này.

### **❖ MỤC TIÊU CHƯƠNG 2**

#### **- Kiến thức:**

- + Hiểu được tính chất pháp lý, nội dung của các chứng từ;
- + Hiểu được nguyên tắc và phương pháp lập các chứng từ;
- + Hiểu được cách thức tính thuế trong hóa đơn giá trị gia tăng, cách thức ghi hóa đơn.

#### **- Kỹ năng:**

- + Xác định được thuế giá trị gia tăng và tính được giá (chưa thuế, có thuế) của hàng hóa dịch vụ;
- + Lập hóa đơn sử dụng dịch vụ, hóa đơn tổng hợp chi phí, hóa đơn giá trị gia tăng.

#### **- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- + Tuân thủ quy định về cách lập hóa đơn, thủ tục thanh toán trong thực tế nghề nghiệp;
- + Có thái độ đúng đắn và cẩn thận trong việc lập hóa đơn.

### **❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP CHƯƠNG 2**



- Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập chương 1 (cá nhân hoặc nhóm).

- Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (chương 1) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống chương 1 theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.

## ❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG 2

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Phòng học lý thuyết.
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

## ❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHƯƠNG 2

- **Nội dung:**
  - + **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
  - + **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
  - + **Năng lực tự chủ và trách nhiệm:** Trong quá trình học tập, người học cần:

- ✓ Nghiên cứu bài trước khi đến lớp
- ✓ Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
- ✓ Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
- ✓ Nghiêm túc trong quá trình học tập.

- **Phương pháp:**

+ *Điểm kiểm tra thường xuyên*: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng, điểm danh)

+ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết*: không có

## ❖ NỘI DUNG CHƯƠNG 2

### 2.1. Khái quát về chứng từ

#### 2.1.1. Khái niệm

Sản phẩm du lịch mang tính tổng hợp được tạo nên từ các bộ phận, các doanh nghiệp liên kết cùng cung ứng hàng hóa, dịch vụ từ vận chuyển, lưu trú, ăn uống, vui chơi giải trí.... Đặc tính này dẫn đến việc thanh toán trải qua nhiều khâu, phát sinh nhiều nghiệp vụ kinh tế và chứng từ được sử dụng để minh chứng cho những nghiệp vụ kinh tế đã hoàn thành sau mỗi quá trình cung ứng dịch vụ.

Theo Luật kế toán<sup>1</sup> thì: “*Chứng từ là những giấy tờ và vật mang tin phản ánh những nghiệp vụ kinh tế, tài chính phát sinh và đã hoàn thành, làm căn cứ ghi sổ kế toán*”

Chứng từ vừa là cơ sở đối chiếu với cơ quan quản lý Nhà nước và còn là công cụ để được nhận thanh toán từ các cơ sở kinh doanh khác.

#### 2.1.2. Tính chất pháp lý

Số liệu trên chứng từ phải được chứng minh một cách hợp pháp, hợp lý theo quy định của Nhà nước về chế độ chứng từ ở các doanh nghiệp du lịch, thể hiện:

- Chứng từ là bằng chứng để chứng minh cho tính hợp pháp, hợp lý của các nghiệp vụ kinh tế phát sinh ở đơn vị ;

---

<sup>1</sup> Luật kế toán số 88/2015/QH13 ngày 20/11/2015

- Chứng từ là căn cứ pháp lý cho mọi thông tin số liệu và là cơ sở để ghi số liệu vào các loại sổ kế toán ;

- Chứng từ là căn cứ pháp lý để kiểm tra việc chấp hành các chính sách chế độ và quản lý kinh tế tài chính tại đơn vị, kiểm tra việc bảo quản và sử dụng tài sản, phát hiện và ngăn ngừa các hiện tượng tham ô, lãng phí, lấy cắp tài sản của đơn vị;

- Chứng từ là bằng chứng để kiểm tra kế toán, bằng chứng để giải quyết các tranh chấp, kiện tụng về kinh tế, kiểm tra kinh tế, kiểm tra kiểm toán trong doanh nghiệp du lịch.

### ***2.1.3. Nội dung cơ bản của chứng từ***

- *Tên và số hiệu của chứng từ*

Tên chứng từ phải phản ánh khái quát được nội dung kinh tế của nghiệp vụ phát sinh ghi trong chứng từ.

Số hiệu chứng từ phản ánh số thứ tự của nghiệp vụ kinh tế ghi trong chứng từ, giúp cho việc ghi sổ, đối chiếu, kiểm tra số liệu, đảm bảo tính khoa học.

- *Thời gian lập chứng từ*

Thời gian lập chứng từ: Thời điểm lập ra chứng từ phản ánh nghiệp vụ phát sinh, giúp cho việc ghi chép, kiểm tra, đối chiếu số liệu theo trình tự khoa học, tránh sai sót, nhầm lẫn.

- *Tên, địa chỉ đơn vị hoặc cá nhân lập chứng từ*

Tên, địa chỉ đơn vị hoặc cá nhân lập chứng từ là yếu tố quan trọng để xác minh trách nhiệm vật chất đối với nghiệp vụ kinh tế phát sinh. Dựa vào yếu tố này có thể phân loại chứng từ theo đối tượng có liên quan đến nghiệp vụ kinh tế.

- *Tên, địa chỉ đơn vị hoặc cá nhân nhận chứng từ*

Tên, địa chỉ đơn vị hoặc cá nhân nhận chứng từ nhằm chỉ rõ các bên liên quan có trách nhiệm với bên lập chứng từ về số tài sản đã phát sinh. Yếu tố này làm cơ sở để xác minh, đối chiếu, thanh tra về các nghiệp vụ kinh tế và xác định trách nhiệm vật chất của các bên có liên quan trong chứng từ.

- *Nội dung của nghiệp vụ kinh tế tài chính phát sinh*

Nội dung của nghiệp vụ kinh tế: Là nội dung cơ bản nhất làm rõ ý nghĩa kinh tế của nghiệp vụ và của chứng từ. Vì vậy trong nội dung cần phải diễn đạt rõ ràng, ngắn gọn, cần sử dụng tên, các khái niệm và danh mục thường dùng trong chế độ kế toán- tài chính để diễn đạt song phải đảm bảo tính thông dụng dễ hiểu.

Quy mô của nghiệp vụ kinh tế: Là các chỉ tiêu phản ánh số lượng và giá trị tài sản. Tùy theo tính chất nghiệp vụ kinh tế mà xác định chỉ tiêu số lượng bằng các đơn vị đo lường thích hợp, là căn cứ để kiểm tra tính hợp lý, hợp pháp của nghiệp vụ kinh tế phát sinh, là cơ sở để ghi sổ kế toán. Trong nhiều trường hợp quy mô này được ghi bằng số và bằng chữ (trong chứng từ thanh toán thì quy định này có tính bắt buộc).

- *Chữ ký, họ và tên của người lập, người duyệt, người nhận và những người có liên quan đến chứng từ*

Chữ ký, họ và tên của người lập, người duyệt, người nhận và những người có liên quan đến chứng từ : Yếu tố này nhằm đảm bảo tính hợp pháp của chứng từ, là cơ sở để xác định trách nhiệm vật chất của người có liên quan đến nghiệp vụ kinh tế ghi trên chứng từ.

Ngoài các yếu tố cơ bản trên, trong một số loại chứng từ còn có các yếu tố bổ sung như: Phương thức bán, phương thức thanh toán...

#### ***2.1.4. Nguyên tắc chung khi lập hóa đơn thanh toán***

Lập chứng từ là một phương pháp kế toán được dùng để phản ánh các nghiệp vụ kinh tế tài chính phát sinh và đã thực sự hoàn thành trên giấy tờ theo mẫu quy định, theo thời gian và địa điểm phát sinh cụ thể, dùng làm cơ sở pháp lý để ghi sổ kế toán. Lập chứng từ phải đảm bảo các nguyên tắc theo Quy định<sup>2</sup> lập và dự trữ chứng từ, cụ thể như sau:

##### ***2.1.4.1. Tính kịp thời***

Nhân viên thanh toán phải tiến hành lập ngay khi nghiệp vụ kinh tế phát sinh đã thực sự hoàn thành, phải phản ánh đầy đủ, chính xác, kịp thời đúng thực tế khách quan. Tuyệt đối không lập trước chờ sẵn hoặc nghiệp vụ kinh tế phát sinh sau một thời gian mới xuất.

##### ***2.1.4.2. Tính đầy đủ***

Nhân viên thanh toán khi lập chứng từ phải phản ánh đầy đủ các số liệu theo mẫu chứng từ (trong trường hợp chưa có mẫu thì chứng từ được lập phải đủ nội dung cơ bản); đầy đủ chữ ký của người lập, người duyệt và những người khác theo quy định; lập đủ số liên quy định, nếu phải lập nhiều hơn thì tất cả các liên đều như nhau về nội dung.

##### ***2.1.4.3. Tính chính xác***

Nhân viên thanh toán khi ghi các nội dung lên chứng từ phải ghi chính xác, trường hợp nếu ghi sai phải hủy bỏ bằng cách gạch chéo và tuân thủ đúng về việc lưu chứng từ viết sai theo quy định của Nhà nước.

##### ***2.1.4.4. Tính rõ ràng***

Nhân viên thanh toán khi lập các nội dung phải rõ ràng, không tẩy xóa, không sửa chữa, không viết tắt; khi viết phải dùng bút mực, số và chữ phải viết liên tục không ngắt quãng, chỗ trống phải gạch chéo.

---

<sup>2</sup> Điều 18 Luật kế toán 88/2015/QH13 ngày 20/11 năm 2015

Ngoài ra, chứng từ lập ký thì chữ ký phải sử dụng mực không phai, không sử dụng màu đỏ hoặc chữ ký khắc sẵn, chữ ký phải thống nhất; trường hợp là chứng từ điện tử phải có chữ ký điện tử.

## 2.2. Nội dung và phương pháp lập một số chứng từ

### 2.2.1. **Phiếu thu tiền mặt**

#### 2.2.1.1. *Nội dung phiếu thu tiền mặt*

Phiếu thu tiền là mẫu chứng từ bắt buộc cho tất cả các doanh nghiệp hoạt động sản xuất kinh doanh, lao vụ, dịch vụ theo chế độ chứng từ kế toán của Bộ Tài chính ban hành.

*Phiếu thu là một loại chứng từ dùng để xác định số tiền mặt, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý, kim khí quý... thực tế nhập quỹ, và làm căn cứ để nhân viên thanh toán thu tiền, kế toán ghi sổ các khoản thu có liên quan.*

Mọi khoản tiền Việt Nam, ngoại tệ, vàng bạc, đá quý, kim khí quý nhập quỹ, trước khi nhập quỹ phải được kiểm tra, xác định và lập “Bảng kê tiền mặt” đính kèm với phiếu thu.

Theo thông tư 200/2014/TT-BTC thì doanh nghiệp có thể chủ động xây dựng phiếu thu dựa trên quy định của Luật Kế toán. Tuy nhiên phải đảm bảo các thông tin cơ bản sau:

- Tên đơn vị, địa chỉ nơi lập phiếu được trình bày ở góc trên cùng, bên trái biểu mẫu;
- Ngày, tháng, năm lập phiếu, số thứ tự, số quyền của từng phiếu thu;
- Thông tin của người nộp tiền cần được ghi sẽ ràng, cụ thể: họ và tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, số điện thoại liên lạc,...;
- Nêu đầy đủ thông tin một cách ngắn gọn, dễ hiểu về lý do nộp tiền;
- Số tiền nộp phải được ghi đầy đủ chính xác bằng 2 cách: số tiền ghi bằng chữ, số tiền ghi bằng số để tránh nhầm lẫn, ghi rõ đơn vị tiền tệ VND hay USD,...;
- Chứng từ gốc, số giấy tờ kèm theo;

- Ký và ghi rõ họ tên của người nộp tiền.

|                       |                                                                              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Đơn vị:</b> .....  | <b>Mẫu số 01 – TT</b>                                                        |
| <b>Địa chỉ:</b> ..... | (Ban hành theo Thông tư số 132/2018/TT-BTC ngày 28/12/2018 của Bộ Tài chính) |

### PHIẾU THU

Ngày .....tháng .....năm

Quyển số:.....

Số:.....

Họ và tên người nộp tiền: .....

Địa chỉ: .....

Lý do nộp: .....

Số tiền: ..... (Viết bằng chữ): .....

Kèm theo: ..... Chứng từ gốc: .....

|                        |                       |                                |                |
|------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------|
|                        |                       | Ngày .....tháng .....năm ..... |                |
| <b>Giám đốc</b>        | <b>Kế toán trưởng</b> | <b>Người nộp tiền</b>          | <b>Thủ quỹ</b> |
| (Ký, họ tên, đóng dấu) | (Ký, họ tên)          | (Ký, họ tên)                   | (Ký, họ tên)   |

*Hình 2.1. Mẫu Phiếu thu tiền mặt ban hành theo Thông tư số 132/2018/TT-BTC ngày 28/12/2018*

#### 2.2.1.2. Phương pháp lập phiếu thu tiền mặt

Khi thực hiện việc lập phiếu thu nhân viên thanh toán cần thực hiện việc ghi đầy đủ các thông tin cơ bản có trên phiếu thu, cụ thể:

- Ghi rõ và chính xác các thông tin: ngày, tháng, năm lập phiếu thu, họ tên và địa chỉ của người nộp tiền, lý do nộp tiền (vd: nhận tiền đặt cọc dịch vụ nhà hàng cho ngày 30/9/2018).

- Với dòng số tiền: Cần ghi rõ bằng số và bằng chữ số tiền thu, ghi rõ đơn vị tính là đồng Việt Nam hay ngoại tệ USD, EUR,...

- Với dòng kèm theo: ghi rõ số lượng chứng từ gốc kèm theo phiếu thu được lập.

Phiếu thu được lập thành 3 liên (đặt giấy than trong trường hợp lập bằng tay, ghi đầy đủ nội dung trên phiếu), sau khi nhận tiền đủ từ người nộp thì thực hiện ký vào phiếu. Sau đó chuyển cho Kế toán trưởng duyệt và thủ quỹ làm thủ tục nhập quỹ.

Phân bổ 3 liên như sau: Thủ quỹ giữ lại một liên để ghi sổ quỹ, một liên giao cho người nộp tiền, một liên lưu nơi lập phiếu. Cuối ngày, toàn bộ phiếu thu kèm theo chứng từ gốc được chuyển cho kế toán để ghi sổ kế toán.

*Lưu ý:*

Trong quá trình lập, phiếu thu phải được đóng thành quyển, ghi số từng quyển dùng trong một năm. Số phiếu thu phải được đánh liên tục trong một kỳ kế toán, một năm tài chính.

Nếu là thu ngoại tệ, vàng bạc, đá quý...phải ghi rõ tỷ giá, đơn giá tại thời điểm nhập quỹ để tính ra tổng số tiền theo đơn vị đồng tiền ghi sổ

**Ví dụ 2.1.** Ngày 22/9/2021 Khách sạn Sóng Xanh, địa chỉ 30 Phạm Văn Đồng, Đà Nẵng có nhận đặt cọc tiền phòng từ chị Nguyễn Minh Hương, địa chỉ: Công ty TNHH Hoàng Long với số tiền là: 3.500.000 đồng. Thời gian khách lưu trú dự kiến từ 28/9-30/9/2021, loại phòng: 05 phòng Triple room, 02 phòng Single room. Là lễ tân khách sạn sẽ lập phiếu thu tiền mặt như sau:



|                                                                                                           |                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Đơn vị: Khách sạn Sóng Xanh                                                                               | Quyển số: 05                                |
| Địa chỉ: 30 Phạm Văn Đồng, Đà Nẵng                                                                        | Số: 12                                      |
| <b>PHIẾU THU</b>                                                                                          |                                             |
| <i>Ngày 22 tháng 9 năm 2021</i>                                                                           |                                             |
| Họ và tên người nộp tiền: Nguyễn Minh Hương (09657489040)                                                 |                                             |
| Địa chỉ: Công Ty TNHH Hoàng Long                                                                          |                                             |
| Lý do: Nhận tiền đặt cọc của khách, dự kiến lưu trú ngày 28/9-30/9/2021, Triple room: 05, Single room: 02 |                                             |
| Số tiền: 3.500.000 ; Viết bằng chữ: Ba triệu năm trăm nghìn đồng y./                                      |                                             |
| Kèm theo: 0 chứng từ gốc                                                                                  |                                             |
| <i>Ngày 22 tháng 9 năm 2021</i>                                                                           |                                             |
| Giám đốc                                                                                                  | Kế toán trưởng    Người nộp tiền    Thủ quỹ |
| Huỳnh Thị Thúy    Nguyễn Minh Hương                                                                       |                                             |

### **2.2.2. Hóa đơn sử dụng dịch vụ**

#### **2.2.2.1. Nội dung hóa đơn sử dụng dịch vụ**

Hóa đơn sử dụng dịch vụ là một bản chứng từ dưới dạng hoá đơn thanh toán lẻ. Phản ánh trực tiếp và tức thời các chi phí của khách phát sinh khi tiêu dùng một dịch vụ nhất định nào đó tại cơ sở kinh doanh dịch vụ, do nhân viên thanh toán ở bộ phận dịch vụ cung cấp, là chứng từ cơ sở để nhân viên thanh toán theo dõi cập nhật, tổng hợp toàn bộ các chi phí của khách vào tài khoản.

Hoá đơn sử dụng dịch vụ thường sử dụng tại các cơ sở cung ứng dịch vụ lớn và có thể được thiết kế theo nhiều hình thức khác nhau tùy theo ý tưởng của từng doanh nghiệp du lịch. Nó có thể được thiết kế chung cho tất cả các

dịch vụ hoặc có thể được thiết kế riêng cho từng loại dịch vụ nhất định. Tuy nhiên về cơ bản trên hóa đơn sử dụng dịch vụ cần có các thông tin cần thiết như:

- Tiêu đề của hóa đơn (ví dụ Hóa đơn nhà hàng, hóa đơn giặt ủi,...);
- Thời gian và địa điểm tiêu dùng dịch vụ;
- Thông tin khách hàng (tên, số điện thoại, số buồng,...);
- Nội dung và quy mô nghiệp vụ kinh tế (tên hàng hóa dịch vụ, ĐVT, đơn giá, thành tiền), tổng cộng tiền dịch vụ;
- Chữ ký và họ tên của các bên liên quan.

| <b>HÓA ĐƠN NHÀ HÀNG</b>                                                     |                                          |               |                                              |                              |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
|                                                                             |                                          |               |                                              | Bàn/ Table: ANH LONG         |                        |
|                                                                             |                                          |               |                                              | Phòng/ Room: 309             |                        |
|                                                                             |                                          |               |                                              | Ngày tháng/ Date: 04/11/2020 |                        |
| Hình thức thanh toán: Tiền mặt                                              |                                          |               | Số Bill:                                     |                              | 041562                 |
| STT<br>(No.)                                                                | Tên hàng hóa và dịch vụ<br>(Description) | ĐVT<br>(Unit) | Số lượng<br>Quantity                         | Đơn giá<br>(Unit price)      | Thành tiền<br>(Amonnt) |
| 1                                                                           | Súp bí đỏ                                | chén          | 1                                            | 414.719                      | 414.719                |
| 2                                                                           | Cơm chiên                                | DIA           | 1                                            | 137.662                      | 137.662                |
| 3                                                                           | SUP BÍ ĐỎ                                | CHEN          | 6                                            | 42.424                       | 254.545                |
| 4                                                                           | BANH MI                                  | DIA           | 1                                            | 8.658                        | 8.658                  |
| 5                                                                           | KHAN LẠNH                                | CAI           | 7                                            | 4.329                        | 30.303                 |
|                                                                             |                                          |               |                                              |                              |                        |
|                                                                             |                                          |               |                                              |                              |                        |
| <b>THANH TIỀN/ Grand total:</b>                                             |                                          |               |                                              |                              | <b>845.887</b>         |
| Cộng tiền hàng/ Sub:                                                        |                                          |               |                                              |                              |                        |
| Phí phục vụ/ Service charge: 5%                                             |                                          |               |                                              |                              | 42.294                 |
| Thuê suất GTGT/ VAT rate: 10%                                               |                                          |               |                                              |                              | 88.818                 |
| <b>THÀNH TIỀN/ Grand total:</b>                                             |                                          |               |                                              |                              | <b>977.000</b>         |
| Số tiền viết bằng chữ/ Amount in words: Chín trăm bảy mươi bảy nghìn đồng./ |                                          |               |                                              |                              |                        |
| Người bán hàng/ Seller<br>(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)                     |                                          |               | Người mua hàng/ Buyer<br>(Ký, ghi rõ họ tên) |                              |                        |
| Phan Như Nguyệt                                                             |                                          |               | Nguyễn Hoàng Long                            |                              |                        |

## *Hình 2.2. Mẫu hóa đơn nhà hàng tại khách sạn Đông Dương*

### *2.2.2.2. Phương pháp lập hóa đơn sử dụng dịch vụ*

Hóa đơn loại hóa đơn sử dụng dịch vụ thường được lập thành hai hoặc ba bản: Một bản giao cho khách hàng, một bản chuyển cho lễ tân ở sảnh chính sau đó chuyển về cho bộ phận kế toán lưu giữ, một bản còn lại có thể lưu giữ tại bộ phận lập hoặc không tùy theo nhu cầu của cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch.

Hóa đơn sử dụng dịch vụ được lập ngay sau khi khách tiêu dùng xong dịch vụ (có thể khách đã hoàn tất trả tiền hoặc chưa), ghi đầy đủ các nội dung theo mẫu của đơn vị, yêu cầu khách ký xác nhận vào hóa đơn.

Theo định kỳ trong ngày, bộ phận cung cấp dịch vụ chuyển một liên hóa đơn tiêu dùng dịch vụ của khách về bộ phận thanh toán tổng hợp. Sau khi tiếp nhận, nhân viên thanh toán cập nhập các số liệu trên hóa đơn vào các khoản mục tương ứng trong tài khoản của khách để sẵn sàng thanh toán cho khách ngay khi họ yêu cầu.

Ngoài ra, liên quan đến mảng kinh doanh dịch vụ nói chung và kinh doanh nhà hàng – khách sạn – lễ hành nói riêng trong việc thanh toán cho khách hàng thì cần lưu ý về khoản phí phục vụ (Service charge)<sup>3</sup>. Theo đó:

*- Phí phục vụ là khoản được tính thêm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại các đơn vị kinh doanh du lịch nhà hàng khách sạn. Khoản tiền này được coi là tiền thưởng của khách hàng cho nhân viên vì cung cấp một dịch vụ đạt chất lượng. Khoản tiền này được pháp luật cho phép và chịu thuế giá trị gia tăng.*

---

<sup>3</sup> Quy định tại Thông tư liên tịch số 88- TTLB, hướng dẫn việc thu và sử dụng phí phục vụ trong ngành du lịch, ngày 27 tháng 11 năm 1995

- Các đơn vị kinh doanh thuộc ngành Du lịch được phép thu kinh phí phục vụ trên giá các dịch vụ sau:

- + Cho thuê buồng ngủ;
- + Phục vụ ăn, uống;
- + Cho thuê phương tiện vận chuyển có người phục vụ;
- + Các dịch vụ: giặt là, may đo, cắt uốn tóc, thẩm mỹ...;
- + Tắm hơi;
- + Lữ hành, hướng dẫn du lịch, hướng dẫn tổ chức vui chơi giải trí;
- + Các dịch vụ khác.

Như vậy để thuận lợi cho việc xác định các loại giá hàng hóa, dịch vụ, bài giảng sử dụng thống nhất một số thuật ngữ như sau:

- Giá bán dịch vụ (DV) chưa phí và chưa thuế giá trị gia tăng (GTGT): Đây là giá bán đơn thuần của hàng hóa, dịch vụ chưa tính đến khoản phí phục vụ và thuế GTGT mà khách hàng phải thanh toán.

- Giá bán dịch vụ chưa thuế giá trị gia tăng: Đây là giá bán đã có phí phục vụ nhưng chưa có thuế GTGT. Trong đó:

Phí dịch vụ = Giá bán DV chưa phí và chưa thuế GTGT x tỷ lệ phí phục vụ

Giá bán DV chưa thuế GTGT = giá bán DV chưa phí và thuế GTGT + Phí phục vụ

Hay Giá bán DV chưa thuế GTGT = giá bán DV chưa phí và thuế GTGT x (1 + tỷ lệ phí phục vụ)

*Lưu ý:*

+ Các đơn vị kinh doanh du lịch được phép thu không quá 5% trên giá bán các dịch vụ.

+ Cơ sở kinh doanh du lịch không thực hiện tính phí dịch vụ thì tỷ lệ phí phục vụ là 0%.

- Giá đã có thuế GTGT (hay còn gọi là giá thanh toán): Là giá bán đã có cả phí dịch vụ và thuế GTGT. Trong đó:

Thuế GTGT= giá bán DV chưa thuế GTGT x thuế suất thuế GTGT của DV

Như vậy:

Giá bán đã có thuế GTGT= giá bán DV chưa thuế GTGT x (1+ thuế suất thuế GTGT của DV)

Hoặc:

Giá bán đã có thuế GTGT= giá bán DV chưa phí và chưa thuế GTGT x (1+ tỷ lệ phí phục vụ) x (1+ thuế suất thuế GTGT)

Trong thực tế các cơ sở kinh doanh du lịch thường niêm yết giá bán chưa thuế GTGT và giá bán đã có thuế GTGT để tính các khoản mục phí phục vụ và thuế GTGT cần lưu ý:

$$\text{Giá bán DV chưa thuế GTGT} = \frac{\text{Giá bán đã có thuế GTGT}}{1 + \text{thuế suất thuế GTGT}}$$

**Ví dụ 2.2:** Khách sạn Mường Thanh Grand, địa chỉ: 544 Ngô Quyền, phường An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng. Mã số thuế: 0032315462, STK: 004100016574 (ngân hàng Vietcombank chi nhánh Đà Nẵng), Sdt: 043.235.621.

Anh Nguyễn Hoàng Nam có lưu trú tại khách sạn từ 18/6-20/6/202X tại buồng 302 với các khoản chi phí phát sinh trong thời gian lưu trú như sau:

- Loại phòng Double room với giá: 1.200.000 đồng/đêm.
- Ngày 18/6 có sử dụng dịch vụ ăn tối tại nhà hàng:
  - + 2 chén súp bí đỏ với giá 50.000 đồng/chén;
  - + 1 đĩa cơm chiên hải sản, đơn giá 200.000 đồng/dĩa;
  - + 2 lon Tiger: Đơn giá 25.000 đồng/lon.
- Giá hàng hóa, dịch vụ trên khách sạn đang niêm yết là giá đã có thuế GTGT (*thuế suất thuế GTGT của hàng hóa, dịch vụ 10% và phí phục vụ 5%*).
  - a. Khách yêu cầu nhân viên giải thích về cách tính mức phí phục vụ và thuế GTGT cho dịch vụ lưu trú trên.
  - b. Lập hóa đơn sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng, nhân viên thực hiện thanh toán Nguyễn Văn A.

Như vậy mức phí phục vụ và thuế GTGT cho dịch vụ lưu trú được xác định như sau:

- Giá bán DV lưu trú chưa phí và thuế GTGT là:

$$\frac{1.200.000}{(1+5\%) \times (1+10\%)} = 1.038.961 \text{ đồng/đêm}$$

- Mức phí phục vụ tương ứng là:

$$2 \times 1.038.961 \times 5\% = 103.896 \text{ đồng}$$

- Giá bán DV chưa thuế GTGT:

$$\frac{1.200.000}{(1+10\%)} = 1.090.909 \text{ đồng/đêm}$$

- Số thuế GTGT cho dịch vụ lưu trú khách phải trả:

$$2 \times 1.090.909 \times 10\% = 218.182 \text{ đồng}$$

Từ các thông tin trên, nhân viên thanh toán lập được hóa đơn sử dụng dịch vụ ăn uống tại bộ phận Nhà hàng như sau:

| <b>HÓA ĐƠN NHÀ HÀNG</b>                           |                                                |               |                        |                            |                        |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| Họ và tên khách hàng/Name Guest: Nguyễn Hoàng Nam |                                                |               |                        |                            |                        |
| Phòng/Room: 302                                   |                                                |               |                        |                            |                        |
| Ngày tháng/date: 04/11/2020                       |                                                |               |                        |                            |                        |
| Hình thức thanh toán: Thẻ thanh toán              |                                                |               | Số Bill: 041562        |                            |                        |
| STT<br>(No.)                                      | Tên hàng<br>hóa và dịch<br>vụ<br>(Description) | ĐVT<br>(Unit) | Số lượng<br>(Quantity) | Đơn giá<br>(Unit<br>price) | Thành tiền<br>(Amonnt) |
| 01                                                | Súp bí đỏ                                      | chén          | 02                     | 43.290                     | 86.580                 |
| 02                                                | Cơm chiên                                      | đĩa           | 01                     | 173.160                    | 173.160                |

|    |       |     |    |        |        |
|----|-------|-----|----|--------|--------|
| 03 | Tiger | lon | 02 | 21.645 | 43.290 |
|    |       |     |    |        |        |
|    |       |     |    |        |        |

THÀNH TIỀN/ Grand total: 303.030

Cộng tiền hàng/ Sub:

Phí phục vụ/ Service charge: 5% 15.152

Thuế suất GTGT/ VAT rate: 10% 31.818

**THÀNH TIỀN/ Grand total: 350.000**

Số tiền viết bằng chữ/ Amount in words: Ba trăm năm mươi nghìn đồng y./

Người bán hàng/ Seller

Người mua hàng/ Buyer

(Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

Nguyễn Văn A

Nguyễn Hoàng Nam



### **2.2.3. Hóa đơn tổng hợp chi phí**

#### **2.2.3.1. Nội dung hóa đơn tổng hợp chi phí**

Hóa đơn tổng hợp chi phí hay bảng tổng hợp chi phí là cơ sở để khách kiểm tra, đối chiếu các khoản chi cho các dịch vụ đã sử dụng trước khi xác nhận tổng số tiền khách thanh toán.

Hóa đơn này do nhân viên thanh toán tổng hợp lập, dựa trên cơ sở dữ liệu tất cả các khoản chi phí dịch vụ đã tiêu dùng của khách ở các bộ phận dịch vụ.

#### **2.2.3.2. Phương pháp lập hóa đơn tổng hợp chi phí**

Nhân viên thanh toán thực hiện cập nhật những khoản mục chi phí phát sinh cuối cùng khi khách yêu cầu thanh toán, xác nhận lại các khoản chi phí của khách (nếu cần thiết). Thực tế tại nhiều cơ sở cung ứng dịch vụ du lịch hiện nay thường sử dụng các phần mềm quản lý sẽ thực hiện việc cập nhật tự động các khoản chi phí dịch vụ phát sinh ở bộ phận (như hình 2.3).

Sau đó nhân viên tiến hành in hóa đơn gửi khách kiểm tra. Sau đó, yêu cầu khách ký sau khi đã đồng ý với các chi phí trong hóa đơn.

**Ví dụ 2.3:** Ở tình huống ví dụ 2.2. khi Khách làm thủ tục check- out thì nhân viên lễ tân thực hiện việc tổng hợp các khoản mục chi phí, giả định dịch vụ ăn uống khách chưa thanh toán thì hóa đơn tổng hợp chi phí được lập như sau:

| <b>HÓA ĐƠN TỔNG HỢP CHI PHÍ</b>                   |  |
|---------------------------------------------------|--|
| Họ và tên khách hàng/Name Guest: Nguyễn Hoàng Nam |  |
| Phòng/Room: 302                                   |  |
| Ngày tháng/date: 04/11/2020                       |  |

| Hình thức thanh toán: Thẻ thanh toán                                               |                                             |               | Số Bill: 041562        |                            |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| STT<br>(No.)                                                                       | Tên hàng hóa<br>và dịch vụ<br>(Description) | ĐVT<br>(Unit) | Số lượng<br>(Quantity) | Đơn giá<br>(Unit<br>price) | Thành tiền<br>(Amonnt) |
| 01                                                                                 | Dv lưu trú                                  | Đêm           | 02                     | 1.038.961                  | 2.077.902              |
| 02                                                                                 | DV ăn uống                                  | Đồng          | -                      | -                          | 303.030                |
|                                                                                    |                                             |               |                        |                            |                        |
|                                                                                    |                                             |               |                        |                            |                        |
|                                                                                    |                                             |               |                        |                            |                        |
| THÀNH TIỀN/ Grand total:                                                           |                                             |               |                        |                            | 2.380.952              |
| Cộng tiền hàng/ Sub:                                                               |                                             |               |                        |                            |                        |
| Phí phục vụ/ Service charge: 5%                                                    |                                             |               |                        |                            | 119.048                |
| Thuế suất GTGT/ VAT rate: 10%                                                      |                                             |               |                        |                            | 250.000                |
| <b>THÀNH TIỀN/ Grand total:</b>                                                    |                                             |               |                        |                            | <b>2.750.000</b>       |
| Số tiền viết bằng chữ/ Amount in words: Hai triệu bảy trăm năm mươi nghìn đồng y./ |                                             |               |                        |                            |                        |
| Người bán hàng/ Seller                                                             |                                             |               | Người mua hàng/ Buyer  |                            |                        |
| (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ tên)                                                      |                                             |               | (Ký, ghi rõ họ tên)    |                            |                        |
| Nguyễn Văn A                                                                       |                                             |               | Nguyễn Hoàng Nam       |                            |                        |

#### **2.2.4. Hóa đơn giá trị gia tăng**

##### **2.2.4.1. Nội dung hóa đơn giá trị gia tăng**

Theo quy định của Tổng cục thuế - Bộ tài chính Việt Nam hoá đơn GTGT là một loại chứng từ tài chính thanh toán chính thức và thống nhất trên toàn quốc.

Theo quy định tại điều 4 Nghị định số 51/2010/NĐ-CP: Hóa đơn GTGT là hóa đơn bán hàng hóa, dịch vụ nội địa dành cho các tổ chức, cá nhân khai thuế GTGT theo phương pháp khấu trừ

Hóa đơn GTGT được thiết kế và in theo một mẫu chung, trên loại giấy đặc biệt có các dấu hiệu nhận dạng và chống giả mạo. Các thông tin có trên hóa đơn theo mẫu chung và thống nhất trên toàn quốc cho bất cứ doanh nghiệp có đăng ký kê khai thuế theo phương pháp khấu trừ.

Đa số các hoá đơn giá trị gia tăng (trừ trường hợp hóa đơn đặc thù) có 3 liên thông dụng như sau: liên 1 (màu tím, được lưu giữ tại sổ hoá đơn nơi đặt in, mua hoá đơn của cơ quan thuế), liên 2 (màu đỏ, liên giao cho khách hàng đồng thời dựa vào đó kê khai thuế đầu vào cho doanh nghiệp của họ), liên 3 (màu xanh, liên lưu hành nội bộ).

##### **2.2.4.2. Phương pháp lập hóa đơn giá trị gia tăng**

Hóa đơn giá trị gia tăng có thể được lập bằng viết tay hoặc máy tính. Phương pháp lập theo hướng dẫn tại Điều 16, Thông tư 39/2014/TT-BTC, kết hợp điều chỉnh tại Điều 3, Thông tư 26/2015/TT-BTC ngày 27/2/2015 với mẫu hóa đơn như hình 2.4 sau:

|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------------|---------|------------|
| <b>TÊN CỤC THUẾ:</b>                                         |                       | Mẫu số: 01GTGT3/001 |                                |         |            |
| <b>HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG</b>                              |                       |                     |                                |         |            |
| Liên 1: Lưu                                                  |                       |                     | Số:                            |         |            |
| Ngày .... tháng .... năm .....                               |                       |                     |                                |         |            |
| Đơn vị bán hàng: .....                                       |                       |                     |                                |         |            |
| Mã số thuế: .....                                            |                       |                     |                                |         |            |
| Địa chỉ: .....                                               |                       |                     |                                |         |            |
| Điện thoại: .....                                            |                       |                     |                                |         |            |
| Họ tên người mua hàng: .....                                 |                       |                     |                                |         |            |
| Tên đơn vị: .....                                            |                       |                     |                                |         |            |
| Mã số thuế: .....                                            |                       |                     |                                |         |            |
| Địa chỉ: .....                                               |                       |                     |                                |         |            |
| Số tài khoản: .....                                          |                       |                     |                                |         |            |
| STT                                                          | Tên hàng hóa, dịch vụ | Đơn vị tính         | Số lượng                       | Đơn giá | Thành tiền |
| 1                                                            | 2                     | 3                   | 4                              | 5       | 6=4x5      |
|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
|                                                              |                       |                     |                                |         |            |
| Cộng tiền hàng: .....                                        |                       |                     |                                |         |            |
| Thuế suất GTGT: ....., Tiền thuế GTGT: .....                 |                       |                     |                                |         |            |
| Tổng cộng tiền thanh toán: .....                             |                       |                     |                                |         |            |
| Số tiền viết bằng chữ: .....                                 |                       |                     |                                |         |            |
| Người mua hàng                                               |                       |                     | Người bán hàng                 |         |            |
| (Ký, ghi rõ họ, tên)                                         |                       |                     | (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ, tên) |         |            |
| <i>(Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhận hóa đơn)</i> |                       |                     |                                |         |            |

*Hình 2.3. Mẫu hóa đơn giá trị gia tăng*

Theo đó, các thông tin trên hóa đơn GTGT được hướng dẫn lập cụ thể như sau:

- Ghi số hóa đơn (mỗi số hóa đơn được lập cho những hàng hóa, dịch vụ có cùng thuế suất)

- Ở dòng «ngày.....tháng.....năm»: ghi thời điểm lập hóa đơn (kể cả khách hàng đã thanh toán hay chưa thanh toán)

+ Nếu lập lần đầu: ghi ngày chuyển giao quyền sở hữu hàng hóa, dịch vụ;

+ Nếu điều chỉnh: ghi ngày hiện tại, thông thường trùng với ngày lập biên bản thu hồi hóa đơn viết sai, hoặc ngày trả lại hàng hóa

- Ở dòng «Đơn vị bán hàng»: Ghi rõ tên doanh nghiệp, địa chỉ, điện thoại, số hiệu tài khoản và mã số thuế của đơn vị bán hàng (theo bản đăng ký kinh doanh).

- Ở dòng «Họ và tên người mua»: Ghi rõ tên doanh nghiệp, địa chỉ, điện thoại, số hiệu tài khoản và mã số thuế của người mua.

- Ở dòng «Hình thức thanh toán»: Ghi rõ phương tiện thanh toán. Nếu thanh toán tiền mặt ghi “TM”, nếu chuyển khoản ghi “CK”; ghi “TM/CK” khi chưa biết hình thức thanh toán.

- Ở các cột A, B, C, cột 1, 2, 3 trình bày như sau:

+ Cột A: Ghi số thứ tự các hàng hóa dịch vụ (bắt đầu từ 01). Nếu mặt hàng 01 có tên quá dài thì tên viết tiếp xuống dòng thứ 2, vậy thì số thứ tự 02 sẽ viết ở dòng thứ 3.

+ Cột B: Tên hàng hoá dịch vụ đã cung ứng (phải ghi tên thống nhất, từ lúc nhập đến lúc xuất);

+ Cột C: Đơn vị tính (theo đơn vị quốc gia quy định). Nếu hàng hóa bán ra là dịch vụ thì trên hóa đơn không nhất thiết phải ghi;

+ Cột 1: Ghi số lượng hoặc trọng lượng hàng hoá dịch vụ;

+ Cột 2: Ghi đơn giá bán chưa thuế giá trị gia tăng;

+ Cột 3: ghi số tiền: bằng cột 1 (số lượng) x cột 2 (đơn giá).

Lưu ý: Thành phần nội dung của nghiệp vụ kinh tế của hóa đơn thường có 10 dòng, nếu ghi không hết thì phải gạch chéo phần thừa (gạch hết tất cả từ STT đến Thành tiền, gạch chéo từ trên xuống dưới, từ phải sang qua trái)

- Ở dòng «Cộng tiền hàng»: tính tổng cộng giá trị ở cột 3
- Ở dòng «thuế suất»: ghi thuế của SPDV (5%/10%). Nếu mặt hàng không chịu thuế thì ghi 0% hoặc gạch chéo “/”
- Ở dòng «Tiền thuế GTGT» = «Cộng tiền hàng» x «Thuế suất». Nếu mặt hàng không chịu thuế thì gạch chéo “/”
- Ở dòng «Tổng cộng tiền thanh toán» = «Cộng tiền hàng» + «Tiền thuế GTGT»
- Ở dòng «Số tiền viết bằng chữ»: ghi diễn giải số tiền ở dòng «Tổng cộng tiền thanh toán»
- Ghi đầy đủ họ và tên, chữ ký của các bên liên quan.

*Lưu ý khi lập hóa đơn:*

- Đồng tiền ghi trên hóa đơn là đồng Việt Nam
- Trường hợp khách thanh toán bằng ngoại tệ thì “Tổng số tiền thanh toán” ghi bằng nguyên tệ, còn số tiền bằng chữ thì ghi chữ Việt Nam. Ví dụ: 10000USD – Mười ngàn đô la Mỹ. Đồng thời ghi trên hóa đơn tỷ giá Ngân hàng Nhà nước công bố thời điểm lập.

**Ví dụ 2.4.** Khi làm thủ tục check out anh Nam có yêu cầu khách sạn Mường Thanh Grand ở ví dụ 2.2. xuất hóa đơn giá trị gia tăng theo thông tin: Công ty cổ phần DANACO, địa chỉ: 154 Trưng Nữ Vương, Phước Lý, Bình Định, mã số thuế: 013421345, STK: 06524311 (Ngân hàng Á Châu chi nhánh Phước Lý)

Với những thông tin như trên, có thể lập được hóa đơn giá trị gia tăng như sau

|                                                              |                       |                          |          |           |            |
|--------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------|-----------|------------|
| <b>TÊN CỤC THUẾ: Chi cục thuế Sơn Trà, Đà Nẵng</b>           |                       | <b>Mẫu số: 01GTKT.</b>   |          |           |            |
| <b>HÓA ĐƠN GIÁ TRỊ GIA TĂNG</b>                              |                       | <b>Ký hiệu: 01AA/14P</b> |          |           |            |
| Liên 1: Lưu                                                  |                       | Số: 0000187              |          |           |            |
| Ngày 18 tháng 6 năm 2020                                     |                       |                          |          |           |            |
| Đơn vị bán hàng: Khách sạn Mường Thanh Grand                 |                       |                          |          |           |            |
| Mã số thuế: 0032315462                                       |                       |                          |          |           |            |
| Địa chỉ: 544 Ngô Quyền, phường An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng  |                       |                          |          |           |            |
| Điện thoại: 043.235.621                                      |                       |                          |          |           |            |
| Số tài khoản: 004100016574 (Ngân hàng Vietcombank)           |                       |                          |          |           |            |
| Họ tên người mua hàng: Nguyễn Hoàng Nam                      |                       |                          |          |           |            |
| Tên đơn vị: Công ty cổ phần DANACO                           |                       |                          |          |           |            |
| Mã số thuế: 013421345                                        |                       |                          |          |           |            |
| Địa chỉ: 154 Trưng Nữ Vương, Phước Lý, Bình Định             |                       |                          |          |           |            |
| Số tài khoản: 06524311 (Ngân hàng Á Châu chi nhánh Phước Lý) |                       |                          |          |           |            |
| STT                                                          | Tên hàng hóa, dịch vụ | Đơn vị tính              | Số lượng | Đơn giá   | Thành tiền |
| 1                                                            | 2                     | 3                        | 4        | 5         | 6=4x5      |
| 01                                                           | Dịch vụ lưu trú       | Đêm                      | 02       | 1.090.909 | 2.181.818  |
| 02                                                           | Súp bí đỏ             | Chén                     | 02       | 50.000    | 100.000    |
| 03                                                           | Cơm chiên             | Dĩa                      | 01       | 200.000   | 200.000    |

|                                                                          |           |                                |    |        |        |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------|----|--------|--------|
| 04                                                                       | Bia Tiger | Lon                            | 02 | 25.000 | 50.000 |
| 05                                                                       | Nước ngọt | Chai                           | 02 | 15.000 | 30.000 |
| Cộng tiền hàng: 2.690.000 VND                                            |           |                                |    |        |        |
| Thuế suất GTGT: 10%, Tiền thuế GTGT: 269.000 VND                         |           |                                |    |        |        |
| Tổng cộng tiền thanh toán: 2.959.000 VND                                 |           |                                |    |        |        |
| Số tiền viết bằng chữ: Hai triệu chín trăm năm mươi chín nghìn đồng y../ |           |                                |    |        |        |
| Người mua hàng                                                           |           | Người bán hàng                 |    |        |        |
| (Ký, ghi rõ họ, tên)                                                     |           | (Ký, đóng dấu, ghi rõ họ, tên) |    |        |        |
| Nguyễn Hoàng Nam                                                         |           | Nguyễn Văn A                   |    |        |        |
| (Cần kiểm tra, đối chiếu khi lập, giao, nhận hóa đơn)                    |           |                                |    |        |        |



*Lưu ý:* Trường hợp nhân viên thanh toán viết sai hóa đơn giá trị gia tăng thì xử lý như sau:

- Trường hợp hóa đơn viết sai nhưng chưa xé khỏi cuống: Hóa đơn viết sai dù là tiêu thức nào (mã số thuế, thông tin người mua và người bán, sai số thuế, sai tổng tiền...) nhưng chưa xé khỏi cuống thì xử lý như sau:

+ Bước 1: Gạch chéo các liên và lưu giữ hóa đơn viết sai đó;

+ Bước 2: Lập lại hóa đơn mới và giao cho khách hàng.

- Trường hợp hóa đơn viết sai đã xé khỏi cuống nhưng chưa giao cho khách hàng: Hóa đơn viết sai dù là tiêu thức nào, đã xé nhưng chưa giao cho khách hàng thì xử lý như sau:

+ Bước 1: Gạch chéo 3 liên của hóa đơn viết sai đó;

+ Bước 2: Kẹp lại vào quyển hóa đơn (phải gạch chéo và lưu trữ để phòng ngừa cơ quan thuế kiểm tra sẽ giải trình);

+ Bước 3: Lập lại hóa đơn mới và giao cho khách hàng.

- Trường hợp hóa đơn viết sai đã giao cho khách hàng nhưng khách hàng chưa kê khai

+ Bước 1: Hai bên lập biên bản thu hồi các liên của hóa đơn đã lập sai (không phải lập biên bản hủy hóa đơn), bên bán gạch chéo các liên và lưu trữ số hóa đơn lập sai đó ;

+ Bước 2: Lập lại hóa đơn mới vào thời điểm hiện tại và giao cho khách hàng;

- Trường hợp hóa đơn viết sai đã giao cho khách hàng nhưng khách hàng đã kê khai

+ Nếu lỗi sai không ảnh hưởng đến giá trị tiền hàng và tiền thuế

\* Bước 1: Hai bên lập biên bản điều chỉnh hóa đơn ;

\* Bước 2: Người bán lập lại hóa đơn điều chỉnh: Hóa đơn điều chỉnh ghi rõ nội dung ghi sai; nội dung điều chỉnh; số hóa đơn; ký hiệu...

Ví dụ: Điều chỉnh mã số thuế của hóa đơn số ... ký hiệu ....ngày tháng...từ ...thành

+ Nếu lỗi sai ảnh hưởng đến giá trị tiền hàng và tiền thuế (sai thuế suất, giá trị tiền hàng, tiền thuế...)

\* Bước 1: Hai bên lập biên bản điều chỉnh hóa đơn viết sai;

\* Bước 2: Người bán lập lại hóa đơn điều chỉnh sai sót: Hóa đơn điều chỉnh ghi rõ tăng, giảm số lượng hàng hóa, giá bán, thuế suất thuế giá trị gia tăng..., tiền thuế giá trị gia tăng... cho hóa đơn số.....ký hiệu....,

## ❖ TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 giới thiệu về các loại chứng từ trong hoạt động kinh doanh du lịch, gồm: Phiếu thu, chi tiền mặt, hoá đơn sử dụng dịch vụ, hoá đơn tổng hợp, hoá đơn giá trị gia tăng và một số chứng từ liên quan khác. Với mỗi loại chứng từ sẽ trình bày về bản chất, nguyên tắc, phương pháp lập chứng từ cũng như các lưu ý khi lập các chứng từ trên.

## ❖ CÂU HỎI BÀI TẬP VÀ BÀI THỰC HÀNH

### Câu hỏi ôn tập

**Câu 1:** Trình bày nội dung chứng từ, nguyên tắc lập chứng từ

**Câu 2:** Trình bày phương pháp lập phiếu thu tiền mặt

**Câu 3:** Trình bày nội dung và phương pháp lập hóa đơn dịch vụ

**Câu 4:** Trình bày nội dung và phương pháp lập hóa đơn tổng hợp chi phí

**Câu 5:** Trình bày nội dung và phương pháp lập hóa đơn giá trị gia tăng.

### Bài thực hành

**Bài 1:** Thực hành lập hóa đơn sử dụng dịch vụ và hóa đơn tổng hợp chi phí

- Hình thức tổ chức: Bài tập cá nhân

- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát: Giáo viên ra đề bài tập, sinh viên làm bài tập trên giấy, giáo viên chấm kết quả và đưa ra kết quả chính xác.

- Cách đánh giá kết quả

+ Hình thức đánh giá: cá nhân

+ Tiêu chí đánh giá: Lập đúng và rõ ràng

**Tình huống:** Đoàn 16 khách của công ty Sông Thu, địa chỉ công ty: 05 Ba Đình, Quận 3, Hồ Chí Minh, số tài khoản công ty 000402341759, MST 010010751-8. Trưởng đoàn bà Võ Thị Thương có chuyến đi du lịch tại thành phố Đà Nẵng. Trong thời gian đó đã sử dụng một số dịch vụ sau:

- Từ 12-15/7/202X, lưu trú tại khách sạn Novotel Đà Nẵng – Địa chỉ: 36 Bạch Đằng, Đà Nẵng – Tài khoản 000301253718, MST 010010753-9. Chi tiết đoàn khách sử dụng dịch vụ như sau:

+ Lưu trú 8 phòng, giá 2.730.000 đồng/đêm/1phòng ;

+ Ngày 22/10 khách ở phòng 320X, 320Y giặt hấp 1 sơ mi giá 50.000đ/cái, đầm dài giá 100.000 đồng/cái;

+ Minibar: 8 lon nước ngọt với giá 18.000 đồng/lon, 2 gói snack 20.000 đồng/gói.

- Ngày 13/7 đoàn khách có sử dụng dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Lê Gia 2, địa chỉ: số 15 Phạm Văn đồng, chi tiết:

+ 16 suất buffet giá 259.000 đồng/suất;

+ 10 lon bia Heneiken giá 33.000 đồng/lon;

+ 17 nước suối giá 16.000 đồng/chai;

+ 20 khăn lạnh 7.000 đồng/cái.

- Ngày 14/7 tham quan Rừng dừa Bảy Mẫu, địa chỉ; Tổ 2, Thôn Càn Nhân, Xã Cẩm Thanh, TP. Hội An, Tỉnh Quảng Nam với các chi phí phát sinh:

+ Vé tham quan: 30.000 đồng/người;

+ Thuê thuyền Thúng tham quan: 8 cái với giá 35.000 đồng/cái;

+ Thuê chòi cho cả đoàn tổ chức ăn trưa: số lượng 1 chòi với giá 150.000 đồng.

- Các khoản mục chi phí trên là giá đã bao gồm phí phục vụ 5% và thuế GTGT 10%.

### **Yêu cầu:**

- Lập hóa đơn phản ánh chi phí cho cả đoàn khách với:

+ Dịch vụ giặt ủi tại khách sạn Novotel;

+ Dịch vụ ăn uống tại nhà hàng Lê Gia 2;

+ Dịch vụ tham quan tại khu du lịch Rừng dừa Bảy Mẫu.

- Lập hóa đơn tổng hợp chi phí tại khách sạn Novotel trong 2 trường hợp:

+ Trường hợp 1: Công ty chi trả toàn bộ dịch vụ đoàn khách;

+ Trường hợp 2: Dịch vụ giặt hấp khách tự chi trả

### **Bài 2: Thực hành tính toán và lập hóa đơn giá trị gia tăng**

- Hình thức tổ chức: Bài tập cá nhân

- Phương pháp hướng dẫn, kiểm soát: Giáo viên ra đề bài tập, sinh viên làm bài tập trên giấy, giáo viên chấm kết quả và đưa ra kết quả chính xác.

- Cách đánh giá kết quả

+ Hình thức đánh giá: cá nhân

+ Tiêu chí đánh giá: Lập đúng và rõ ràng các chỉ tiêu trên hóa đơn giá trị gia tăng.

Tình huống: Đoàn khách khi làm thủ tục check out ở tình huống bài tập 1 đã yêu cầu khách sạn Novotel Đà Nẵng xuất hóa đơn GTGT. Là nhân viên thanh toán hãy thực hiện việc lập hóa đơn cho khách trong hai tình huống dưới đây:

- Trường hợp 1: Giá trên đã bao gồm thuế GTGT, công ty chỉ chi trả dịch vụ lưu trú, Minibar.

- Trường hợp 2: Giá trên chưa bao gồm thuế GTGT, công ty chi trả toàn bộ dịch vụ.

### **Tài liệu tham khảo**

[1] TS. Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, NXB Kinh tế Quốc dân;

[2] TS. Trần Hoàng Ngân (2007), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê;

[3] PGS. TS. Nguyễn Thị Thu Thảo (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán quốc tế*, NXB Tài chính;

[4] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục Phát hành kho quỹ) (2010), *Tiền Việt Nam và cách nhận biết*, NXB Hà Nội;

[5] Lê Văn Tề và Trương Thị Hồng (1999), *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] TS. Trần Thị Minh Hòa (2008), *Giáo trình Thanh toán quốc tế trong du lịch*, trường đại học Kinh tế Quốc dân, NXB Kinh tế Quốc dân;

[2] TS. Trần Hoàng Ngân (2007), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê;

[3] PGS. TS. Nguyễn Thị Thu Thảo (2009), *Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán quốc tế*, NXB Tài chính;

[4] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục Phát hành kho quỹ) (2010), *Tiền Việt Nam và cách nhận biết*, NXB Hà Nội;

[5] Lê Văn Tề và Trương Thị Hồng (1999), *Thẻ thanh toán và việc ứng dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam*, NXB Trẻ.